

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์

E-HOSPITAL CLAIMS SYSTEM



T144231



โดย  
ประวีณ วิริยะเมธานนท์  
PRAVEEN VIRIYAMETHANONT

อาจารย์ที่ปรึกษา  
ดร. สุภวรรณ อ้นนันทน์

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....144231  
วัน,เดือน,ปี...0..9...๗๙...2559

b. 12817028  
i. ....

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาอิสระ 2  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# **E-HOSPITAL CLAIMS SYSTEM**



**A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENT OF THE COURSE  
INDEPENDENT STUDY 2  
MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN INFORMATION TECHNOLOGY  
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**1/2014**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2014**

**FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ใบรับรองการศึกษาอิสระ 2 (Independent Study 2)

เรื่อง


ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์

E-HOSPITAL CLAIMS SYSTEM

นายประวิณ วิริยะเมธานนท์

รหัสประจำตัว 53660558

ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้คัดลอกมาจากที่ใด  
รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาการศึกษาอิสระ 2 หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ)  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

( ดร. สุววรรณ อันนันหนับ )



.....กรรมการสอบ

( ดร.สิงหะ นวิสุข )



.....กรรมการสอบ

( ดร.มานพ พันธุ์โลกกรวด )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อ	ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์
นักศึกษา	นาย ประวิณ วิริยะเมธานนท์
รหัสนักศึกษา	53660558
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2557
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. สุภวรรณ อันนันทน์

### บทคัดย่อ

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายทั้งประกันชีวิต และ ประกันภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งรายบุคคลและกลุ่มบริษัท ด้วยการบริการที่เป็น เลิศและดำเนินงานอย่างยุติธรรมของบริษัท ทำให้บริษัท สามารถสร้างฐานลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายสำหรับลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ

ในปัจจุบัน บริษัทมีฐานลูกค้าจำนวนมากเมื่อเทียบกับปริมาณของเจ้าหน้าที่ภายในบริษัท ซึ่งทำ ให้การดำเนินงานในการจ่ายสินไหมของบริษัททำได้ช้า โดยอาจจะติดขัดปัญหาบางประการ เช่น ระยะเวลาในการตรวจสอบสิทธิของลูกค้าใช้เวลานาน บัตรประกันหมดอายุแล้ว เจ้าหน้าที่ของทาง บริษัททำรายการนาน ดังนั้นจึงมีการศึกษาและพัฒนาระบบที่สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ สถานพยาบาลในการตรวจสอบสิทธิของผู้เอาประกัน การบันทึกสินไหม การจัดพิมพ์รายงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับสถานพยาบาล และลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ภายในบริษัท ทำให้บริษัทสามารถจ่ายสินไหมให้แก่สถานพยาบาลได้เร็วขึ้น

<b>Title</b>	E-Hospital Claims System
<b>Student</b>	Mr. Praveen Viriyamethanont
<b>Student ID.</b>	53660558
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Program</b>	Information Technology
<b>Major</b>	Information System Technology
<b>Academic Year</b>	2014
<b>Advisor</b>	Dr. Supawan Annan Hnab

## ABSTRACT

Generali Thailand provides a comprehensive range of products and services including, general and life insurance for individuals and corporate clients. With high customer oriented service and fair operating procedures Generali Thailand is fast building clients with comprehensive financial solutions amongst Thai and foreign clients.

Currently the company has a wide customer base compared to the amount of the available staff, therefore a process of claim payments cannot be operated as quickly as it is required. There are also a few problems contributing to time-consuming processes, for example, a long period of verifying a customer's benefit, expired insurance card, and a protracted operation from staff within the company. With aforementioned difficulties, there have been studies to develop a system that can provide better convenience to hospitals and medical centers in terms of a verification of customer's benefit, a record of claim payment, and a creation of desired reports. This will, in turn, reduce steps of processes within the company and subsequently allow the company to pay the claims to the hospital sooner.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิชาการศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลือจาก ดร.สุภวรรณ อันนันหนับ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน นั่นก็คือ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจากโรงพยาบาลเครือข่าย ทั้งฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายบัญชี และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงและพัฒนาระบบเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ที่ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการศึกษาและพัฒนาระบบ รวมถึง คุณนพรัตน์ ขาวหิรัญ และ คุณบุษกร ไชยแสง ที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และ คุณนพรัตน์ หอมจันทร์ ผู้ที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการพัฒนาระบบและคอยให้ความช่วยเหลือต่างๆ

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณครอบครัวของข้าพเจ้าที่คอยให้กำลังใจในการศึกษามาตลอดทั้งหลักสูตร

ประวีณ วิริยะเมธานนท์

พฤศจิกายน 2557

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VI
สารบัญรูป .....	VIII
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของโครงการ .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน .....	2
1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน .....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ .....	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ .....	4
2.2 หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ .....	6
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ .....	23
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ .....	25
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	
3.1 ลักษณะการทำงานและขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน .....	30
3.2 ปัญหาที่พบในปัจจุบัน .....	30
3.3 ความต้องการของระบบใหม่ .....	31
3.4 การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานของระบบ .....	34
3.5 การวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล .....	50
บทที่ 4 การพัฒนาระบบและการวิเคราะห์ผลการใช้งาน	
4.1 องค์ประกอบของระบบ .....	51
4.2 การออกแบบหน้าจอ .....	51
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม .....	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ .....	74
4.5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน .....	77
4.6 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม .....	91
4.7 ความคิดเห็นเพิ่มเติมด้านการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ .....	96
บทที่ 5 สรุปผล	
5.1 ผลการดำเนินงานในการพัฒนาระบบ .....	102
5.2 ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน .....	103
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	103
บรรณานุกรม .....	104
ภาคผนวก	
ก. รายละเอียดแผนภาพ Use Case Diagram .....	106
ข. พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) .....	114
ค. คู่มือการใช้งานการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน .....	122
ง. คู่มือการใช้งานการบันทึกสินไหม .....	136
จ. ตัวอย่างแบบสอบถาม .....	156
ประวัติผู้เขียน .....	163

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานในปัจจุบัน ..... 31
4.1	ผู้ใช้งานระบบโดยรวม ..... 72
4.2	ความถี่ในการเข้าใช้ฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันจากกลุ่มตัวอย่าง ..... 73
4.3	ตารางแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ระบบ ..... 75
4.4	ตารางแสดงความพึงพอใจในการใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน ..... 76
4.5	ปัญหาที่เกิดขึ้นด้านซอฟต์แวร์ ..... 85
4.6	ปัญหาที่เกิดขึ้นด้านความผิดพลาดของข้อมูลกรณีประกันชีวิตกลุ่ม ..... 85
4.7	ปัญหาที่เกิดขึ้นด้านความผิดพลาดของข้อมูลกรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ..... 86
4.8	ปัญหาความผิดพลาดด้านเครือข่าย ..... 86
4.9	ปัญหาการให้บริการเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบ ..... 86
4.10	ข้อมูล Error Log ของระบบที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้งานในช่วง 6 เดือน ..... 86
4.11	ผลสัมฤทธิ์จากผู้ใช้งานฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม ..... 91
4.12	การวิเคราะห์ห้วงสัมฤทธิ์ผู้ใช้งานฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม-การเปรียบเทียบกับระบบของบริษัทอื่น ..... 99
ก.1	รายละเอียดของ Use Case User Maintenance ..... 107
ก.2	รายละเอียดของ Use Case Create/Edit User ..... 108
ก.3	รายละเอียดของ Use Case Change Password ..... 108
ก.4	รายละเอียดของ Use Case Policy Enquiry ..... 109
ก.5	รายละเอียดของ Use Case Claim Registration ..... 110
ก.6	รายละเอียดของ Use Case Generate Batch No. .... 110
ก.7	รายละเอียดของ Use Case Generate Cover Page ..... 111
ก.8	รายละเอียดของ Use Case Print Report ..... 112
ก.9	รายละเอียดของ Use Case Invoice Data Extraction ..... 113
ข.1	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbClaimInfo ..... 115
ข.2	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbPolicyGL ..... 115
ข.3	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbCertificateInfo ..... 116
ข.4	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbICD10 ..... 117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ข.5	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbBatchInfo .....	117
ข.6	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbBenefitCode .....	117
ข.7	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbCertBenefit .....	118
ข.8	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbAccessLevel .....	118
ข.9	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbHospitalInfo .....	119
ข.10	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbUserRole .....	120
ข.11	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbUserInfo .....	120
ข.12	พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbRole .....	121



# สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2.1	แผนภาพหรือไดอะแกรมต่างๆใน UML .....	9
2.2	สัญลักษณ์และความหมายใน Use Case Diagram .....	10
2.3	Use Case Diagram ของระบบงานห้องสมุด .....	11
2.4	ตัวอย่างการใช้งาน Stereotype แบบ <<uses>> .....	11
2.5	ตัวอย่างการใช้งาน Stereotype แบบ <<extends>> .....	12
2.6	ตัวอย่าง Use Case Diagram ของระบบงานห้องสมุด .....	13
2.7	สัญลักษณ์และความหมายที่ใช้ใน Sequence Diagram .....	14
2.8	Sequence Diagram ของการตรวจสอบยอดเงินในบัญชีผ่านทางตู้ ATM .....	15
2.9	ตัวอย่าง Class Diagram ของลูกค้าธนาคารกับบัญชีธนาคาร .....	16
2.10	Collaboration Diagram ของลูกค้าที่ติดต่อกับเครื่อง ATM เพื่อตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ธนาคาร .....	17
2.11	สัญลักษณ์ที่ใช้ใน Statechart Diagram .....	17
2.12	ตัวอย่าง Statechart Diagram ของการใช้งานโทรศัพท์ .....	18
2.13	ตัวอย่าง Activity Diagram ของระบบงานห้องสมุด .....	18
2.14	ตัวอย่าง Component Diagram ของระบบการลงทะเบียน .....	19
2.15	ตัวอย่าง Deployment Diagram ของระบบการลงทะเบียน .....	20
2.16	สัญลักษณ์แสดงความสัมพันธ์และคาร์ดินาลิตี้ (Cardinality) .....	22
2.17	ความสัมพันธ์ของแต่ละเอนทิตีในระบบเช่ารถ .....	22
2.18	ตัวอย่างแอตทริบิวต์ของลูกค้ำ โดยมีรหัสลูกค้ำเป็นคีย์หลัก (Primary key) .....	23
2.19	ER Diagram ของระบบเช่ารถ .....	23
3.1	แสดงกระบวนการปรับปรุงใหม่หลังการใช้ระบบ .....	32
3.2	โมเดลความต้องการของระบบใหม่ .....	33
3.3	Use Case Diagram ของระบบงานใหม่ .....	35
3.4	แผนผังกิจกรรมของการเข้าสู่ฟังก์ชันการจัดการข้อมูลผู้ใช้ .....	37
3.5	แผนผังกิจกรรมของการสร้างหรือแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้ระบบ .....	38
3.6	แผนผังกิจกรรมของการเปลี่ยนรหัสผ่าน .....	39
3.7	แผนผังกิจกรรมของการค้นหาข้อมูลของลูกค้าตามข้อมูลกรมธรรม์เบื้องต้น .....	39

## สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
3.8	แผนผังกิจกรรมของการบันทึกข้อมูลสินไหม ..... 40
3.9	แผนผังกิจกรรมของการสร้างเลขที่ Batch ..... 40
3.10	แผนผังกิจกรรมของการสร้างใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ..... 41
3.11	แผนผังกิจกรรมของการสร้างรายงานแบบต่างๆ ..... 42
3.12	แผนผังกิจกรรมของการดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบันทึก เข้าสู่ระบบ GIS ภายในบริษัท ..... 43
3.13	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการจัดการข้อมูลผู้ใช้ ..... 44
3.14	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการสร้างผู้ใช้ใหม่ แก้ไขข้อมูล ผู้ใช้งานเดิม ..... 44
3.15	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการเปลี่ยนรหัสผ่าน ..... 45
3.16	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการค้นหาข้อมูลของลูกค้าตาม ข้อมูลกรรมกรรมเบื้องต้น ..... 45
3.17	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการบันทึกข้อมูลสินไหม ..... 46
3.18	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการสร้างเลขที่ Batch ..... 46
3.19	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการสร้างใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ..... 47
3.20	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการพิมพ์รายงานต่างๆ ..... 47
3.21	แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบ สินไหมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกเข้าสู่ระบบ GIS ภายในบริษัท ..... 48
3.22	Class Diagram ของระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ ..... 49
3.23	แผนภาพ ER Diagram ของระบบ ..... 50
4.1	หน้าจอการเข้าสู่ระบบ ..... 52
4.2	หน้าจอหลัก หลังจากล็อกอินเข้าสู่ระบบสำเร็จ ..... 52
4.3	หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่าน ..... 53
4.4	หน้าจอการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน ..... 54
4.5	หน้าจอการลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการใหม่ ..... 55
4.6	หน้าจอแสดงผลการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน ..... 56
4.7	หน้าจอสำหรับแก้ไขรายชื่อผู้ใช้งาน ..... 57

## สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.8	หน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น ..... 58
4.9	หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันชีวิตรายกลุ่ม) ..... 59
4.10	เอกสารแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น ..... 60
4.11	หน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล) ..... 61
4.12	หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล) ..... 62
4.13	หน้าจอบันทึกข้อมูลสินไหม ..... 63
4.14	หน้าจอบันทึกข้อมูลสินไหม หลังจากการคั่นหารายชื่อผู้เอาประกัน ..... 64
4.15	หน้าจอการสร้างเลขที่ Batch ..... 65
4.16	หน้าจอการเลือกข้อมูลก่อนทำการสร้างเลขที่ Batch ..... 66
4.17	หน้าจอการสร้างใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ..... 67
4.18	เอกสารแสดงรายการ Batch ใน Invoice ..... 68
4.19	หน้าจอการสร้างรายงานต่างๆ ..... 69
4.20	ตัวอย่างเอกสารแสดงใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ..... 69
4.21	หน้าจอบันทึกข้อตกลงพิเศษ ..... 70
4.22	หน้าจอการสร้างข้อมูล Batch สำหรับ Upload เข้าสู่ระบบ Group Insurance System ..... 71
4.23	ตัวอย่างเอกสารแสดงรายละเอียดของ Batch ..... 71
4.24	หน้าจอหลังจากออกจากระบบ ..... 72
4.25	กราฟวงกลมแสดงสัดส่วนผู้ใช้งานระบบโดยรวม ..... 73
4.26	กราฟแท่งแสดงช่วงความถี่การใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกัน ..... 74
4.27	กราฟวงกลมแสดงสัดส่วน Error Log ในช่วง 6 เดือน ..... 87

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของโครงการ

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายทั้งประกันชีวิต และประกันภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งรายบุคคลและกลุ่มบริษัท ซึ่งลูกค้าจะได้รับบัตรประกันของทางบริษัท ในการใช้สิทธิความคุ้มครองต่างๆของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีสิทธิความคุ้มครองไม่เท่ากัน ตามวงเงินที่คุ้มครอง หรือตามแผนความคุ้มครองที่อยู่หน้าบัตร

เนื่องด้วยในการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลในแต่ละครั้งนั้น ลูกค้าได้ใช้บัตรประกันของทางบริษัทกับทางสถานพยาบาล ซึ่งสถานพยาบาลจะส่งข้อมูลการรักษามาให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทพิจารณาผลความคุ้มครอง เช่น ข้อมูล โรคที่เข้ารับการรักษา ข้อมูลของตัวยาที่ใช้ ค่าวินิจฉัยของแพทย์ เป็นต้น จากนั้นเจ้าหน้าที่ของบริษัทก็จะทำการบันทึกข้อมูลการเรียกร้องสินไหมต่างๆเข้าสู่ระบบ ซึ่งในปัจจุบันนั้น ได้มีข้อมูลการเคลมจำนวนมากที่รอการบันทึกเข้าสู่ระบบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทไม่เพียงพอต่อปริมาณของการเรียกร้องสินไหมที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งถ้าการเรียกร้องสินไหมเข้าสู่ระบบช้า การจ่ายเงินให้สถานพยาบาลตามรายการการเงินที่เรียกเก็บ ก็อาจจะล่าช้า หรือตกหล่นได้ เนื่องจากว่าหาข้อมูลในระบบไม่พบ หรือหาพบแต่สถานะยังเป็นการรอดตรวจสอบอยู่

หลังจากระบบสารสนเทศดังกล่าวถูกพัฒนาจนเสร็จแล้ว ระบบดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ให้กับสถานพยาบาล รวมถึงช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของบริษัทเอง ทำให้สถานพยาบาลได้รับเงินค่าสินไหมจากบริษัทได้เร็วขึ้น

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสามารถพัฒนาระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ทางเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทในการตรวจสอบและคัดกรองข้อมูลของผู้เอาประกัน บันทึกข้อมูลการเรียกร้องสินไหม สร้างรายงานประกอบต่างๆการสร้างใบเรียกเก็บเงินอัตโนมัติ สามารถดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ผ่านทางระบบ
2. เพื่อสามารถพัฒนาระบบที่ช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. เพื่อสามารถพัฒนาระบบที่ลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบของเจ้าหน้าที่ในบริษัท

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ ถูกพัฒนาขึ้นเป็นเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งพัฒนาขึ้นมาเพื่อ

1. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของบริษัทในการบันทึกข้อมูลการเรียกร้องสินไหม ทำให้สามารถพิจารณาสินไหมและทำการจ่ายสินไหมทดแทนได้รวดเร็วขึ้น
2. ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่สถานพยาบาลในการตรวจสอบข้อมูลและแสดงผลข้อมูลต่างๆของลูกค้ำที่เกี่ยวข้อง ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

โดยที่การทำงานแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนของผู้ดูแลระบบ เป็นส่วนในการสร้างผู้ใช้งานใหม่ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน รวมทั้งดูแลระบบให้พร้อมใช้งาน
2. ส่วนของเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล เป็นส่วนในการค้นหาข้อมูลลูกค้ำ ทำการบันทึกสินไหมเพื่อเรียกเก็บ รวมทั้งจัดพิมพ์รายงานประกอบต่างๆ
3. ส่วนของเจ้าหน้าที่ภายในบริษัท เป็นส่วนในการดึงข้อมูลออกมาจากระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ และทำการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบประกันกลุ่ม ภายในบริษัทเพื่อเตรียมทำจ่ายสินไหมทดแทนต่อไป

### 1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่กำหนด รายละเอียดต่างๆในการดำเนินงานมีดังต่อไปนี้

1. การรวบรวมข้อมูลทางด้านความต้องการของระบบ
2. การศึกษาความต้องการของผู้ใช้งาน
3. วิเคราะห์กระบวนการทำงานในหน่วยงาน
4. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ
5. วิเคราะห์แนวทางและความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้จริง
6. วิเคราะห์ภาพรวมของระบบทั้งหมดและพิจารณาปรับปรุงแก้ไขส่วนประกอบย่อยเพิ่มเติม
7. ออกแบบฐานข้อมูลของระบบ
8. การพัฒนาระบบจริงตามแนวคิดที่ได้วิเคราะห์และออกแบบไว้
9. การทดสอบและปรับปรุงแก้ไขระบบ

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่สถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัท

1. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานและลดความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ในบริษัท ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ระบบที่สามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าได้ทั้งประกันชีวิตรายบุคคล และประกันชีวิตกลุ่ม
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้เอาประกัน และสถานพยาบาลที่เป็นเครือข่ายกับบริษัท

## 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ระบบถูกพัฒนาขึ้นจากภาษา Java โดยมี Struts Framework เป็นกรอบในการพัฒนาระบบ โดยจะมีการดึงข้อมูลมาจากฐานข้อมูลจากเครื่อง AS400 ทุกวัน มาเก็บไว้ใน SQL Server เพื่อใช้ในการแสดงผลและประมวลผลข้อมูลต่อไป



## บทที่ 2

# ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด และ บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด เปิดให้บริการในรูปแบบของการบริการข้อมูลออนไลน์ที่เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาข้อมูลในธุรกิจการประกันชีวิตและประกันภัยของบริษัทฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยด้วยระบบที่บริการด้วยความเร็วและคำสั่งค้นหาโดยตรง ซึ่งหนึ่งในนั้นคือระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในบริษัท โดยระบบดังกล่าวมีแนวคิดในการพัฒนาโดยทำการศึกษาทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### 2.1 หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

จากวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาระบบดังกล่าวที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถานพยาบาลเครือข่ายกับทางบริษัท รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานของสถานพยาบาลให้กับลูกค้าที่รับบริการ จึงมีการนำแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถานพยาบาลเครือข่ายกับทางบริษัท

#### การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM : Customer Relationship Management)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกชอบในสินค้าและบริการของทางบริษัท ซึ่งจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้สินค้าและบริการนั้นซ้ำอีก เป็นการสร้างความภักดีที่มีต่อบริษัท โดยมีการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสินค้าหรือบริการต่างๆ ให้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้น รวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการกับลูกค้า สร้างความพอใจและไว้วางใจให้กับลูกค้าในสินค้าและบริการของบริษัท อันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีกับบริษัท ไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของบริษัทอื่น ขั้นตอนการทำงานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มี 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. Identify การศึกษาข้อมูลว่าผู้ใช้บริการหรือลูกค้าของบริษัทเป็นใคร เช่น ข้อมูลเบื้องต้นต่างๆของลูกค้า สถิติการใช้งานบริการต่างๆ
2. Differentiate เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการแต่ละคน โดยจะมีการจัดแบ่งเป็นกลุ่มของลูกค้าตามผลตอบแทนที่ทางบริษัทได้รับจากแต่ละกลุ่ม

3. Interact การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการเรียนรู้ความต้องการต่างๆของลูกค้า และทำให้บริษัทสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยที่ลูกค้าเกิดความภักดีกับทางบริษัทเช่นกัน
4. Customize เป็นการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เป็นการเฉพาะเจาะจงไปที่กลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทโดยตรง โดยที่ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของแต่ละกลุ่มโดยเฉพาะ

ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการใช้งาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ช่วยในการจัดการข้อมูลต่างๆของลูกค้า นำเอาข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ และเป็นพัฒนาในการหาช่องทางในการติดต่อและบริการลูกค้าให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1. Operational CRM เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการกับกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น การขาย กาดลาด หรือ การให้บริการ เช่น การจัดการข้อมูลต่างๆของลูกค้า การนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการเสนอราคาสินค้าและบริการ การบริหารงานของฝ่ายขายในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า การเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการต่างๆของลูกค้าเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาเป็นระบบบริหารลูกค้าเพื่อตอบโต้ภัยการใช้บริการของลูกค้า เป็นต้น
2. Analytical CRM เป็นระบบที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆของลูกค้า โดยรวบรวมมาจากส่วน Operational CRM หรือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มๆ และค้นหากลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมายของบริษัท โดยที่บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าและบริการอื่นๆเพิ่มเติมได้ตามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ากลุ่มนั้นๆ
3. Collaborative CRM เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ติดต่อเป็นการส่วนตัว เจอกันเพื่อพูดคุยกัน การส่งจดหมาย การส่งแฟกซ์ การให้บริการทางเว็บไซต์ การส่งอีเมล เป็นต้น รวมถึงช่วยจัดการทรัพยากรต่างของบริษัท เช่น จำนวนพนักงานที่มีอยู่อย่างจำกัด การหาแนวทางในการลดกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และการมีการจัดทำฐานข้อมูลต่างๆของลูกค้า เพื่อนำไปวิเคราะห์การให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยรักษฐานลูกค้าของบริษัทให้คงอยู่กับบริษัทต่อเนื่องไป

### ประโยชน์ของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อธุรกิจ

ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ดีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน เช่น มีการให้บริการทางด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสินค้า โดยบอกวิธีการใช้สินค้า และการให้บริการด้านการช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ติดปัญหาในเบื้องต้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางให้แก่ลูกค้าในการแนะนำติชมต่อสินค้าและบริการของบริษัทได้ง่าย รวมถึงการร้องเรียนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้นได้อย่างทันที

ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าได้อย่างเป็นปกติ เพื่อช่วยให้บริษัทสามารถรับรู้ความสนใจ ความต้องการ ปัญหาต่างๆ และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ทำให้บริษัทสามารถวิเคราะห์เพื่อผลิตสินค้าใหม่ๆได้ตลอดตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าและบริการหลังการขายที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวจะช่วยเพิ่มความมั่นใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ลดการสูญเสียลูกค้า ลดปัญหาการร้องเรียนต่างๆ ลดต้นทุนทางการตลาดเพื่อการแข่งขัน ช่วยเพิ่มรายได้จากการที่ลูกค้าซื้อสินค้าหรือใช้บริการอีกครั้ง หรือแนะนำให้คนอื่นซื้อสินค้าหรือใช้บริการของบริษัท ซึ่งหมายถึงกำไรของบริษัทที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

## 2.2 หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ

### 2.2.1 วงจรการพัฒนา (SDLC : System Development Life Cycle)

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศนั้นมีกิจกรรมและขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆมากมาย ซึ่งต้องมีการพิจารณาความซับซ้อนของระบบงานสารสนเทศ ดังนั้นการจัดให้มีลำดับการทำงานแบบเป็นขั้นเป็นตอนนั้น จะช่วยให้การวิเคราะห์และออกแบบระบบเป็นไปตามมาตรฐานที่นักวิเคราะห์ระบบวางไว้ เพื่อให้งานวิเคราะห์และออกแบบระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต้องมีการกำหนดให้มีลำดับขั้นตอนในการทำกิจกรรมต่างๆอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนหรือในแต่ละกิจกรรมการดำเนินงาน ซึ่งวงจรการพัฒนา (SDLC) เป็นวงจรที่แสดงกิจกรรมต่างๆ อย่างมีลำดับขั้นตอนในการพัฒนาระบบ ซึ่ง SDLC ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ 7 ระยะ ดังนี้

#### ระยะที่ 1 : การกำหนดปัญหาของระบบ

นักวิเคราะห์ระบบจะต้องทำการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น สาเหตุของปัญหา ปัญหาที่แท้จริงคืออะไร ซึ่งถ้าปัญหาที่พบนั้น ไม่ได้เป็นปัญหาที่แท้จริง ระบบงานที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจะไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ได้ครบถ้วนหรือตรงประเด็น

ปัญหาอย่างหนึ่งของระบบงานในปัจจุบันคือ ระบบเดิมที่ใช้กันถูกใช้มานานแล้ว อาจจะเป็นระบบงานที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใช้ในส่วนหนึ่งๆ หรือไม่ได้ถูกพัฒนาเพื่อใช้งาน โดยเชื่อมต่อกันทั้งระบบ ดังนั้น นักวิเคราะห์ระบบจึงควรจะต้องมองปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกส่วนหรือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน เพื่อที่จะพัฒนา แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจจะมีหลายแนวทางในการแก้ไข โดยจะทำการคัดเลือกแนวทางที่ดีที่สุดมาใช้ในการแก้ปัญหาในครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ตาม แนวทางที่ดีที่สุดอาจจะไม่ถูกเลือกมาใช้ เพราะการจะใช้แนวทางที่ดีที่สุดนั้น บางครั้งต้องใช้งบประมาณที่สูง เพราะฉะนั้นแนวทางที่ดีที่สุดนั้นก็ไม่ได้หมายความถึงแนวทางการดำเนินงานที่ที่ค่าใช้จ่ายสูงที่สุด แต่เป็นแนวทางที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาต่างๆ โดยตรง ด้วยงบประมาณในการจัดการและระยะเวลาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการกำหนดปัญหานี้ ในโครงการขนาดใหญ่อาจจะเรียกว่า ขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบงาน

## ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ออกแบบและวิเคราะห์ระบบจะต้องทำการรวบรวมข้อมูลเรื่องความต้องการของระบบงาน (Requirements) ต่างๆ ให้มากที่สุด ซึ่งการจะทราบความต้องการของผู้ใช้ระบบนั้น สามารถดำเนินการได้จากการรวบรวมเอกสารต่างๆ การสัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม การสังเกตการณ์การทำงานในสภาพแวดล้อมในการทำงานจริงของผู้ใช้งาน

ต่อมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้มา ผ่านการวิเคราะห์เพื่อสรุปออกมาเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน ขั้นตอนต่อไปของนักวิเคราะห์และออกแบบระบบคือ การนำเอาข้อกำหนดที่วิเคราะห์ได้เหล่านั้น ไปสรุปเป็นความต้องการของระบบใหม่ โดยการใช้แบบจำลองเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ เช่น แบบจำลองกระบวนการ (Data Flow Diagram) แบบจำลองข้อมูล (Data Model) เป็นต้น

## ระยะที่ 3 : การออกแบบระบบ

ระยะนี้จะนำเอาข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ ที่เป็นแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ โดยแบบจำลองเชิงตรรกะที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะเน้นว่ามีอะไรบ้างที่ต้องทำในระบบ ในขณะที่แบบจำลองเชิงกายภาพจะนำเอาแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาต่อด้วยโดยที่ จะเน้นว่าระบบดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดผลตามต้องการ งานออกแบบระบบประกอบด้วยงานออกแบบสถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย การออกแบบรายงาน การออกแบบหน้าจอแสดงผลอินพุต เอาต์พุต การออกแบบผังงานระบบ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ การออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบโปรแกรม เป็นต้น

## ระยะที่ 4 : การพัฒนาระบบ

เป็นระยะที่ทำการพัฒนาโปรแกรม โดยทีมงานนักพัฒนาระบบ (โปรแกรมเมอร์) จะต้องพัฒนาโปรแกรมตามข้อสรุปที่นักวิเคราะห์และออกแบบระบบวิเคราะห์ไว้ โดยการเขียนชุดคำสั่งเพื่อสร้างเป็นระบบงานขึ้นมา โดยโปรแกรมเมอร์สามารถใช้เครื่องมือเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบงานได้ เพื่อช่วยให้ระบบงานที่พัฒนามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ระยะที่ 5 : การทดสอบระบบ

เมื่อระบบได้ถูกพัฒนาขึ้นมาแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถนำระบบไปใช้งานได้ทันที ซึ่งระบบนั้นต้องทำการทดสอบระบบก่อนที่จะนำไปใช้งานจริงเสมอ ควรมีการทดสอบเบื้องต้นก่อนด้วยการสร้างข้อมูลจำลองขึ้นมาทดสอบ เพื่อช่วยในการตรวจสอบขั้นตอนการทำงานของระบบ ถ้าเกิดพบข้อผิดพลาด (error) ก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมหรือระบบ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการทดสอบระบบจะมีตั้งแต่เริ่มการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่สามารถทำงานได้ถูกต้องตามรูปแบบธุรกิจนั้นๆหรือไม่ ความยากง่ายในการใช้งาน เป็นต้น

### ระยะที่ 6 : การนำระบบไปใช้งานจริง

เมื่อทำการตรวจสอบระบบจนมั่นใจได้ว่าระบบนั้นพร้อมที่จะนำไปติดตั้งเพื่อใช้งานจริงแล้ว ขั้นตอนการนำระบบไปใช้งานจริงอาจเกิดปัญหาบางอย่าง เช่น ระบบที่พัฒนาใหม่ยังไม่สามารถใช้แทนที่ระบบงานเดิมที่ใช้อยู่ได้ในทันที ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลจากระบบเดิมให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่ใช้ในระบบใหม่ก่อนจึงจะสามารถนำไปใช้งานได้ หรืออาจเกิดข้อผิดพลาดที่ไม่เคยเจอในขั้นตอนการทดสอบระบบเมื่อนำไปใช้งานจริง และเมื่อระบบสามารถทำงานได้ตามความต้องการจนเป็นที่พอใจของทั้งผู้พัฒนาและผู้ใช้งานแล้ว ก็จะต้องมีการจัดทำเอกสารที่เป็นคู่มือการใช้งานระบบ รวมถึงมีการฝึกอบรมผู้ใช้งานให้เข้าใจรูปแบบงานของระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้น

### ระยะที่ 7 : การบำรุงรักษาระบบ

ภายหลังจากที่ระบบใหม่ถูกติดตั้งและใช้งานจริงเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีขั้นตอนการบำรุงรักษาเกิดขึ้น เมื่อมีการตรวจพบข้อผิดพลาดในด้านการทำงานของโปรแกรมภายในระบบ ก็จะต้องมีการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงการจัดการกับข้อมูลที่มีปริมาณมากขึ้นเรื่อยๆ จึงต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ต่างๆด้วย นอกจากนี้ระยะของการบำรุงรักษาระบบจะรวมถึงการเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบเพิ่มเติมตามความต้องการใหม่ๆ ที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้งานระบบอีกด้วย

#### 2.2.2 ยูเอ็มแอล (UML : Unified Modeling Language)

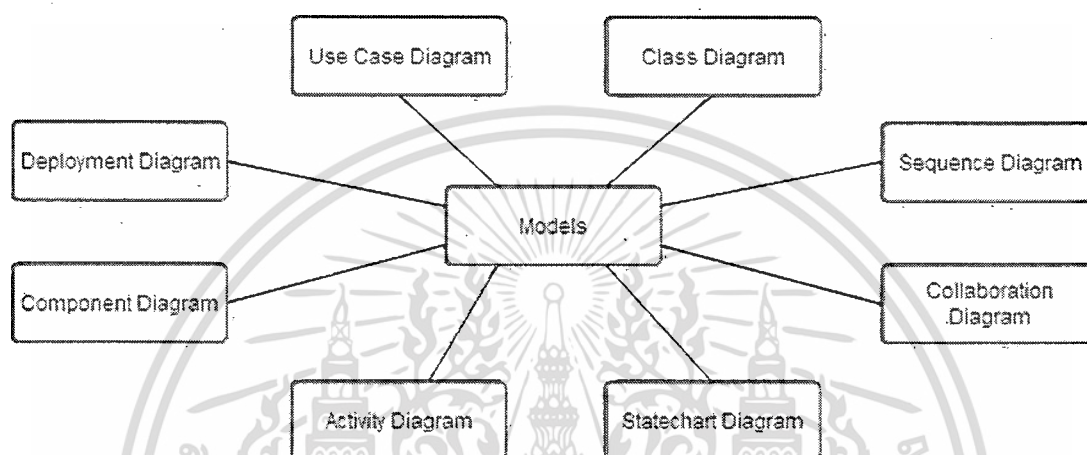
UML Diagram ประกอบด้วยแบบจำลองทางสถาปัตยกรรมในการพัฒนาระบบในมุมมองต่างๆ ของผู้ใช้งาน ซึ่งใน UML Diagram จะประกอบไปด้วยไดอะแกรมต่างๆมากมาย แต่ละไดอะแกรมก็จะให้มุมมองในการใช้งานที่แตกต่างกันไปเพื่อให้สามารถเข้าใจระบบงานได้มากขึ้น แต่ทั้งนี้การพัฒนาระบบงานอาจจะไม่ต้องใช้ทุกไดอะแกรมก็ได้ โดยอาจจะพิจารณาตามความเหมาะสมในการใช้งาน โดย UML Diagram ประกอบด้วยไดอะแกรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

##### 1. Use Case Diagram

##### 2. Class Diagram

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. Sequence Diagram
4. Collaboration Diagram
5. Statechart Diagram
6. Activity Diagram
7. Component Diagram
8. Deployment Diagram



รูปที่ 2.1 แผนภาพหรือไดอะแกรมต่างๆใน UML

### Use Case Diagram

Use Case Diagram ได้ถูกพัฒนาขึ้นจากการพัฒนาระบบเชิงวัตถุ (Object-Oriented) เป็นการบอกกล่าวและเน้นว่าผู้ใช้งานทำอะไรในระบบ เป็นการพิจารณาจากมุมมองของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ โดยที่ Use Case Diagram จะมีการโต้ตอบระหว่างผู้กระทำกับระบบงาน โดยผู้กระทำจะเป็นวัตถุ ซึ่งเป็นได้ทั้งบุคคล หน่วยงาน หรือสิ่งของ ที่มีปฏิสัมพันธ์กับระบบ โดยกระบวนการใน Use Case Diagram จะเป็นในลักษณะของการทำซ้ำที่นักวิเคราะห์ระบบหรือนักพัฒนาระบบต้องร่วมมือกับผู้ใช้งาน เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบจำลองของระบบต่อไป จึงสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์หลักของ Use Case Diagram นั้นคือ เพื่อใช้ในการอธิบายหน้าที่การทำงานต่างๆของระบบที่มีความซับซ้อนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ใช้งานระบบกับนักวิเคราะห์และพัฒนาระบบนั่นเอง

