

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลเอกชน ดำเนินการภายใต้มูลนิธิในเครือสภาคริสตจักรแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มก่อตั้งมาจนถึงปัจจุบันรวมเป็นเวลา 116 ปี¹ เป็นโรงพยาบาลขนาด 400 เตียงตั้งอยู่บนถนน แก้วนาวิรุฒ ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้การรักษายาบาลแบบองค์รวม โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง คือคำนึงถึงความสำคัญของผู้ป่วยเป็นหลัก และการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ จึงมีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน โดยโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมุ่งเน้น ที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ(ISO 9001:2000) มาใช้เพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล และเป็นการพัฒนาองค์กร รวมถึงพนักงานทุกระดับให้ได้มาตรฐานและยังส่งผลดีต่อผู้มารับบริการด้วยเช่นกัน

ระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอเป็นระบบที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานทั่วไป ซึ่งในระบบ ไอเอสโอ นั้นจะต้องมีการวางระบบและจัดทำคู่มือในด้านต่างๆ เช่นคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนต่างๆอีกมากมาย ซึ่งเมื่อเอกสารทางด้านระบบบริหารคุณภาพถูกจัดทำขึ้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางด้านตัวแทนฝ่ายบริหารจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม ก่อนที่จะนำไปให้ผู้บริหารระดับสูงทำการทบทวนและอนุมัติเอกสารดังกล่าว เพื่อที่จะได้ประกาศใช้และนำระบบที่วางไปประยุกต์ใช้กับงานจริงในองค์กรต่อไป นอกจากนี้ในขั้นตอนการนำไปปฏิบัติงานเอกสารคุณภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุง แก้ไขเป็นระยะ จึงมีขั้นตอนที่ต้องประสานงานกันในแต่ละแผนกค่อนข้างมาก ซึ่งในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมีการทำงานประสานกันในทุกๆแผนกและมีสถานที่ทำงานของแต่ละแผนกอยู่กระจายในหลายอาคาร

ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศ ที่จะช่วยสนับสนุนในการจัดทำเอกสารคุณภาพและการเผยแพร่ในองค์กรอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ว่าจะเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาและออกแบบระบบที่ช่วยจัดการเอกสารคุณภาพและการเผยแพร่ในองค์กร ผ่านเครือข่ายใน

¹ รพ. แมคคอร์มิค. 2548 แหล่งที่มา. <http://www.mccormick.in.th/about%20hospital.htm> (1ก.ค.2549)

โรงพยาบาล เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และสามารถสื่อสาร โดยลดแรงงานบุคคล และประหยัดงบประมาณการใช้กระดาษจากการสำเนาเอกสารจำนวนมากลงด้วย โดยให้สามารถจัดการและเผยแพร่งานเอกสารของระบบบริหารคุณภาพอย่างทั่วถึงในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบจัดการเอกสารในระบบงานด้านคุณภาพไอเอสโอ(ISO 9001:2000) ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

(1) ได้ระบบจัดการเอกสารในระบบงานด้านคุณภาพไอเอสโอ (ISO 9001:2000) ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค

(2) ช่วยให้การเผยแพร่เอกสารคุณภาพ การจัดเก็บ การปรับปรุงแก้ไขเอกสารคุณภาพ เป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และสามารถ ตรวจสอบได้

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

(1) แผนดำเนินการ พัฒนาระบบจัดการเอกสารในระบบงานด้านคุณภาพไอเอสโอ (ISO 9001:2000) ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค

- 1) ศึกษาค้นหาและเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการระบบ
- 3) ออกแบบและพัฒนาระบบ
- 4) ทดสอบ, ติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบ
- 5) ประเมินผลการศึกษา
- 6) จัดทำเอกสาร

(2) ขอบเขต

ขอบเขตของระบบงาน เพื่อพัฒนาระบบจัดการเอกสารในระบบงานด้านคุณภาพ ไอเอสโอ (ISO 9001:2000) ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค โดยดำเนินการดังนี้

1) สร้างส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพหรือผู้จัดการระบบ ซึ่งรับผิดชอบงานด้านระบบคุณภาพไอเอสโอ(ISO 9001:2000)

