

## บทที่ 2

### การศึกษาระบบงาน

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การพัฒนาระบบงานคู่สัญญาของ แผนกการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมา ทำการศึกษาค้นคว้าและได้ประมวลความรู้ โดยครอบคลุมเรื่อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 งานคู่สัญญาเดิม
- 2.2 เนื้อหางานคู่สัญญา
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานคู่สัญญา

#### 2.1 งานคู่สัญญาเดิม

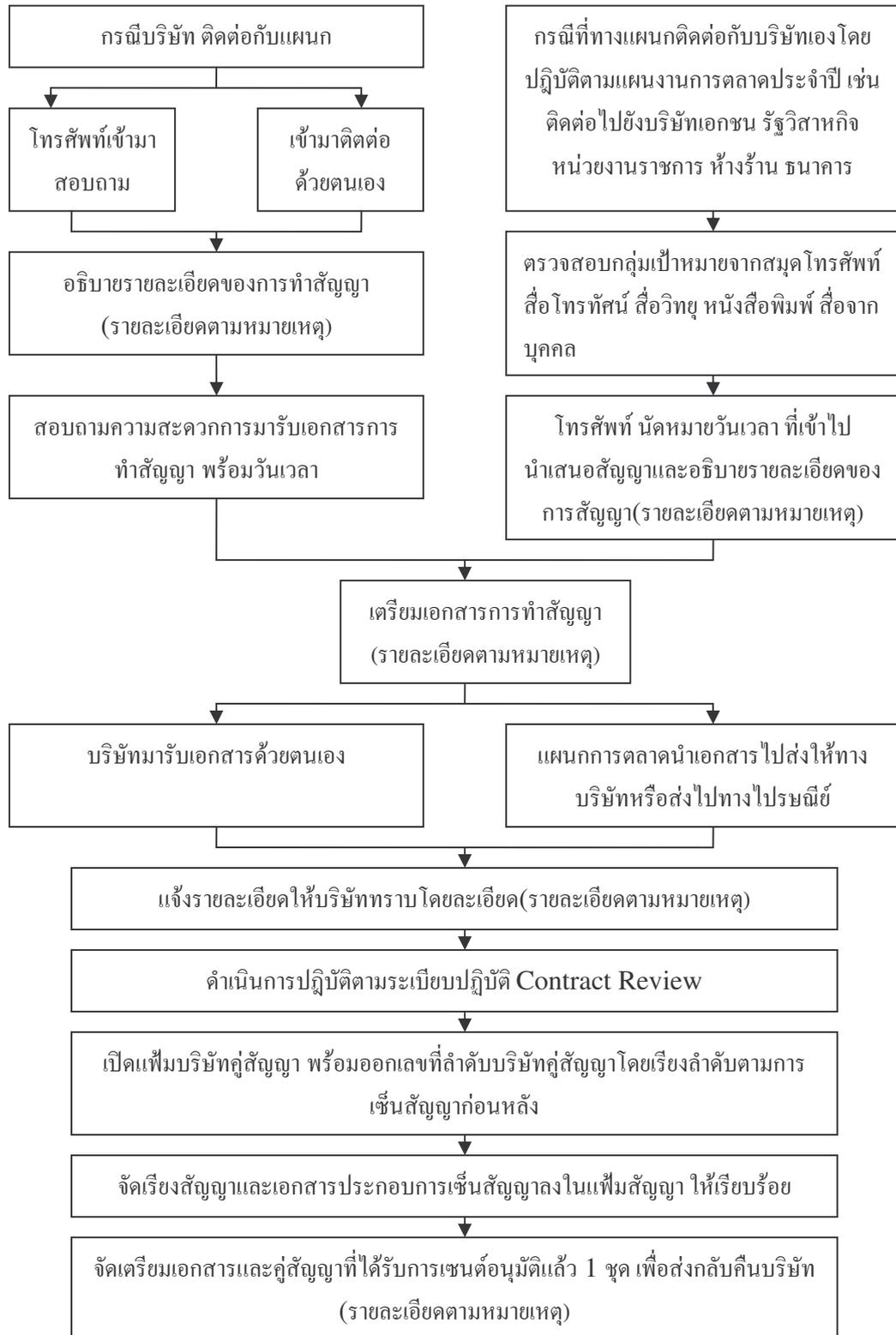
งานคู่สัญญา คือ การทำข้อตกลงในเรื่องของการรักษาพยาบาล ระหว่างผู้จ้างกับผู้รับจ้าง หรือระหว่างบริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างร้าน กับ โรงพยาบาล โดยต้องมีเอกสารประกอบการทำสัญญา แล้วคู่สัญญาจะได้รับสิทธิพิเศษ คือเครดิต 30 วัน และส่วนลด 10% ในส่วนของ ค่ายา ค่าห้อง ค่าตรวจทางหัวใจ และค่าเลเซอร์