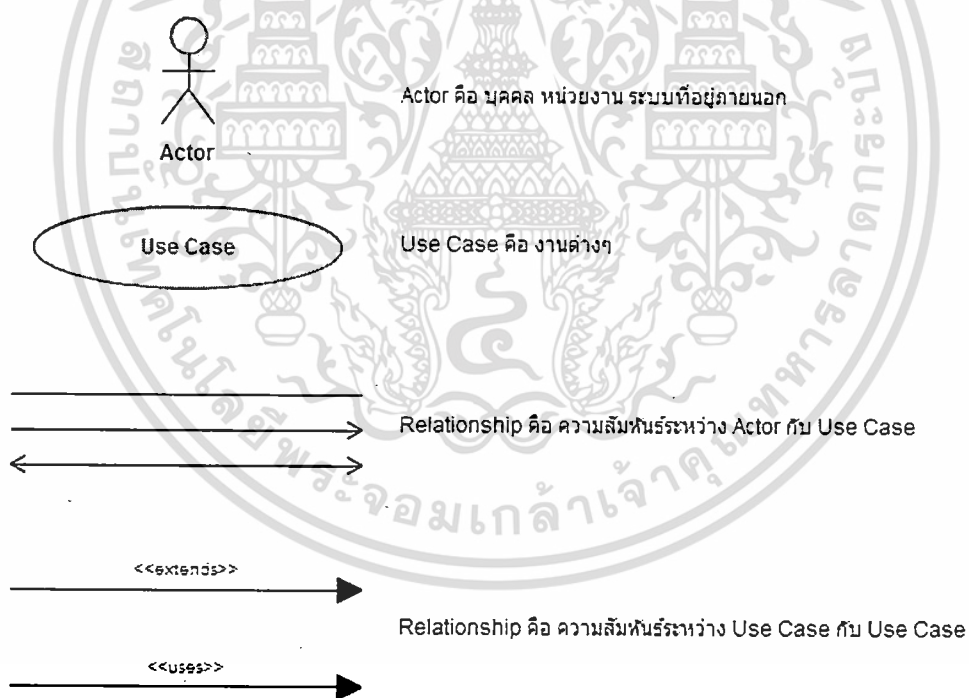
Use Case Diagram ประกอบด้วย Actor , Use Case และ Relationship โดยที่

1. Actor จะมีสัญลักษณ์เป็นรูปคน ซึ่งจะหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบ เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงเอนทิตีที่อยู่ภายนอกระบบ และมีปฏิสัมพันธ์กับระบบ รวมถึงแสดงความสัมพันธ์กับ Use Case

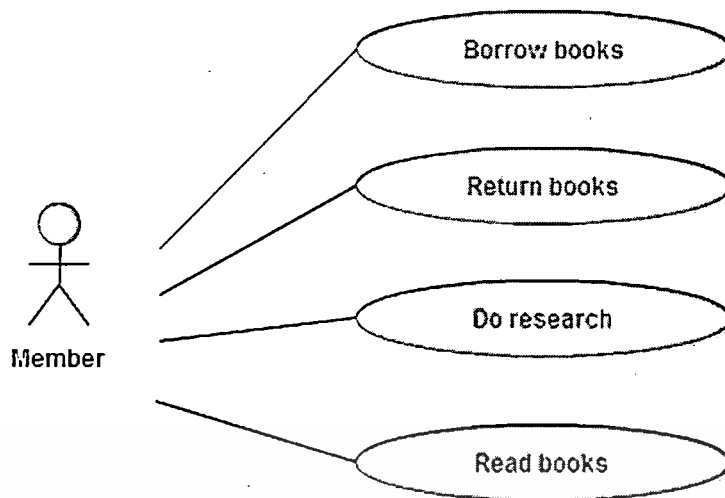
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Use Case ใช้สัญลักษณ์รูปวงรี แสดงถึงฟังก์ชันหน้าที่ต่างๆของระบบ หรือสิ่งที่ระบบต้องทำในมุมมองของผู้ใช้งาน
3. Relationship แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Use Case กับ Actor , Use Case กับ Use Case หรือ Actor กับ Actor โดยความสัมพันธ์ก็จะเป็นไปตามความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น Association, Aggregation, Composition และ Generalization

อย่างไรก็ตาม การระบุ Use Case ที่มากเกินไปจนจำเป็น อาจจะทำให้ระบบดูยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้วิเคราะห์ข้อมูลได้ลำบาก เกิดความสับสนได้เช่นกัน ควรจะมีหลักการในการพิจารณา Use Case ที่ได้จากผู้ใช้งานระบบและสรุปผลออกมา โดย Use Case แต่ละ Use Case นั้นจะต้องอธิบายงานที่ไม่เกี่ยวข้องกัน แต่ถ้าในกรณีที่ระบบมีการทำงานเหมือนกันแสดงอยู่ใน Use Case ต่างๆ ก็ควรจะรวมให้อยู่ใน Use Case เดียวกัน หากมีการนำมาใช้ก็สามารถเรียกใช้งาน Use Case นั้นได้ จึงสรุปได้ว่า Use Case Diagram เป็นแผนภาพที่ใช้แสดงมุมมองต่างๆ ในภาพรวมของระบบงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้ต่อกับระบบงาน



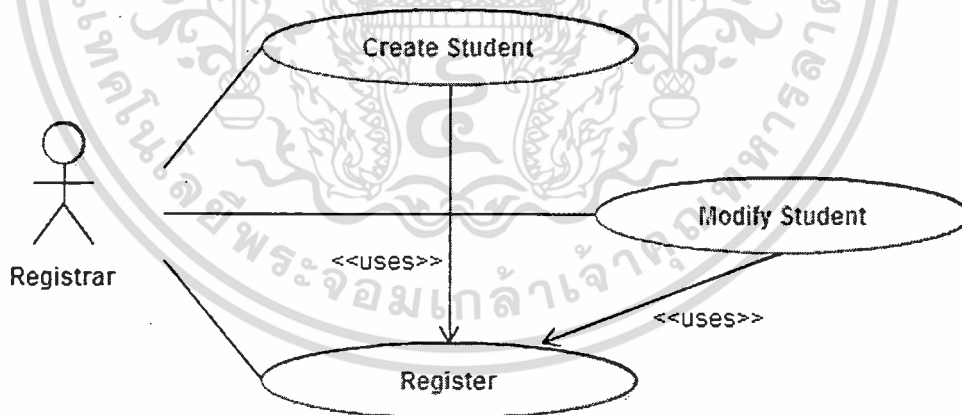
รูปที่ 2.2 สัญลักษณ์และความหมายใน Use Case Diagram



รูปที่ 2.3 Use Case Diagram ของระบบงานห้องสมุด

ความสัมพันธ์ระหว่าง Use Case

Use Case แต่ละ Use Case ที่ได้กำหนดขึ้นมา โดยส่วนมากอาจจะมีความสัมพันธ์กับ Use Case ตัวอื่นๆ ซึ่งสัญลักษณ์ของความสัมพันธ์ที่ปรากฏใน Use Case Diagram ที่มักเห็นอยู่บ่อยๆ มีอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ <<uses>> และ <<extended>> สัญลักษณ์นี้เรียกว่า Stereotype โดยใน UML นั้นจะมี Stereotype ต่างๆมากมายที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ในแผนภาพระบบงานต่างๆ โดยที่ Stereotype จะอยู่ภายในเครื่องหมาย <<.....>>

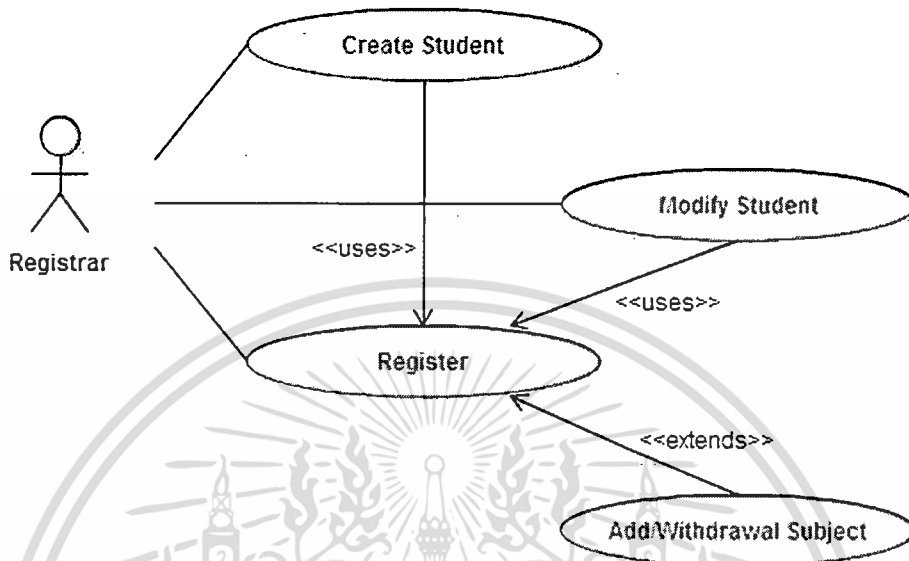


รูปที่ 2.4 ตัวอย่างการใช้งาน Stereotype แบบ <<uses>>

จากรูปที่ 2.4 uses เป็นตัวอย่างการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา โดยในกรณีที่เป็นนักศึกษาใหม่ จะต้องทำการบันทึกประวัติของนักศึกษา ก่อน จึงจะสามารถทำการลงทะเบียนเรียนได้ ดังนั้นเมื่อ Create Student เสร็จแล้ว จะเห็นได้ว่า Use Case ของ Create Student จะแสดงลูกศรชี้ไปยัง Use Case ของ Register ซึ่งหมายถึง Use Case ของ Create Student ทำการเรียกใช้ Use Case ของ Register นั่นเอง ส่วนถ้าเป็นนักศึกษาเก่าที่มีประวัติอยู่แล้วก็จะเรียกใช้งาน Use Case ของ Register

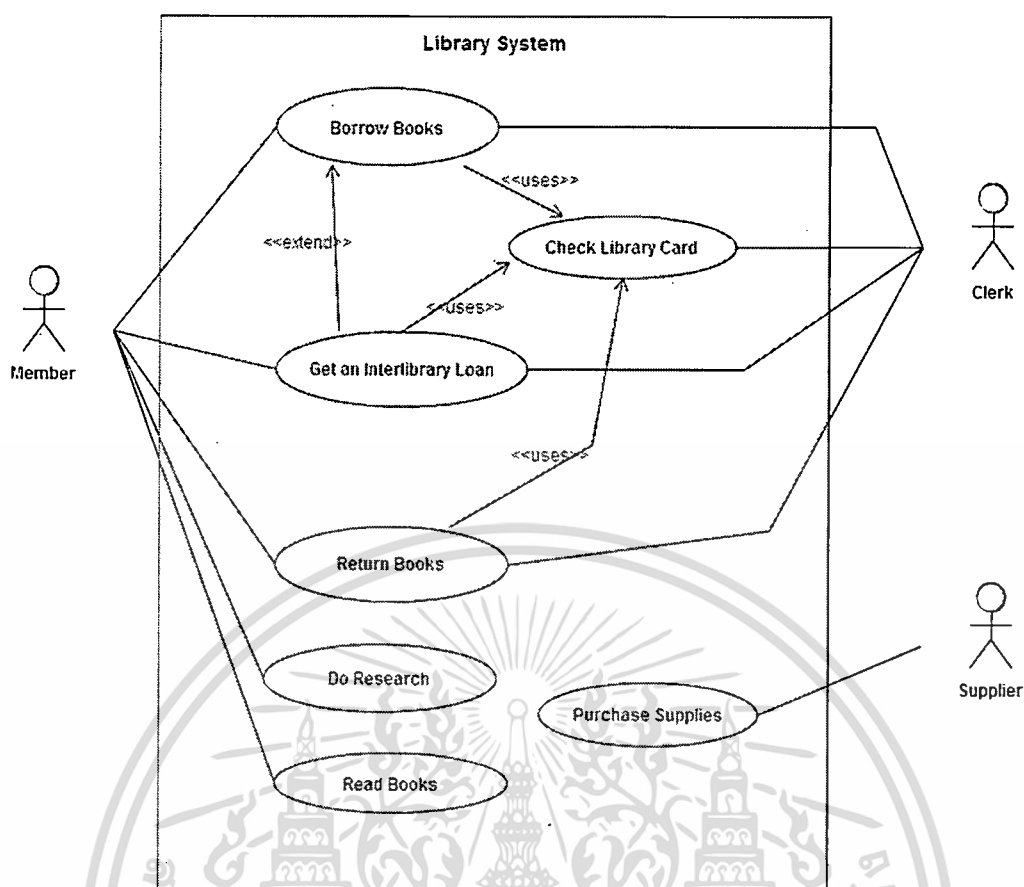
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้เลยทันที แต่หากนักศึกษาเก่าที่ต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของนักศึกษาเอง เช่น ต้องการเปลี่ยนข้อมูลที่อยู่ ทำการย้ายคณะ หรือเปลี่ยนแปลงสาขาวิชาเอกที่เรียน นักศึกษาก็จำเป็นที่จะต้อง ใช้ Use Case ของ Modify Student ก่อน แล้วค่อยเรียกใช้งาน Use Case ของ Register ลงทะเบียนเรียนต่อไป



รูปที่ 2.5 ตัวอย่างการใช้งาน Stereotype แบบ <<extends>>

จากรูปที่ 2.5 extended คือ ตัวอย่างของการลงทะเบียนเรียนในอีกรูปแบบหนึ่ง เช่น การเพิ่มวิชาเรียน หรือการเพิกถอนวิชาเรียนนั้นๆออกจากเทอม แทนที่จะเข้าไปเปลี่ยนแปลงที่ Use Case ของ Register แต่จะทำการสร้าง Use Case ตัวใหม่ขึ้นมาเพื่อรองรับการลงทะเบียนในลักษณะแบบนี้ นั่นคือ Use Case ของ Add/Withdrawal Subject โดยที่ขั้นตอนการทำงานจะเริ่มต้นจาก Use Case ของ Register ก่อนซึ่งจะมีเงื่อนไขการตรวจสอบก่อน ถ้าหากพบว่าเป็นการลงทะเบียนแบบเพิ่มหรือเพิกถอนวิชาเรียนนั้น ก็จะมีการเรียกใช้ Use Case ของ Add/Withdrawal Subject เป็นส่วนขยายการทำงานของการลงทะเบียนเรียน และหลังจาก Use Case ของ Add/Withdrawal Subject ทำงานเสร็จแล้ว ก็จะกลับมาทำงานในส่วนของ Use Case ของ Register ต่อไป ซึ่งเป็นลักษณะของ Stereotype แบบ <<extended>>



รูปที่ 2.6 ตัวอย่าง Use Case Diagram ของระบบงานห้องสมุด

จากรูปที่ 2.6 จะเป็นตัวอย่างของระบบห้องสมุด ซึ่ง จะมี Actor ประกอบด้วยด้วยกัน 3 Actor ได้แก่

1. Member คือ สมาชิกของห้องสมุด
2. Clerk คือ พนักงานประจำห้องสมุด
3. Supplier คือ ตัวแทนจำหน่ายหนังสือให้แก่ห้องสมุด

และในส่วนของ Use Case จะประกอบด้วยทั้งหมด 7 Use Case ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. Use Case Borrow books คือ สมาชิกสามารถยืมหนังสือเพื่อกลับไปอ่านที่บ้าน โดยจะมีการลงทะเบียน ตรวจสอบการยืมหนังสือ และมีการเช็คหนังสือก่อนออกจากห้องสมุด
2. Use Case Get an interlibrary loan คือ ถ้าสมาชิกต้องการยืมหนังสือที่ไม่มีในห้องสมุดนี้ จะทำการสืบค้นจากห้องสมุดอื่นๆ โดยห้องสมุดต่างๆแต่ละแห่งจะมีบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดด้วยกันเอง
3. Use Case Return books คือ สมาชิกนำหนังสือกลับมาคืนที่ห้องสมุด
4. Use Case Check library card คือ พนักงานประจำห้องสมุดตรวจสอบบัตรของสมาชิกห้องสมุด เพื่อใช้ในการอ้างอิงข้อมูลในการยืมหนังสือของสมาชิกแต่ละคน

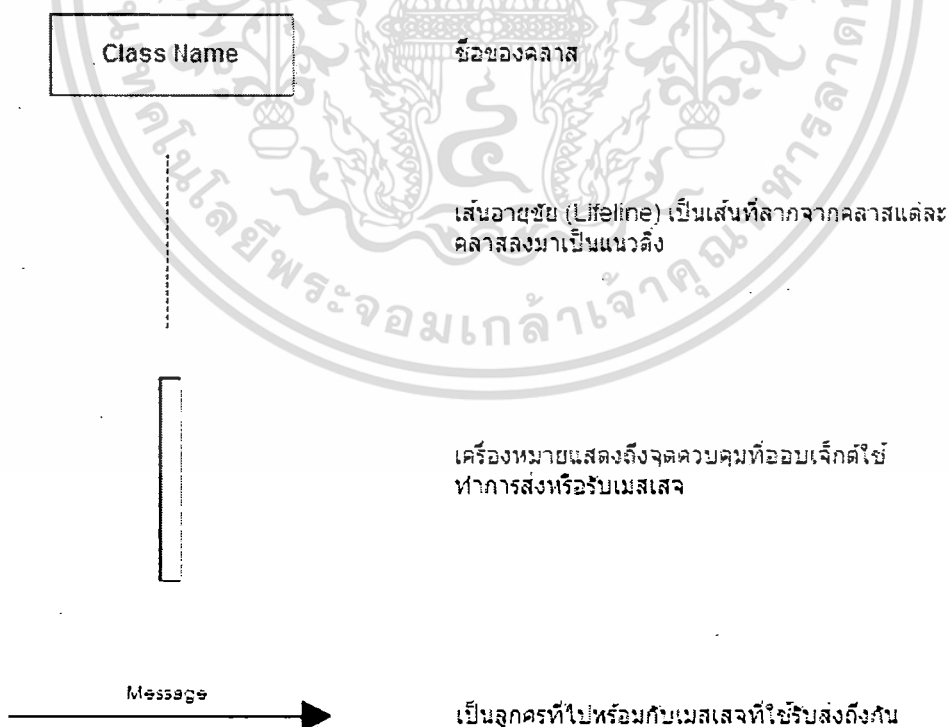
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. Use Case Do research คือ สมาชิกมาห้องสมุดเพื่อมาทำงานวิจัย สามารถค้นหางานวิจัยต่างๆได้จากห้องสมุด เช่น การยืมหนังสือ วารสาร ซีดีรอม สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการทำงานวิจัยภายในห้องสมุดได้
6. Use Case Read books คือ สมาชิกเข้ามายืมห้องสมุดเพื่อมาอ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ภายในห้องสมุด
7. Use Case Purchase books คือ ห้องสมุดสั่งซื้อหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จากทางตัวแทนจำหน่าย

### Sequence Diagram

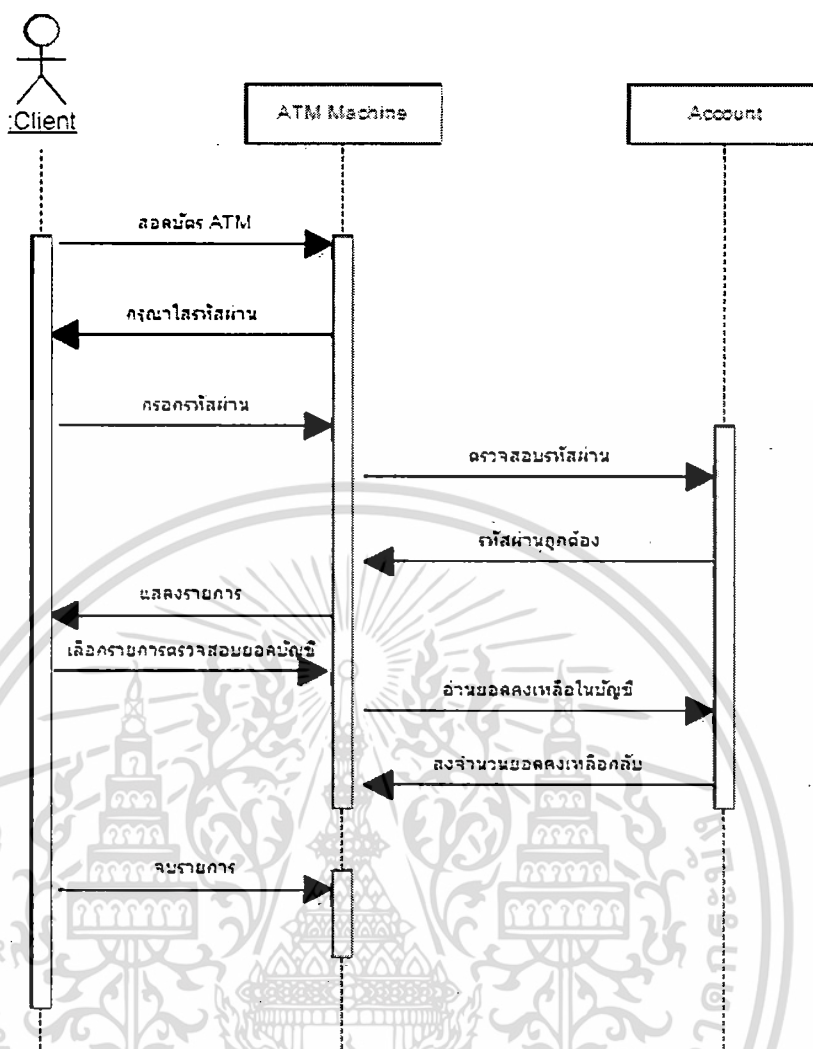
Sequence Diagram เป็นไดอะแกรมที่ใช้ในการอธิบายการทำงานของ Use Case เพื่อแสดงถึงขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลที่ส่งผ่านระหว่างคลาสที่ได้ต่อบกกัน และนอกจากนี้แล้ว Sequence Diagram ยังรวมถึงการแสดงเงื่อนไขด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของระบบอีกด้วย

Sequence Diagram จะถูกแสดงในรูปแบบ 2 มิติ โดยเส้นปะแนวตั้ง จะนำเสนอข้อมูลในด้านเวลา โดยที่เส้นแนวตั้งหรือเส้นปะนี้จะเรียกว่า Lifeline หรือเส้นอายุ ที่ใช้แสดงช่วงเวลาตั้งแต่ถูกเริ่มสร้างจนถึงเสร็จสิ้นงาน ส่วนเส้นแนวนอนจะเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการโต้ตอบระหว่างออบเจกต์หรือคลาสต่างๆ โดยสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ใน Sequence Diagram มีดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.7 สัญลักษณ์และความหมายที่ใช้ใน Sequence Diagram

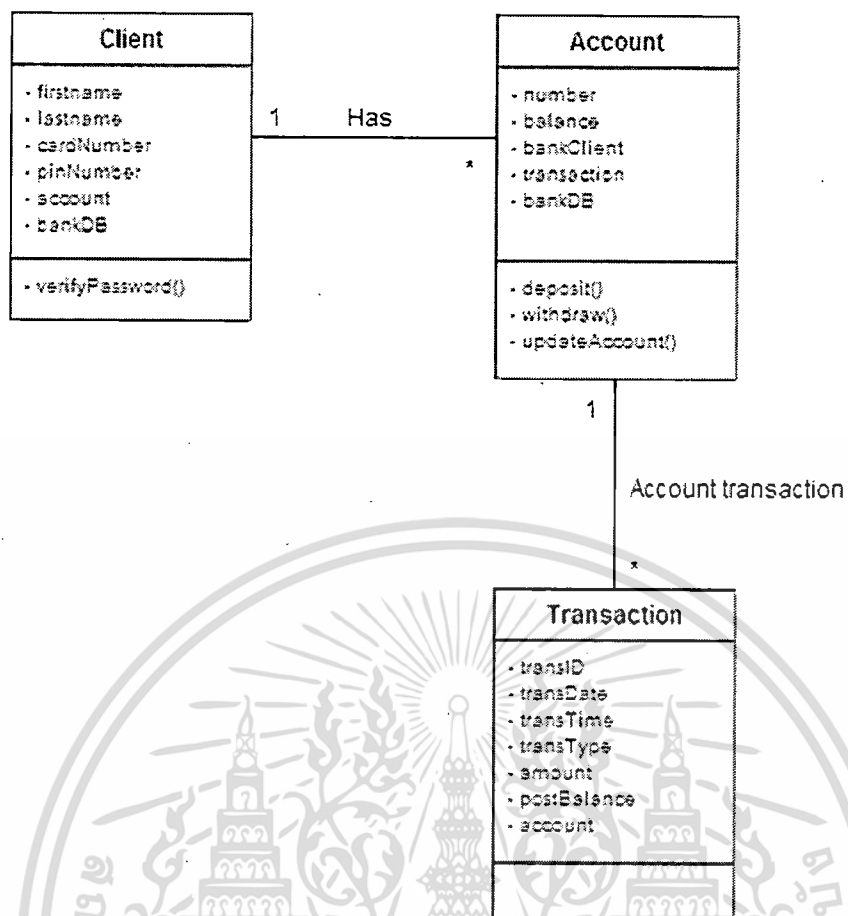
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.8 Sequence Diagram ของการตรวจสอบยอดเงินในบัญชีผ่านทางตู้ ATM

### Class Diagram

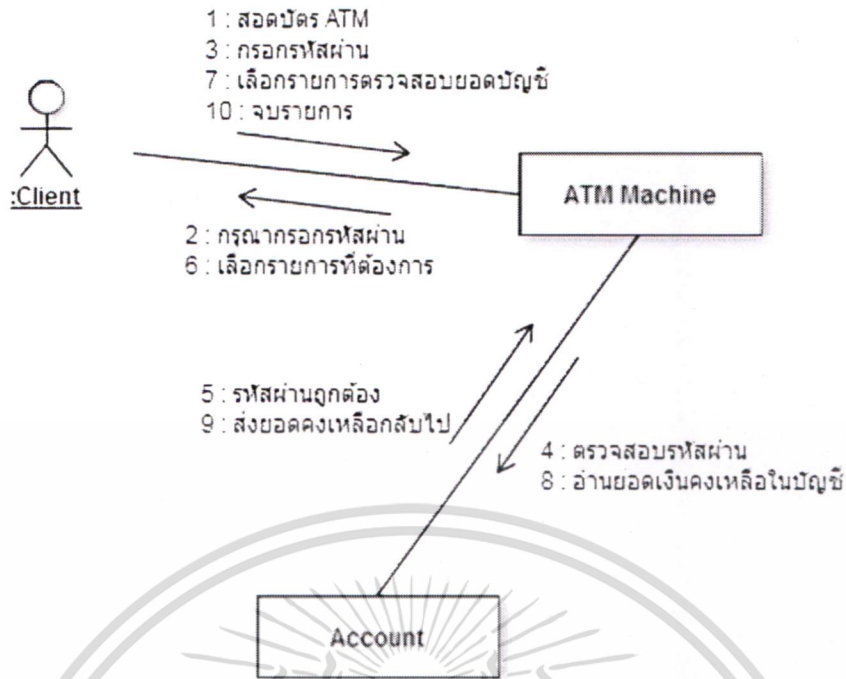
Class Diagram นั้นจะประกอบด้วยคลาสต่างๆ และความสัมพันธ์ระหว่างคลาสต่างๆในระบบ โดยที่แต่ละคลาสนั้นจะมีการแสดงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องภายในระบบ และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคลาสนั้นในลักษณะต่างๆ เช่น ความสัมพันธ์แบบ Association, Aggregation, Composition และ Generalization



รูปที่ 2.9 ตัวอย่าง Class Diagram ของลูกค้าธนาคารกับบัญชีธนาคาร

### Collaboration Diagram

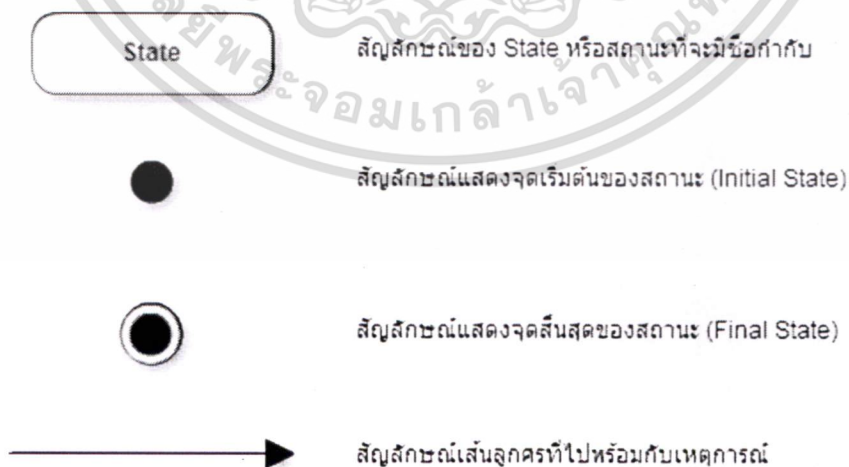
Collaboration Diagram เป็นไดอะแกรมชนิดเดียวกับ Sequence Diagram โดย Sequence Diagram จะเป็นไดอะแกรมที่แสดงถึงการแลกเปลี่ยนของข้อมูล แต่ Collaboration Diagram จะแสดงถึงแผนภาพของการทำงานร่วมกันระหว่างออบเจ็กต์เป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังแสดงลำดับการทำงานก่อนและหลังอีกด้วย โดยพิจารณาจากรูปที่ 2.10 จะเห็นได้ว่า Collaboration Diagram จะแสดงให้เห็นภาพโครงสร้างของระบบงานมากกว่าการเน้นถึงข้อมูลที่ส่งถึงกัน ดังนั้น หากต้องการสร้างแผนภาพที่มุ่งเน้นด้านเวลาเป็นสำคัญ และแสดงลำดับก่อนและหลังนั้น ให้เลือกใช้ Sequence Diagram แต่หากต้องการแสดงแผนภาพที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ภายในของออบเจ็กต์ ให้เลือกใช้ Collaboration Diagram แทน



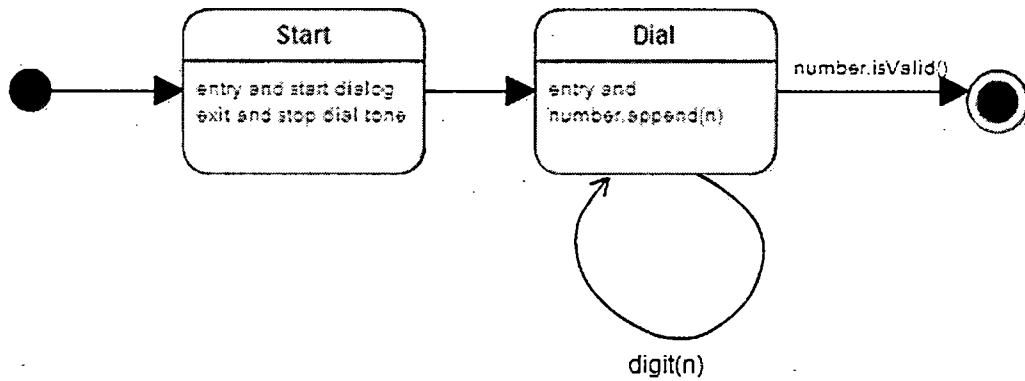
รูปที่ 2.10 Collaboration Diagram ของลูกค้าที่ติดต่อกับเครื่อง ATM เพื่อตรวจสอบยอดเงินในบัญชีธนาคาร

**Statechart Diagram**

Statechart Diagram หรือ StateDiagram เป็นไดอะแกรมที่แสดงถึงเหตุการณ์ต่างๆของแต่ละ State ภายในระบบงาน ที่มีผลทำให้สถานะของออบเจกต์เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ และผลจากการกระทำที่เกิดขึ้นเมื่อสถานะของออบเจกต์เปลี่ยนไป โดยสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ใน Statechart Diagram มีดังต่อไปนี้



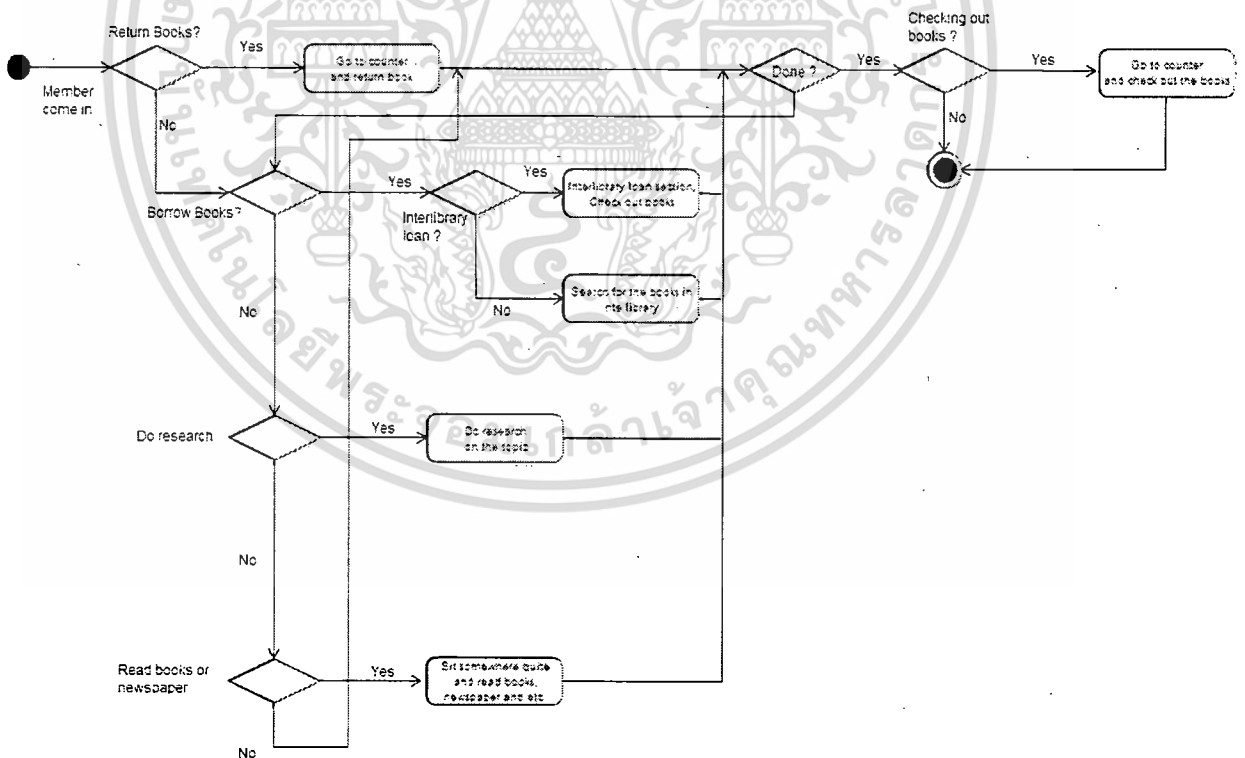
รูปที่ 2.11 สัญลักษณ์ที่ใช้ใน Statechart Diagram



รูปที่ 2.12 ตัวอย่าง Statechart Diagram ของการใช้งานโทรศัพท์

**Activity Diagram**

Activity Diagram เป็นไดอะแกรมที่แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานภายในระบบงาน โดยที่จะมีสถานะต่างๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน และเป็นผลมาจากการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ในระบบ จากรูปที่ 2.13 แสดงถึง Activity Diagram ของระบบงานห้องสมุด ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละ State ในการทำงานของระบบงาน

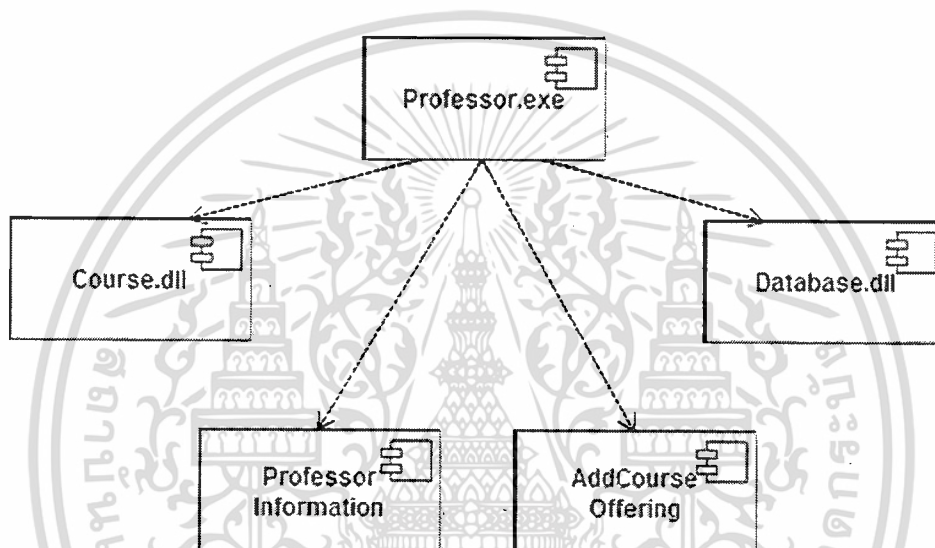


รูปที่ 2.13 ตัวอย่าง Activity Diagram ของระบบงานห้องสมุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Component Diagram