- กำหนดสิทธิการใช้งานระบบและกำหนดรหัสผ่านของผู้ใช้งาน
- กำหนดรหัสผ่านใหม่เมื่อผู้ใช้ลืมรหัสผ่าน
- ตรวจสอบชื่อผู้ใช้งานในระบบ
- จัดการให้ผู้ใช้เปลี่ยนรหัสผ่านเองได้
- นำเข้าข้อมูลนโยบายคุณภาพเพื่อการเผยแพร่
- นำเข้าข้อมูลใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพตามระบบไอเอสโอ (เพิ่มเอกสารใหม่ , ปรับปรุงเอกสารเดิม, เปลี่ยนแปลงโดยออกเอกสารแทนที่เอกสารเดิม และยกเลิกการใช้เอกสาร)
- นำเข้าข้อมูลเอกสารคุณภาพที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและได้รับการอนุมัติทบทวนจากผู้บริหารแล้วเพื่อแจกจ่ายสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทำการออกเลขที่ใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพและบันทึกเมื่อมีการขอดำเนินการเอกสารจากหน่วยงาน
- ทำการออกเลขที่เอกสารคุณภาพที่ผ่านการทบทวนและอนุมัติใช้งาน รวมทั้งส่งไฟล์เอกสารคุณภาพที่อนุมัติใช้งานเข้าสู่ระบบเพื่อแจกจ่ายสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทำการออกเลขที่การยกเลิกเอกสารคุณภาพและบันทึกเมื่อมีการขอดำเนินการยกเลิกเอกสารจากหน่วยงานและเรียกคืนเอกสารที่มีการยกเลิก
- จัดทำเอกสารคู่มือการดำเนินงานในการควบคุมเอกสารนำเข้าสู่ระบบ

2) ส่วนสำหรับตัวแทนหน่วยงาน ที่เป็นผู้รับผิดชอบด้านจัดการเอกสารในระบบงานด้านคุณภาพไอเอสโอของแผนก

- สร้างเอกสารใหม่ และทำการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเอกสารคุณภาพของหน่วยงานตนในไฟล์เอกสารขอดำเนินการ และเอกสารคุณภาพของแผนกเพื่อส่งให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ส่งผ่านระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพดำเนินการทบทวนเอกสารและอนุมัติใช้งานต่อไป

- เข้าคู่มือเอกสารที่เผยแพร่ด้านคู่มือคุณภาพและนโยบายคุณภาพ
- เข้าคู่มือเอกสารในระบบบริหารคุณภาพของแผนกของตน

3) ส่วนสำหรับผู้บริหาร

- เข้าคู่มือเอกสารที่เผยแพร่คู่มือด้านคุณภาพและนโยบายคุณภาพ
- ตรวจสอบเอกสารคุณภาพของทุกหน่วยงาน
- เรียกดูรายงาน

4) ส่วนสำหรับพนักงาน

- เข้าคู่มือเอกสารที่เผยแพร่ด้านคู่มือคุณภาพและนโยบายคุณภาพ
- เข้าคู่มือเอกสารคุณภาพที่เกี่ยวข้องในแผนกของตน

5) การออกรายงาน

- การออกรายงานข้อมูลเอกสารที่ขอดำเนินการ เอกสารที่อนุมัติใช้งาน เอกสารที่ยกเลิก
- รายงานสถิติการเข้าอ่านเอกสารของผู้ใช้งานระบบ
- รายงานสถิติการดำเนินการเอกสาร

(3) วิธีการศึกษา

- 1) ศึกษาระบบเครือข่ายในองค์กร
- 2) ศึกษาระบบงานปัจจุบัน เกี่ยวกับการจัดการงานเอกสาร ในระบบคุณภาพ

ไอเอสโอ (ISO 9001:2000) ของศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลแมคคอร์มิค

- 3) วิเคราะห์และออกแบบระบบ
- 4) ทำการพัฒนาระบบ
- 5) ทดสอบ ติดตั้งและแก้ไขข้อบกพร่องของระบบ

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

(1) ฮาร์ดแวร์

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่เป็น เซิร์ฟเวอร์ที่ใช้จัดเก็บฐานข้อมูลและโปรแกรม และเครื่องลูกข่ายเพื่อทดสอบการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
- 2) สแกนเนอร์ ใช้สำหรับสแกนเอกสาร

(2) ซอฟต์แวร์

- 1) ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 2000 สำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ วินโดวส์ เอ็กพี (Windows XP) สำหรับเครื่องลูกข่าย
- 2) ซอฟต์แวร์ที่ใช้พัฒนาระบบ
 - โปรแกรมพีเอชพี (PHP)
 - โปรแกรมมายเอสคิวแอล (My SQL) ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล
 - โปรแกรมมาโครมีเดียดรีมวีฟเวอร์ (Macromedia Dream weaver)
 - เวบบราวเซอร์ ไมโครซอฟท์อินเทอร์เน็ตเอ็กพลอเรอร์ (Web Browser: Microsoft Internet Explorer)
 - โปรแกรมอื่นๆที่จำเป็นในการพัฒนาระบบ คือ โปรแกรมแอปเซิร์ฟ (Appserv) ซึ่งใช้ในการจำลองเซิร์ฟเวอร์

1.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- (1) โรงพยาบาลแมคคอร์มิค จังหวัดเชียงใหม่
- (2) สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- (3) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่