งานคู่สัญญาทำเพื่อขยายงานการตลาดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้การบริการและอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ความต้องการของบริษัทคู่สัญญาที่ระบุไว้ในข้อตกลงได้รับการทำความเข้าใจและได้รับการตอบสนองโดยรวมถึงการแก้ไขปัญหาและขัดข้องภายหลัง เพื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของโรงพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ ได้ทั่วถึง

ระบบงานคู่สัญญาเดิม โดยประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 2 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนการทำสัญญาการรักษาพยาบาล
2. ขั้นตอนการค้นหาสัญญา

### 2.1.1 ขั้นตอนการทำสัญญาการรักษาพยาบาล



รูป 2.1 แสดงขั้นตอนการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับคู่สัญญา

### อธิบายขั้นตอนการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับคู่สัญญา

1. เมื่อมีการติดต่อทำสัญญาการรักษาพยาบาล หรือที่พนักงานการตลาดติดต่อไปยังหน่วยงานบริษัทฯ และบริษัทฯติดต่อมายังแผนกการตลาด โดยติดต่อทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเอง พนักงานการตลาดที่รับเรื่องบันทึกรายละเอียด การเสนอเปิดบริษัทคู่สัญญาลงในสมุดรับเรื่อง

2. พนักงานการตลาด อธิบายรายละเอียดของการทำสัญญา เงื่อนไข ส่วนลด สำหรับบริษัทคู่สัญญาแก่บริษัทฯทราบ

2.1 กรณีพนักงานการตลาดเป็นผู้ออกไปติดต่อ เสนอการทำสัญญาการรักษาพยาบาลกับบริษัทฯเอง พนักงานการตลาดจะโทรศัพท์สอบถามผลการอนุมัติภายใน 7 วัน ถ้าไม่อนุมัติ ให้บันทึกเหตุผลลงสมุดรับเรื่อง

2.2 กรณีบริษัทฯ อนุมัติการทำสัญญา อนุมัติ ปฏิบัติตามข้อ 3

3. พนักงานการตลาดรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทฯ ให้หัวหน้าแผนกการตลาด เพื่อทำเสนอผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน และผู้ช่วยผู้อำนวยการและวิชาการ ร่วมตรวจ สอบเงื่อนไขการทำสัญญา

3.1 กรณีต้องแก้ไขเงื่อนไขในการทำสัญญา หรือต้องการรายละเอียด เกี่ยวกับการทำสัญญาเพิ่มเติม หัวหน้าแผนกการตลาดติดต่อกลับไปยังบริษัทฯ เพื่อชี้แจงเหตุผลในการขอแก้ไข หรือขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา

3.2 กรณีไม่มีข้อแก้ไข ปฏิบัติตามข้อ 4

4. หัวหน้าแผนกการตลาด รวบรวมเอกสารในการทำสัญญา นำเสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เพื่อขออนุมัติ

4.1 กรณีไม่อนุมัติ พนักงานหัวหน้าแผนกการตลาดโทรศัพท์แจ้งให้บริษัทฯรับทราบ พร้อมเหตุผลที่ไม่อนุมัติ และบันทึกผลการพิจารณาในสมุดรับเรื่อง