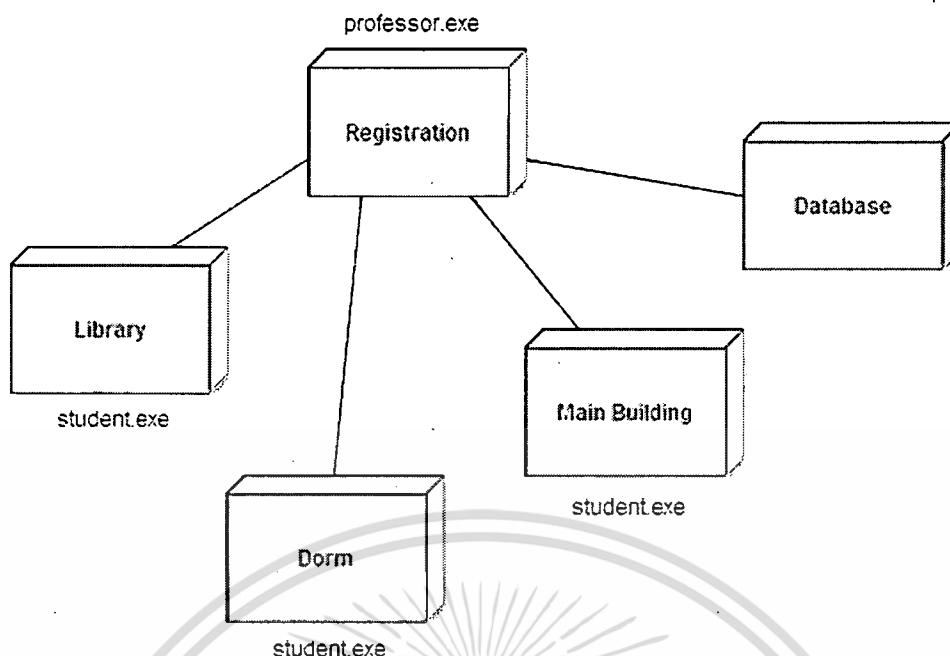
Component Diagram เป็นไดอะแกรมที่แสดงแผนภาพโครงสร้างทางกายภาพ และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆของซอฟต์แวร์ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวอาจจะเป็นชุดคำสั่ง โปรแกรมที่สามารถเอ็กซิกิวต์ได้จากระบบ โปรแกรมแบบไบนารีต่างๆ รวมถึงข้อความและยูเซอร์อินเตอร์เฟซ เป็นต้น โดยพิจารณาจากรูปที่ 2.14 จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบส่วนที่เป็นเอ็กซิกิวต์โปรแกรมในที่นี้คือ Professor.exe ส่วนที่เป็นโปรแกรมแบบไบนารีคือ Course.dll , Database.dll และส่วนที่เป็นข้อความคือ ProfessorInformation , AddCourseOffering โดยโปรแกรม Professor.exe จะเชื่อมโยงกับองค์ประกอบส่วนต่างๆ ด้วยการใช้ความสัมพันธ์แบบ Dependency



รูปที่ 2.14 ตัวอย่าง Component Diagram ของระบบการลงทะเบียน

## Deployment Diagram

Deployment Diagram เป็นไดอะแกรมที่แสดงที่ตั้งของส่วนประสมผล รวมทั้ง Software Component ต่างๆ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า Deployment Diagram นั้นเป็นแผนภาพที่แสดงถึงสถาปัตยกรรมของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ภายในระบบงาน รวมถึงแสดงความสัมพันธ์ระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยพิจารณาจากรูปที่ 2.15 ซึ่งเป็นแผนภาพ Deployment Diagram ของระบบงานการลงทะเบียนเรียน ซึ่งได้มีการติดตั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่างๆกระจายไปยังตึกอาคารอื่นๆ



รูปที่ 2.15 ตัวอย่าง Deployment Diagram ของระบบการลงทะเบียน

### 2.2.3 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (ER Diagram : Entity Relationship Diagram)

ในช่วงระยะเวลาของการวิเคราะห์ นักวิเคราะห์ระบบจะทำการสร้างแบบจำลองกระบวนการในการนำเสนอว่ามีกระบวนการอะไรบ้างที่ต้องดำเนินงานในระบบงานธุรกิจ ในขณะเดียวกันนั้น นักวิเคราะห์ระบบก็มีความต้องการในด้านการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศที่ต้องใช้งานและจะต้องถูกสร้างขึ้นจากระบบธุรกิจ เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น

แบบจำลองข้อมูลนั้นจะใช้อธิบายเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆที่สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจในองค์กร โดยระยะการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น แบบจำลองข้อมูลจะนำเสนอข้อมูลต่างๆในรูปแบบเชิงตรรกะ ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงความต้องการว่าจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างไร สร้างหรือปรับปรุงข้อมูลอย่างไร นั่นคือนักวิเคราะห์ระบบจะสนใจเพียงว่ามีข้อมูลอะไรบ้างในกระบวนการทางธุรกิจ โดยไม่สนใจรายละเอียดทางเทคนิค และจะนำแบบจำลองข้อมูลเชิงตรรกะเหล่านี้มาเปลี่ยนการนำเสนอข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ว่าข้อมูลเหล่านั้นจะมีการจัดเก็บลงในฐานข้อมูลได้อย่างไร ซึ่งจะนำไปในรูปแบบเชิงกายภาพในช่วงระยะของการออกแบบระบบงานนั้นๆ

เครื่องมือที่นักวิเคราะห์และออกแบบระบบนำมาวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะใช้เครื่องมือมากกว่าหนึ่งเครื่องมือเสมอเหมือนกันหมด การใช้เครื่องมือเพียงหนึ่งเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล จะทำให้มีโอกาสที่จะวิเคราะห์ข้อมูลนั้นๆผิดพลาดได้ ถึงแม้ว่าจะมีการสร้างแผนภาพกระแสข้อมูลด้วยก็ตาม แต่แผนภาพกระแสข้อมูลนั้นเป็นแบบจำลองที่นำเสนอเพียงบางส่วนของระบบงานโดยมุ่งเน้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานกับข้อมูล แต่ไม่ได้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลใน

ระบบงาน ดังนั้นแบบจำลองข้อมูลจึงจัดเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการนำเสนอให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล และมักจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของไดอะแกรมที่เรียกว่า อีอาร์ไดอะแกรม (ER Diagram : Entity Relationship Diagram)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งแผนภาพ ER Diagram นั้นจะใช้พื้นฐานการใช้งานหลักๆ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. เอนทิตี (Entities)
2. ความสัมพันธ์ (Relationships)
3. แอตทริบิวต์ (Attributes)

### เอนทิตี (Entities)

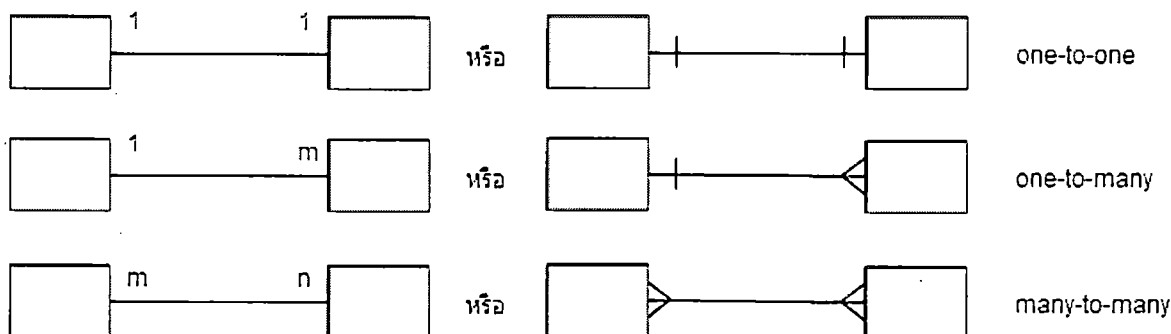
คือบุคคล สถานที่ วัตถุ และรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆที่ทำให้เกิดกลุ่มของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ ซึ่งสามารถแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวได้ ตัวอย่างของเอนทิตีประกอบด้วย

1. บุคคล (Persons) ตัวอย่างของเอนทิตีเกี่ยวกับบุคคล เช่น ลูกค้า พนักงาน นักศึกษา ร้านค้า แผนก
2. สถานที่ (Place) ตัวอย่างของเอนทิตีเกี่ยวกับสถานที่ เช่น อาคาร ห้องเรียน สาขาสำนักงาน
3. วัตถุ (Objects) ตัวอย่างของเอนทิตีเกี่ยวกับวัตถุ เช่น เครื่องจักร สินค้า วัตถุดิบ
4. เหตุการณ์ (Events) ตัวอย่างของเอนทิตีเกี่ยวกับเหตุการณ์ เช่น ใบรายการสั่งซื้อ รายการการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
5. แนวความคิด (Concepts) ตัวอย่างของเอนทิตีเกี่ยวกับแนวความคิด เช่น หุ่น พันธบัตร บัญชีธนาคาร เป็นต้น

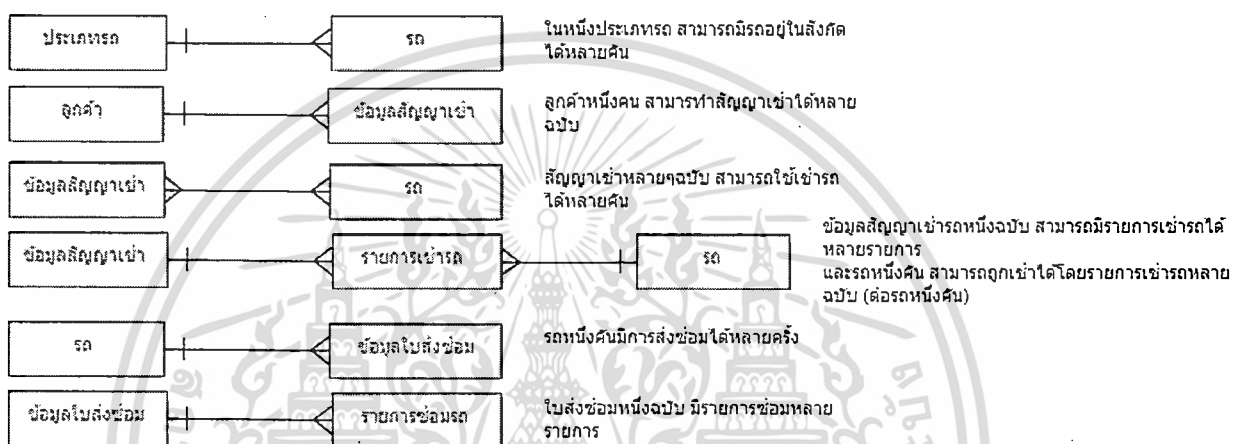
### ความสัมพันธ์ (Relationships)

ความสัมพันธ์ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะขึ้นอยู่กับชนิดของแต่ละความสัมพันธ์ โดยอาจจะกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์ของแต่ละเอนทิตีจะเกิดขึ้นตามธรรมชาติของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งความสัมพันธ์ต่างๆจะถูกนำเสนอด้วยเหตุการณ์ที่เชื่อมโยงกันระหว่างเอนทิตี เช่น ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับสัญญาการเช่าห้อง พนักงานมีความสัมพันธ์กับแผนกงานของพนักงานเอง

สำหรับข้อกำหนดในความสัมพันธ์ จะเป็นกฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับเงื่อนไขเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง โดยข้อกำหนดของความสัมพันธ์จะเป็นเงื่อนไขที่ใช้บังคับส่วนต่างๆในแบบจำลอง



รูปที่ 2.16 สัญลักษณ์แสดงความสัมพันธ์และคาร์ดินาลิตี (Cardinality)

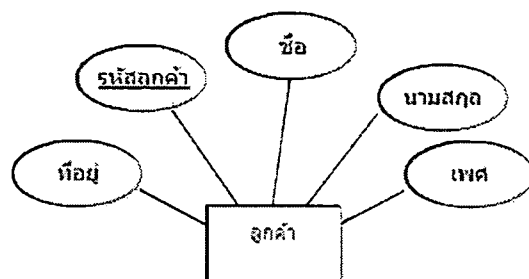


รูปที่ 2.17 ความสัมพันธ์ของแต่ละเอนทิตีในระบบเช่ารถ

ความสัมพันธ์ในรูปแบบกลุ่มต่อกลุ่ม (many-to-many) จะต้องนำมาปรับปรุงใหม่ด้วยการเพิ่มอีกหนึ่งเอนทิตีโดยให้อยู่ระหว่างสองเอนทิตีเดิม และปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ให้เป็นแบบหนึ่งต่อกลุ่ม (one-to-many)

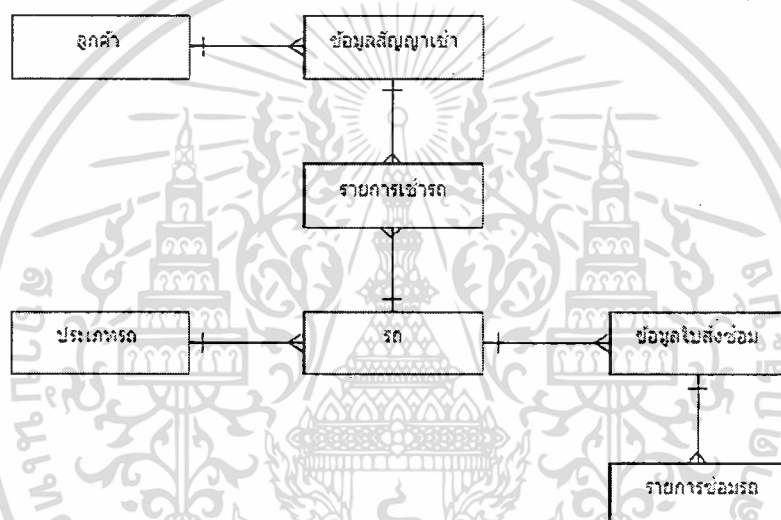
**แอตทริบิวต์ (Attributes)**

คือคุณสมบัติต่างๆของเอนทิตี เช่น เอนทิตีของลูกค้านั้นจะประกอบไปด้วยแอตทริบิวต์ รหัสลูกค้า ชื่อและนามสกุลของลูกค้า อายุ เพศ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ วันเกิด สถานะภาพ และข้อมูลพื้นฐานอื่นๆ เป็นต้น โดยที่แอตทริบิวต์แต่ละอย่างนั้นจะมีการใช้สัญลักษณ์เป็นรูปวงรี และแอตทริบิวต์ใดที่เป็นข้อมูลหลัก ก็จะมีการขีดเส้นใต้กำกับชื่อภายในแอตทริบิวต์นั้นๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ 2.18 ตัวอย่างแอตทริบิวต์ของลูกค้า โดยมีรหัสลูกค้าเป็นคีย์หลัก (Primary key)

และจากความสัมพันธ์ของแต่ละเอนทิตีนั้น สามารถนำมาสร้างเป็น ER Diagram ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มเอนทิตีต่างๆ ได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ 2.19 ER Diagram ของระบบการเช่ารถ

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Improvement)

การปฏิบัติการพิจารณาเปรียบเทียบและสินไหมทดแทน ถือเป็นกระบวนการทางธุรกิจภายในรูปแบบหนึ่งของบริษัทที่มีความเกี่ยวกับการบริการกรมธรรม์โดยตรง เป็นเสมือนกระบวนการสนับสนุนที่ทำให้กระบวนการอื่นๆ ของกรมธรรม์ขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกกระบวนการภายในบริษัทต่างมีความสำคัญและเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน หากกระบวนการได้รับการออกแบบดี บุคลากรในการดำเนินกระบวนการปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ย่อมทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าหากกระบวนการที่ออกแบบมาไม่เหมาะสมหรือไม่มีการควบคุมที่ควรจะต้องมีแล้ว ปัญหาการทำงานในอนาคตย่อมเกิดขึ้นและย่อมนำผลเสียมาสู่การทำธุรกิจไม่มากนักน้อย โดยเฉพาะในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจสูงมาก ทุกบริษัทต่างให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Improvement) เพื่อผลักดันให้บริษัทของเรามีความได้เปรียบทางธุรกิจ การทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการทำงานทางธุรกิจ มีทั้งหมด 10 ขั้นตอน ดังนี้

1. เลือกและพัฒนากระบวนการที่สนใจ โดยทำการศึกษากระบวนการทำงานทั้งหมดและเลือกกระบวนการที่จะทำการปรับปรุง
2. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เลือก ด้วยการเริ่มต้นจากขอบเขตของกระบวนการทำงานและข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นในการปรับปรุง
3. วาดแผนผังขั้นตอนการทำงาน ทำให้เข้าใจกระบวนการทำงานและภาพรวมทั้งหมด การวาดแผนผังขั้นตอนการทำงานจะช่วยให้เห็นภาพระบบงานที่แท้จริงในกิจกรรมต่างๆ ของธุรกิจได้อย่างชัดเจน ทำให้เห็นจุดแข็งจุดอ่อนของธุรกิจ เพื่อใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจด้านนั้นต่อไป
4. ประมาณเวลาและค่าใช้จ่ายประมาณการในสิ่งที่จะต้องเสียจากการปรับปรุงในแต่ละกระบวนการ แรงงานที่ต้องใช้ในการพัฒนาเพื่อที่จะได้ส่งมอบกระบวนการและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถตั้งเป้าหมายในการพัฒนาได้
5. การประเมินกระบวนการ การตรวจสอบแผนผังขั้นตอนกับผู้มีส่วนร่วม เพื่อประเมินว่าแผนผังนั้นมีความถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานของธุรกิจในปัจจุบันหรือไม่ จัดการตั้งเป้าหมายของการปรับปรุง และกำจัดอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
6. ใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อช่วยในการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการการทำงานมีหลากหลายเทคนิคที่สามารถนำมาใช้งานได้ ได้แก่
  - 6.1 การกำจัดระบบแบบข้าราชการ
  - 6.2 การประเมินคุณค่าและเพิ่มคุณค่าให้แก่กิจกรรมต่างๆ
  - 6.3 การกำจัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน กำจัดความซ้ำซ้อนและข้อมูลที่มากเกินไป
  - 6.4 การทำให้ทุกขั้นตอนง่ายเข้าไว้
  - 6.5 การลดเวลาในกระบวนการทำงาน
  - 6.6 มีการใช้เครื่องมืออัตโนมัติเข้าช่วยในการทำงาน
7. สร้างระบบควบคุมภายในโดยใช้เครื่องมือวัด เพื่อตรวจสอบหาจุดบกพร่องหรือการรั่วไหลของข้อมูล และหลีกเลี่ยงหรือป้องกัน ไม่ให้เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น อบรมพนักงานให้เข้าใจกระบวนการทำงานของระบบหรือเครื่องมือชิ้นนั้น และสร้างเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพของขั้นตอนการทำงานที่ปรับปรุง
8. ทดสอบและทำซ้ำ ช่วยในการยืนยันว่ากระบวนการและเครื่องมือใหม่ที่น่ามาใช้ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง ก่อนที่จะเริ่มใช้งานต้องมีการทำแผนการทดสอบ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบ สิ่งที่ต้องทดสอบ และการประเมินผลการทดสอบเพื่อยืนยันผลที่เกิดขึ้นจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. การเริ่มที่จะเปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาจากบุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่เราควรจะรู้และการที่จะสื่อสารด้วยข้อมูลที่ถูกต้องไปสู่คนที่เหมาะสมได้อย่างไร โดยมีการติดตามหลัก 4 ข้อ ดังนี้

9.1 การติดตามการเปลี่ยนแปลง วิเคราะห์ผลต่างๆที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่าได้ร่วมผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมไว้แล้ว

9.2 การติดตามการทดสอบ ยืนยันว่าขั้นตอนและเครื่องมือต่างๆที่ใช้งานนั้นได้ทำงานตามที่คาดหวังไว้ตามที่ต้องการ

9.3 การติดตามการสื่อสาร กำหนดบุคคลที่ต้องเป็นผู้สื่อสาร สิ่งที่เราควรจะรู้ บริษัทต่างๆที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารที่เหมาะสม และเครื่องมือที่ใช้งานต่างๆ ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร

9.4 การติดตามการอบรม บุคคลที่ควรได้รับการอบรม เวลาที่อบรม เนื้อหาที่จะอบรม บุคคลที่ควรจะเป็นวิทยากรและวิธีการอบรม

10. ทำให้การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาและแก้ไข กระบวนการการทำงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา มีการประเมิน การทดสอบ การเข้าถึง และมีการเริ่มต้นการดำเนินการ ซึ่งจะทำให้กระบวนการนั้นส่งมอบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและพร้อมปรับตัวได้อย่างสม่ำเสมอกับบริษัท

ความสามารถและความรวดเร็วในการปรับตัวของบริษัท จะเป็นตัวชี้วัดความอยู่รอดและการได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผู้บริหารมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเพิ่มขึ้น มีทางเลือกที่มากยิ่งขึ้น และมีการเรียกร้องมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทต่างๆ ต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงให้เร็วกว่าสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอเพื่อการแข่งขัน รวมทั้งต้องทำงานเร็วกว่าคู่แข่ง ซึ่งนอกจากการปรับตัวโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้งานแล้ว ยังต้องปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจอีกด้วย เพื่อปรับความสมดุลทางธุรกิจ ซึ่งก็คือการมอบคุณค่าของธุรกิจให้เท่ากับคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับ

## 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

การวิเคราะห์ใช้สถิติพื้นฐาน เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ซึ่งจะทำให้ได้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการต่างๆ โดยมีสูตร ดังนี้

$$P = \frac{fx100}{N} \quad (2.1)$$

โดยที่  $P$  แทน ร้อยละ หรือ % (Percentage)  
 $fx$  แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ  
 $N$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

2.4.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน  
 ประสมทางการตลาดของธุรกิจประกัน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (2.2)$$

โดยที่  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.4.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระดับความ  
 กิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจประกัน โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)} \quad (2.3)$$

โดยที่  $S.D.$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Analysis of Qualitative Data)

2.4.2.1 การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) ใช้วิธีการเปรียบเทียบ

โดยการนำข้อมูลความพึงพอใจ ประสิทธิภาพของระบบ และการเปรียบเทียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบงานของตนเองกับระบบของบริษัทอื่นในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ โดยสรุปให้มีความเป็นรูปธรรมและเพิ่มคำอธิบายมากขึ้น มีการถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด แบบคำต่อคำ ข้อมูลบางอย่างมีการนำมาใช้ในการตรวจสอบในภายหลัง มีการจัดบันทึกข้อมูลต่างๆ ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ โดยข้อมูลที่จัดบันทึกมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล การให้รหัส การจัดหมวดหมู่ข้อมูล การทำดัชนีข้อมูลเป็นการเลือกคำบางคำมาใช้เพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูล โดยเป็นคำ เป็นประโยค เป็นแนวคิดการเสนอข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และมีการนำเสนอเป็นการนำข้อสรุปย่อยๆ ซึ่งนำมาใช้เชื่อมโยงกัน เพื่อหาข้อสรุปซึ่งจะตอบปัญหาในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

- 2.4.2.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นการวางโครงร่างของข้อมูล โดยมีการทำรายชื่อหรือข้อความและเนื้อหาต่างๆที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆต่อไป แล้วกำหนดแบ่งเป็นแต่ละประเภท มีการวัดความถี่ของคำหรือข้อความที่ปรากฏอยู่ โดยไม่มีการตีความคำ ประโยค หรือข้อความเหล่านั้น การตีความจะทำเฉพาะแค่ตอนที่จัดทำสรุปเท่านั้น โดยมีการวัดความถี่ของการใช้คำเหล่านั้น หรือมีการใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้ได้คำตอบที่มีความหมายเชิงสัญลักษณ์กับสิ่งที่ต้องการค้นหา

### บทที่ 3

## การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

บริษัท เจนเนอร์ราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เจนเนอร์ราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ไม่เพียงแต่นำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของประกันชีวิตที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมาย แต่ยังมีผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมทั้งประกันชีวิตและประกันภัย เพื่อตอบสนองความต้องการโดยรวมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันภัยวินาศภัยของบริษัทเจนเนอร์ราลี่ ไทยแลนด์ ไม่เพียงแต่เป็นที่น่าสนใจ หรือเป็นทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการทำประกันเท่านั้น แต่ยังสะท้อนให้เห็นถึงการเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ซึ่งจากช่วงเวลาที่ผ่านมาทางบริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาเฉพาะกลุ่ม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งรายบุคคล ครอบครัว และกลุ่มองค์กร

นอกจากนี้ยังเสนอความคุ้มครองที่ครอบคลุมความเสี่ยงต่างๆ สำหรับรายบุคคล จนถึงระดับองค์กรขนาดใหญ่ จากแผนงานความคุ้มครองสำหรับครอบครัวสู่แผนความคุ้มครองสำหรับองค์กรนานาชาติ เครือข่าย Generali Employee Benefits หรือ GEB นำเสนอรูปแบบบริการที่มีความโดดเด่นและเอกลักษณ์เฉพาะ ซึ่งดำเนินงานมากกว่า 100 ประเทศทั่วโลก ความเป็นธุรกิจเฉพาะด้านและมีการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในความมั่นคงทางการเงินของกลุ่มบริษัทเจนเนอร์ราลี่ ทำให้ทางบริษัทสามารถเสนอรูปแบบการประกันภัยที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงการบริหารด้านสวัสดิการของพนักงาน และด้านชีวิตกลุ่มซึ่งอยู่ภายใต้มาตรฐานสวัสดิการพนักงานองค์กรนานาชาติทั่วโลก

ในส่วนของการประกันชีวิตกลุ่ม ทางบริษัทได้ให้บริการความคุ้มครองประกันชีวิตกลุ่มที่หลากหลายแก่องค์กรประเภทต่างๆ ทั้งภาคเอกชน ภาครัฐ และวิสาหกิจ ตลอดจนสถาบันการเงิน สหกรณ์ และสมาคม โดยประกันชีวิตกลุ่มคุ้มครองสุขภาพนั้นจะมีตัวอย่างของรูปแบบความคุ้มครองดังต่อไปนี้

การประกันค่ารักษาในโรงพยาบาลและศัลยกรรม (Group Hospital & Surgical) คือสัญญาเพิ่มเติมของกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม (กรมธรรม์หลัก) ให้ผลประโยชน์โดยไม่มีข้อจำกัดพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เมื่อสมาชิกผู้เอาประกันภัยและผู้อยู่ในอุปการะเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล อันเป็นผลเนื่องมาจากการบาดเจ็บแก่ร่างกายที่เกิดขึ้นโดยอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย หรือโรคร้ายในการเข้ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแต่ละครั้ง

ผลประโยชน์การตรวจรักษาแบบผู้ป่วยนอก (OPD) ผลประโยชน์การตรวจรักษาแบบผู้ป่วยนอก และแบบผลประโยชน์ต่อปี (OPD Lump Sum) คือ บันทึกสลักหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม ผลประโยชน์นี้จะครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอกอันเป็นผลเนื่องมาจากการบาดเจ็บแก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่างกายที่เกิดขึ้นโดยอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย หรือโรคภัย (เช่น ค่าปรึกษาแพทย์ ค่าฉีดยา ค่ายาที่จ่ายโดยหรือสั่งโดยแพทย์ เป็นต้น)

ผลประโยชน์การประกันการตรวจวินิจฉัยด้วยรังสีเอ็กซ์และการตรวจในห้องปฏิบัติการในฐานะผู้ป่วยนอก (X-Ray & Lab) คือ บันทึกสถิติหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม ผลประโยชน์นี้จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการตรวจวินิจฉัยด้วยรังสีเอ็กซ์ หรือการตรวจในห้องปฏิบัติการตามความเห็นของแพทย์ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ

ผลประโยชน์การประกันค่าปรึกษาแพทย์และค่าตรวจวินิจฉัยในฐานะผู้ป่วยนอก ก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (Pre-Hos) คือ บันทึกสถิติหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม ผลประโยชน์นี้จะครอบคลุมค่าปรึกษาแพทย์ในโรงพยาบาลหรือคลินิก ค่าตรวจวินิจฉัยด้วยรังสีเอ็กซ์ และค่าตรวจในห้องปฏิบัติการ ซึ่งเกิดขึ้นภายใน 30 วัน ก่อนการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ผลประโยชน์การประกันค่าปรึกษาแพทย์ต่อเนื่อง หลังเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (Post-Hos) คือ บันทึกสถิติหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม ผลประโยชน์นี้จะครอบคลุมค่าปรึกษาแพทย์ในโรงพยาบาลหรือคลินิกตามคำแนะนำหรือตามความเห็นชอบของแพทย์ที่จำเป็นสำหรับการตรวจรักษาดังกล่าว ซึ่งเกิดขึ้นภายใน 90 วัน หลังการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ผลประโยชน์การชดเชยค่าใช้จ่ายจากการคลอดบุตร (MAT) คือ บันทึกสถิติหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม เพื่อเพิ่มและ/หรือ ขยายความคุ้มครอง ค่าใช้จ่ายขึ้นจากการคลอดบุตร

การประกันค่ารักษาพยาบาลและผ่าตัดในโรงพยาบาลสำหรับค่าใช้จ่ายส่วนเกิน (SMM) คือ บันทึกสถิติหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม ผลประโยชน์นี้จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ส่วนที่เกินจากผลประโยชน์ของสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลและศัลยกรรมจะจ่ายได้

การประกันค่ารักษาพยาบาลและผ่าตัดในโรงพยาบาลเพิ่มพิเศษ (EMB) คือ บันทึกสถิติหลังผลประโยชน์ที่ใช้แนบกับสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม ผลประโยชน์นี้จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ส่วนที่เกินจากผลประโยชน์ของสัญญาเพิ่มเติมการประกันค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลและศัลยกรรมจะจ่ายได้

การประกันค่ารักษาพยาบาลรายวันในโรงพยาบาล (HB) คือสัญญาเพิ่มเติมของกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม (กรมธรรม์หลัก) ผลประโยชน์นี้จะคุ้มครองเจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บจนต้องเข้ารับการรักษาในฐานะผู้ป่วยในในโรงพยาบาล โดยบริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ต่อวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประกันสุขภาพกลุ่มโดยคุ้มครองด้านทันตกรรม (Group Dental) และการประกันสุขภาพกลุ่มคุ้มครองทันตกรรมแบบผลประโยชน์ต่อปี (Group Dental – Lump Sum) คือสัญญาเพิ่มเติมของกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม (กรมธรรม์หลัก) ให้ผลประโยชน์คุ้มครองค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทันตกรรม เช่น การตรวจช่องปาก การอุดฟัน การถอนฟัน และการถอนฟัน เป็นต้น

บริษัท เจเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่รวดเร็ว ตลอดจนการพัฒนากระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาความสามารถศักยภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ลูกค้าและสถานพยาบาลคู่สัญญาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Hospital Claims System) ขึ้นมาเพื่อใช้สำหรับการประกันชีวิตกลุ่มและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่สถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทฯ ในการตรวจสอบสิทธิเบื้องต้นของผู้เอาประกันภัยในการเข้ารับการรักษาพยาบาลและได้ทำการปรับปรุงกระบวนการเรียกเก็บสินไหม ตลอดจนการจ่ายค่าสินไหมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### 3.1 ลักษณะการทำงานและขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน

เมื่อลูกค้านำบัตรประกันชีวิตกลุ่มหรือประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของทางบริษัทไปใช้เพื่อรับการรักษาใน ทางเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลจะทำการโทรศัพท์มาที่บริษัท เพื่อทำการขอตรวจสอบว่าลูกค้าท่านนั้นมีผลประโยชน์ที่คุ้มครองอยู่หรือไม่ ถ้ามี มีความคุ้มครองประเภทอะไรบ้าง จำนวนกี่ครั้ง ครั้งละเท่าไร ซึ่งเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะทำการค้นหาข้อมูลลูกค้าท่านนั้นในระบบ Group Insurance System (GIS) ของทางบริษัทซึ่งเป็นระบบงานภายในบริษัทที่เก็บรวบรวมข้อมูลของกรมธรรม์ ข้อมูลลูกค้า ประวัติการใช้สินไหมของลูกค้าทั้งหมด ความคุ้มครองคงเหลือ เป็นต้น หลังจากนั้นก็จะแจ้งกลับไปยังสถานพยาบาล ซึ่งสถานพยาบาลจะเอาข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการทำเอกสารเพื่อเบิกจ่ายค่าสินไหมกับทางบริษัท โดยการรวบรวมข้อมูลตามรอบการวางใบเสร็จของสถานพยาบาลนั้นๆ และจัดส่งเอกสารมาที่บริษัท จากนั้นเจ้าหน้าที่ของบริษัทก็จะทำการบันทึกข้อมูลการขอสินไหมของการวางใบเสร็จครั้งนั้นๆเข้าสู่ระบบ GIS เพื่อทำการบันทึกข้อมูลและทำการจ่ายเงินให้กับสถานพยาบาลนั้นๆต่อไป โดยขั้นตอนตั้งแต่สถานพยาบาลวางใบเสร็จรับเงินมาเรียกเก็บเงินกับบริษัท จนกระทั่งสถานพยาบาลได้รับเช็คเงินสดจ่ายค่าสินไหมจากทางบริษัทจะใช้เวลาประมาณ 30 วันทำการหลังจากบริษัทได้รับเอกสารในการวางใบเสร็จ

### 3.2 ปัญหาที่พบในปัจจุบัน

เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันนั้นประสบปัญหาต่างๆ ที่ทำให้ไม่สามารถทำงานหรือดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างราบรื่น ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังตารางต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานในปัจจุบัน

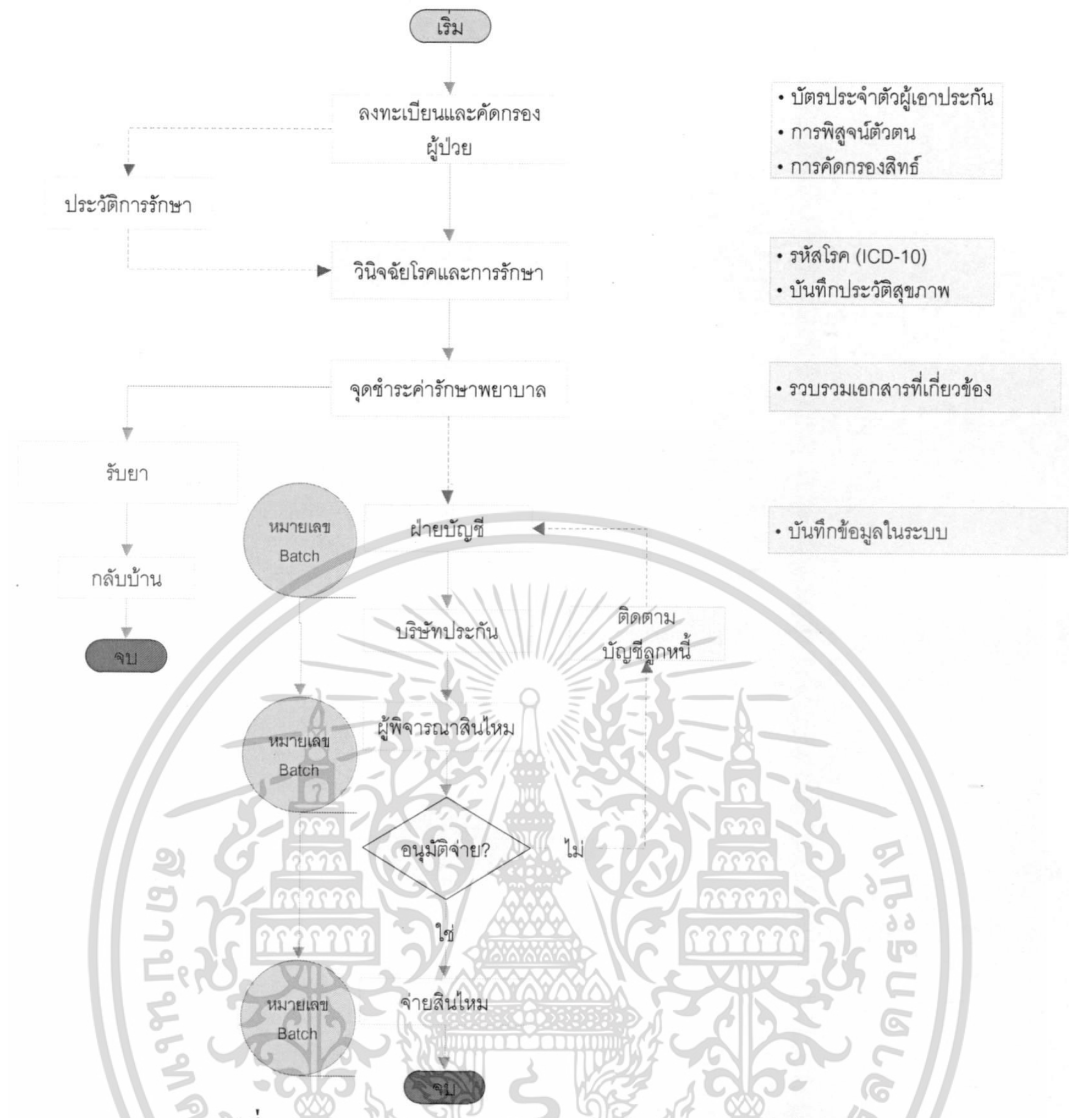
ปัญหาที่เกิดขึ้น	แนวทางการแก้ไขปัญหา
<p>1. เมื่อลูกค้านำบัตร ไปใช้ที่สถานพยาบาล เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลต้องโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลเช่น ประเภทความคุ้มครอง วงเงินความคุ้มครองคงเหลือ ของลูกค้าท่านนั้น ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากระบบภายใน ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ใช้เวลาค่อนข้างนาน</p>	<p>1. พัฒนาระบบที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลเหล่านั้นสามารถเข้ามาดูข้อมูลต่างๆของลูกค้าได้เอง ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยของลูกค้า</p>
<p>2. ยอดเงินของใบเสร็จที่สถานพยาบาลส่งมาพร้อมกับเอกสารการวางใบเสร็จ บางครั้งมีจำนวนเงินไม่เท่ากัน หรือเอกสารตกหล่นทำให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทต้องติดต่อสอบถามกลับไปยังสถานพยาบาล และรอสถานพยาบาลส่งเอกสารที่ถูกต้องมาใหม่ ซึ่งใช้เวลานาน</p>	<p>2. พัฒนาระบบที่สามารถช่วยคำนวณและออกใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ของการวางใบเสร็จที่มีความถูกต้อง ส่งมายังบริษัท</p>
<p>3. เจ้าหน้าที่ของบริษัทมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนสินไหมที่ร้องขอเข้ามา จึงทำให้ขั้นตอนการจ่ายเงินคืนสถานพยาบาลมีความล่าช้า ใช้ระยะเวลาประมาณ 30 วันทำการ สถานพยาบาลถึงจะได้รับเช็คจ่ายค่าสินไหม</p>	<p>3. พัฒนาระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลช่วยบันทึกข้อมูลการรักษาพยาบาลของลูกค้า จำนวนเงินที่เรียกเก็บ รวมทั้งจัดพิมพ์เป็นเอกสาร (สำหรับสถานพยาบาลจัดเก็บเอง) เข้าสู่ระบบ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในบริษัทและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการที่สถานพยาบาลจะได้รับเช็คจ่ายค่าสินไหมคืนในระยะเวลาไม่เกิน 14 วันทำการ</p>

### 3.3 ความต้องการของระบบใหม่

#### 3.3.1 วัตถุประสงค์

เพื่อความต้องการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับโรงพยาบาลเครือข่ายในการตรวจสอบสิทธิของลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากขึ้น และจัดส่งข้อมูลสินไหมผ่านทางระบบอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานระหว่างบริษัทและโรงพยาบาลเครือข่ายให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.1 แสดงกระบวนการปรับปรุงใหม่หลังการใช้ระบบ

3.3.1.1 การตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย สำหรับแผนกต้อนรับหรือ แผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่คัดกรองผู้ป่วยตามสิทธิ์ มีฟังก์ชันสำหรับการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกันภัยเบื้องต้นก่อนเข้ารับการรักษา และสามารถพิมพ์ผลการตรวจสอบจากระบบได้ โดยข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้

1. กรณีประกันชีวิตกลุ่ม – ข้อมูลจากบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยเท่านั้น
2. กรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล – ข้อมูลจากบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัย หรือ บัตรประจำตัวประชาชน

หมายเหตุ : การตรวจสอบสิทธิ์ของลูกค้าผู้เอาประกันเป็นเพียงฟังก์ชันที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการยืนยันสิทธิ์ของผู้เอาประกันในเบื้องต้นเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.1.2 การบันทึกข้อมูลสินไหม สำหรับแผนกนิติการ บัญชี ติดตามเครดิต หรือแผนกที่มีหน้าที่ในการเรียกเก็บค่าสินไหม การวางใบเสร็จ และการติดตามค่าสินไหมจากบริษัท การบันทึกข้อมูลสินไหมเข้าสู่ระบบของบริษัทฯ เพื่อทำการพิจารณาจ่ายสินไหมต่อไป

- 1) เฉพาะประกันชีวิตกลุ่ม-ผู้ป่วยนอก (OPD/ER/DENTAL/ME/LAB/X-Ray) เท่านั้น
- 2) เป็นระบบมีตัวช่วยในการค้นหา Code ICD10 พร้อมสรุปรหัสโรคที่ใช้บ่อยเพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล
- 3) การจัดพิมพ์รายงาน (Report Extraction) เพื่อจัดทำสรุปรายละเอียดสินไหมที่บันทึกได้
- 4) ลดเวลาในกระบวนการจ่ายสินไหมให้กับสถานพยาบาล โดยบริษัทฯ สามารถจ่ายสินไหมภายใน 14 วันทำการนับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารและข้อมูลถูกรับถ้วน

### 3.3.2 ขอบเขตของการทำงาน

- 3.3.2.1 มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของบริษัทให้สามารถเข้าสู่ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ได้
- 3.3.2.2 เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับสถานพยาบาล ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ประเภทและความคุ้มครองของลูกค้ำที่ได้รับ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว แสดงข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้ำทั้งในส่วนประกันชีวิตกลุ่มและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- 3.3.2.3 เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกกับสถานพยาบาลในการบันทึกข้อมูลสินไหม
- 3.3.2.4 มีการจัดทำรายการใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) และใบเสร็จต่างๆ ของสถานพยาบาลเครือข่าย ซึ่งสามารถพิมพ์ใหม่ในภายหลังก็ได้
- 3.3.2.5 เป็นระบบที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทสามารถดึงข้อมูลออกมาเป็นไฟล์ excel (.xls) ได้ เพื่อนำไปใช้ในการอัปเดตเข้าสู่ระบบงานหลัก GIS ภายในบริษัทต่อไป เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในบริษัท



รูปที่ 3.2 โมเดลความต้องการของระบบใหม่

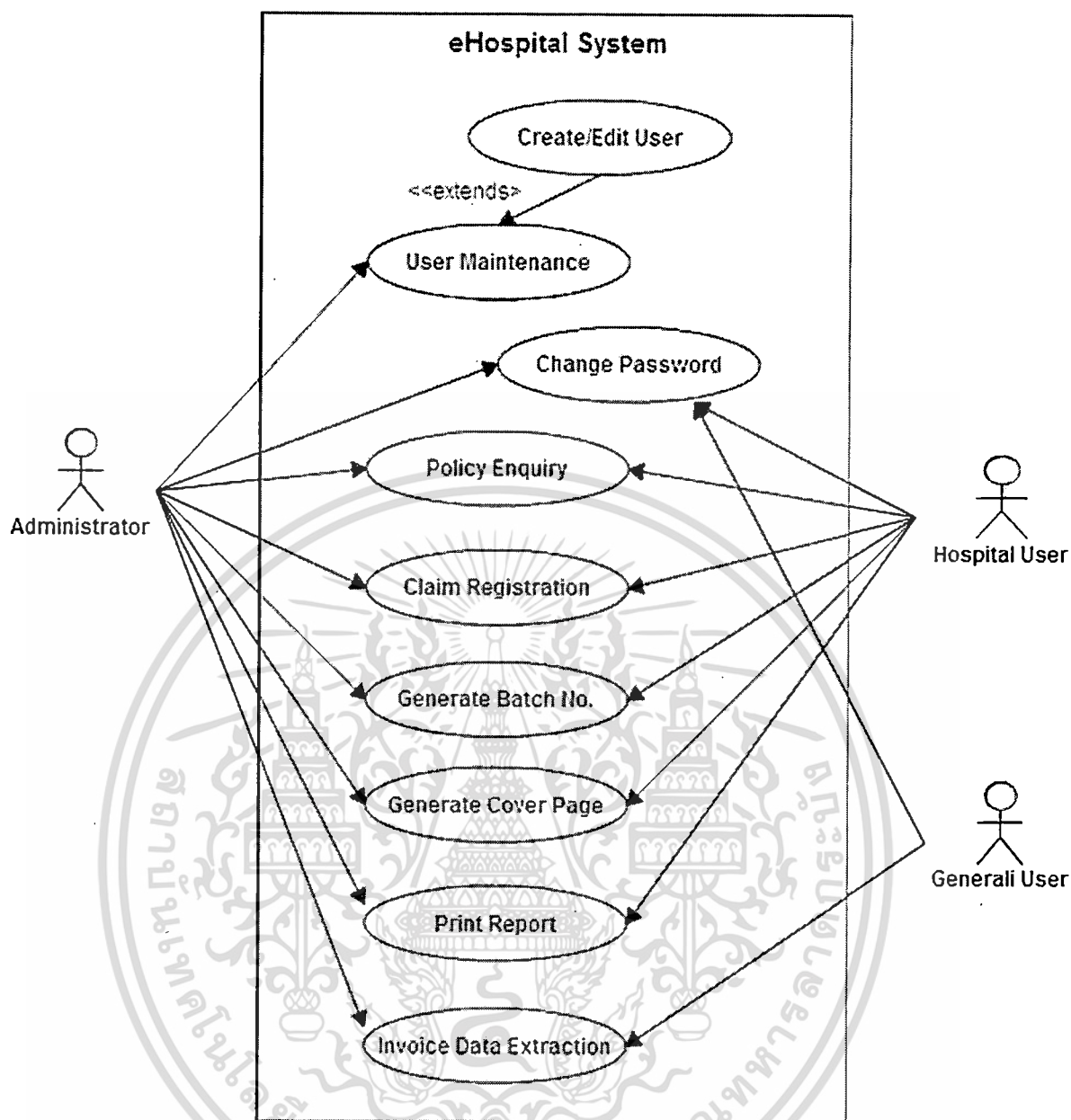
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.3.3 ความต้องการอื่นเพิ่มเติม

- 3.3.3.1 ส่วนของผู้ใช้งานระบบจะมีทั้งส่วนของผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานทั่วไป ซึ่งผู้ใช้งานแต่ละประเภทจะมีระดับการเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกันตามชนิดของผู้ใช้งานที่กำหนดไว้
- 3.3.3.2 ระบบจะส่งชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบตามอีเมลที่ระบุ ซึ่งการเข้าใช้งานระบบงานในครั้งแรกนั้น ระบบงานจะบังคับให้ผู้ใช้งานต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง เพื่อป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบ
- 3.3.3.3 ข้อมูลภายในระบบต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและตรงตามความเป็นจริงทุกวัน

### 3.4 การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานของระบบ

หลังจากที่ได้ทำการสำรวจความต้องการของระบบใหม่ที่จะช่วยสนับสนุนระบบงานเดิมแล้ว เพื่อให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการต่างๆของผู้ใช้งาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานอย่างเป็นขั้นตอนก็มีส่วนช่วยให้ผู้พัฒนาระบบสามารถพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้องและลดเวลาในการพัฒนาระบบลงได้ ป้องกันข้อผิดพลาด ซึ่งในเบื้องต้นสามารถวิเคราะห์ความต้องการของระบบออกมาเป็นแผนภาพ Use Case Diagram ได้ดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.3 Use Case Diagram ของระบบงานใหม่

จากยูสเคสไดอะแกรมในรูปที่ 3.1 จะแสดงให้เห็นถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบ หรือผู้ใช้งานระบบซึ่งจะมีอยู่ 3 ส่วน และมียูสเคสที่อธิบายลักษณะการทำงานของระบบงานทั้งหมด 9 ยูสเคส

แอดมินหรือผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ

1. Administrator คือ ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ในการสร้างและปรับปรุงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ คนอื่นๆภายในระบบงาน มีสิทธิในการเข้าถึงทุกๆฟังก์ชันการใช้งานภายในระบบงาน ดูแลและจัดการระบบงานและข้อมูลหลักต่างๆทั้งหมด
2. Hospital User คือ เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลต่างๆในเครือข่าย จะมีสิทธิในการเข้าถึงฟังก์ชันต่างๆในระบบงานที่แตกต่างกัน ตามสิทธิที่ได้ บางคนอาจจะเข้าได้แค่การค้นหาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลของลูกค้าตามกรรมกรรม หรือบางคนอาจมีสิทธิเต็มที่ใช้ในงานทุกฟังก์ชันในระบบ ขึ้นอยู่กับสิทธิที่ทางผู้ดูแลระบบกำหนดให้

3. Generali User คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัท ทำหน้าที่ในการดึงจากระบบ eHospital ออกมาเป็นไฟล์ excel แล้วทำการอัปโหลดข้อมูลนั้นๆเข้าสู่ระบบงานหลัก GIS ภายในบริษัทต่อไป

ในส่วนของผู้ดูแลนั้นจะมีการแบ่งส่วนการทำงานออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

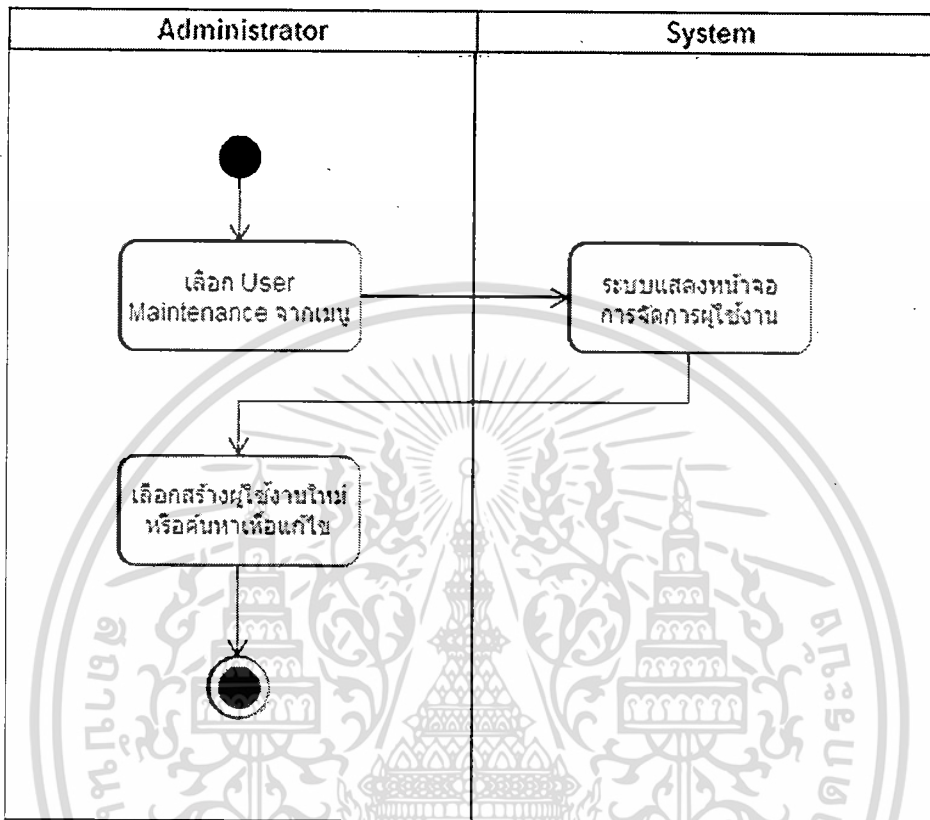
1. User Maintenance เป็นส่วนของการดูแลและจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ มีแต่ Administrator เท่านั้นที่สามารถมองเห็น (มีสิทธิ) เข้าใช้งานฟังก์ชันการทำงานนี้ได้
2. Create/Edit User เป็นส่วนของการสร้างและจัดการข้อมูลต่างๆของผู้ใช้งานระบบตามการค้นหา พร้อมทั้งกำหนดสิทธิในการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ซึ่งฟังก์ชันนี้จะถูกเรียกใช้จากภายในฟังก์ชัน User Maintenance อีกที
3. Change Password เป็นส่วนของการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผู้ใช้งานระบบทุกคนมีสิทธิในการเข้าถึงฟังก์ชันนี้
4. Policy Enquiry เป็นส่วนของการค้นหาข้อมูลกรรมกรรมและความคุ้มครองที่ลูกค้าได้รับหรือคงเหลืออยู่ เช่น ชื่อลูกค้า ชื่อกรรมกรรม เพศ อายุ วันเกิด วันเริ่มต้นและสิ้นสุดกรรมกรรม (เริ่มต้นและสิ้นสุดการคุ้มครอง) รวมทั้งตารางผลประโยชน์คงเหลือผู้ป่วยนอก และสามารถส่งพิมพ์ข้อมูลเป็นเอกสารได้ เป็นต้น
5. Claim Registration เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลสินไหมของเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล เช่น วันพบแพทย์ โรคที่รักษา จำนวนเงิน เป็นต้น
6. Generate Batch No. เป็นส่วนของการสร้างเลขที่ชุดข้อมูลที่ทำกรรวมรายการสินไหมตามวันที่ที่กำหนดซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อมูลของสถานพยาบาลเครือข่าย รายการสินไหมที่เลือกพร้อมกับรายละเอียดต่างๆ จำนวนสินไหมที่เรียกเก็บ เป็นต้น
7. Generate Cover Page เป็นส่วนของการสร้างรายงานใบปะหน้า (รายงานนำส่ง) สำหรับส่งเอกสารจากทางสถานพยาบาล ใช้เป็นรายงานสรุปเอกสารที่สถานพยาบาลเครือข่ายส่งมาเรียกเก็บเงินในรอบการวางใบเสร็จนั้นๆ จะบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ข้อมูลสถานพยาบาล เลขที่ชุดข้อมูล จำนวนสินไหมที่เรียกเก็บของชุดข้อมูลนั้น เป็นต้น
8. Print Report เป็นส่วนของการจัดพิมพ์รายงานต่างๆตามวันที่ที่กำหนด ทั้งรายงานของชุดข้อมูลและรายงานใบปะหน้าเอกสาร (รายงานนำส่ง) ต่างๆ
9. Invoice Data Extraction เป็นส่วนของการดึงข้อมูลสินไหมออกมามาจากฐานข้อมูลของระบบงานตามวันที่ที่กำหนด ออกมาเป็นไฟล์ excel เพื่อใช้ในการอัปโหลดข้อมูลชุดนี้ เข้าสู่ระบบหลัก GIS ภายในบริษัทต่อไป ในการพิจารณาจ่ายสินไหม

รายละเอียดของแผนภาพ Use Case Diagram สามารถดูได้ที่ภาคผนวก ก.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

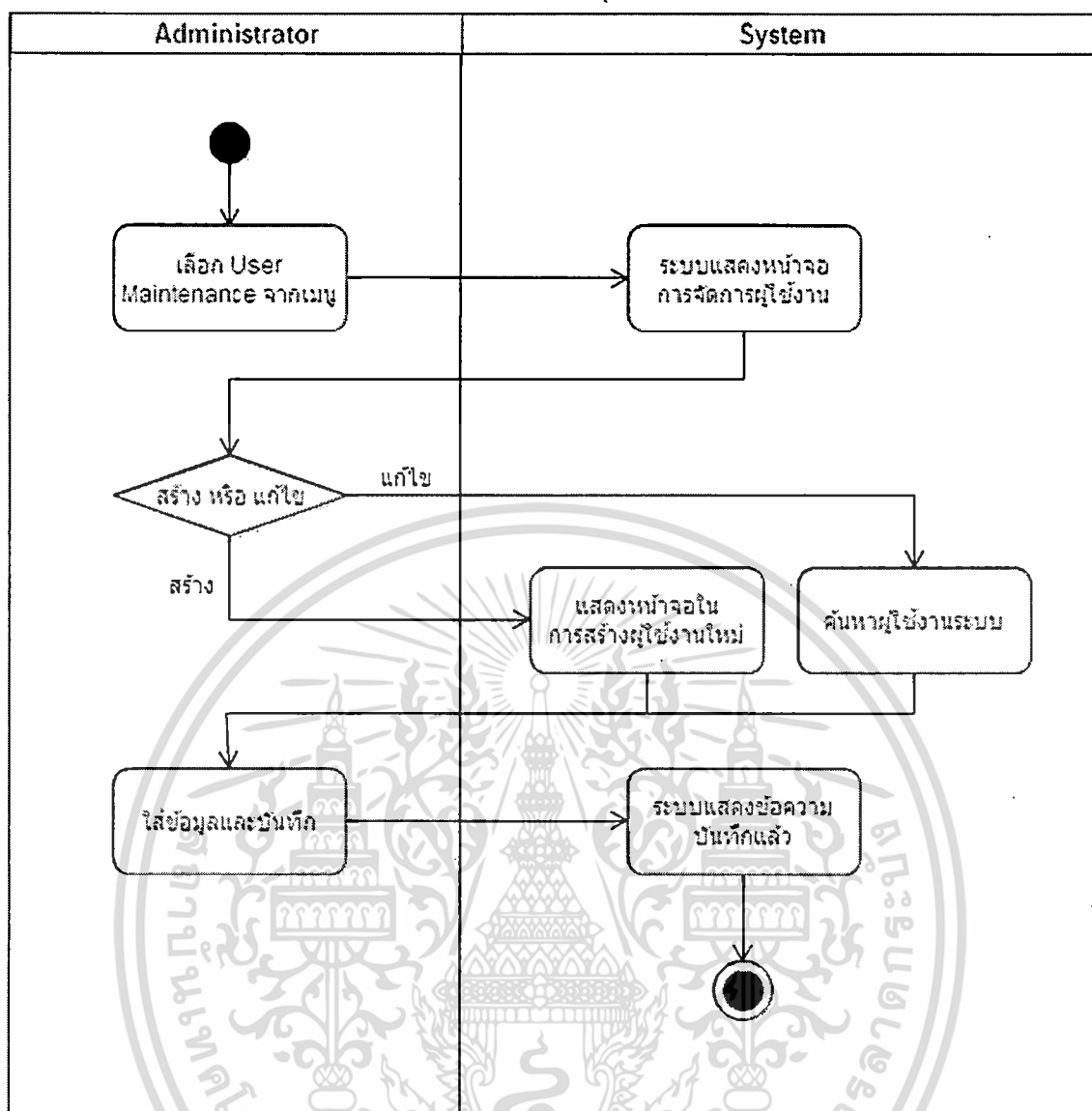
รายละเอียดแผนภาพ Activities Diagram

รูปภาพต่อไปนี้จะแสดงแผนผังกิจกรรมต่างๆ ที่อธิบายกระบวนการทำงานต่างๆในระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Hospital Claim System)



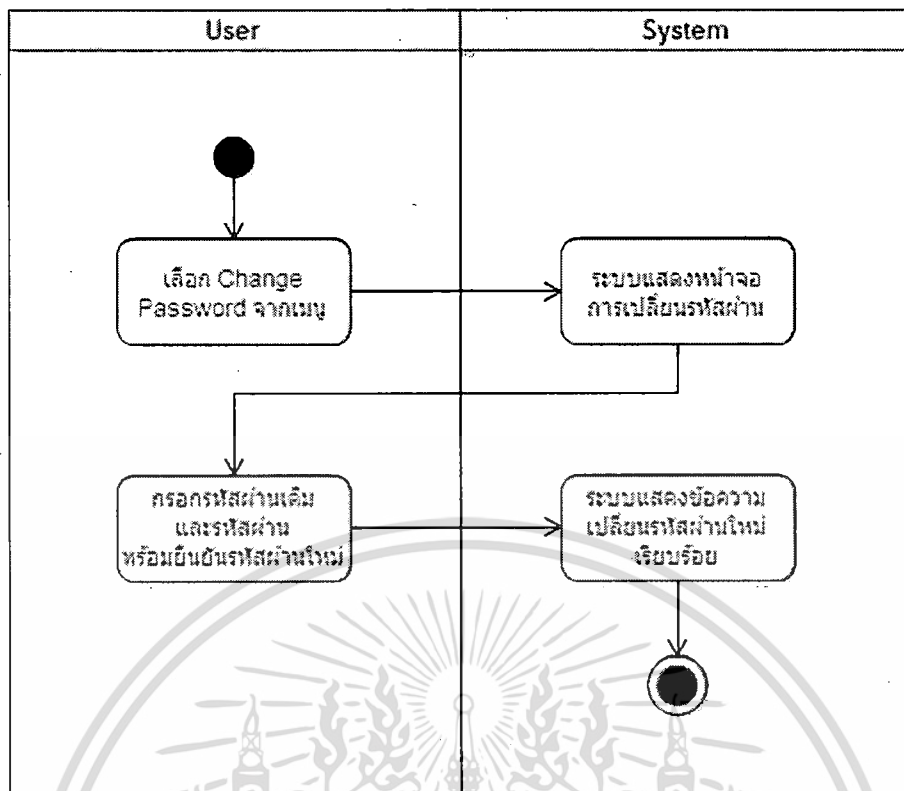
รูปที่ 3.4 แผนผังกิจกรรมของการเข้าสู่ฟังก์ชันการจัดการข้อมูลผู้ใช้ (มาจาก Use Case User Maintenance)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

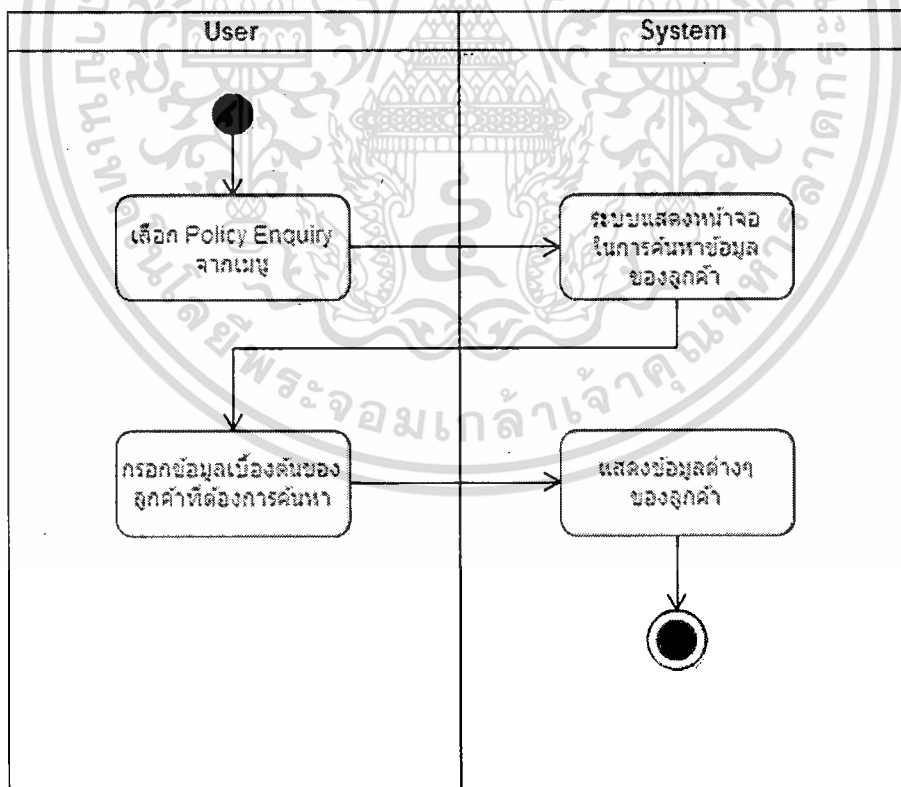


รูปที่ 3.5 แผนผังกิจกรรมของการสร้างหรือแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้ระบบ (มาจาก Use Case Create/Edit User)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

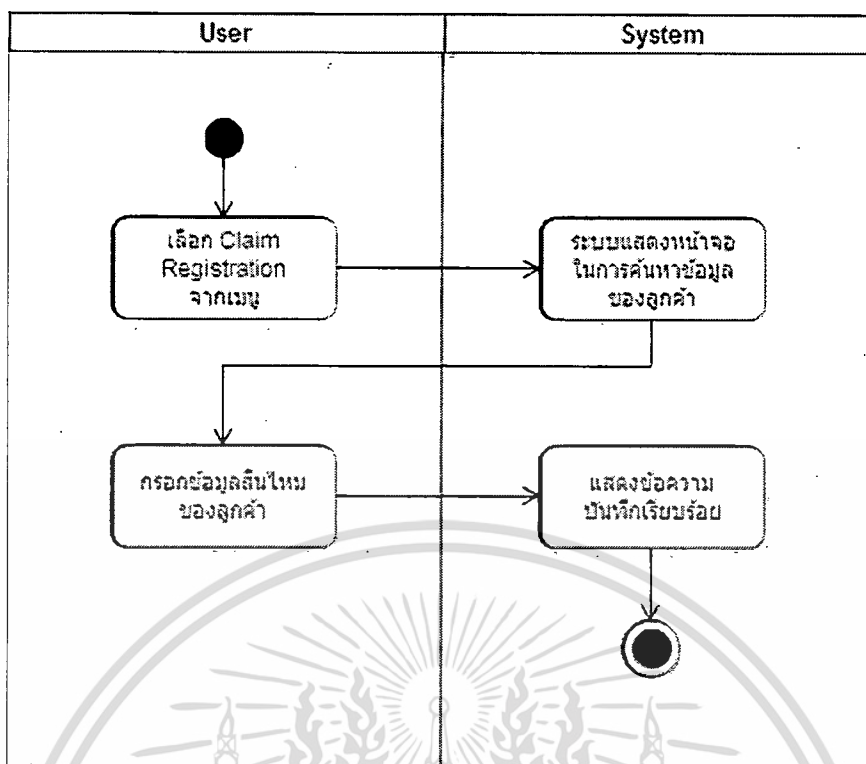


รูปที่ 3.6 แผนผังกิจกรรมของการเปลี่ยนรหัสผ่าน (มาจาก Use Case Change Password)

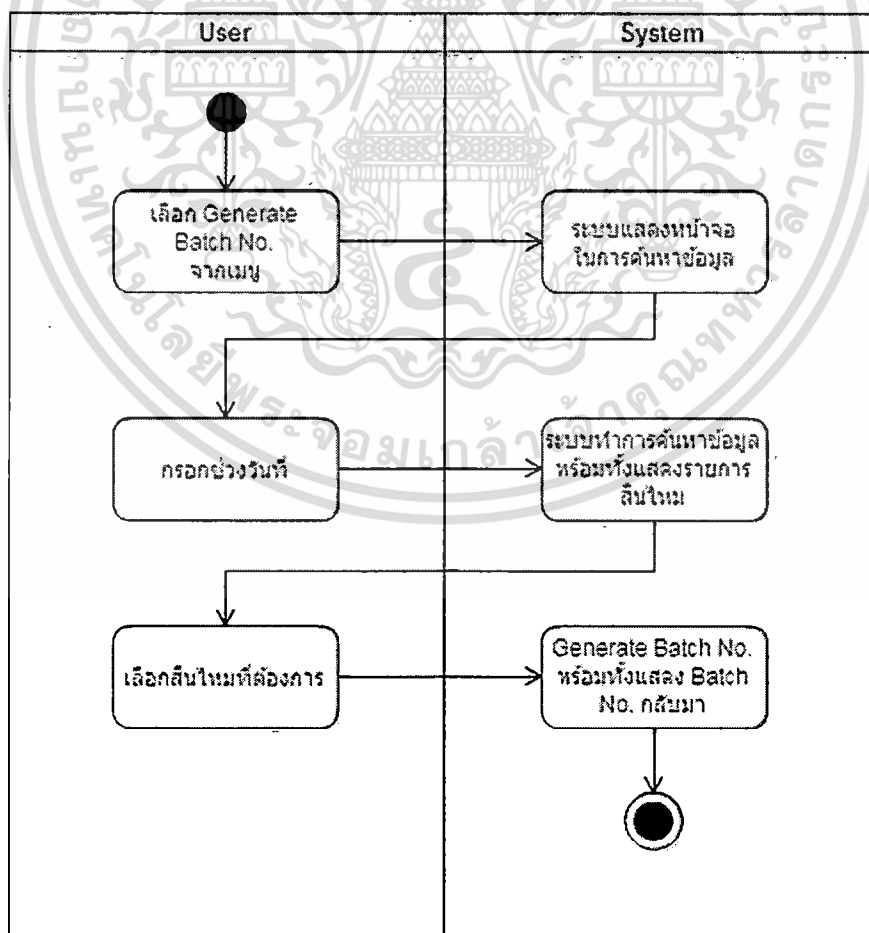


รูปที่ 3.7 แผนผังกิจกรรมของการค้นหาข้อมูลของลูกค้าตามข้อมูลกรรมกรมเบื้องต้น (มาจาก Use Case Policy Enquiry)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

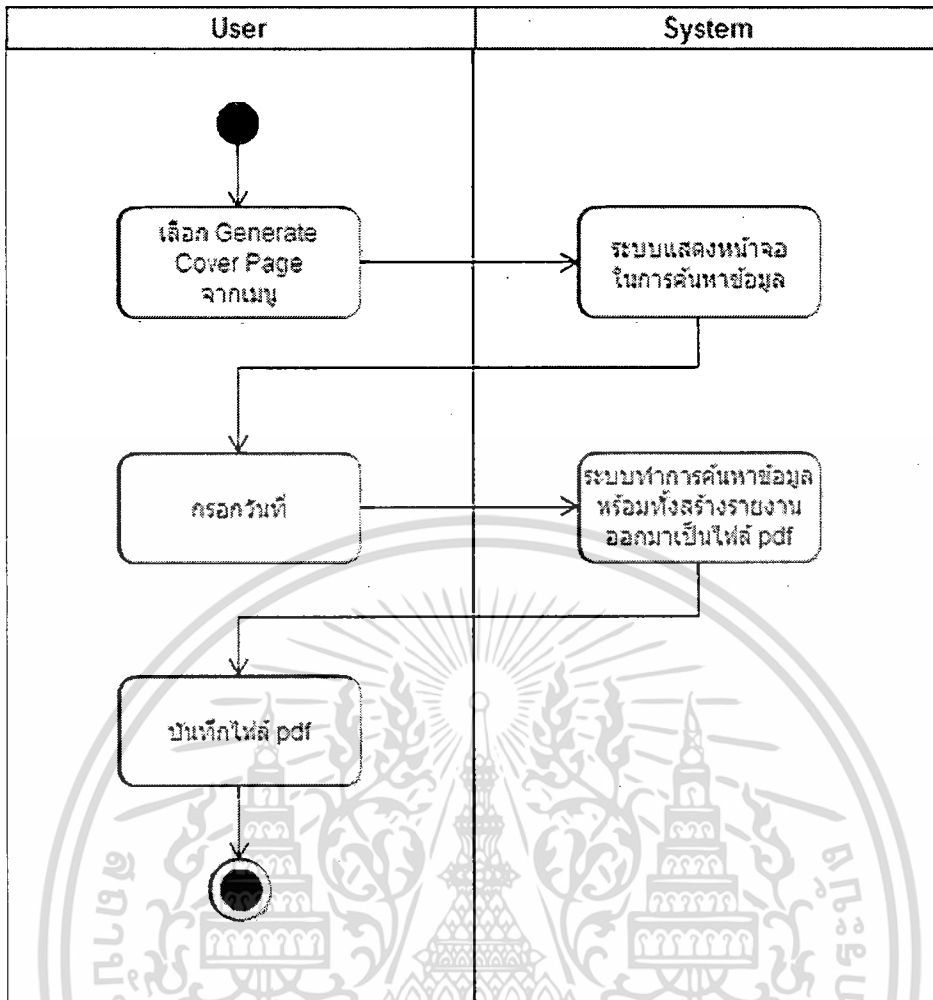


รูปที่ 3.8 แผนผังกิจกรรมของการบันทึกข้อมูลสินค้าใหม่ (มาจาก Use Case Claim Registration)