4.2 กรณีอนุมัติ ปฏิบัติตามข้อ 5

5. พนักงานการตลาด โทรศัพท์แจ้งผลการอนุมัติให้บริษัทฯ ทราบ พร้อมส่งหนังสือการตอบรับ และหนังสือคู่สัญญากลับไปบริษัทฯ ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยเอกสารที่ส่งกลับบริษัทฯ มีดังนี้

5.1 หนังสือยืนยันการตอบรับเป็นบริษัทคู่สัญญา

5.2 สัญญาการรักษาพยาบาล

5.3 หนังสือรับรองการจัดตั้งบริษัท

5.4 หนังสือส่งตัวของโรงพยาบาล (กรณีมีความประสงค์จะใช้ หนังสือส่งตัวของโรงพยาบาล)

6. พนักงานการตลาดรวบรวมเอกสารสัญญาการรักษาพยาบาล พร้อมเอกสารประกอบการทำสัญญาของบริษัทฯ เข้าแฟ้ม ออกเลขที่บริษัทคู่สัญญาตามลำดับที่มีการลงนามในสัญญา

7. พนักงานการตลาดออกหนังสือเวียนภายในแจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนกห้องยา แผนกเอ็กซเรย์ แผนกห้องปฏิบัติการ แผนกการเงินใน แผนกฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยนอก แผนกเชิงใหม่รามโฮมแคร์ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกบัญชี แผนกการเงินนอก แผนกคอมพิวเตอร์ และแผนกผู้ป่วยในทราบ คอยให้พนักงานทุกแผนกที่กล่าวมา ลงนามรับทราบทุกครั้ง ในสมุดลงนามรับหนังสือเวียนภายใน รายละเอียดที่ต้องแจ้งให้พนักงานแผนกที่เกี่ยวข้องทราบ มีดังนี้

7.1 รายละเอียดเงื่อนไขการทำสัญญาของบริษัทฯ

7.2 ตัวอย่างบัตรที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

7.3 ตัวอย่างหนังสือนำส่งตัวเข้าทำการรักษาพยาบาล กรณีใช้หนังสือส่งตัวของบริษัทฯ

7.4 ตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจในการทำหนังสือ ส่งตัวเข้าทำการรักษาพยาบาล กรณีใช้หนังสือ ส่งตัวของบริษัทฯ หรือของโรงพยาบาล

8. กรณีมีการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกสัญญาการรักษาพยาบาล

8.1 กรณีเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญา

8.11 เมื่อบริษัทคู่สัญญาแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญา เช่น ลายมือชื่อผู้มีอำนาจในการส่งตัว เปลี่ยนแปลงที่อยู่ของบริษัทฯ หรือแจ้งลายชื่อพนักงานที่ลาออก ฯลฯ แผนกการตลาดจะออกหนังสือเวียนภายใน แจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญาให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบ

8.12 เมื่อโรงพยาบาลมีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญา แผนกการตลาดออกหนังสือแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญานำเสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เพื่อลงนาม แล้วส่งหนังสือแจ้งไปให้บริษัทคู่สัญญาทราบ จากนั้น แผนกการตลาดออกหนังสือเวียนภายใน แจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญาให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบ หากมีการยกเลิกบริษัทคู่สัญญา แผนกการตลาดจะออกหนังสือ เวียนภายในแจ้งยกเลิกบริษัทคู่สัญญาให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบ

#### 9. การต่อสัญญาการรักษาพยาบาลกับบริษัทคู่สัญญาจะจัดทำทุก 2 ปี

9.1 แผนกการตลาดคัดเลือกรายชื่อบริษัทคู่สัญญา ที่ระยะเวลาทำการทำสัญญาใกล้สิ้นสุด 2 ปี และออกหนังสือแจ้งการต่อสัญญา การรักษาพยาบาลก่อนสิ้นสุดสัญญา 3 เดือน นำเสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลงนามแล้ว จัดส่งหนังสือดังกล่าว พร้อมสัญญาการรักษาพยาบาลชุดใหม่จำนวน 2 ชุด ไปยังบริษัทคู่สัญญาทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