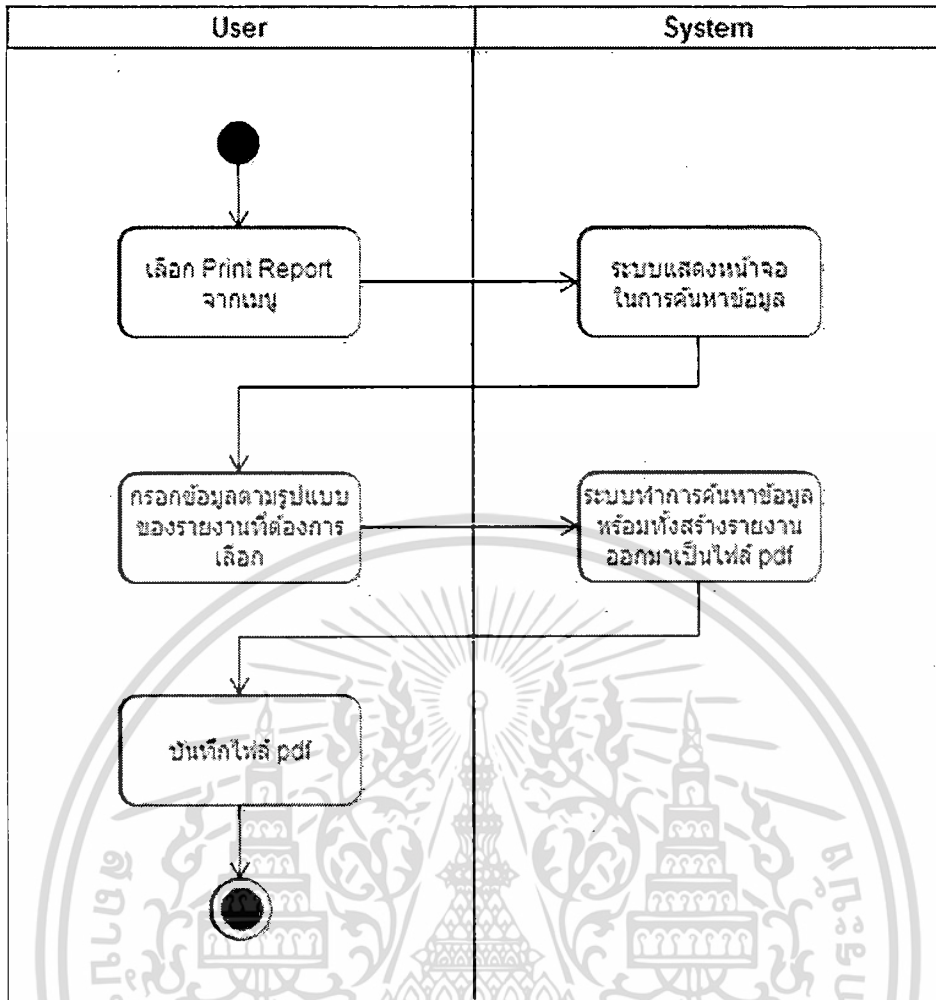
รูปที่ 3.9 แผนผังกิจกรรมของการสร้างเลขที่ Batch (มาจาก Use Case Generate Batch No.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



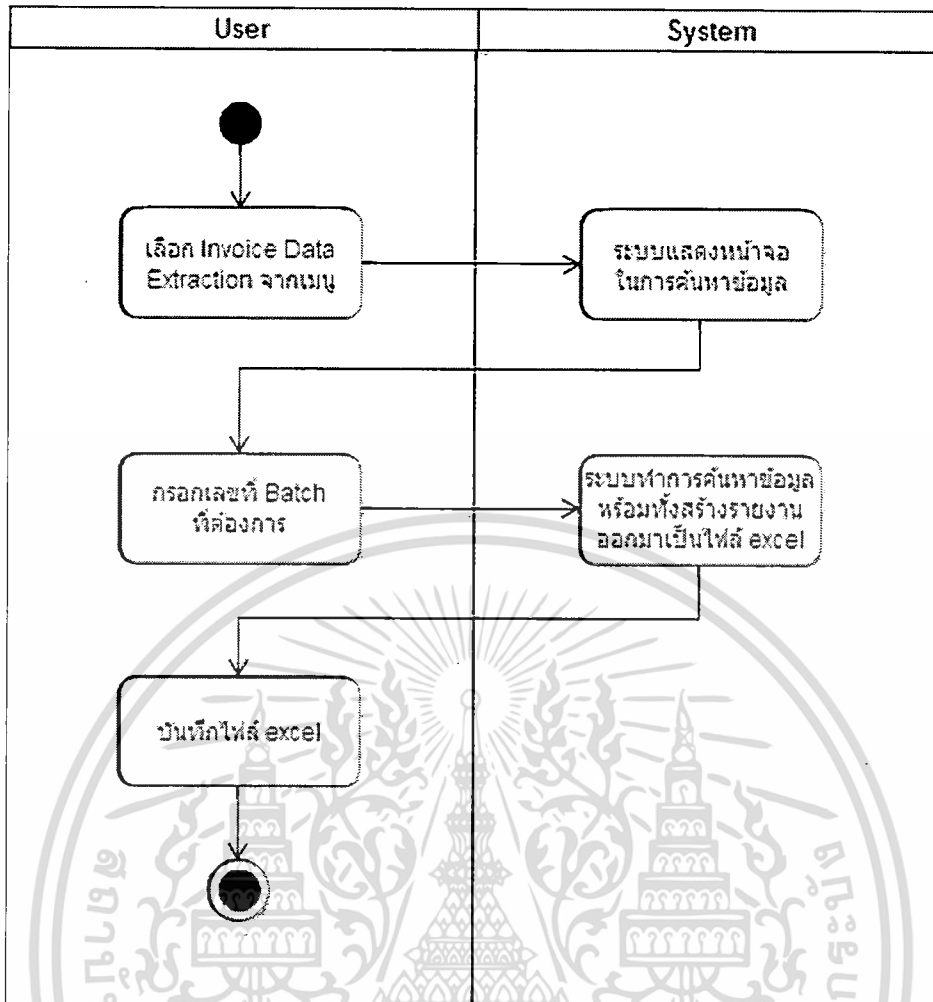
รูปที่ 3.10 แผนผังกิจกรรมของการสร้างใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) (มาจาก Use Case Generate Cover Page)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.11 แผนผังกิจกรรมของการสร้างรายงานแบบต่างๆ (มาจาก Use Case Print Report)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

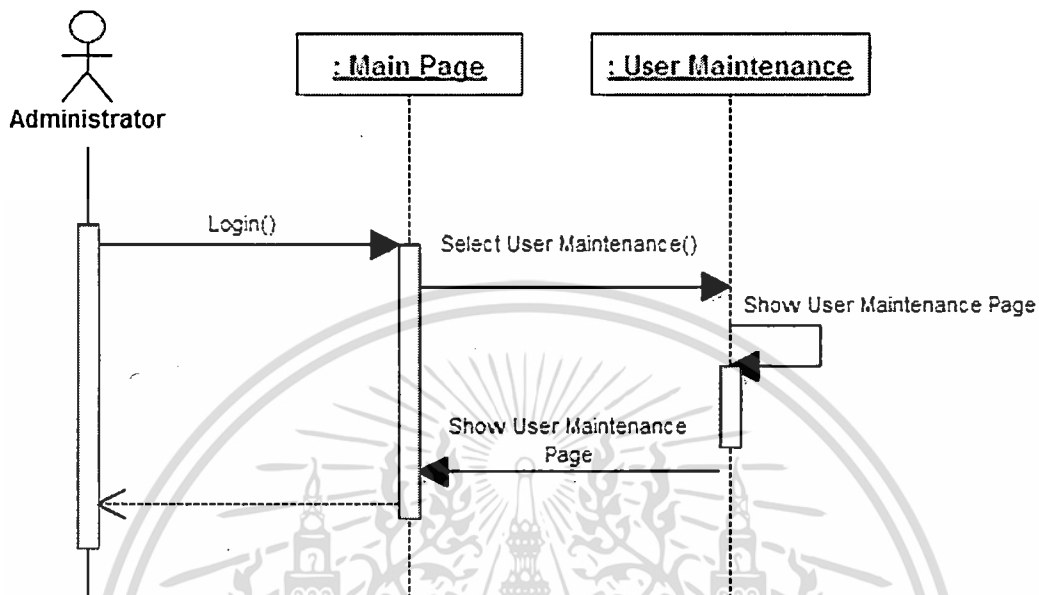


รูปที่ 3.12 แผนผังกิจกรรมของการดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกเข้าสู่ระบบ GIS ภายในบริษัท (มาจาก Use Case Invoice Data Extraction)

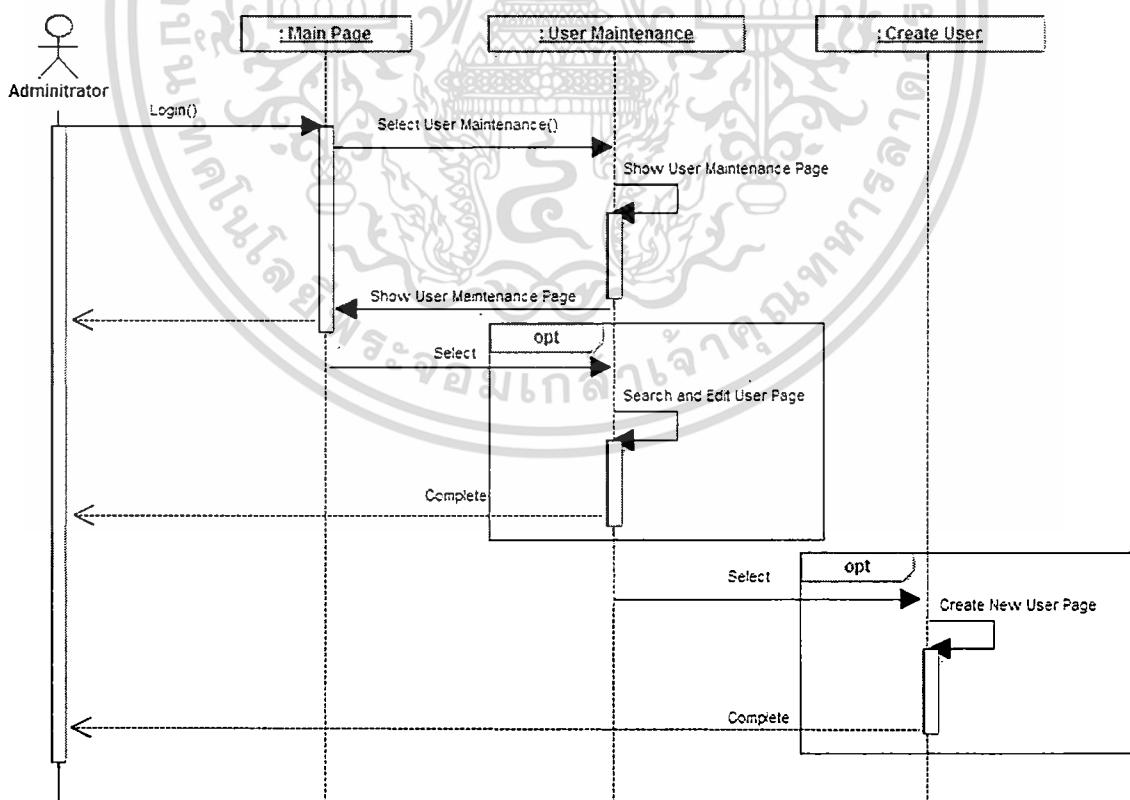
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดแผนภาพ Sequence Diagram

รูปภาพต่อไปนี้เป็นแผนภาพที่แสดงถึงขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลที่ส่งผ่านระหว่างคลาสที่โต้ตอบกัน

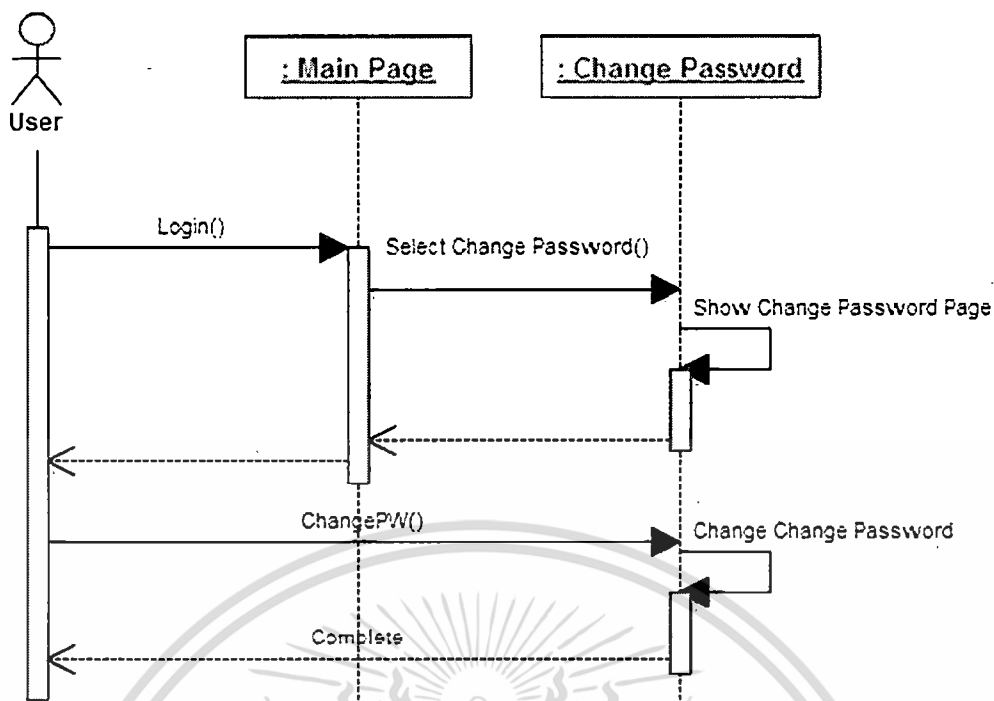


รูปที่ 3.13 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการจัดการข้อมูลผู้ใช้

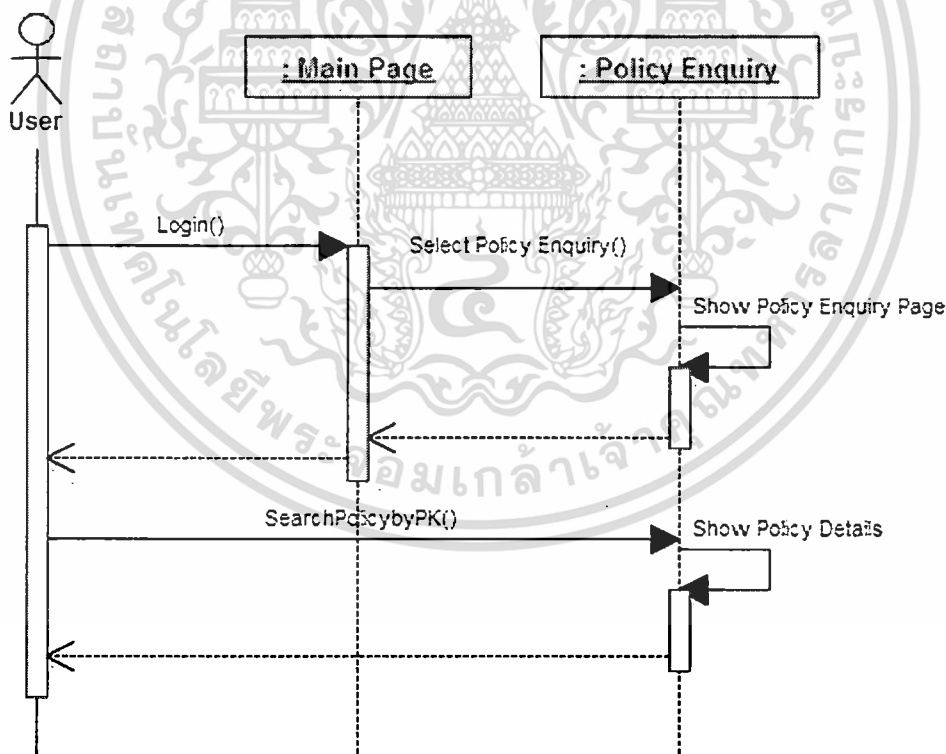


รูปที่ 3.14 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการสร้างผู้ใช้ใหม่หรือแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

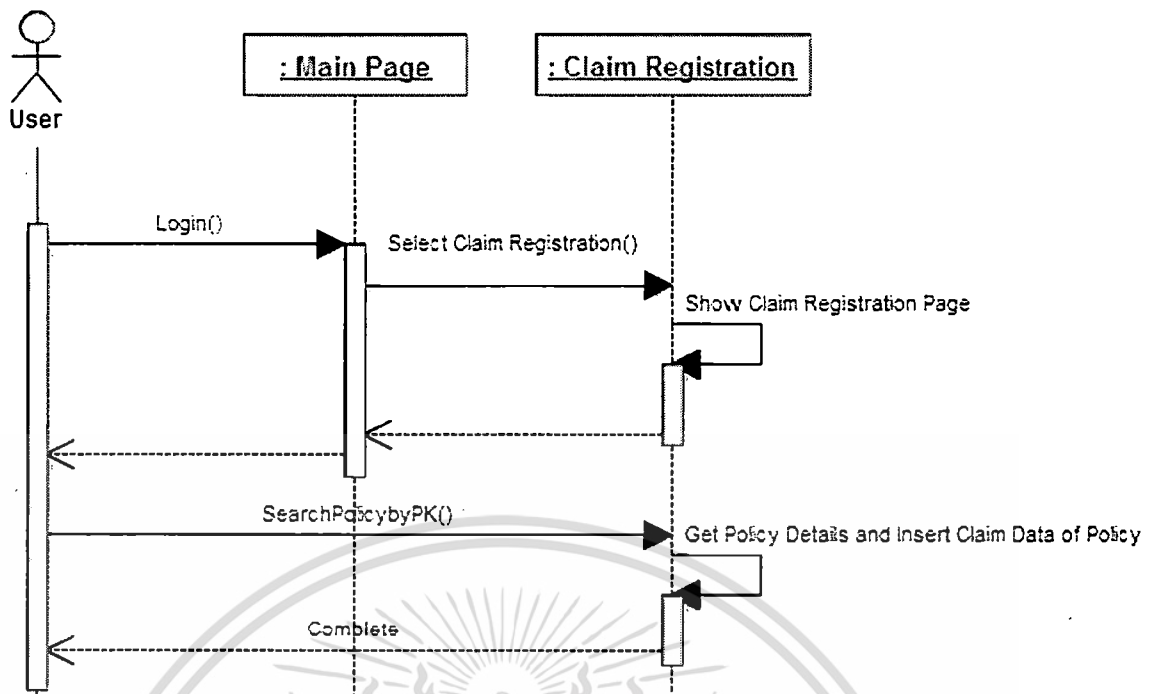


รูปที่ 3.15 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการเปลี่ยนรหัสผ่าน

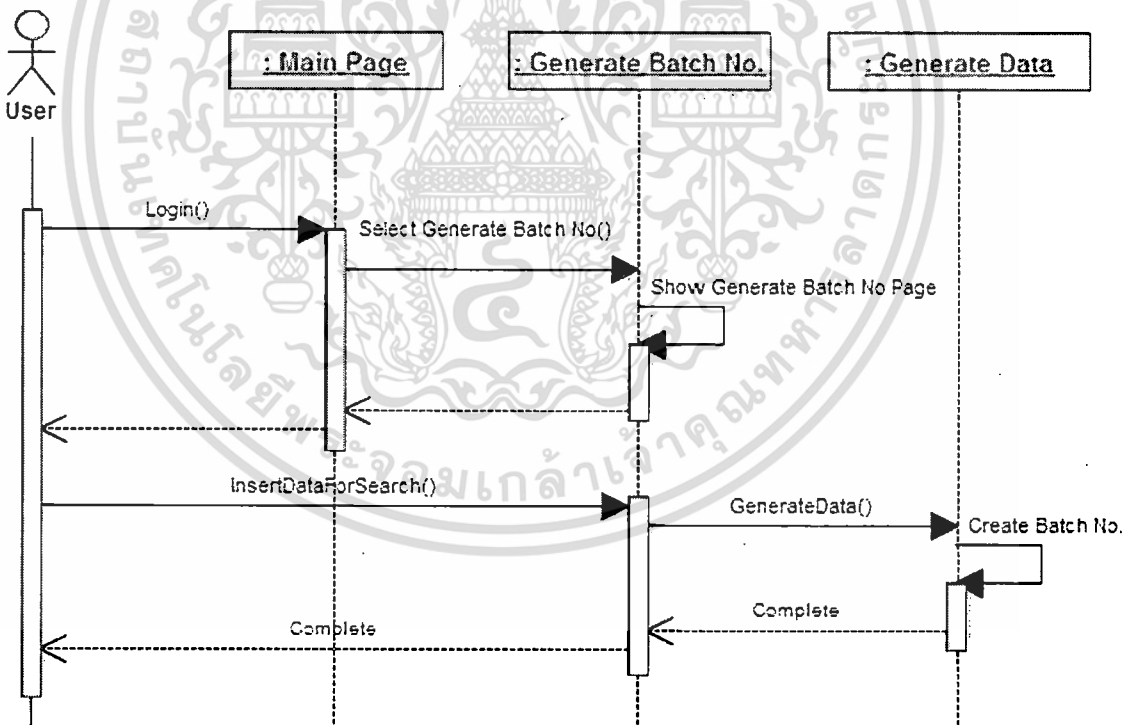


รูปที่ 3.16 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการค้นหาข้อมูลของลูกค้าตามข้อมูลกรมธรรม์เบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

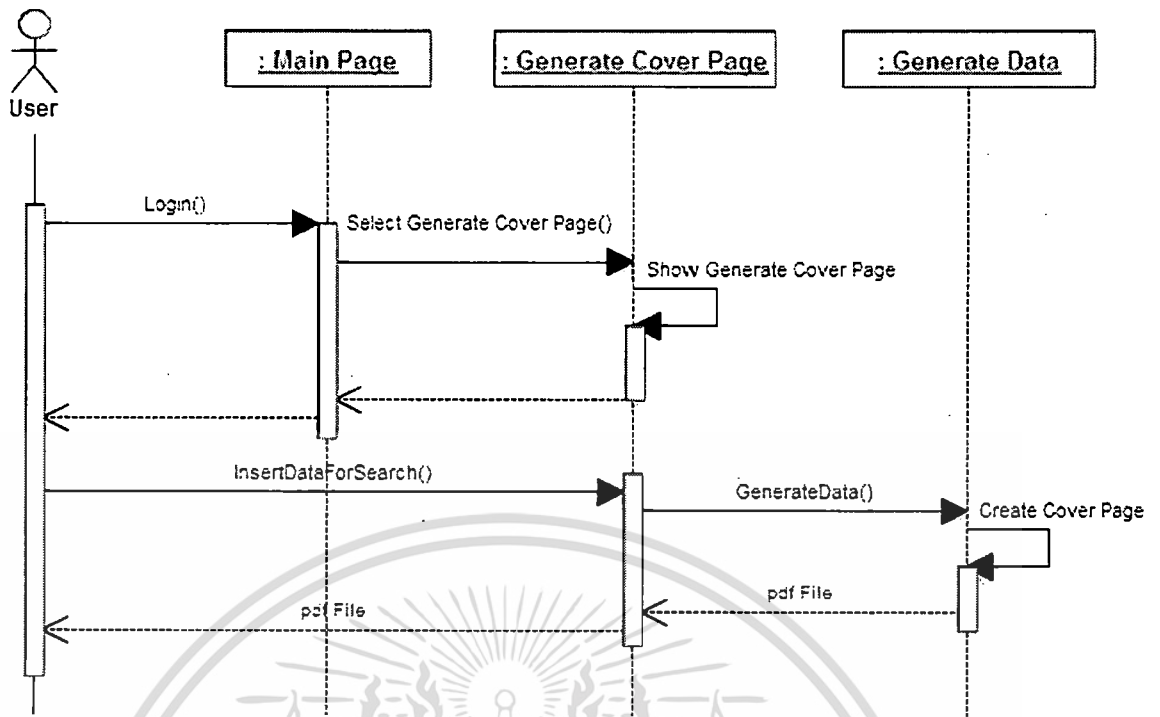


รูปที่ 3.17 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการบันทึกข้อมูลสินไหม

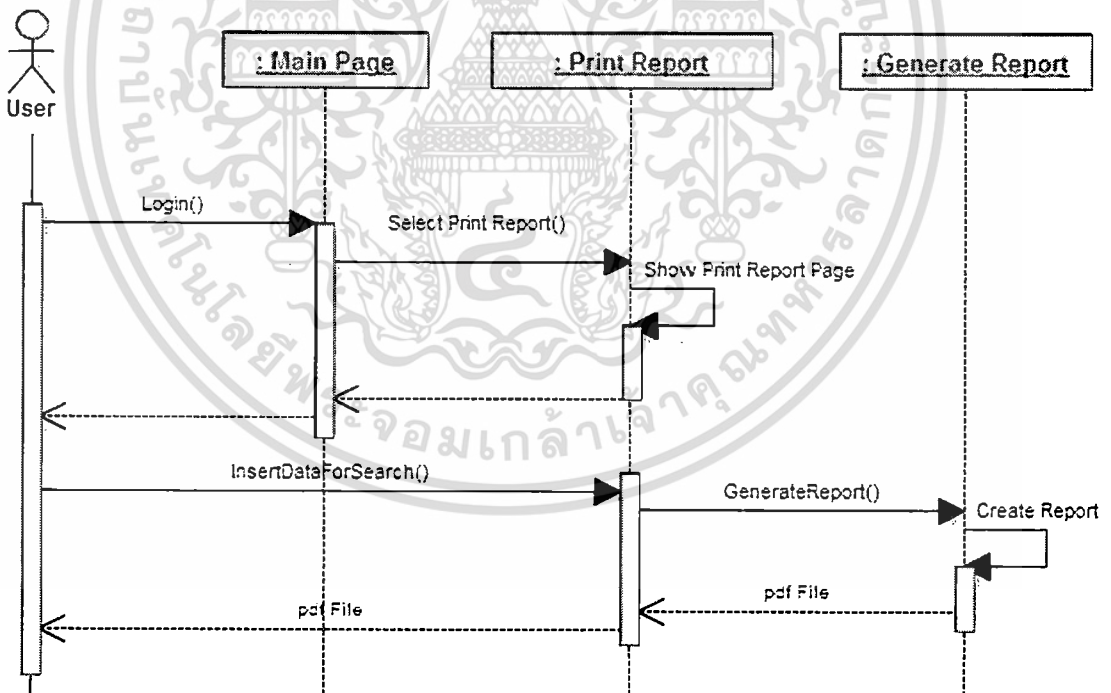


รูปที่ 3.18 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการสร้างเลขที่ Batch

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

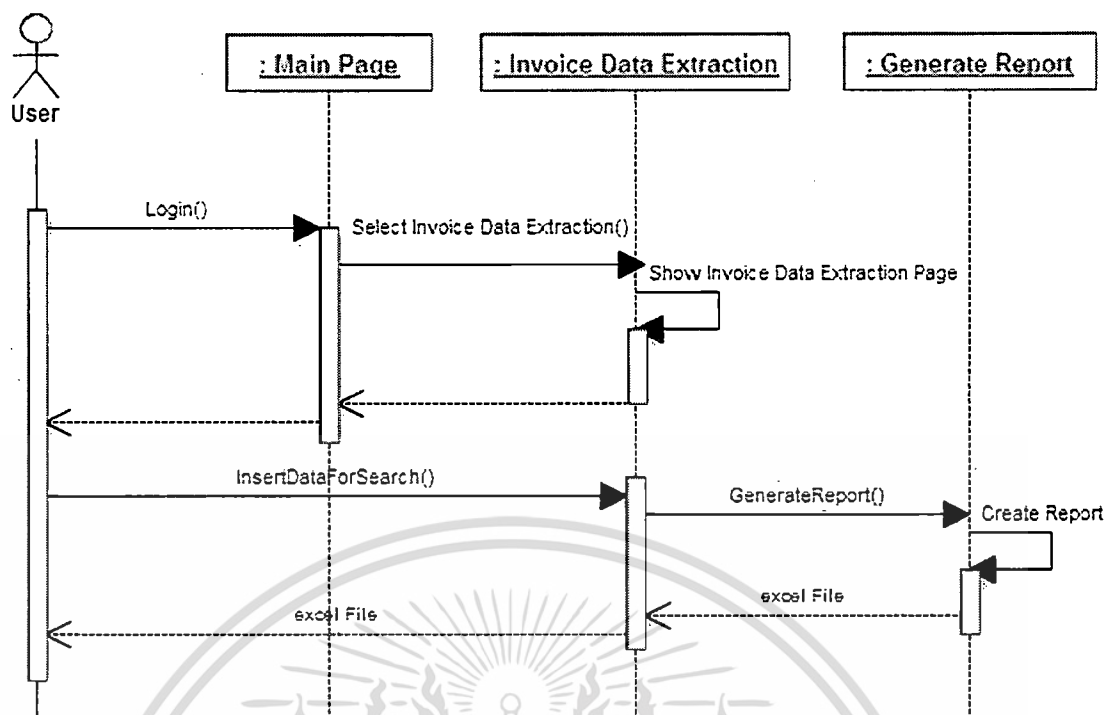


รูปที่ 3.19 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการสร้างไปปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)



รูปที่ 3.20 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการพิมพ์รายงานต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.21 แผนผังขั้นตอนการทำงานและแสดงลำดับของข้อมูลของการดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบ

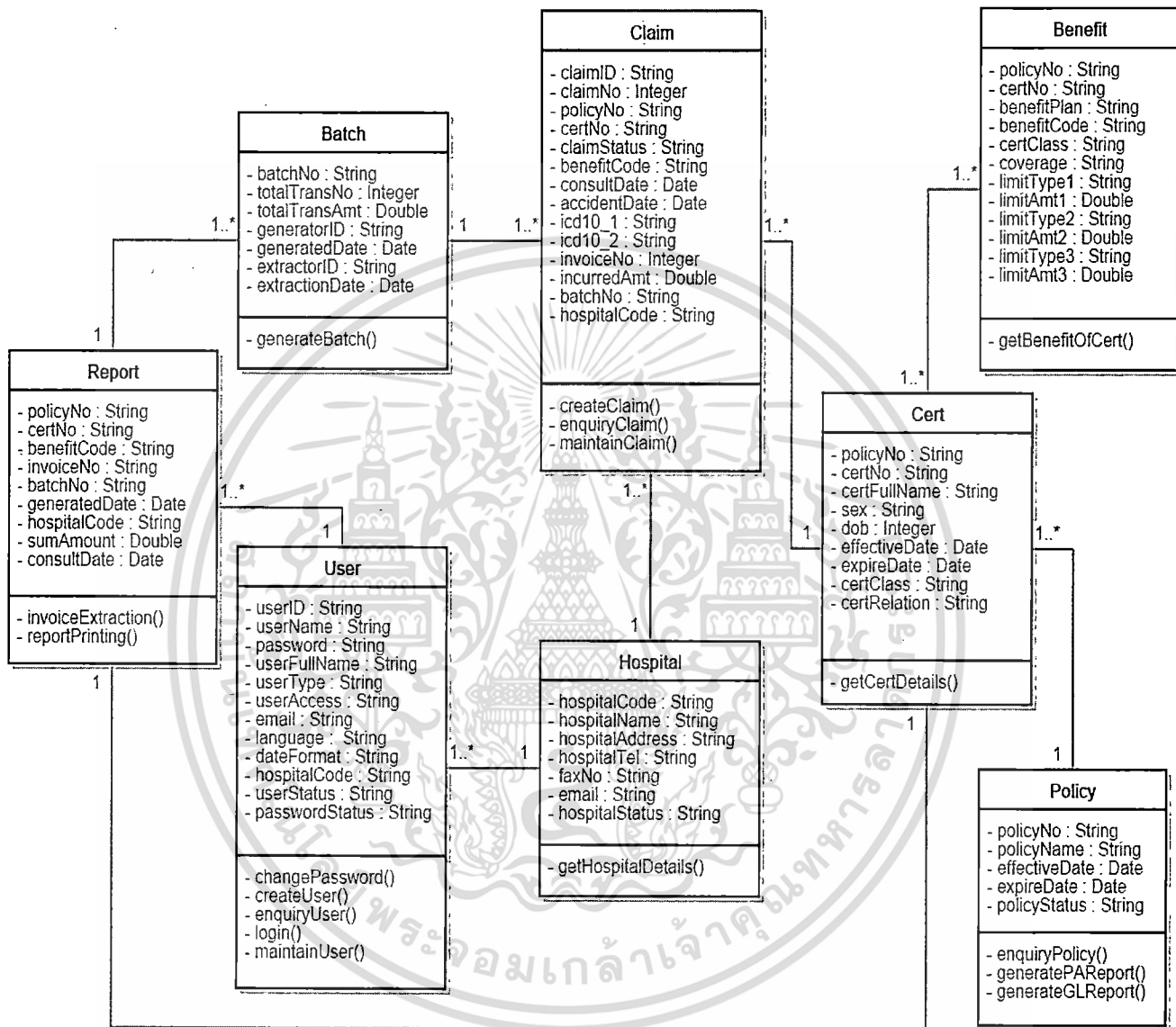
ลินไหมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกเข้าสู่ระบบ GIS ภายในบริษัท



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดแผนภาพ Class Diagram

แผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคลาสต่างๆ ที่มีในระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ โดยแต่ละคลาสจะแสดงถึงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

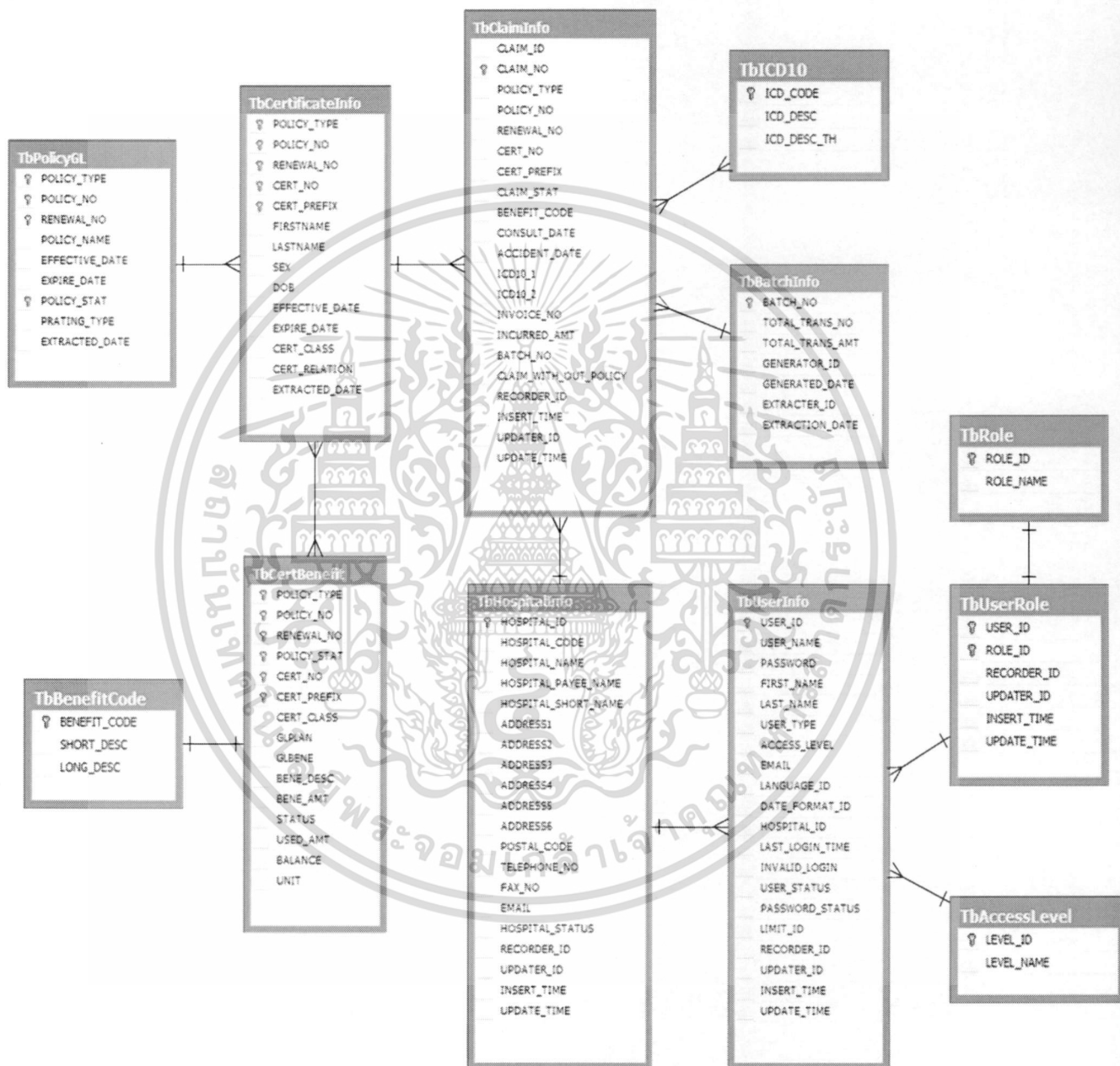


รูปที่ 3.22 Class Diagram ของระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.5 การวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล

ภายหลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานต่างๆของระบบงานเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะมีการนำเอากระบวนการต่างๆมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับการใช้งานระบบ ซึ่งได้แสดงไว้ดังแผนภาพต่อไปนี้



รูปที่ 3.23 แผนภาพ ER Diagram ของระบบ

รายละเอียดของพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) สามารถดูได้ที่ภาคผนวก ข.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

# การพัฒนาระบบและการวิเคราะห์ผลการใช้งาน

### 4.1 องค์ประกอบของระบบ

ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ มีความต้องการพื้นฐานดังนี้

#### 4.1.1 ฮาร์ดแวร์ประกอบด้วย

1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำระบบและบริหารระบบฐานข้อมูล
2. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานระบบ

#### 4.1.2 ซอฟต์แวร์ประกอบด้วย

1. ซอฟต์แวร์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำระบบและบริหารระบบฐานข้อมูล
  - Microsoft Windows 7
  - Microsoft Office 2010
  - Microsoft SQL Server 2008
  - Squirrel SQL Client
  - Adobe Photoshop CS
  - Apache Tomcat 6.0
  - iReport
  - Eclipse
  - Web Browser
2. ซอฟต์แวร์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานระบบ
  - Microsoft Windows or Other OS
  - Web Browser

### 4.2 การออกแบบหน้าจอ

ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับการพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบของ Web Application โดยใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้งาน ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละหน้าจอดังนี้

#### 4.2.1 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ

เมื่อผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบครั้งแรก ระบบจะแสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ในการใช้งานระบบ โดยผู้ใช้งานต้องระบุทั้งชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านให้ถูกต้องตามที่ได้กำหนดไว้ โดยสามารถกรอกข้อมูลผิดได้เพียง 3 ครั้งเท่านั้น ถ้าผิดเกิน 3 ครั้ง ระบบจะทำการล็อกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้ใช้งานทันที โดยต้องติดต่อมายังบริษัทเพื่อขอปลดล็อกชื่อผู้ใช้งาน โดยทางบริษัทจะทำการส่งอีเมลกลับไปแจ้งรหัสผ่านใหม่ต่อไป

#### รูปที่ 4.1 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ

#### 4.2.2 หน้าจอหลัก หลังจากล็อกอินเข้าสู่ระบบสำเร็จ

หลังจากผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอหลัก โดยมีการบอกว่าเข้าสู่ระบบสำเร็จ (Login successful) และมีเมนูหลักในการทำงานต่างๆ ให้เลือกทางด้านซ้ายมือ

#### รูปที่ 4.2 หน้าจอหลัก หลังจากล็อกอินเข้าสู่ระบบสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 4.2.3 หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่าน

ผู้ใช้งานสามารถทำการเปลี่ยนรหัสผ่านของตนเองได้ โดยเลือกเมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน จากเมนูหลักทางซ้ายมือ โดยต้องใส่รหัสผ่านเก่า และกำหนดรหัสผ่านใหม่ โดยประกอบด้วยตัวอักษร และตัวเลข อย่างน้อย 8 ตัว พร้อมยืนยันรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง โดยสามารถล้างข้อมูลทั้งหน้าจอได้จากการกดปุ่ม Reset และในกรณีที่กดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอหลัก

รูปที่ 4.3 หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่าน

### 4.2.4 หน้าจอการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน

กรณีที่เป็นผู้ดูแลระบบ สามารถเข้าถึงหน้าจอการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน เพื่อใช้ในการสร้างผู้ใช้งานใหม่ ค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน และ/หรือปรับปรุงแก้ไขข้อมูลต่างๆของผู้ใช้งาน โดยสามารถค้นหาได้จากกรหัสผู้ใช้ และ/หรือ เลือกรายชื่อโรงพยาบาล กรณีที่กดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอหลัก

**GENERALI**

V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

เมนูหลัก

- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย
- บันทึกข้อมูลลินใหม่
- Generate Batch No.
- Generate Cover Page
- จัดพิมพ์รายงาน
- บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- Invoice Data Extraction
- ออกจากระบบ

ค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผู้ใช้  **NEW USER**

รายชื่อโรงพยาบาล Please select...

**SEARCH** **CANCEL**

Enquiry Result:


No.	Username	Hospital Name	User Type	User Status
-ไม่พบข้อมูล-				

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

#### รูปที่ 4.4 หน้าจอการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน

##### 4.2.5 หน้าจอการลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการใหม่

สำหรับผู้ใช้งานใหม่ ผู้ดูแลระบบจะทำการสร้างชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านให้ โดยการกดปุ่ม NEW USER จากหน้าจอค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน โดยระบบจะแสดงหน้าจอการเช็ครหัสผู้ใช้งานในการลงทะเบียนผู้ให้บริการใหม่ ผู้ดูแลระบบสามารถเช็ครหัสผู้ใช้งาน (Username) ได้ว่าที่กำหนดให้ใช้งานใหม่นั้น ซ้ำกับที่มีอยู่แล้วในระบบหรือไม่ และจะมีการบันทึกรายละเอียดต่างๆ และข้อมูลที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในหน้าจอ เช่น ชื่อ นามสกุล โรงพยาบาลของผู้ใช้งาน ชนิดของผู้ใช้งาน สถานะของผู้ใช้งาน สิทธิ์ในการเข้าถึงฟังก์ชันต่างๆ เป็นต้น ในกรณีที่กดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน



V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

---

☐ เมนูหลัก

- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย
- กู้ย
- บันทึกข้อมูลเงินใหม่
- Generate Batch No.
- Generate Cover Page
- จัดพิมพ์รายงาน
- บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- Invoice Data Extraction
- ออกจากระบบ

☐ ลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการใหม่

รหัสผู้ใหม่ *	<input type="text"/>	<b>CHECK</b>
รหัสผ่าน *	<input type="text"/>	
ยืนยันรหัสผ่านใหม่ *	<input type="text"/>	
ชื่อ *	<input type="text"/>	
นามสกุล *	<input type="text"/>	
รายชื่อโรงพยาบาล *	Please select... ▼	
อีเมล	<input type="text"/>	
User Type *	<input type="radio"/> Administration user <input type="radio"/> Normal user	
User Status *	<input type="radio"/> Active <input type="radio"/> Inactive	
Access Function *	<input type="checkbox"/> Coverage Verify <input type="checkbox"/> Invoice Data Entry <input type="checkbox"/> Generate Batch No. <input type="checkbox"/> Generate Cover Page <input type="checkbox"/> Report Printing <input type="checkbox"/> Endorsement Update <input type="checkbox"/> Invoice Data Extraction	
Access Level *	Please select... ▼	
Time Limit *	Please select... ▼	
เปลี่ยนภาษา *	Please select... ▼	
เปลี่ยนรูปแบบวันที่ *	Please select... ▼	

SUBMIT
CANCEL

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.5 หน้าจอการลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.6 หน้าจอแสดงผลการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน

สามารถค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน ด้วยการพิมพ์ชื่อที่ต้องการค้นหา และ/หรือ เลือกจากรายชื่อของโรงพยาบาลก็ได้ โดยผลลัพธ์ที่ได้ จะแสดงเป็นตารางที่บอกรายชื่อผู้ใช้งาน โรงพยาบาลของผู้ใช้งาน ชนิดของผู้ใช้งาน และสถานะของผู้ใช้งาน ในกรณีที่กดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอหลัก

GENERALI

V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

□ เมนูหลัก

□ ค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน

เปลี่ยนรหัสผ่าน

แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน

ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน

บัญชีข้อมูลลินไทม์

Generate Batch No.

Generate Cover Page

จัดพิมพ์รายงาน

บันทึกข้อตกลงพิเศษ

Invoice Data Extraction

ออกจากระบบ

รหัสผู้ใช้  NEW USER

รายชื่อโรงพยาบาล Please select...

SEARCH CANCEL


English Results	No.	Username	Hospital Name	User Type	User Status
		BKKHOS01		Normal User	Active

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.6 หน้าจอแสดงผลการค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน

#### 4.2.7 หน้าจอสำหรับแก้ไขรายชื่อผู้ใช้งาน

หน้าจอแสดงข้อมูลต่างๆของผู้ใช้งานที่ได้ลงทะเบียนไว้แล้ว โดยผู้ดูแลระบบสามารถเปลี่ยนแปลง/แก้ไขข้อมูลต่างๆได้ เช่น รหัสผ่าน ชื่อ นามสกุล โรงพยาบาล ประเภทของผู้ใช้งาน สถานะของผู้ใช้งาน สถานะของรหัสผ่าน สิทธิ์ในการเข้าถึงฟังก์ชันต่างๆ เป็นต้น โดยที่ถ้ากดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอค้นหารายชื่อผู้ใช้งาน


V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

☐ เมนูหลัก

- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย
- บันทึกข้อมูลสินไหม
- Generate Batch No.
- Generate Cover Page
- จัดพิมพ์รายงาน
- บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- Invoice Data Extraction
- ออกจากระบบ

☐ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน

รหัสผู้ใช้	<input type="text" value="BKKHOS01"/>
รหัสผ่าน	<input type="text"/>
ยืนยันรหัสผ่านใหม่	<input type="text"/>
ชื่อ *	<input type="text" value="BANGKOK"/>
นามสกุล *	<input type="text" value="HOSPITAL"/>
รายชื่อโรงพยาบาล *	กรุงเทพฯ
อีเมล	<input type="text" value="nopparatk@generalit"/>
User Type *	<input type="radio"/> Administration user <input checked="" type="radio"/> Normal user
User Status *	<input checked="" type="radio"/> Active <input type="radio"/> Inactive
Password Status *	Normal
Access Function *	<input checked="" type="checkbox"/> Coverage Verify <input checked="" type="checkbox"/> Invoice Data Entry <input checked="" type="checkbox"/> Generate Batch No. <input checked="" type="checkbox"/> Generate Cover Page <input checked="" type="checkbox"/> Report Printing <input type="checkbox"/> Endorsement Update <input type="checkbox"/> Invoice Data Extraction
Access Level *	Hospital level
Time Limit *	30
ปลี่ยนเวลา *	Thai
ปลี่ยนรูปแบบวันที่ *	dd/MM/yyyy

© Copyright 2011 Generali Thailand, All Rights Reserved.

รูปที่ 4.7 หน้าจอสำหรับแก้ไขรายชื่อผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.8 หน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น

ผู้ใช้งานทั่วไป รวมทั้งผู้ดูแลระบบ สามารถเข้าถึงหน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้นได้ เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลของลูกค้าผู้เอาประกัน โดยจะมีให้เลือก 2 อย่าง ทั้งแบบประกันชีวิตรายกลุ่ม และแบบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หลังจากเลือกประเภทที่ต้องการค้นหาแล้ว ต้องกรอกข้อมูลเบื้องต้น เพื่อใช้ในการค้นหาต่อไป เช่น ถ้าค้นหาแบบประกันชีวิตรายกลุ่ม ต้องกรอกข้อมูล เลขที่กรมธรรม์และปีกรมธรรม์ (ตัวเลขเท่านั้น) และเลขที่ผู้เอาประกันชีวิตรายกลุ่มของลูกค้าคนนั้น (ตัวเลขและ/หรือตัวอักษร) ส่วนถ้าค้นหาแบบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล สามารถเลือกค้นหาได้ 2 แบบด้วยกัน ทั้งแบบกรอกเลขที่กรมธรรม์ (ตัวเลขจำนวน 6 หลักเท่านั้น) หรือ กรอกข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เป็นต้น สามารถกดปุ่ม Reset เพื่อล้างข้อมูลทั้งหน้าจอ และในกรณีที่กดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอหลัก

The screenshot shows the Generali system interface for policy holder search. It features the Generali logo at the top left and a version number (V13.1 Updated: 24/06/2557) at the top right. The main content area is divided into two columns of options and input fields.

**Left Column Options:**

- หมายเหตุ
- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกัน
- บันทึกข้อมูลสิ้นใหม่
- Generate Batch No.
- Generate Cover Page
- จัดพิมพ์รายงาน
- บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- Invoice Data Extraction
- ออกจากระบบ

**Right Column Options and Input Fields:**

- ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น
- ประเภทกรมธรรม์ :
  - ประกันชีวิตรายกลุ่ม Policy Holder : [ ] - [ ] - [ ]
  - ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล Insured Member : [ ] - [ ]
- กรณผู้เอาประกันมิได้ยื่นส่งบัตรประจำตัวผู้เอาประกันกับย กรมธรรม์เลขที่ : PP - [ ]

At the bottom of the form, there are three buttons: **SEARCH**, **RESET**, and **CANCEL**. The footer of the page reads: © Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.8 หน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น

#### 4.2.9 หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันชีวิตรายกลุ่ม)

กรณีที่เลือกค้นหาแบบประกันชีวิตรายกลุ่ม หลังจากผู้ใช้งานกรอกข้อมูลในการค้นหาและกดปุ่ม Search เรียบร้อยแล้ว หน้าจอจะแสดงข้อมูลเบื้องต้นของผู้เอาประกัน รวมทั้งตารางแสดงผลประโยชน์คงเหลือผู้ภายนอก ซึ่งจะแสดงผลประโยชน์ที่ลูกค้าท่านนั้นได้รับ แบ่งตามชนิดของผลประโยชน์ แสดงสถานะความคุ้มครอง ผลประโยชน์ที่ได้รับ ผลประโยชน์ที่ใช้ไปแล้ว ผลประโยชน์ที่คงเหลือ หน่วยของผลประโยชน์ มีการแสดงข้อมูลว่าเป็นข้อมูลล่าสุด โดยที่ผู้ใช้งาน

สามารถกดปุ่ม Print เพื่อสั่งพิมพ์ออกมาเป็นรูปแบบของไฟล์ pdf ได้ และในกรณีที่กดปุ่ม Search ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันเบื้องต้น


V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

☐ เมนูหลัก

- ▶ เปลี่ยนรหัสผ่าน
- ▶ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ▶ ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน
- ▶ บันทึกข้อมูลลินไทม์
- ▶ Generate Batch No.
- ▶ Generate Cover Page
- ▶ จัดพิมพ์รายงาน
- ▶ บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- ▶ Invoice Data Extraction
- ▶ ออกจากระบบ

☐ ผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันเบื้องต้น

ประเภท : ประกันชีวิตรายกลุ่ม

กรมธรรม์ : เพศ :  ชาย  หญิง

ชื่อนามสกุลผู้เอาประกัน : ประจัน วิริยะเมธาแห่ อายุ : 29

วันเกิด : 25/09/2528 อายุ : 29

กรมธรรม์เลขที่ : GL-20000022-14

Policy Holder Name : GENERALI LIFE ASSURANCE (THAILAND) PUBLIC CO., LTD.

เลขที่สมาชิกผู้เอาประกัน : 000306-00

วันที่ผลบังคับ : 01/01/2557 วันสิ้นสุด : 31/12/2557

สถานะสมาชิก : มีผลคุ้มครอง

ผลประโยชน์คงเหลือผู้เอาประกัน

รายละเอียดผลประโยชน์	ผลประโยชน์	สถานะความคุ้มครอง	ผลประโยชน์ใช้ไปแล้ว	ผลประโยชน์คงเหลือ	หน่วยผลประโยชน์
Dental Lump Sum	1,500.00	มีผลคุ้มครอง	0	1,500.00	บาทต่อปี
OPD Lump sum	15,000.00	มีผลคุ้มครอง	6100.40	8,899.60	บาทต่อปี

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ : 13/10/2557

ข้อมูลดังกล่าวมาจากเว็บไซต์ที่ได้รับเอกสารการวางมัดจากโรงพยาบาล หรือผู้เอาประกันส่งเอกสารเรียกร้องสินไหมโดยตรงกับบริษัท

PRINT
SEARCH

กรุณาตรวจสอบผลประโยชน์คงเหลือตามรายละเอียดผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันเข้ารับการรักษา กรณีมีปัญหา หรือข้อสงสัยใดๆ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ โทร 084-427-6587

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.9 หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันชีวิตรายกลุ่ม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.10 เอกสารแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (เป็นไฟล์ .pdf)

ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์เอกสารจากผลการค้นหาออกมาในรูปแบบของไฟล์ .pdf ได้ โดยที่ข้อมูลจะมีลักษณะคล้ายกับหน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น เพื่อที่สามารถพิมพ์ข้อมูลออกมายืนยันสิทธิ์หรือใช้ประกอบกับเอกสารของทางโรงพยาบาลอื่นๆต่อไป



บริษัท เจนเนอรัลลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ทะเบียนเลขที่ 0107555000589

ผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น - กรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม

รายนามสกุล ประวิทย์ วิริยะเกษมพงศ์  
 นศ ชาย  
 วัน เดือน ปี เกิด 25/09/2525  
 อายุ 29 ปี  
 กรมธรรม์เลขที่ GL-20000022-14  
 Policy Holder Name GENERALI LIFE ASSURANCE (THAILAND) PUBLIC CO., LTD.  
 เลขที่สมาชิกผู้เอาประกัน 000396-00  
 สถานะสมาชิก มีผลคุ้มครอง  
 วันที่มีผลบังคับ 01/01/2557  
 วันที่สิ้นสุด 31/12/2557  
 ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 13/10/2557  
 เอกสารอัปเดต ณ วันที่ 14/10/2557 เวลา 19:22  
 ผลประโยชน์คงเหลือผู้เอาประกัน

รายละเอียดผลประโยชน์	ผลประโยชน์	สถานะจำนวนคุ้มครอง	ผลประโยชน์ใช้ไปแล้ว	ผลประโยชน์คงเหลือ	หน่วยผลประโยชน์
Death Lump Sum	1,500.00	มีผลคุ้มครอง	0	1,500.00	บาทต่อปี
OPD Lump sum	15,000.00	มีผลคุ้มครอง	6100.49	8,899.60	บาทต่อปี

กรุณาตรวจสอบผลประโยชน์คงเหลือตามรายละเอียดผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันเข้ารับการรักษา

ข้อมูลดังกล่าวจะเกิดขึ้นกับวันที่ได้รับเอกสารการวินิจฉัยจากโรงพยาบาล หรือผู้เอาประกันส่งเอกสารเรียกร้องคืนเงินโดยวงเล็บบริษัท

หมายเหตุ ข้อมูลดังกล่าวนี้เป็นเพียงผลการตรวจสอบสิทธิ์ของสมาชิกผู้เอาประกันเบื้องต้นเท่านั้น

ในกรณีมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อฝ่ายบุคคลของบริษัทฯ ของท่าน หรือ Hotline 069-499-6919

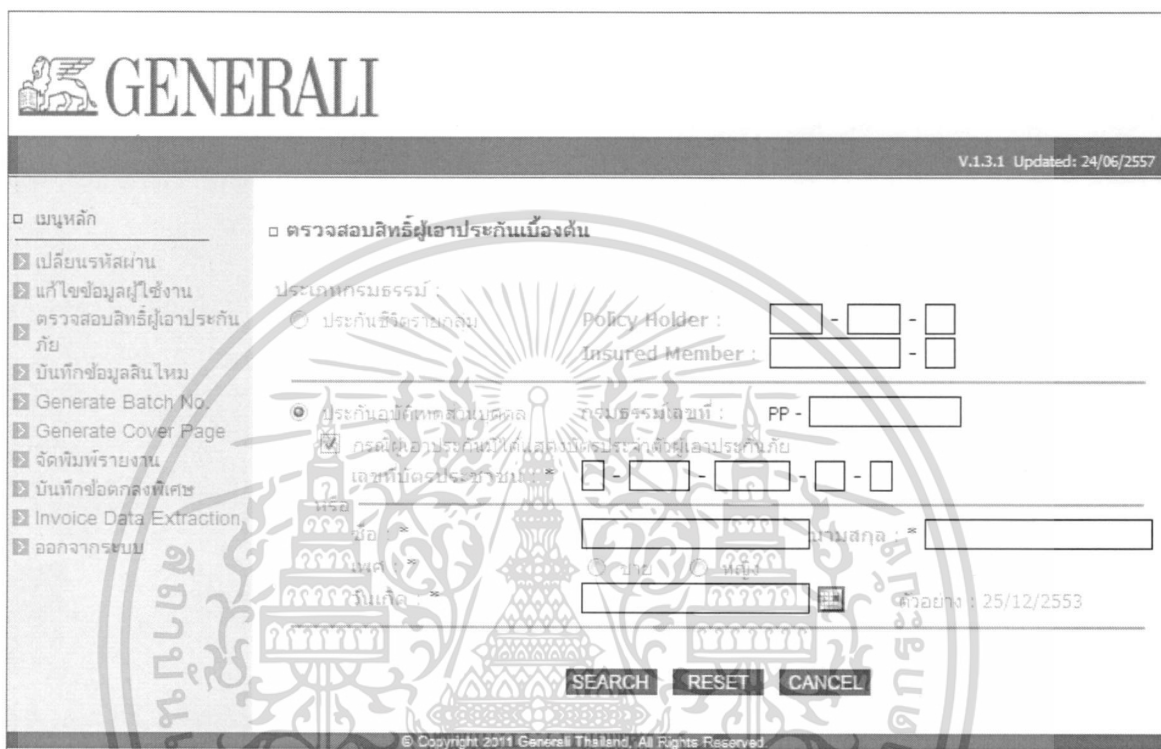
Source : <https://webapp.generalilife.co.th/eHospital/>

#### รูปที่ 4.10 เอกสารแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (เป็นไฟล์ .pdf)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.11 หน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล)


แสดงหน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น ในกรณีที่เลือกค้นหาแบบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล สามารถค้นหาได้โดยใส่เลขที่กรมธรรม์ (ตัวเลขจำนวน 6 ตัวเท่านั้น) หรือใส่ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เช่น เลขที่บัตรประชาชน หรือ ข้อมูลผู้เอาประกันในเบื้องต้น เช่น ชื่อ นามสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด ก็ได้



รูปที่ 4.11 หน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล)

#### 4.2.12 หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล)

หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันแบบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยแสดงข้อมูลเบื้องต้น พร้อมทั้ง ตารางแสดงผลประโยชน์ สถานะกรมธรรม์ ผลประโยชน์ที่ได้รับ วันที่ได้รับสิทธิและวันที่สิ้นสุดกรมธรรม์ โดยที่ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่ม Print เพื่อสั่งพิมพ์ออกมาเป็นรูปแบบของไฟล์ pdf ได้ และในกรณีที่กดปุ่ม Search ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น


V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

เมนูหลัก

- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย
- บันทึกข้อมูลสินไหม
- Generate Batch No.
- Generate Cover Page
- จัดพิมพ์รายงาน
- บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- Invoice Data Extraction
- ออกจากระบบ

ผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัยเบื้องต้น

ประเภทกรมธรรม์ :

ชื่อนามสกุลผู้เอาประกันภัย :

เพศ :  ชาย  หญิง

วันเกิด :

อายุ :

เลขที่บัตรประชาชน :

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ :

กรมธรรม์เลขที่	สถานะกรมธรรม์	ชื่อ-สกุล	Med. Exp.*	วันที่ลบบัญชี	วันสิ้นสุด
PP000012-AAI	มีผลคุ้มครอง	กฤษฎา สารพจน์	50,000.00	18/03/2557	18/03/2558

- AAF คือ กรมธรรม์แบบครอบครัว กรุณาตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกันภัย ในชื่อ "สถานะสมาชิก"

- \* Med Exp = ค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากการได้รับอุบัติเหตุต่อครั้ง

- กรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัย กรุณาติดต่อ 02-6853818

หมายเหตุ : ประกันอุบัติเหตุกลุ่มนักเรียน ไม่สามารถตรวจสอบสิทธิ์ผ่านระบบได้ กรุณาให้ความคุ้มครองตามหน้าบัตรหรือหนังสือสงัด กรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัย กรุณาติดต่อ 092-2530613

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.12 หน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัยเบื้องต้น (กรณีเลือกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล)

#### 4.2.13 หน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม

หน้าจอสำหรับการบันทึกข้อมูลสินไหม โดยต้องทำการกรอกข้อมูลของผู้เอาประกันภัยรายนั้น เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นก่อน ซึ่งระบบจะรองรับแค่การบันทึกข้อมูลสินไหมของประกันชีวิตรายกลุ่ม หลังจากกรอกข้อมูลเสร็จให้กดปุ่ม Search เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### รูปที่ 4.13 หน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม

#### 4.2.14 หน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม หลังจากการค้นหารายชื่อผู้เอาประกันภัย

หลังจากค้นหาข้อมูลผู้เอาประกันภัยเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม โดยระบบจะใส่ข้อมูลผู้เอาประกันภัยในเบื้องต้นมาให้โดยอัตโนมัติ โดยที่ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลการเรียกเก็บเอง ซึ่งระบบได้อำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่นช่อง ICD-10 สามารถกรอกรหัส ICD-10 แล้วกดปุ่ม Enter ได้เลย ระบบจะทำการค้นหาชื่อโรค และนำเอาชื่อโรคมานำให้โดยอัตโนมัติ โดยที่สามารถกดปุ่ม Reset เพื่อล้างข้อมูลในส่วนเรียกเก็บทั้งหมด กดปุ่ม Save เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลสินไหม และกดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**GENERALI**

V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

เมนูหลัก

- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน
- ภัย
- บันทึกข้อมูลสินไหม
- Generate Batch No.
- Generate Cover Page
- จัดพิมพ์รายงาน
- บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- Invoice Data Extraction
- ออกจากระบบ

บันทึกข้อมูลสินไหม

ผู้ถือกรมธรรม์ : \* GL - 2000 - 0022 - 14

สมาชิกผู้เอาประกัน : \* 000306 - 0

ข้อมูลกรมธรรม์

ชื่อ-นามสกุล : ประวิทย์ วิริยะเมธาแท้

วัน/เดือน/ปี เกิด : 25/09/2528      อายุ : 29

วันมีผลบังคับ : 01/01/2557      วันสิ้นสุด : 31/12/2557

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ : 13/10/2557

กรณการกรอกข้อมูลการเรียกเก็บ

วันพบแพทย์ : \*      วันเกิดเหตุ : \*

ICD-10 (Primary) : \*

ICD-10 (Secondary) :

Benefit Code : \*      Hospital Invoice no. : \*

จำนวน (บาท) : \*

หมายเหตุ :

RESET    SAVE    CANCEL


© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.14 หน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม หลังจากการค้นหารายชื่อผู้เอาประกัน

#### 4.2.15 หน้าจอการสร้างเลขที่ Batch

หน้าจอการสร้างเลขที่ Batch ระบบจะให้ทำการใส่ช่วงเวลาที่ต้องการทำการสร้าง Batch ซึ่งสามารถเลือกได้จากปุ่มปฏิทินข้างๆช่องใส่ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน และช่วยให้ได้ format ของวันที่ที่ถูกต้อง จากนั้นกดปุ่ม Search เพื่อค้นหาข้อมูล หรือกดปุ่ม Cancel ระบบจะกลับไปแสดงหน้าจอหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

---

เมนูหลัก

Generate Batch No.

เปลี่ยนรหัสผ่าน

แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน

ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย

บันทึกข้อมูลสินไหม

Generate Batch No.

Generate Cover Page

จัดพิมพ์รายงาน

บันทึกข้อตกลงพิเศษ

Invoice Data Extraction


ออกจากระบบ

© Copyright 2011 Generali Thailand, All Rights Reserved.

### รูปที่ 4.15 หน้าจอการสร้างเลขที่ Batch

#### 4.2.16 หน้าจอการเลือกข้อมูลก่อนทำการสร้างเลขที่ Batch

หลังจากเลือกช่วงวันที่ต้องการสร้างเลขที่ Batch แล้ว ระบบจะทำการดึงข้อมูลของ Invoice ตามช่วงเวลานั้นขึ้นมา โดยผู้ใช้งานสามารถกดเข้าไปดูรายละเอียดของสินไหมนั้นได้ ด้วยการกดเข้าไปดูที่ชื่อของคนนั้น ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลสินไหม โดยสามารถแก้ไขข้อมูลต่างๆได้ และที่หน้าจอการเลือกข้อมูลก่อนทำการสร้างเลขที่ Batch ผู้ใช้งานสามารถทำการเลือกได้ว่า ต้องการสร้างเลขที่ Batch จาก Invoice ใหนบ้าง โดยการคลิกเลือกที่ด้านซ้ายของแถวข้อมูลในตาราง เพื่อเป็นการเลือกข้อมูล ก่อนกดปุ่ม Generate Batch No From Selection เพื่อสร้างเลขที่ Batch ต่อไป ซึ่งระบบสามารถลบข้อมูล Invoice ที่บันทึกผิดได้ โดยการคลิกเลือกข้อมูลที่ผิดจากนั้นกดปุ่ม Delete ทางด้านขวามือล่าง เพื่อลบข้อมูลนั้นออก หรือกดปุ่ม Cancel เพื่อกลับไปยังหน้าจอการสร้างเลขที่ Batch


V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

☐ เมนูหลัก

- ☒ เปลี่ยนรหัสผ่าน
- ☒ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ☒ ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย
- ☒ บันทึกข้อมูลสินไหม
- ☒ Generate Batch No.
- ☒ Generate Cover Page
- ☒ จัดพิมพ์รายงาน
- ☒ บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- ☒ Invoice Data Extraction
- ☒ ออกจากระบบ

☐ Generate Batch No.

Please select record to generate Batch No.

เลือกทั้งหมด / ไม่เลือกทั้งหมด

	ลำดับที่	Invoice No.	ชื่อ-นามสกุล	Benefit Description	จำนวนเงิน
<input type="checkbox"/>	1	09-57000212	นันทวรรณ พรหมจัน	O1001	1,281.00
<input type="checkbox"/>	2	CO14016188	สายสนีย์ วิริยะโกศล	H1007	2,727.00
<input type="checkbox"/>	3	10-14-0039615	วิทยา มวลจันทร์	O1001	945.00
<input type="checkbox"/>	4	10-14-0039697	รวมพร ปานมาก	O1001	800.00
<input type="checkbox"/>	5	10-14-0039698	ณภัทร เอื้อนสภา	O1001	1,200.00

Grand Total Incurred Amount 6,953.00

Total Incurred Amount 0.00

Count: 0 records

**GENERATE BATCH NO. FROM SELECTION**

**DELETE** **CANCEL**

© Copyright 2011 Generali Thailand, All Rights Reserved.

รูปที่ 4.16 หน้าจอการเลือกข้อมูลก่อนทำการสร้างเลขที่ Batch

#### 4.2.17 หน้าจอการสร้างใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)

หน้าจอแสดงวันที่สำหรับสร้างใบปะหน้าเอกสารให้กรอก โดยสามารถเลือกวันที่จากปุ่มปฏิทินข้างๆแทนได้ เพื่อใช้สำหรับการสร้างเอกสารส่งไปให้ทางโรงพยาบาลในเครือข่าย ซึ่งกลุ่ม Print จะแสดงข้อมูลออกมาเป็นไฟล์ .pdf และกดปุ่ม Back เพื่อกลับไปยังหน้าจอหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

□ เมนูหลัก

- ▶ เปลี่ยนรหัสผ่าน
- ▶ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- ▶ ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอ้าประกัน
- ▶ ภัย
- ▶ บันทึกข้อมูลลิเนใหม่
- ▶ Generate Batch No.
- ▶ Generate Cover Page
- ▶ จัดพิมพ์รายงาน
- ▶ บันทึกข้อตกลงพิเศษ
- ▶ Invoice Data Extraction
- ▶ ออกจากระบบ

□ Generate Cover Page

Cover Page Report

ข้อมูลวันที่

PRINT

BACK

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.17 หน้าจอการสร้างใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.18 เอกสารแสดงรายการ Batch ใน Invoice นั้นๆ (เป็นไฟล์ .pdf)

ตัวอย่างเอกสารแสดงรายการเลขที่ Batch รวมทั้งค่าสินไหมทดแทนใน Invoice นั้นๆ ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของไฟล์ .pdf



# GENERALI

## HOSPITAL BILLING COVER STATEMENT SUMMARY REPORT

Generali Life Assurance (Thailand) Public Company Limited Registration No. 0107555000559

572 CRC Tower, All Seasons Place, 16th Floor, Unit 1602-1605

, Wireless Road, Lumpini, Panuwat, Bangkok 10330

Tel. 02-665-3828 Fax. 02-665-3829

Any question please contact 02-665-3828 = 703

statement date 01/10 2557

Hospital no. null

Payee null

Item ลำดับ	Batch No.	Claim Amount		Remark
		(บาท)	จำนวนเงิน	
1	FR1-1410001	4,729.00	5	
2	FR2-1410001	761.00	1	
3	FR3-1410001	18,925.00	20	
4	FR4-1410001	1,459.00	2	
5	FR5-1410001	1,420.00	2	
6	FR7-1410001	555.00	1	
7	FR8-1410001	17,819.00	23	
8	FR9-1410001	12,468.00	9	
9	KRB-1410001	6,411.00	7	
10	KRB-1410001	14,939.00	11	
11	KRP-1410002	34,425.00	30	
12	KRP-1410003	29,155.00	27	
13	KRP-1410004	3,635.00	3	
14	KRP-1410005	16,942.00	5	
15	LPH-1410001	9,131.70	10	
16	PM4-1410001	36,844.00	24	
17	PM4-1410002	25,551.00	29	
18	PM4-1410003	4,000.00	1	
19	FT1-1410001	45,153.50	30	
20	FTB-1410001	5,465.00	6	
21	VIN-1410001	11,059.20	10	
Total		301,193.40	256	

Prepare by

Checked by

Approved by

#### รูปที่ 4.18 เอกสารแสดงรายการ Batch ใน Invoice นั้นๆ (เป็นไฟล์ .pdf)

#### 4.2.19 หน้าจอการสร้างรายงานต่างๆ

หน้าจอแสดงการเลือกการสร้างรายงาน โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ทั้งส่วนของการสร้างเลขที่ Batch และส่วนของการสร้างใบปะหน้า ซึ่งต้องทำการกรอกข้อมูล จากนั้นกดปุ่ม Print ระบบจะแสดงข้อมูลออกมาเป็นไฟล์ .pdf และกดปุ่ม Back เพื่อกลับไปยังหน้าจอหลัก โดยที่ฟังก์ชันนี้ใช้ในกรณีต้องการพิมพ์ข้อมูลซ้ำอีกครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.19 หน้าจอการสร้างรายงานต่างๆ

#### 4.2.20 ตัวอย่างเอกสารแสดงใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) (เป็นไฟล์ .pdf)

ตัวอย่างกรณีเลือกพิมพ์ เอกสารแสดงใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของไฟล์ .pdf โดยมีรายละเอียดต่างๆ เช่น เลขที่กรมธรรม์ เลขที่สมาชิกผู้เอาประกัน ชื่อนามสกุล วันที่พบแพทย์ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เลขที่ Invoice หมายเลข และเลขที่ Batch เป็นต้น



Item	Policy No.	Insured member	Customer Name	Claim date	Claim Amount	Base/Code	Hospital	Remarks
ลำดับ	เลขที่กรมธรรม์	สมาชิกผู้เอาประกัน	ชื่อ นามสกุล	วันพบแพทย์	(บาท)	รหัสจุดตัด	ชื่อโรงพยาบาล	หมายเหตุ
1	GL-2012-0061-01	310643-00	พวงพร เสดิณี	14-09-2556	700.00	O:001	ARO-16-33207	
2	GL-2004-0051-00	10000439-01	Tokmasoi Dungsai	14-09-2556	800.00	O:001	ARO-16-33240	
3	GL-2012-0060-01	106723-00	สุวิชัย เกื้อจันทร์	14-09-2556	695.00	O:001	ARO-16-33273	
4	GL-2004-0051-00	10000577-00	Tokmasai	15-09-2556	1,200.00	O:001	ARO-16-33274	
5	GL-2005-0053-07	1029-00	สุชาติ นิลโคก	15-09-2556	1,400.00	O:001	ARO-16-33287	
6	GL-2006-0047-07	13019-00	ธีษฎ์วัฒน์ ศาน	15-09-2556	312.00	O:001	ARO-16-33302	
7	GL-2006-0131-06	100392-00	แสงฉวีวัน ศานนา	15-09-2556	700.00	O:001	ARO-16-33304	
8	GL-2012-0060-01	102941-00	อภิรดา บุญชาติ	15-09-2556	608.00	O:001	ARO-16-33326	
9	GL-2011-0070-02	000133-00	บุษย์ศรี ชัยพันธ์	15-09-2556	552.00	O:001	ARO-16-33362	
10	GL-2012-0061-01	311536-00	นรินทร์ ศันสนาน	15-09-2556	963.00	O:001	ARO-16-33383	
					Total			8,430.00

Prepare by: \_\_\_\_\_ Checked by: \_\_\_\_\_ Approved by: \_\_\_\_\_

รูปที่ 4.20 ตัวอย่างเอกสารแสดงใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) (เป็นไฟล์ .pdf)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.21 หน้าจอการบันทึกข้อตกลงพิเศษ

หน้าจอในการค้นหากรมธรรม์ เพื่อบันทึกข้อตกลงพิเศษต่างๆ ตามที่ต้องการ โดยการกรอกเลขที่กรมธรรม์ จากนั้นกดปุ่ม Search ระบบจะแสดงข้อมูลชื่อเจ้าของกรมธรรม์ขึ้นมา จากนั้นกรอกข้อตกลงพิเศษทางด้านล่างต่อไป ซึ่งถ้าต้องการบันทึกสามารถกดปุ่ม Save ถ้าต้องการลบข้อตกลงพิเศษ สามารถกดปุ่ม Delete กดปุ่ม Reset เพื่อดำข้อมูลข้อตกลงพิเศษในหน้าจอ และกดปุ่ม Cancel เพื่อกลับไปยังหน้าจอหลัก

รูปที่ 4.21 หน้าจอการบันทึกข้อตกลงพิเศษ

#### 4.2.22 หน้าจอการสร้างข้อมูล Batch สำหรับการนำเข้าสู่ระบบ Group Insurance System (GIS)

หน้าจอแสดงการสร้างข้อมูล Batch สำหรับผู้ใช้งานภายในบริษัทเพื่อดึงเอาข้อมูลสินไหมใหม่จากระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ มาทำการนำเข้า (Upload) สู่ระบบ Group Insurance System (GIS) ภายในบริษัทเพื่อการทำจ่ายสินไหมต่อไป (ช่วยลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งานภายในบริษัท) โดยหน้าจอจะให้กรอกเลขที่ Batch จากนั้นกดปุ่ม Submit ระบบจะดึงข้อมูลออกมาในรูปแบบของไฟล์ excel (.xls) ให้ผู้ใช้งานบันทึกลงคอมพิวเตอร์ (เพื่อเตรียม upload เข้าสู่ระบบ GIS) ต่อไป ในกรณีที่กรอกเลขที่ Batch ผิด ไฟล์ excel ที่ออกมานั้นจะไม่มีข้อมูลใดๆเลย และผู้ใช้งานสามารถกดปุ่ม Cancel เพื่อดำข้อมูลเลขที่ Batch ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**GENERALI**

V.1.3.1 Updated: 24/06/2557

☐ เมนูหลัก

☐ Invoice Data Extraction

▶ เปลี่ยนรหัสผ่าน

▶ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน

▶ ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย

▶ บันทึกข้อมูลลินใหม่

▶ Generate Batch No.