9.2 แผนกการตลาดบันทึกรายการส่งหนังสือ แจ้งการต่อสัญญาการรักษาพยาบาลลงในใบรายชื่อบริษัทคู่สัญญา

9.3 แผนกการตลาดโทรศัพท์สอบถาม ไปยังบริษัทคู่สัญญาว่าได้รับหนังสือแจ้งการต่อสัญญาหรือไม่ ภายหลังจากส่งหนังสือ 7 วัน

9.4 เมื่อบริษัทคู่สัญญาส่งสัญญาที่ได้รับการลงนามจากบริษัทฯมายังโรงพยาบาล แผนกการตลาดตรวจสอบความเรียบร้อยของสัญญา และรวบรวมนำเสนอกรรมการบริหารที่มีอำนาจในการลงลายมือชื่อในสัญญา

9.5 แผนกการตลาดจัดส่งสัญญาลงนามครบทั้ง 2 ฝ่าย กลับไปยังบริษัทคู่สัญญา 1 ชุด โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

9.6 แผนกการตลาดตรวจสอบรายละเอียดในสัญญาว่า มีการเปลี่ยนแปลง หรือไม่

9.6.1 กรณีมีการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติตามข้อ 8.1

9.6.2 กรณีไม่มีการเปลี่ยนแปลง จัดเก็บสัญญาฉบับใหม่ ลงในแฟ้มบริษัทคู่สัญญา แล้วบันทึกว่าบริษัทฯใดทำการต่อสัญญาเรียบร้อยแล้วลงในใบรายชื่อบริษัทคู่สัญญา

9.7 แผนกการตลาด ประทับตรายาง ขกเลิก ด้วยหมึกสีแดง ในสัญญาฉบับเดิม แล้วเก็บสัญญาฉบับเดิมไว้ในแฟ้มเรื่อง

### 2.1.2 ขั้นตอนการค้นหาสัญญา



รูป 2.2 โฟลงานการค้นหา สัญญา

#### 1. ค้นหาในทะเบียนคู่สัญญา

มีการค้นหาตามลำดับ ชื่อบริษัทคู่สัญญา ผู้เอกสาร และกัลำดับเพิ่ม

#### 2. ค้นหาเพิ่มคู่สัญญาในคู่มือสารจัดเก็บ

มีการค้นหาตามรหัสแผนก รหัสผู้ ชั้นที่ ลำดับเพิ่ม และลำดับคู่สัญญา

#### 3. เปิดดูรายละเอียดการใช้

เอกสารล่าสุดจะอยู่ด้านบน โดยมีการเก็บเอกสารเรียงตามวันที่ วันที่ล่าสุดอยู่ข้างบน วันที่ลงลายมือชื่อในสัญญา อยู่ล่างสุด

## 2.2 เนื้อหางานคู่สัญญา

เนื้อหาสัญญาจะประกอบด้วยข้อตกลงต่างๆระหว่างโรงพยาบาลกับบริษัทคู่สัญญา โดยที่ บริษัทคู่สัญญา หมายถึง บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบุคคลที่ทำการเซ็นสัญญา โรงพยาบาลทำการรักษาพยาบาลแก่บุคคลที่บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบุคคลที่ได้ระบุชื่อไว้ และปฏิบัติตามเงื่อนไข การรักษาพยาบาลที่ระบุไว้ในสัญญา โดยที่บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบุคคลที่ทำสัญญาจะเป็นผู้รับชำระค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นแก่โรงพยาบาล ซึ่งสามารถแยกกลุ่มของบริษัทคู่สัญญา ออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้คือ

บริษัทคู่สัญญา

บริษัทประกัน

บริษัทเอเจนซี่

บริษัทประกันต่างประเทศ

บริษัทที่มาขอส่วนลด หรือสัญญาพิเศษ โดยที่ไม่ทำสัญญากับโรงพยาบาล

โดยที่แต่ละกลุ่มก็มีเนื้อหาสัญญาที่แตกต่างกันดังนี้

บริษัทคู่สัญญา มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล สิทธิที่ได้รับการส่งตัว เอกสารที่ใช้ส่งตัว ข้อมูลบริษัท