▶ Generate Cover Page

▶ จัดพิมพ์รายงาน

▶ บันทึกข้อตกลงพิเศษ

▶ Invoice Data Extraction

▶ ออกจากระบบ

Batch No. :

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.22 หน้าจอการสร้างข้อมูล Batch สำหรับ Upload เข้าสู่ระบบ Group Insurance System

#### 4.2.23 ตัวอย่างเอกสารแสดงรายละเอียดของ Batch (เป็นไฟล์ .xls)

ตัวอย่างเอกสารแสดงรายละเอียดของ Batch ซึ่งแสดงอยู่ในรูปแบบของไฟล์ .xls เพื่อให้สะดวกในการ Upload เข้าสู่ระบบภายใน (Group Insurance System : GIS) ต่อไป โดยประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เช่น เลขที่กรมธรรม์ เลขที่สมาชิก รหัสโรงพยาบาล รหัส Invoice ของทางโรงพยาบาล วันพบแพทย์ โรคที่รับการรักษา ผลประโยชน์ที่ใช้ รวมค่าใช้จ่าย เป็นต้น

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	POLICY_NO	CERT_ID	CERT_PREFIX	FILLING_NO	HOSPITAL_CODE	PAYMENT_METH	RECEIVED_DATE	CONSULT_DATE	ACCIDENT_DATE	BENEFIT_CODE	DIAG_CODE1	DIAG_CODE2	ORIGINAL_AMOUNT	FULLPAYMENT_FLAG	ADVISE_CODE
2	20090028	26000028	0	BKK-1305006	H0001	6	20130427	20130427	01004	999	1200		N		
3	20070003	97535	0	BKK-1305006	H0001	6	20130502	20130502	01001	300	2000		N		
4	20040051	06267821	2	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01001	300	283.5		N		
5	20040051	06267821	2	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01001	306.9	800		N		
6	20050034	000134	0	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01001	999	1500		N		
7	19990023	000058	0	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01001	650.0	2008.5		N		
8	20090028	26000028	0	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01001	949.0	535		N		
9	20050039	96631	0	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01002	999	5175		N		
10	20050039	93960	0	BKK-1305006	H0001	6	20130503	20130503	01001	637.34	1200		N		
11	20110072	BK0068	2	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	202.9	1700		N		
12	20070143	01002032	1	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	578.5	600		N		
13	20050039	63040	0	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01002	999	5635		N		
14	20070143	01002032	2	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	121.9	600		N		
15	20070157	437632	1	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	220.9	1180.4		N		
16	20070157	437632	0	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	302.9	1544		N		
17	20070157	437632	2	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	120.9	1665.9		N		
18	20060025	65000377	2	BKK-1305006	H0001	6	20130504	20130504	01001	K29.1	1332.4		N		
19	20060012	000209	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	E89.0	1800		N		
20	20040051	10000285	1	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	K58.9	800		N		
21	20070003	130104	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	E78.5	2000		N		
22	20050009	000335	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01002	999	635		N		
23	20110002	120003624	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	S43.4	465		N		
24	20070003	56566	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	999	2000		N		
25	20070003	85004	3	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01004	999	1385		N		
26	20070003	85004	2	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01004	999	1485		N		
27	20120069	000021	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	C83.3	513		N		
28	20100005	00001671	0	BKK-1305006	H0001	6	20130505	20130505	01001	L24.9	735		N		
29	20090028	26000405	0	BKK-1305006	H0001	6	20130506	20130506	01001	M51.9	1145		N		
30	20130027	C090001	0	BKK-1305006	H0001	6	20130506	20130506	01001	H35.3	2000		N		
31	20120073	000206	0	BKK-1305006	H0001	6	20130506	20130506	01001	G43.0	2000		N		
32															
33															
34															

รูปที่ 4.23 ตัวอย่างเอกสารแสดงรายละเอียดของ Batch (เป็นไฟล์ .xls)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.24 หน้าจอหลังจากออกจากระบบแล้ว

หน้าจอแสดงการออกจากระบบเรียบร้อยแล้ว โดยจะมีข้อความบอกว่าออกจากระบบสำเร็จ (Logout successful)

**GENERALI**

□ Hospital Internet Claim System  
Logout successful.

Username:

Password:

**LOGIN**

กรณีมีข้อสงสัยหรือปัญหา กรุณาติดต่อ Tel. 0-2685-3828 ต่อ 652, 084-427-6587  
หรือ e-mail [GenHealth-Services@generalif.co.th](mailto:GenHealth-Services@generalif.co.th) กรณีไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่หมายเลขดังกล่าวได้  
โดยบริษัทฯ ได้มีการตรวจสอบข้อความรับเข้า (Inbox) อย่างสม่ำเสมอ

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

รูปที่ 4.24 หน้าจอหลังจากออกจากระบบแล้ว

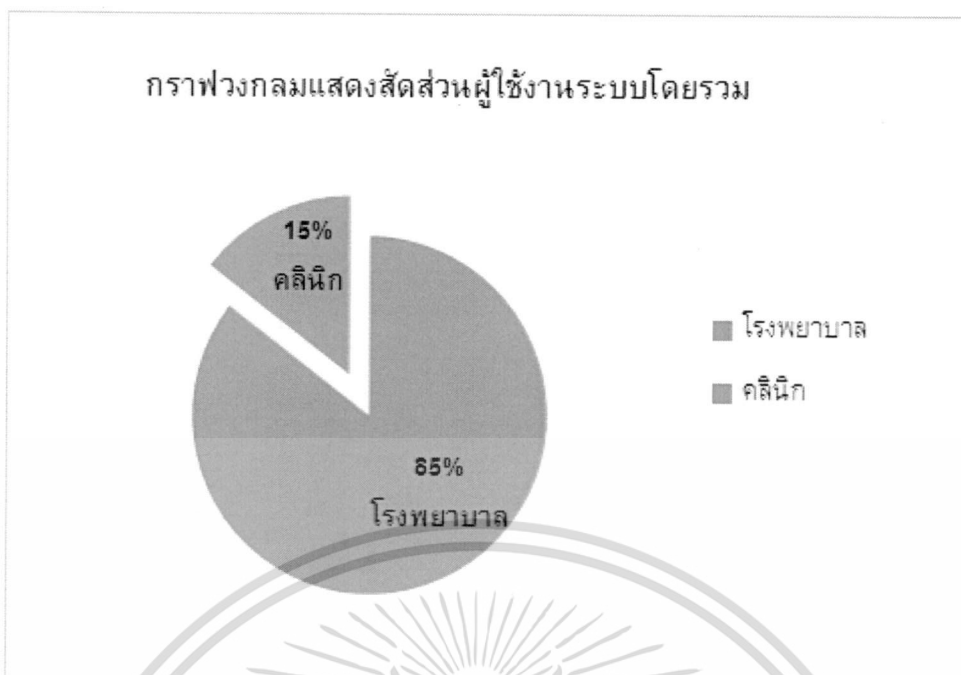
#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบโดยรวม โดยทำการแยกออกเป็นฟังก์ชันในการใช้งานเพื่อตรวจสอบสิทธิ์และฟังก์ชันเพื่อทำการบันทึกข้อมูลสินไหมของผู้ตอบแบบสอบถาม และเก็บความถี่ในการใช้งาน ซึ่งจำแนกตามหน้าที่งาน ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผู้ใช้งานระบบโดยรวม

ประเภทสถานพยาบาล	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
1. โรงพยาบาล	217	85
2. คลินิก	37	15
รวม	254	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



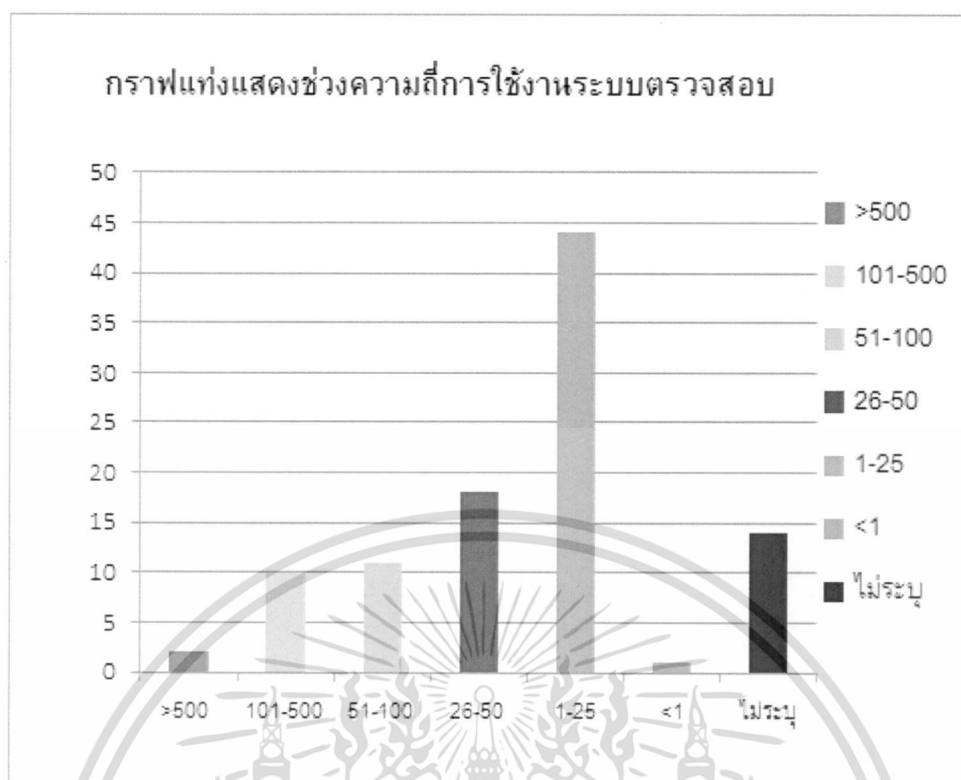
**รูปที่ 4.25** กราฟวงกลมแสดงสัดส่วนผู้ใช้งานระบบโดยรวม

จากตารางที่ 4.1 ตารางผู้ใช้งานระบบโดยรวม เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบโดยรวม 254 แห่ง พบว่ามีจำนวนผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลทั้งสิ้น จำนวน 217 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85 และคลินิกรวมเป็น จำนวน 37 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15

**ตารางที่ 4.2** ความถี่ในการเข้าใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาระกัน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 โรงพยาบาล

ช่วงความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์	จำนวน(โรงพยาบาล)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ครั้ง	1	1
2. 1 – 25 ครั้ง	44	44
3. 26 – 50 ครั้ง	18	18
4. 51 – 100 ครั้ง	11	11
5. 101 – 500 ครั้ง	10	10
6. มากกว่า 500	2	2
ไม่แสดงความคิดเห็น	14	14
รวม	100	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.26 กราฟแท่งแสดงช่วงความถี่การใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน

จากตารางที่ 4.2 ความถี่ในการเข้าใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน พบว่าสถานพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นั้น มีการเข้าใช้งานระบบ 1-25 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 44 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44 ต่อมาคือ เข้าใช้งานระบบ 26-50 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18 มีการเข้าใช้งานระบบ 51-100 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11 เข้าใช้งานระบบจำนวน 101-500 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10 เข้าใช้งานระบบมากกว่า 500 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2 และมีผู้เข้าใช้งานระบบ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1

#### 4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ข้อมูลในส่วนนี้ได้มีการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยมีการแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมายดังต่อไปนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบงานของผู้ใช้งานระบบ

ประเด็นด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้งานระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
			ที่สุด		กลาง		ที่สุด
			5	4	3	2	1
1.ระบบสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานเสร็จได้รวดเร็วขึ้น	3.82	0.70	14	57	26	3	0
2.ระบบมีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3.77	0.75	15	51	30	4	0
3.ข้อมูลในระบบมีประโยชน์ต่อการบริการ	3.97	0.73	23	53	22	2	0
4.คู่มือการใช้งาน รวมถึงการสอนการใช้งานระบบ สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจระบบ และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	0.70	14	58	25	3	0
5.ระบบทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	0.73	17	57	24	1	1
รวม	3.85	0.72	83	276	127	13	1

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้งานระบบ ทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 และมีค่า S.D. โดยเฉลี่ยรวมที่ 0.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้ว พบว่า องค์ประกอบทุกประเด็นนั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ข้อมูลในระบบที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยลำดับที่สอง คือ ระบบทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ลำดับที่สาม คือ มีคู่มือการใช้งาน รวมถึงการสอนการใช้งานระบบทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจได้จริง และสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ลำดับที่สี่ คือ ระบบช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเสร็จได้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.82 และลำดับที่ห้า คือ ระบบมีขั้นตอนการทำงาน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้งาน  
ฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกัน

ประเด็นด้านความพึงพอใจในการใช้งานฟังก์ชัน การตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
			ที่สุด	กลาง	ที่สุด	ที่สุด	
			5	4	3	2	1
1.ความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ	3.82	0.66	13	56	29	1	1
2.ความรวดเร็วของการเชื่อมต่อของระบบ ฐานข้อมูล (การใช้งานระบบไม่หลุดบ่อย หรือ การบันทึกข้อมูลระบบไม่ติดขัด)	3.72	0.68	11	52	35	2	0
3.ความง่ายต่อการใช้งานฟังก์ชัน	3.80	0.72	13	54	31	2	0
4.ความรวดเร็วของระบบในการตอบสนองเมื่อ ทำการใช้ฟังก์ชัน	3.96	0.76	15	53	28	2	2
5.ความถูกต้องของข้อมูลกรรมธรรม์ที่แสดงบน หน้าจอ	3.89	0.64	16	65	16	2	1
6.ความสะดวกในการปฏิบัติงานจากการพิมพ์ รายงาน การยืนยันผลการตรวจสอบสิทธิ์จาก ระบบ	3.89	0.67	15	61	22	2	0
รวม	3.85	0.69	83	341	161	11	4

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ ทั้ง 6 ประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 และมีค่า S.D. เฉลี่ยรวมที่ 0.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรประกอบทุกข้อมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับที่หนึ่ง คือ ความรวดเร็วของระบบในการตอบสนองเมื่อมีการตรวจสอบสิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ลำดับสองมีอยู่ 2 องค์กรประกอบ คือ ความถูกต้องของข้อมูลกรรมธรรม์ที่แสดงบนหน้าจอ และความสะดวกในการปฏิบัติงานจากการพิมพ์รายงานยืนยันผลการตรวจสอบสิทธิ์จากระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ลำดับที่สามคือ ความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ลำดับที่สี่ คือ ความง่ายต่อการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และลำดับที่ห้า คือ ความรวดเร็วของการเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูล (การใช้งานระบบ หลุดบ่อย หรือบันทึกข้อมูลไม่ติดขัด) ที่มีค่าเฉลี่ย 3.72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากข้อมูลความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้งานระบบและความพึงพอใจในการใช้งานฟังก์ชัน การตรวจสอบสิทธิ์พบว่าอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือระดับพึงพอใจมากในทุกๆประเด็น ที่ทำการสำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้งานระบบ โดยเฉพาะผู้ใช้งานระบบในส่วนของตรวจสอบสิทธิ์ที่ต้องพบเจอลูกค้าที่เข้ามา ใช้บริการและต้องดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ของลูกค้าก่อนการรักษา เพื่อคัดกรองสิทธิ์ที่ลูกค้ามีจาก ความคุ้มครองของกรมธรรม์นั้นๆ ซึ่งสามารถเห็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจได้ว่า คะแนน ส่วนมากของการสำรวจอยู่ในช่วงระดับมาก และถัดมาคือระดับปานกลาง ตามมาด้วยระดับมาก ที่สุด และระดับน้อย ตามลำดับ การที่ผู้ประเมินส่วนใหญ่ให้คะแนนในระดับมาก แต่ไม่ได้ให้ระดับ มากที่สุด เป็นเพราะเหตุผลบางประเด็นที่ทำให้ยังไม่สามารถให้คะแนนในระดับมากที่สุดได้ ซึ่ง จากการวิเคราะห์การสำรวจในขั้นต่อไป ทำให้ผู้พัฒนาได้เห็นภาพรวมของคำตอบว่าเพราะเหตุใด ระบบจึงยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด และผู้พัฒนาสามารถนำข้อค้นพบที่ได้รับการจาก การสำรวจเหล่านี้มาวางแผนปรับปรุง พัฒนา รวมถึงนำไปสร้างกลยุทธ์เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบได้อย่างแท้จริง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

#### 4.5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน

##### 4.5.1 ข้อดีของฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ

4.5.1.1 สามารถตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันในกรมธรรม์ของลูกค้าได้ด้วยความรวดเร็ว มี จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 33 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. รวดเร็ว ประหยัดเวลา
2. รวดเร็วและถูกต้อง เพราะเป็นฐานข้อมูลของบริษัทเอง
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล
4. รวดเร็ว ข้อมูลชัดเจน ไม่ต้องกลัวข้อมูลสูญหาย
5. รวดเร็ว สะดวกแก่ผู้ใช้
6. รวดเร็วดี
7. สะดวก รวดเร็วดี ผู้เอาประกันสามารถทราบสถานะกรมธรรม์ของตนได้ทันที
8. รวดเร็วและใช้ง่าย
9. สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ได้ข้อมูลและสิทธิ์ที่ถูกต้องในการรักษา
10. สะดวกและรวดเร็ว
11. ช่วยลดความผิดพลาดในการเคลียร์สิทธิ์
12. สามารถตรวจสอบความคุ้มครองได้ทันที
13. สามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้ทันที
14. รวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. รวดเร็ว สะดวก ทันสมัย ทราบข้อมูลเบื้องต้นชัดเจน
16. สะดวก รวดเร็วต่อการให้บริการกับลูกค้า
17. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว
18. รวดเร็วในการติดต่อประกัน
19. สะดวก รวดเร็ว
20. ตรวจสอบได้ทันที
21. สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
22. รวดเร็ว สามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้
23. สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
24. ทำให้สะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายไม่ต้องเสียเวลาในการใช้โทรศัพท์
25. ทำให้การตรวจสอบสิทธิ์ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
26. สะดวก รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ได้ดี ไม่ต้องประสานงานซ้ำซ้อน
27. สะดวก รวดเร็ว
28. สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบสถานะเอกสารและการตอบกลับได้
29. ทำให้การทำงาน การเช็คสิทธิ์สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถเช็คสิทธิ์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
30. สามารถทำให้ทราบได้ทันทีว่าคนไข้ใช้ได้หรือไม่
31. ง่ายสะดวก รวดเร็ว ในการตรวจสอบสถานะความคุ้มครองสมาชิกจากระบบ
32. สามารถทราบสิทธิ์ได้ทันที
33. ทำให้ทราบว่าผู้ป่วยมีสิทธิ์หรือไม่รวดเร็วขึ้น

4.5.1.2 สามารถตรวจสอบสิทธิ์ ชัดเจน ถูกต้อง ป้องกันพนักงานออกจางานหรือยกเลิกกรมธรรม์ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 26 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. สามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้กรณีที่ถูกค่าไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่นมาก่อนและลาออก
2. ตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกันชัดเจน
3. ช่วยตรวจสอบลูกค้าว่าเป็นสถานะของบริษัทฯ
4. ทำให้โรงพยาบาลง่ายต่อการใช้สิทธิ์ ตรวจสอบข้อมูลก่อนใช้
5. ทำให้ง่ายต่อการใช้สิทธิ์ผู้ป่วย
6. ทำให้รู้ถึงสถานะการใช้ ณ ปัจจุบันของบัตรประกันผู้ป่วย
7. ทราบสิทธิ์คนไข้
8. ลูกค้าและโรงพยาบาลทราบถึงสิทธิ์ความคุ้มครอง สามารถชี้แจงลูกค้าหน่วยงานได้เลย
9. สามารถตรวจสอบเอกสารผ่านระบบ E-Hospital Claim ไม่ต้องรบกวนเจ้าหน้าที่บริษัทฯ
10. ข้อมูล Update มั่นใจในการให้สิทธิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ในส่วน OPD ทราบผลทันทีที่ใช้ E-Claim
12. สามารถตรวจสอบวงเงินค่ารักษาที่เหลือ ได้รับทราบวงเงินเพื่อที่จะประเมินการรักษาได้
13. สามารถตรวจสอบเช็คสิทธิ์ผู้ใช้บัตรประกัน สามารถยืนยันใช้บัตรได้จริง
14. ป้องกันพนักงาน ประกันกลุ่ม ลาออก
15. ทำให้ตรวจสอบสิทธิ์ได้ดีทำให้รู้ว่าคนไข้ยังใช้สิทธิ์ OPD ได้หรือไม่
16. ให้ผู้ป่วยได้รับทราบสิทธิ์ก่อนเข้ารับบริการ
17. เพื่อจะได้ทราบจำนวนคงเหลือต่อปี และสามารถทราบความคุ้มครองทั้งหมด
18. สามารถตรวจสอบยอดคงเหลือได้
19. ทำให้ตรวจสอบบัตรได้ดี ไม่มีcaseหลุด
20. ทำให้โรงพยาบาลสามารถตรวจสอบข้อมูลลูกค้าได้
21. โรงพยาบาลทราบสถานะของคนไข้ก่อนให้ใช้สิทธิ์
22. ข้อมูลชัดเจน
23. ทำให้มีประสิทธิภาพในการเช็คสิทธิ์ลูกค้าได้ดี
24. สามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
25. โรงพยาบาลรับทราบได้ในกรณีผู้ป่วยมีสิทธิ์ใช้วงเงินต่อเนื่อง ได้ ลดความเสี่ยงต่อการลาออกจากงานแล้วนำบัตรไม่หมดอายุเข้ามาใช้
26. สะดวกในการแจ้งสิทธิ์และเรื่องบัตรหมดอายุ
27. ให้ข้อมูลครบถ้วน
28. สามารถตรวจสอบข้อมูล ประวัติ เงินคงเหลือของผู้ป่วย ทำให้สามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้ส่งเอกสารวางบิลได้

4.5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 4 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มารับบริการ
2. ง่ายต่อการทำงานและสามารถชี้แจงสถานะกรมธรรม์ลูกค้าได้เลย
3. ให้ข้อมูลลูกค้าได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด
4. สะดวกในการทำงานและได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

4.5.1.4 การพิมพ์รายงานหลักฐานยืนยันการเช็คสิทธิ์ สะดวกและสามารถแจ้งผู้ป่วย ในการใช้สิทธิ์ผู้ป่วยได้ถูกต้อง มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 3 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. มีเอกสารยืนยันการวางบิล
2. สามารถยืนยันสิทธิ์กับผู้ใช้บริการและมีหลักฐานแสดง
3. ทำให้ได้ทราบอัตราค่ารักษาเร็วขึ้น

4.5.1.5 ชำระค่ารักษาพยาบาลให้โรงพยาบาลเร็วขึ้น มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 2 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. สะดวก ปลอดภัยในการให้บริการและวางบิล
2. สะดวกในการวางบิล

4.5.1.6 ช่วยลดความเสี่ยงของโรงพยาบาลในการที่จะไม่สามารถเก็บเงินไม่ได้จากผู้เอาประกัน มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 2 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. โรงพยาบาลสามารถมั่นใจว่าจะได้รับการยืนยันสินไหมในกรณีอื่นๆ
2. ลดการผิดพลาดในการเช็คสิทธิ์

4.5.1.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 2 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ไม่ยุ่งยาก เหมือนบริษัทอื่น ง่ายต่อการส่งข้อมูลไปยังแผนกอื่นๆ
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งแฟกซ์

จากรายละเอียดในหัวข้อ 4.5.1 ข้อดีของฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกัน ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ พบว่าผู้ใช้งานระบบให้ความเห็นว่า การตรวจสอบสิทธิ์ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าในกรมธรรม์ด้วยความรวดเร็ว ต่อมาคือ สามารถตรวจสอบสิทธิ์ ชัดเจน ถูกต้อง ป้องกันพนักงานออกจากงานหรือยกเลิกกรมธรรม์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ การพิมพ์รายงานหลักฐานยืนยันการเช็คสิทธิ์ สะดวกและสามารถแจ้งลูกค้าในการใช้สิทธิ์ผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง ชำระค่ารักษาพยาบาลให้โรงพยาบาลเร็วขึ้น สามารถลดความเสี่ยงของโรงพยาบาลในการที่จะไม่สามารถเก็บเงินไม่ได้จากผู้เอาประกัน และข้อดีอื่นๆ เช่น ความไม่ยุ่งยาก ไม่มีหมายเลขอ้างอิงเหมือนบริษัทอื่นๆ ง่ายในการส่งข้อมูลไปยังแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งแฟกซ์

ความรวดเร็วในการตรวจสอบสิทธิ์ส่งผลต่อผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่และนับเป็นข้อดีที่ได้คะแนนมากที่สุด เนื่องจากในสถานะจริงในการทำงานผู้ใช้งานระบบต้องพบกับลูกค้าซึ่งเป็นผู้ป่วยหรือญาติ ซึ่งมีความประสงค์ในการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ตลอดจนผ่านขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ ค้นหาประวัติเก่ากรณีเป็นผู้ป่วยเดิม วัดความดัน น้ำหนัก ส่วนสูงในเบื้องต้นแล้ว ซึ่งเป็นขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยที่ค่อนข้างใช้เวลา และหากเจ้าหน้าที่เสียเวลาในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบสิทธิมากขึ้นไปอีก จะส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วย ณ จุดแรก โดยพบว่าในบางโรงพยาบาลปฏิเสธที่จะใช้ระบบฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่เสียเวลาในการคัดกรองผู้ป่วย ซึ่งอาจกระทบต่อการประเมินและคะแนนความพึงพอใจของการบริการ แต่อย่างไรก็ตามในบางโรงพยาบาลใช้วิธีการตรวจสอบสิทธิ์ ณ จุดชำระเงินผู้ป่วยนอก (Cashier OPD) เนื่องจากต้องการให้ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา ก่อนนั้นจึงทำการคัดกรองสิทธิ์ความคุ้มครองสุขภาพจากกรมธรรม์ที่ผู้เอาประกันต้องการใช้สิทธิ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยก่อนพบแพทย์ แต่ยังคงขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ความคุ้มครองก่อนการชำระเงิน ข้อดีของการตรวจสอบสิทธิ์ที่ได้รับคะแนนรองลงมา คือ สามารถตรวจสอบสิทธิ์ ชัดเจน ถูกต้อง ป้องกันพนักงานออกจากงานหรือยกเลิกกรมธรรม์ โดยข้อนี้เป็นจุดประสงค์ที่แท้จริงในการพัฒนาฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ให้แก่โรงพยาบาล เพราะหากไม่มีฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ ทางโรงพยาบาลจะไม่สามารถทราบได้เลยว่า กรมธรรม์ของผู้เอาประกันยังมีผลบังคับอยู่หรือไม่ ความคุ้มครองเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลยังคงเหลือเท่าไร และยังสามารถให้ใช้สิทธิ์ลูกค้านี้ได้หรือไม่ ทั้งนี้การตรวจสอบสิทธิ์จะเป็นการลดความเสี่ยงในเรื่องหนี้เสียของโรงพยาบาล ในกรณีผู้เอาประกันหมดสิทธิ์ความคุ้มครอง ยกเลิกกรมธรรม์หรือลาออกจากการเป็นพนักงานของบริษัทที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับสุขภาพแล้ว ซึ่งในอดีตหากโรงพยาบาลให้การรักษาแก่ผู้ป่วยที่ไม่มีความคุ้มครอง ทางฝ่ายสินไหมของบริษัทประกันมีสิทธิ์ที่จะทำการปฏิเสธการจ่ายเงินค่าสินไหม ทำให้โรงพยาบาลต้องดำเนินการติดตามค่ารักษาจากผู้ป่วยเอง เป็นการเพิ่มภาระและหนี้เสียให้แก่โรงพยาบาล หรือในบางบริษัทอาจจะมียกนโยบายจ่ายค่าสินไหมให้แก่โรงพยาบาลและทำการเก็บเงินไปยังบริษัทลูกค้านี้ที่พนักงานคนดังกล่าวสังกัดอยู่ อย่างไรก็ตามกระบวนการดังกล่าวค่อนข้างยุ่งยากและเป็นภาระงานเพิ่มเติมให้อีกหลายส่วนในองค์กร เช่น ฝ่ายสินไหม ฝ่ายติดตามหนี้ หรือฝ่ายกฎหมาย กรณีมีการฟ้องร้องในศาล เป็นต้น และยังไม่ส่งผลดีต่อความสัมพันธ์ของบริษัทประกันกับโรงพยาบาลที่ต้องทำงานประสานกันในการมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ การพิมพ์รายงานหลักฐานยืนยันการตรวจสอบสิทธิ์ สะดวกและสามารถแจ้งผู้ป่วย ในการใช้สิทธิ์ผู้ป่วยได้ถูกต้อง การชำระค่ารักษาพยาบาลให้โรงพยาบาลเร็วขึ้น สามารถลดความเสี่ยงของโรงพยาบาลในการที่จะไม่สามารถเก็บเงินไม่ได้จากผู้เอาประกัน และข้อดีอื่นๆ เช่น ความง่ายในการใช้งาน ไม่มีหมายเลขอ้างอิงเหมือนบริษัทอื่น ความง่ายในการส่งข้อมูลไปยังแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งแฟกซ์ ซึ่งเป็นข้อดีอีกข้อจากข้อดีหลายๆ ที่มี การวิเคราะห์ในเบื้องต้นที่โรงพยาบาลได้ให้ความเห็นในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ พบว่ารายงานที่สามารถพิมพ์ออกจากระบบเพื่อยืนยันว่าได้ทำการตรวจสอบสิทธิ์จากระบบแล้ว เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ยืนยันได้ว่า โรงพยาบาลได้ทำการตรวจสอบสิทธิ์จริง ก่อนให้การรักษาและสามารถนำรายงานนี้มาตรวจสอบย้อนหลังในกรณีที่มีปัญหาการจ่ายสินไหมด้วย

อย่างไรก็ตามบริษัท ไม่ได้ออกนโยบายให้โรงพยาบาลต้องพิมพ์รายงานออกมาเพื่อแนบกับเอกสาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวางบิลทุกครั้ง เนื่องจากต้องการให้เกิดความยืดหยุ่นของการใช้ระบบและเข้าใจว่านโยบายของโรงพยาบาลแต่ละที่มีความแตกต่างกัน ตลอดจนคำนึงถึงความสิ้นเปลืองกระดาษในการพิมพ์

นอกจากจะใช้การตรวจสอบสิทธิ์กับผู้ป่วยนอก (OPD) แล้ว การตรวจสอบสิทธิ์ยังใช้ยืนยันสิทธิ์ในการรับผู้ป่วยใน (IPD) ในเบื้องต้นด้วย ทำให้ขั้นตอนการเข้ารับรักษาของผู้ป่วยนั้นรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ความคุ้มครองผ่านเครื่องโทรสาร (Fax Claims) ก็ยังมีความจำเป็นต้องใช้แรงงานอยู่ และถือเป็นรูปแบบการทำงานเดิมที่ยังมีการปฏิบัติกันจนถึงปัจจุบัน โดยพบว่าสิ่งที่เปลี่ยนไปจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารในช่องทางแพคเกจที่ก้าวหน้ามากขึ้น หรือใช้การส่งเป็นอีเมลแทน เพื่อลดการพิมพ์และช่วยประหยัดกระดาษแทน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้ฝ่ายพิจารณาสิทธิใหม่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

#### 4.5.2 ข้อเสียของฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันในมุมมองของผู้ใช้งาน

4.5.2.1 ความล่าช้าในการตรวจสอบสิทธิ์ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 11 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ต้องใช้เวลาในการเข้าตรวจเช็คคนานพอสมควรทำให้ผู้ป่วยต้องรอคอย
2. ลูกค้าไม่ค่อยพึงพอใจในการตรวจสอบสิทธิ์ เพราะจะต้องรอ รอานาน
3. ทำให้ลูกค้ารอนานกว่าเดิม เพราะต้องรอตรวจสอบสิทธิ์
4. เสียเวลาในการตรวจสอบสิทธิ์
5. ลูกค้าบางรายต้องการให้เช็คสิทธิ์ก่อนทำให้ใช้เวลาานพอสมควร
6. ระบบช้ามาก
7. ผู้ป่วยต้องรอทราบผลการตรวจสอบสิทธิ์
8. เสียเวลาในการตรวจสอบ
9. ผู้รับบริการเสียเวลา 2-5 นาที
10. ใช้เวลาในการตรวจสอบสิทธิ์มากกว่าการดูแลประโยชน์หน้าบัตร
11. เกิดความล่าช้า

4.5.2.2 ปัญหาที่เกิดจากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 7 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. เวลาคอมหรืออินเทอร์เน็ตล่ม จะมีปัญหา
2. กรณีระบบล่มไม่สามารถเช็คสิทธิ์ได้ ต้องตรวจสอบเหมือนเดิม
3. กรณีระบบล่มไม่ ข้อมูลไม่ Update
4. กรณีอินเทอร์เน็ตล่มมีความเสี่ยงกรณีพนักงานลาออกแล้วไม่คืนบัตร
5. บางครั้งไฟดับก็ไม่ได้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. หากระบบเครือข่ายหรือระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเช็คได้ต้องมีการโทรเช็คอีกครั้ง ทำให้เสียเวลาผู้ปฏิบัติงาน
7. เกิดปัญหาเวลาอินเทอร์เน็ตล่ม