บริษัทประกัน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล โดยแยกประเภทเป็นกรณีผู้ป่วยใน กรณีผู้ป่วยนอก บัตรที่ใช้ การทำเคลมฟอร์ม กรณีผ่าตัดย่อย แพทย์แต่งตั้ง ประกันอุบัติเหตุ ประกันกลุ่มนักเรียน ราคาการตรวจสุขภาพก่อนทำประกัน ซ้อยกเว้น เอกสารการวางบิล และข้อมูลบริษัท โดยที่บริษัทประกันหนึ่งสามารถดูแลบริษัทประกันด้วยตนเองได้

บริษัทเอเจนซี่คือบริษัทที่ทำสัญญากับโรงพยาบาลแทนบริษัทประกันต่างประเทศ โดยมีเนื้อหาสัญญาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล โดยส่งเอกสารผ่านไปยังบริษัทเอเจนซี่ก่อน โดยหนึ่งเอเจนซี่สามารถดูแลบริษัทประกันต่างประเทศได้หลายบริษัท

บริษัทประกันต่างประเทศ มีเนื้อหาการรักษาพยาบาลตามที่ตกลงกับโรงพยาบาล หรือผ่านทางบริษัทเอเจนซี่

บริษัทที่มาขอส่วนลดหรือสัญญาพิเศษ มีเนื้อหาที่สำคัญ คือ ข้อมูลบริษัท ส่วนลดที่ได้รับ วันที่เริ่มต้น วันที่หมดอายุ ได้รับส่วนลด(ค่ายา ค่าห้อง ค่าผ่าตัดทางหัวใจ ค่าเลเซอร์) และอื่นๆตามที่ตกลงกับโรงพยาบาล

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานคู่สัญญา

2.3.1 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานเดิม ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานคู่สัญญาเดิมโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาหลังจากการทำสัญญาแล้ว โดยเริ่มตั้งแต่การค้นหาสัญญาสามารถแจกแจงได้ดังนี้คือ

- 1) การให้บริการข้อมูลมีความล่าช้า การสืบค้นเอกสารต้องใช้เวลาานาน
- 2) ความผิดพลาดในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดเก็บ ซึ่งเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ

4) เอกสารสูญหาย เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก เมื่อมีการนำเอกสารออกมาใช้ และ จัดเก็บไม่ตรงตามตำแหน่งเดิม

5) ผู้บริหารได้รับรายงานข้อมูลที่ไม่ทันสมัย และ ข้อมูลที่ล่าช้า

6) ข้อมูลที่มีอยู่ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

7) การเก็บข้อมูลเป็นเอกสารไม่มีความปลอดภัย

8) เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการจัดการเอกสาร ทำให้ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ

2.3.2 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานเดิม ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเนื้อหาสัญญาในระบบงานคู่สัญญาเดิมสามารถแจกแจงได้ดังนี้คือ

1) ไม่สามารถแยกหมวดหมู่ของเนื้อหาสัญญาได้ เพราะเอกสารมีการแก้ไขตลอด ทำให้เวลาค้นหาเนื้อหาการรักษาพยาบาลต้องดูหลายหน้า เช่นกรณีผู้ป่วยในมาทำการรักษาพยาบาล เนื้อหาสัญญาอาจมีการเก็บไว้แยกกัน โดยเรียงตามวันที่เอกสารที่ได้รับเข้า

2) การดูเอกสารสัญญาของบริษัทประกัน มีความซับซ้อนมากเนื่องจากเนื้อหาสัญญา ที่แต่ละบริษัทประกันทำ มีความหลากหลาย

3) ไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าบริษัทประกันดูแลบริษัทประกันไหนบ้างเพราะแต่ละปีมีการเพิ่มเติมตลอด ทำให้เสียเวลาในการค้น

4) ไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าบริษัทเอเจนซี่ดูแลบริษัทประกันต่างประเทศที่บริษัทเพราะแต่ละปีมีการเพิ่มเติมตลอด ทำให้เสียเวลาในการค้น

5) ไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าเนื้อหาสัญญาที่ดูนั้นเป็นตัวปรับปรุงหรือยังไม่ได้ปรับปรุงเนื่องจากการเวียนเอกสารที่ได้รับใหม่ยังไม่เวียนมาถึง

### 2.3.3 ความต้องการของระบบใหม่

1) เป็นระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ข้อมูลสัญญา ข้อมูลบริษัทประกัน ข้อมูลบริษัทประกันต่างประเทศ ข้อมูลประกันกลุ่มนักเรียน ข้อมูลประกันกลุ่มย่อย ข้อมูลประกันอุบัติเหตุ ข้อมูลบริษัทเอเจนซี่ ข้อมูลสัญญาพิเศษ

2) เป็นระบบที่ง่ายในการค้นหาข้อมูล

3) เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สะดวก รวดเร็ว

4) เป็นระบบที่สามารถจัดทำรายงานและ เอกสารแทนเจ้าหน้าที่ได้

5) เป็นระบบที่สามารถลดปริมาณงานที่มีในปัจจุบัน

6) เป็นระบบที่ง่ายในการค้นหาข้อมูล

- 7) เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สะดวก รวดเร็ว
- 8) เป็นระบบที่สามารถจัดทำรายงานและ เอกสารแทนเจ้าหน้าที่ได้
- 9) เป็นระบบที่สามารถลดปริมาณงานที่มีในปัจจุบัน

#### 2.3.4 การเลือกใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database)

ระบบงานคู่สัญญาเป็นการเก็บข้อมูลสัญญาระหว่างบริษัท ห้างหุ้นส่วน ห้างร้าน กับโรงพยาบาล โดยประกอบไปด้วยเนื้อหาสาระของสัญญาซึ่งอยู่ในรูปแบบของการกรอกข้อมูลจำนวนมากลงไปฟิลด์ หลายฟิลด์ ทำให้จำเป็นต้องใช้เนื้อที่มากสุดของฟิลด์ ระบบงานคู่สัญญาที่ต้องการออกแบบ ต้องง่ายต่อการค้นหา และง่ายต่อการใช้งาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องเลือกรูปแบบของฐานข้อมูลที่เข้าใจง่ายสำหรับผู้ใช้งาน ไม่ซับซ้อน รวมถึงเป็นรูปแบบฐานข้อมูลที่มีระบบการจัดการฐานข้อมูล (Database Management Systems: DBMS) ซึ่งฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในเรื่องการจัดการฐานข้อมูลของระบบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งโมเดลนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความอิสระของข้อมูล (Data Independence) และความเป็นอิสระของโครงสร้างข้อมูลในแต่ละระดับ (Structural Independence) กล่าวคือ โปรแกรมที่ประยุกต์ใช้งานจะไม่ถูกรบกวน หากมีการปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมด้านกายภาพ (Physical) เช่นการปรับเปลี่ยน โครงสร้างการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลจากแฟ้มในหน่วยความจำสำรองไม่กระทบ โปรแกรมประยุกต์ใช้งาน นอกจากนี้ยังมีคุณลักษณะที่ลดความซ้ำซ้อน ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากการปรับปรุงเพิ่มหรือลบข้อมูลด้วยการนำแนวคิดการทำให้เป็นบรรทัดฐาน (Normalization) มาใช้ในการออกแบบ และสามารถใช้ภาษาฐานข้อมูล SQL (Structured Query Language) ช่วยในการกำหนดภาษาสำหรับนิยามข้อมูล (Data Definition Language: DDL) และภาษาสำหรับจัดดำเนินการข้อมูล (Data Manipulation Language: DML) ซึ่งเป็นคำสั่งที่เข้าใจง่ายและมีกำหนดมาตรฐานโดย ANSI (American National standards institute)