4.5.2.3 ข้อจำกัดในการตรวจสอบสิทธิ์ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 5 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ไม่ทราบวงเงินที่เหลือ ควรมีการ Key วงเงินกรณี PA
2. ไม่ทราบค่ารักษา จำนวนครั้งที่รักษา ไม่สามารถปิดระบบวงเงินค่ารักษาได้
3. ระบบข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เช่น จำนวนครั้งในการรักษาไม่ได้ถูกตัดสิทธิ์เลยเมื่อมีการเช็คสิทธิ์ จะถูกหักก็ต่อเมื่อบริษัทได้รับเอกสารการวางบิลจากโรงพยาบาล
4. กรณีที่เช็คสิทธิ์แล้วขึ้นอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลทำให้เสี่ยงต่อการให้เครดิต
5. ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับงานบริการพิจารณาสิทธิใหม่ ไม่สามารถลดภาระงาน และเพิ่มความเร็วในการพิจารณาสิทธิใหม่ได้

4.5.2.4 ขั้นตอนการตรวจสอบมีหลายขั้นตอนมากเกินไป มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 3 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ยากต่อการเข้าระบบ ขั้นตอนเช็คเยอะ
2. มีหลายขั้นตอนกว่าจะพิมพ์เอกสารออกมาได้
3. เพิ่มขั้นตอนการบริการมากขึ้น

4.5.2.5 ใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลวางบิลเพิ่มขึ้น มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 2 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. บางทีต้องสืบค้นข้อมูล
2. เสียเวลาในการบันทึกข้อมูล

4.5.2.6 ทำให้คนไข้รอนาน บางครั้งอาจเสียพนักงานปฏิบัติงานของโรงพยาบาลไป 1 คน มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 2 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. เสียบุคลากร
2. เพิ่มปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ในการลงข้อมูลผ่านระบบ อีกทั้งระบบ E-claim ของทางบริษัทฯ ล่าช้ากระทบกับการทำงานของโรงพยาบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากรายละเอียดในหัวข้อ 4.5.2 ข้อเสียของการใช้งานฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันในมุมมองของผู้ใช้งานระบบพบว่า ยังมีความล่าช้าในการตรวจสอบสิทธิ์มากที่สุด ถัดมาคือ ปัญหาที่ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ข้อจำกัดในการตรวจสอบสิทธิ์ ขั้นตอนการตรวจสอบมีหลายขั้นตอนที่มากเกินไป มีใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลสินไหมสำหรับการวางบิลที่มากขึ้น ทำให้คนใช้ต้องรอนานขึ้น บางครั้งอาจต้องใช้พนักงานปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเพิ่มอีก 1 คน

จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าสถานพยาบาลที่ดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนเข้ารับการรักษา จำนวน 1 ใน 3 ให้ความเห็นว่า ขั้นตอนดังกล่าวทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการเพิ่มขึ้น ในบางครั้งต้องใช้เวลาในการเข้าตรวจเช็คสิทธิ์นานพอสมควร ทำให้ผู้ป่วยต้องรอคอยเมื่อเทียบกับรูปแบบเดิม คือ การดูผลประโยชน์หน้าบัตรและให้ผู้เอาประกันเข้ารับการรักษาได้เลย ทั้งนี้จากแบบสอบถามพบว่า ระยะเวลาในการเข้าใช้ฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์จะใช้ระยะเวลาประมาณ 3-5 นาทีโดยประมาณ ในกรณีรายที่ไม่มีปัญหา ในกรณีที่มีปัญหาด้านความคุ้มครอง ทางสถานพยาบาลก็ต้องติดต่อกลับมายังบริษัทเพื่อยืนยันผลการตรวจสอบสิทธิ์ หรือให้บริษัทรับรองสิทธิ์ในการจ่ายสินไหมในกรณีนั้น ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวมักจะเสียเวลาและทำให้ผู้เอาประกันไม่พอใจในบางครั้ง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะเสียเวลาในการตรวจสอบสิทธิ์ แต่ทำให้สถานพยาบาลสามารถตัดครองลูกค้าในเบื้องต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดการติดตามหนี้ในภายหลัง ซึ่งเป็นผลดีต่อสถานพยาบาลและบริษัทประกัน นอกจากความล่าช้าแล้ว หากระบบมีปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือกรณีระบบเกิดปัญหา ก็จะทำให้เกิดความล่าช้ามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามปัญหาในลักษณะนี้ เมื่อมีการเริ่มใช้ระบบในสถานพยาบาลทุกที่ ทางบริษัทจะแจ้งต่อสถานพยาบาล ดังนี้

“การตรวจสอบสิทธิ์ประจำตัวผู้เอาประกัน เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลในการยืนยันสิทธิ์ของผู้เอาประกันเบื้องต้นเท่านั้น กรณีสถานพยาบาลไม่สามารถตรวจสอบสิทธิ์ด้วยเหตุผลใดๆ หรือ ลูกค้ามีความประสงค์ไม่ต้องการให้ตรวจสอบสิทธิ์ทางสถานพยาบาล สามารถที่จะไม่ตรวจสอบสิทธิ์ในระบบได้ โดยทั้งนี้ให้ยึดถือข้อมูลบนบัตรประจำตัวผู้เอาประกันเป็นหลัก และการไม่ตรวจสอบสิทธิ์ไม่มีผลต่อการพิจารณาสินไหมของบริษัทฯ แต่อย่างใด”

จุดประสงค์หลักคือเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานระบบและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าตามความคุ้มครองหน้าบัตรได้ แม้ในช่วงเวลาที่ระบบเกิดปัญหา

ข้อเสียอื่นๆของระบบที่เห็นชัด คือ ข้อจำกัดในการตรวจสอบสิทธิ์ เช่น ไม่ทราบวงเงินที่เหลือควรมีการบันทึกวงเงินกรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลไม่ทราบค่ารักษาจำนวนครั้ง ไม่สามารถปิดระบบวงเงินค่ารักษาได้ บางครั้งข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน จำนวนครั้งในการรักษาไม่ได้ถูกตัดสิทธิ์ในทันทีเมื่อมีการตรวจสอบสิทธิ์ ซึ่งข้อมูลจะถูกหักก็ต่อเมื่อบริษัทได้รับเอกสารการวางบิลจากสถานพยาบาล กรณีที่ตรวจสอบสิทธิ์แล้วขึ้นว่า อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงข้อมูล ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการให้สิทธิ์กับลูกค้า ระบบยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับงานบริการพิจารณาสินไหม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวงไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้

ไม่สามารถลดภาระงานหรือเพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาสินไหมได้ เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ นับว่าเป็นสิ่งที่ผู้พัฒนาระบบจะต้องทำการวิเคราะห์ต่อไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้ข้อมูลของผู้ใช้งานระบบให้มากที่สุดและเป็นข้อมูลจะใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบได้ต่อไป

#### 4.5.3 ปัญหาที่ผู้ใช้งานเคยพบจากการใช้ระบบ

ตารางที่ 4.5 ปัญหาที่เกิดด้านซอฟต์แวร์

ประเด็น	รายละเอียดและผลการสำรวจ	จำนวน (แห่ง)
1	ไม่พบปัญหา	85
2	ระบบมีความผิดพลาดของข้อมูลบ่อยครั้ง	7
3	ระบบใช้งานยาก	4
4	อื่นๆ : เข้าถึงฐานข้อมูลช้า และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า น้อย ไม่สามารถส่งเอกสารการตรวจสอบสิทธิ์และยืนยันสิทธิ์ผ่านระบบได้	1
5	อื่นๆ : ข้อมูลสิทธิ์รักษาขึ้นไม่ครบ	1
6	อื่นๆ : ต้องเข้าระบบใหม่ทุกครั้ง	1
7	อื่นๆ : ระบบใช้งานง่าย แต่มีหลายขั้นตอนกว่าจะถึงขั้นการพิมพ์เอกสารการตรวจสอบสิทธิ์	1

ตารางที่ 4.6 ปัญหาที่เกิดด้านความผิดพลาดของข้อมูลกรณีประกันชีวิตกลุ่ม

ประเด็น	รายละเอียดและผลการสำรวจ	จำนวน (แห่ง)
1	ระบบแจ้งว่า “กำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงข้อมูล”	17
2	ไม่สามารถตรวจสอบได้ โดยไม่ทราบสาเหตุ (หน้าจอ error)	9
3	ข้อมูลกรมธรรม์ไม่สอดคล้องกับสถานะความคุ้มครอง	8
4	ความผิดพลาดเกิดจากการใส่เลขที่กรมธรรม์ผิดประเภท	7
5	ข้อมูลในระบบไม่เป็นปัจจุบัน (ไม่ล่าสุด)	4
6	อื่นๆ : ข้อมูลในการเรียกดูยอดค่าใช้จ่ายส่งพิมพ์จากระบบไม่ได้ ต้องพิมพ์จากเครื่อง ซึ่งข้อมูลอาจไม่ครบถ้วน	1
7	อื่นๆ : กรณีบันทึกข้อมูลกรมธรรม์ผิดบางตัว ระบบต้องให้เริ่มบันทึกใหม่ตั้งแต่ต้น และขอให้มีการยืนยันเพื่ออ้างอิงว่าตรวจแล้ว	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ปัญหาที่เกิดด้านความผิดพลาดของข้อมูลกรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

ประเด็น	รายละเอียดและผลการสำรวจ	จำนวน (แห่ง)
1	ไม่สามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้โดยไม่ทราบสาเหตุ (หน้าจอ error)	1
2	ระบบเลขที่กรมธรรม์ไม่ตรงกับบริษัทที่ถูกค่ารับบริการจริง	1

ตารางที่ 4.8 ปัญหาความผิดพลาดด้านเครือข่าย

ประเด็น	รายละเอียดและผลการสำรวจ	จำนวน (แห่ง)
1	ระบบเครือข่ายไม่เสถียร ทำให้ต้องเชื่อมต่อบ่อยครั้ง	11
2	ความเร็วเครือข่ายต่ำ ใช้งานระบบได้ช้า	4
3	ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้	2

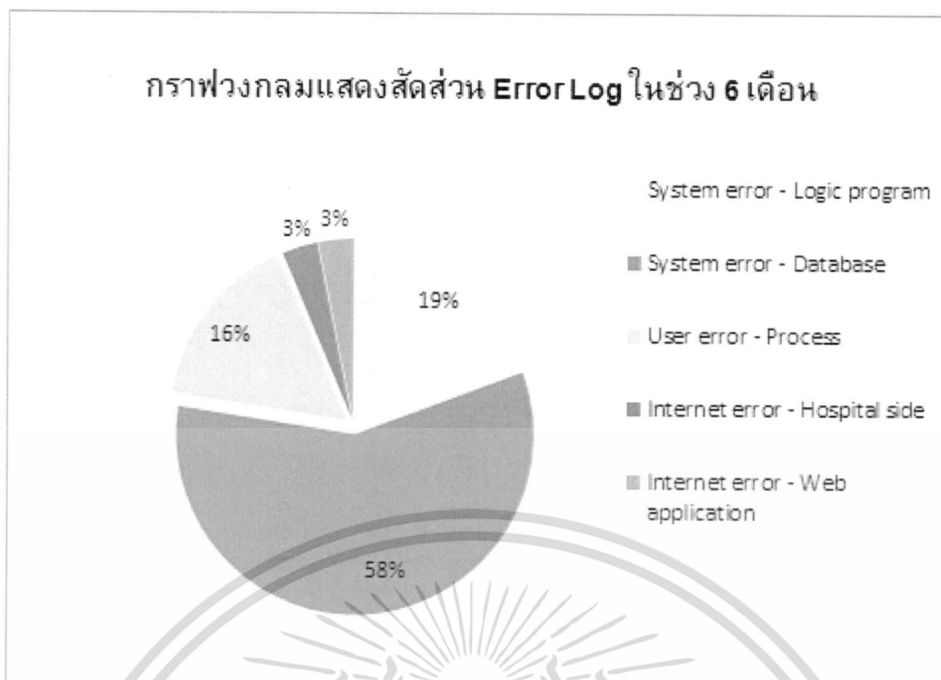
ตารางที่ 4.9 ปัญหาการให้บริการเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบ

ประเด็น	รายละเอียดและผลการสำรวจ	จำนวน (แห่ง)
1	ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาเมื่อติดต่อมายังบริษัท	3
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ทักษะในการใช้ระบบ และไม่สามารถแก้ปัญหาได้	2
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี ข้อมูลไม่น่าเชื่อถือ	1
4	อื่นๆ : อาจมีผู้ใช้บริการด้านการรับสายนาน (Hotline)	1
5	อื่นๆ : กรณีมีปัญหา โทรสอบถาม พนักงานไม่สุภาพ	1

ตารางที่ 4.10 ข้อมูล Error Log ของระบบที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้งานในช่วง 6 เดือน

สาเหตุของ error	จำนวนครั้งที่เกิด	ร้อยละ
1. System error - Logic program	6	19
2. System error - Database	18	58
3. User error - Process	5	16
4. Internet error - Hospital side	1	3
5. Internet error - Web application	1	3
รวม	31	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.27 กราฟวงกลมแสดงสัดส่วน Error Log ในช่วง 6 เดือน

จากตารางที่ 4.10 ข้อมูล Error Log ของระบบที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้งานระบบในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า Error ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 58 มาจาก System error ในเรื่องของ Database ถัดมาคือ System error ในเรื่องของ Logic program ร้อยละ 19 User error ร้อยละ 16 และ Internet error จากฝั่งโรงพยาบาล ร้อยละ 3 และ Internet error จากฝั่งเว็บแอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ 3

จากผลการสำรวจพบว่า ปัญหาที่เกิดจากระบบมีความผิดพลาดของข้อมูลบ่อยครั้งมีจำนวนมาก และตรงกับผลการเก็บข้อมูลย้อนหลัง 6 เดือนที่ผ่านมาพบว่าข้อผิดพลาดส่วนใหญ่มาจาก System error – Database และ System error - Logic program รวมกันมีมากถึง 77% โดยผลการสำรวจและการเก็บข้อมูลดังกล่าวนี้ สะท้อนถึงการพัฒนาระบบที่ผ่านมาได้ในหลายประเด็น เช่น

1. ความต้องการของระบบ ยังไม่ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานที่เกิดขึ้นจริง
2. คุณภาพและประสิทธิภาพของผู้พัฒนาระบบ ไม่สามารถพัฒนาระบบให้เกิดความสมบูรณ์ได้ ยังมี Logic program ที่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอยู่อีก
3. คุณภาพและประสิทธิภาพของการทดสอบระบบ เพื่อแก้ไขในส่วนของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นจริง ยังไม่ครอบคลุมมากพอ
4. คุณภาพและประสิทธิภาพของฐานข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จะส่งผลถึงการแสดงผลในระบบ ซึ่งการตรวจสอบสิทธิ์จะเป็นเพียงปลายทางในการรับข้อมูลเท่านั้น หากต้องการแก้ไขในจุดนี้จะต้องแก้ที่ต้นทางของข้อมูลให้ถูกต้องคือระบบหลักของบริษัท (Group Insurance System)
5. คุณภาพและประสิทธิภาพของเครือข่าย ที่ไม่ค่อยเสถียร ทำให้ต้องเชื่อมต่อบ่อยครั้ง ซึ่งต้องค้นหาสาเหตุจากระบบเครือข่ายหรือระบบโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการทำงานของระบบต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของข้อมูลกรณีประกันชีวิตกลุ่ม โดยระบบแจ้งว่า “กำลังอยู่ในระหว่างปรับปรุงข้อมูล” นั้นยังไม่ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมาก แต่เกิดขึ้นเนื่องจากกรณีที่ไม่มีพบข้อมูลลูกค้าผู้เอาประกัน หรือข้อมูลในระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้เป็นข้อมูลล่าสุดจากฝ่ายบุคคลของบริษัทผู้ถือกรมธรรม์ เมื่อตรวจสอบสิทธิระบบจะแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น คือสถานะกรมธรรม์ “กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลกรุณาให้ผลประโยชน์ความคุ้มครองตามรายละเอียดบนหน้าบัตร” ซึ่งในกรณีดังกล่าวโรงพยาบาลสามารถให้ลูกค้าใช้สิทธิได้ โดยการตรวจสอบความคุ้มครองและวันหมดอายุตามหน้าบัตรได้ตามปกติ ทั้งนี้การแสดงผลหน้าจอดังกล่าวสามารถทำให้โรงพยาบาลยังสามารถให้สิทธิการรักษาได้ตามหน้าบัตร อย่างไรก็ตามฝ่ายบริการกรมธรรม์ของบริษัทก็จำเป็นต้องนำข้อมูลเข้าสู่ระบบหลัก (Group Insurance System) อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ข้อมูลแสดงได้อย่างถูกต้องต่อไป

ส่วนปัญหาในประเด็นอื่นๆ ที่พบในความถี่จำนวนน้อยและสามารถพบได้ในการใช้ระบบผ่านเว็บไซต์ อย่างไรก็ตามหากลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้จะทำให้ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจมากขึ้น

#### 4.5.4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมด้านการพัฒนาระบบ

4.5.4.1 ไม่มีปัญหาการใช้งาน มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 11 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ไม่ค่อยได้ใช้
2. ไม่มี
3. ที่มีอยู่ค่อนข้างดีแล้ว
4. ทำให้ทำงานง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น
5. ง่ายและเหมาะกับทุกคน
6. รวดเร็ว ทันสมัย ข้อมูล Update และเกิดปัญหาน้อยที่สุด
7. มี 12 บริษัท ที่ระบบคล้ายกันทำให้โรงพยาบาลสับสนใจในการให้บริการ
8. ดีแล้วไม่ต้องปรับปรุง
9. สะดวก รวดเร็ว ไม่ติดขัด
10. เจ้าหน้าที่ยังไม่เคยใช้ในขั้นตอนการส่งกลับบ้าน จึงยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ค่ะ
11. ภาพรวมของระบบดีอยู่แล้ว

4.5.4.2 ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 16 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ลดขั้นตอนในการปริ้นท์ใบตรวจสอบสิทธิ
2. ช่วยลดขั้นตอนในการเช็คสิทธิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. หลังการตรวจสอบสิทธิ์ควรมีรหัสอนุมัติ เพื่อให้การเงินนำรหัสมาบันทึกข้อมูลสินไหมไม่ต้องคีย์เลขกรมธรรม์
4. น่าจะมีการนำระบบมาใช้ในกรณี OPD เพื่อตรวจสอบสิทธิ์เบื้องต้นแทนระบบแฟกซ์หรืออีเมล
5. ถ้าเป็นไปได้ต้องการให้ลดขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ให้ง่ายขึ้นและสะดวก ทำให้คนไข้ไม่ต้องรอนาน
6. พัฒนาระบบของการตัดยอด ปรับปรุงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถบันทึกข้อมูลในส่วนของ IPD แทนแฟกซ์ได้
7. อยากให้พัฒนาในด้านขั้นตอนการเช็คให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ขั้นตอนไม่เยอะ เพื่อความรวดเร็วต่อการบริการลูกค้า
8. ถ้าทำให้เช็คได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นก็จะดี เพราะผู้ป่วยจะได้ไม่ต้องรอนาน
9. ลดขั้นตอนในการ print เอกสาร
10. ความง่ายในการสืบค้น และความไวในการค้นหา
11. ควรมีแยกให้ชัดเจนเช่น Case OPD ที่แยกเป็น OPD ,Case ER เป็น ER จะได้รับความคุ้มครองที่แน่ชัดว่าจะสามารถใช้สิทธิ์ได้หรือไม่
12. ควรจะมีการตัดยอดระบบการเงิน เพื่อที่จะได้รู้ว่ามีส่วนต่างที่ผู้ป่วยต้องรับผิดชอบเท่าไร ประกันรับผิดชอบเท่าไร
13. แนะนำให้มีรหัสอนุมัติเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
14. ถ้าเป็นไปได้อยากให้ลูกค้าใช้สิทธิ์ตามหน้าบัตร เพราะระบบเช็คสิทธิ์ช้ามาก
15. ควรพัฒนาในเรื่องการคีย์ข้อมูล เนื่องจากการตรวจสอบสิทธิ์เบื้องต้น
16. การเชื่อมโยงกับระบบของบริษัทและโรงพยาบาล คือ มีการโต้ตอบและส่งเอกสารได้ในโปรแกรม ทำให้ผลการพิจารณาสินไหม และข้อโต้แย้งกับลูกค้าได้น่าพอใจ

4.5.4.3 ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เพิ่มมากขึ้น มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 13 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. การพิมพ์ข้อมูลเป็น PDF บางครั้งก็พิมพ์ไม่ออก
2. สอบถามผู้ใช้งาน รบกวนบริษัทไม่ต้อง Reset ระบบบ่อย
3. การค้นหาข้อมูล บางบริษัทฯ ใช้เพียงชื่อ สกุล เลขที่บัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง
4. ควรมีระบบที่สามารถเข้าใช้ได้โดยและสมบูรณ์ไม่ควรปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา
5. ทำให้ระบบไม่หลุดจากพาสเวิร์ด และให้มีการล๊อคพาสเวิร์ดอัตโนมัติ เพื่อให้ใช้งานง่ายขึ้น
6. ระบบควรมี Popup กรณีที่บัตรประกันหมดอายุ เพิ่มรายละเอียดเบื้องต้นกรณีที่คนไข้นอนโรงพยาบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ควรเพิ่มการยืนยันสิทธิ์และการแจ้งยอดค่าใช้จ่าย
8. ควรเพิ่มระบบการตรวจสอบสถานะการวางบิล เพื่อสามารถตรวจสอบได้ว่าบริษัทพิจารณาจ่ายค่ารักษารายใดบ้าง
9. เช็คสิทธิ์จากเลขที่บัตรประชาชนได้
10. อยากให้เช็คสิทธิ์จากเลขที่บัตรประชาชนหรือเลขที่กรมธรรม์ก็ได้ เพื่อความรวดเร็ว
11. อยากให้ลือควงเงินคนไข้ในแต่ละวัน
12. ระบบ billing ที่สามารถบอกขั้นตอนการชำระเงินค่ารักษาพยาบาล
13. ตรวจสอบ IPD

4.5.4.4 ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตรวจสอบสิทธิ์ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 8 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ควรจะมีการใส่ข้อมูล โรค ยาที่คุ้มครอง ไม่คุ้มครอง รายละเอียดกรมธรรม์ต่าง
2. อยากให้เช็คสิทธิ์ได้ทั้ง OPD, IPD โดยตรวจสอบจากชื่อ-สกุล เลขกรมธรรม์ เลขที่บัตรประชาชน หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ให้มีการตรวจสอบจากข้อมูลผู้เอาประกันหลายช่องทาง ได้แก่ ID เลขกรมธรรม์ วัน/เดือน/ปีเกิด การวางบิลควรรีบเช็คสิทธิ์
4. ควรจะมีการแจ้งข้อยกเว้นของประกัน ยาที่ไม่คุ้มครองแสดงในระบบ เพื่อสะดวกสำหรับสถานพยาบาล
5. รายละเอียดความคุ้มครองอยากให้โชว์รายละเอียดมากกว่านี้
6. ข้อมูลจากการตรวจสอบสิทธิ์และรายละเอียดจากหน้าบัตรประกัน เป็นข้อมูลเดียวกัน น่าจะมีรายละเอียดการใช้สิทธิ์มากกว่านี้
7. น่าจะเพิ่มเช็ควงเงินอุบัติเหตุ
8. ในเรื่องผลประโยชน์หน้าบัตรของลูกค้าไม่ตรงกับตารางกรมธรรม์

4.5.4.5 ปรับปรุงเสถียรภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 7 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. E-Hospital Claim ขึ้นอยู่กับระบบหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บริษัทฯ ใช้อยู่ อาจมีล่มบ้าง
2. ความเร็วช้า User เข้าระบบเยอะเกินไป
3. ทางโรงพยาบาลอาจพบปัญหาเครือข่ายเน็ตล่มไม่สามารถเช็คสิทธิ์ได้หรือไม่สามารถติดต่อใครได้ต้องการให้บริษัทฯ ช่วยหาหนทางปฏิบัติให้เพื่อความสะดวกหรือช่วยบริการลูกค้ารวดเร็วขึ้น
4. ระบบสามารถใช้งานได้ไม่ติดขัดเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ
5. ทุกบริษัทประกันควรเช็คสิทธิ์ผ่านระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน และเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานกับโรงพยาบาลเมื่อระบบขัดข้อง
7. ถ้าสัญญาณอินเทอร์เน็ตเกิดการไม่เสถียรขึ้นมา ทำให้เซิร์ฟเวอร์ ใช้งานไม่ได้ ก็จะต้องมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกิดขึ้น

#### 4.6 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม

ตารางที่ 4.11 ผลสัมภาษณ์จากผู้ใช้งานฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม

ลำดับที่	โรงพยาบาล	แผนก	ปัญหาที่พบ	การชำระเงิน	ข้อเสนอแนะ
1	โรงพยาบาล พญาไท 1	นิติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่พบปัญหาในการใช้ระบบ</li> <li>ความล่าช้าของระบบไม่ช้า ที่พบว่าล่าช้าเกิดจากอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยังอยู่ในช่วงเวลา 14 วันตามที่ตกลงกับบริษัทฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICD10 สามารถค้นหา ICD10 จากภาษาไทยได้</li> <li>ขอให้มีการตรวจสอบการส่งจ่ายเช็ค ว่า มีการจ่ายแล้วหรือไม่ หากมีการส่งจ่ายแล้ว ทางโรงพยาบาลสามารถส่งพิมพ์ Report ผ่านระบบได้เลย</li> </ul>
2	โรงพยาบาล พญาไท 2	นิติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบช้าในขั้นตอนของการใส่ ICD10 เข้ามาประมาณ 2 เดือน</li> <li>ยังไม่พบการผิดพลาดของข้อมูลกรรมกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วงแรกระยะเวลาการชำระเงิน 15 วันทำการ ช่วงหลังประมาณ 30 วันทำการ</li> <li>วางบิลทุกอาทิตย์ ประมาณ 200-300 ราย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขอประวัติคนไข้ทาง E-Mail ทำให้รวดเร็วกว่า และลดการใช้กระดาษ</li> </ul>
3	โรงพยาบาล วิภาวดี	บัญชีลูก หนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบช้าตอน Save แต่เป็นบางครั้ง</li> <li>คีย์เลขกรรมกรรมไม่พบชื่อ แต่เป็นบางครั้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับเช็ค ประมาณ 30-45 วัน</li> </ul>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ลำดับ ที่	โรงพยาบาล	แผนก	ปัญหาที่พบ	การชำระเงิน	ข้อเสนอแนะ
4	โรงพยาบาล สมิติเวช และในเครือ	การเงิน เครดิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบช้าช่วงระหว่าง การบันทึกข้อมูลและ ตอน Save จะค่อนข้าง นาน บางครั้งต้องลอง ออกจากระบบก่อน และเข้าใหม่อีกครั้ง</li> <li>ICD10 เนื่องจาก ปัจจุบันมีโรคใหม่มา เพิ่มขึ้น ทำให้ค้นใน ระบบไม่พบโรคที่ระบุ</li> <li>คีย์เลขที่กรมธรรม์ แล้ว ไม่พบชื่อคนไข้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ่ายช้ามาก วาง บิลคืนเดือน 4 เดือน 5 ยังไม่ได้รับ เช็ค</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยากให้ระบบเร็วขึ้น</li> <li>การจ่ายเงินภายใน 14 วัน ตามที่แจ้งไว้</li> <li>เพิ่มระบบตรวจสอบ สถานะการชำระเงิน</li> </ul>
5	โรงพยาบาล พญาไท ศรี ราชา	นิติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบช้าตอนบันทึก ข้อมูลและ Generate Batch ช้าช่วงบ่อยๆ เวลาอื่นๆปกติ</li> <li>ระบบมีหลุดบ้างเป็น บางครั้ง</li> <li>ข้อมูลกรมธรรม์ ผิดพลาด ที่พบ ประมาณ 2 ราย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>14 วันทำการ ตามที่ตกลง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การขอประวัติเพิ่มเติม ให้ขอทาง E-Mail ซึ่ง ทางโรงพยาบาลการ์นต์ ภายใน 3 วัน ถ้าภายใน 3 วันยังไม่ได้รับประวัติ ทางบริษัทฯสามารถตี กลับได้ทันที แต่ถ้าส่ง เป็นเอกสารประมาณ 1 เดือนและทำให้ล่าช้า</li> <li>อยากได้ตัว Attach File Refer case ต่อเนื่อง เพราะเสียเวลาในการ ค้นหาประวัติ</li> </ul>
6	โรงพยาบาล กรุงเทพ ระยอง	บัญชีลูก หนี้	ระบบช้าตอนใส่ ICD10 Save และ Generate Batch ช้า มาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ใน 14 วันทำ การ ตามที่ตกลง</li> </ul>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ลำดับ ที่	โรงพยาบาล	แผนก	ปัญหาที่พบ	การชำระเงิน	ข้อเสนอแนะ
7	โรงพยาบาล กรุงเทพ	ติดตาม หนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบเข้าตอนบันทึกข้อมูล</li> <li>• Generate Batchเสร็จแล้ว กรณีมีปัญหาเช่น ยอดไม่ตรง ไม่สามารถเข้าไปแก้ไขในระบบเองได้ ต้องแก้ไขเองด้วยปากกา</li> <li>• Report Summary ไม่สามารถ Print แยกได้</li> <li>• ข้อมูลกรมธรรม์ ผิดพลาด พบตอนตรวจสอบสิทธิเลขกรมธรรม์กับชื่อผู้เอาประกันไม่ตรงกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชำระช้ากว่า 14 วัน ล่าสุด 1 เดือน</li> </ul>	
8	โรงพยาบาล นนทเวช	บัญชี การเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เมื่อก่อนระบบเข้าและค้าง เวลาจะ save ก็ช้า ปัจจุบันเร็ว</li> <li>• ไม่พบข้อมูลผิดพลาดจากเลขกรมธรรม์</li> <li>• การแบ่ง batch ทำให้การจัดการเอกสารเป็นระบบมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อยู่ใน 14 วันทำการ ตามที่ตกลง</li> </ul>	<p>อยากให้ลดขั้นตอนการบันทึกกรมธรรม์รักษาต่อเนื่องเมื่อบันทึกเลขกรมธรรม์ให้ข้อมูลที่รักษาไว้ทั้งหมด โดยไม่ต้องบันทึกซ้ำ โดยเฉพาะ ICD10</p>
9	โรงพยาบาล ธนบุรี 1	บัญชี การเงิน	ข้อมูลมี error บ้าง ระบบหลุดบ้าง	วางบิล 1 เดือน/ ครั้ง ประมาณ 6-7 batch	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ลำดับ ที่	โรงพยาบาล	แผนก	ปัญหาที่พบ	การชำระเงิน	ข้อเสนอแนะ
10	โรงพยาบาล กรุงเทพ คริสเตียน	บัญชี	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบเข้าตอน Generate Batch และการเรียกข้อมูลนาน</li> <li>ข้อมูลผิดพลาดมีบ้างเล็กน้อย ไม่ค่อยเจอ</li> </ul> ปัญหาหายาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ใน 14 วันทำการ ตามที่ตกลง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICD10 ข้อมูลไม่ตรงกัน ไม่สามารถสืบค้นจากภาษาไทยได้</li> <li>กรณีทำแผล ภายภาพบำบัดและฉีดวัคซีนไม่ต้องแนบ OPD ทุกครั้ง เนื่องจากบางรายรักษาต่อเนื่องทำให้เอกสารมากกว่าปกติ</li> <li>อยากให้ดูจากรายการยาแทน บริษัทฯ ประกันอื่นไม่ต้องใช้ OPD ประกอบ พิจารณาจากยาเป็นหลัก</li> </ul>
11	โรงพยาบาล กรุงเทพ พญา	ติดตาม หนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าบ้างอาจเกิดจาก internet ของโรงพยาบาล ปัจจุบันเร็ว ไม่มีปัญหา</li> <li>ข้อมูลกรมธรรม์กับชื่อไม่ตรงกัน</li> <li>ส่วนมากเจอตรงตรวจสอบสิทธิ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ในช่วง 15 วัน ตามที่ตกลงไว้</li> <li>วางบิล 1 อาทิตย์/ครั้ง ประมาณ 10-15 Batch</li> </ul>	ภาพรวมระบบดีกว่าบริษัทอื่นมาก
12	โรงพยาบาล เปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน	นิติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>แต่ก่อนระบบช้า ปัจจุบันดีขึ้น</li> <li>มีพบข้อมูลผิดพลาดบ้างแต่น้อยมาก</li> <li>เข้าบ้างเป็นบางครั้ง หน้าจอปิดเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประมาณ 10-15 วันทำการ</li> <li>จ่ายเงินเร็วขึ้น</li> </ul>	ภาพรวมระบบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากหน่วยงานที่ใช้งานระบบโดยตรง คือ แผนกนิติการ , แผนกบัญชี , Credit Control หรือแผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่เรียกเก็บค่าสินไหม การวางบิล และการติดตามค่าสินไหมจากบริษัท ซึ่งในแต่ละแห่งจะมีเจ้าหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลที่สามารถให้ความเห็นในเรื่องของการใช้งานระบบเพื่อการปรับปรุงพัฒนาได้เป็นอย่างดี สำหรับฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหมจะทำการบันทึกข้อมูลสินไหมเข้าระบบของบริษัทๆ เพื่อใช้จัดระเบียบเอกสารการวางบิลและลดระยะเวลาในขั้นตอนการจ่ายสินไหมให้กับสถานพยาบาล โดยบริษัทสามารถจ่ายสินไหมได้ภายใน 14 วันทำการได้

ปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่มาจากเรื่องระบบซ้ำในขั้นตอนต่างๆ เช่น ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลสินไหมเข้าระบบ การ Generate Batch No. การใส่รหัส ICD-10 เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาเดียวกับฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ์ ดังนั้นการค้นหาสาเหตุของความล่าช้าของระบบนั้นเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก ที่ควรจะต้องกล่าวถึงในแผนการพัฒนาและปรับปรุงระบบ นอกจากนั้นยังมีปัญหาในเรื่องของรหัส ICD-10 ที่เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกสินไหมที่ไม่ใช่บุคลากรทางการแพทย์ ทำให้ยังไม่มีความชำนาญเพียงพอในการใส่รหัสดังกล่าว ถึงแม้ว่าระบบจะมีฟังก์ชันที่ช่วยให้ใส่รหัสได้ง่ายขึ้นแต่ก็ยังคงมีปัญหาอยู่ ทำให้ฝ่ายสินไหมของบริษัทต้องตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งก่อนทำการพิจารณาสินไหม แม้ว่าทางบริษัทจะพยายามให้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลรหัส ICD-10 ได้ง่ายขึ้นโดยการทำเอกสารสรุปรหัส ICD-10 ที่พบบ่อยในสถานพยาบาล แต่ก็ไม่ได้แก้ปัญหการใส่รหัส ICD-10 ผิดพลาดได้เท่าที่ควร ซึ่งประเด็นปัญหานี้จะได้รับการแก้ไขก็ต่อเมื่อผู้บันทึกสินไหมเกิดความคุ้นเคยกับการใส่รหัส ICD-10 หรือกำหนดให้ผู้ใช้งานระบบที่เป็นคนใส่รหัส ICD-10 เป็นผู้มีความรู้ด้านรหัส ICD-10 เช่น พยาบาล หรือแพทย์ โดยมีบางสถานพยาบาลกำหนดว่า แพทย์จะต้องใส่รหัส ICD-10 ของผู้ป่วยในระบบถึงจะทำการจ่ายยาได้ ซึ่งเป็นผลดีต่อการเก็บข้อมูลรหัส ICD-10 และลดความผิดพลาดในการใช้งานระบบในการจ่ายสินไหมในภายหลัง

การชำระเงินซึ่งเป็นเหตุผลหลักของสถานพยาบาลในการบันทึกข้อมูลสินไหมให้แก่บริษัท โดยพบว่าในบางสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาลพญาไท2 โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลกรุงเทพ เป็นต้น ยังมีความล่าช้าในการจ่ายเงินค่าสินไหมอยู่ที่ประมาณ 15-45 วัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลในการใช้งานระบบ เนื่องจากว่าการจ่ายเงินสินไหมภายใน 14 วันทำการเป็นสิ่งที่บริษัทรับประกันให้กับทุกสถานพยาบาลที่ต้องเตรียมบุคลากรในการทำงานในส่วนนี้ ดังนั้นหากมีประวัติการจ่ายสินไหมช้าแล้วอาจทำให้ความน่าเชื่อถือของบริษัทต่อสถานพยาบาลลดลงได้ โดยมีแนวทางการแก้ปัญหาต้องหาสาเหตุจากฝ่ายสินไหมประกันชีวิตกลุ่ม ว่าเพราะอะไรจึงทำการจ่ายล่าช้าในบางสถานพยาบาล และจะได้แก้ปัญหาให้ตรงจุดเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเป็นการป้องกันไม่ให้สถานพยาบาลกลับไปทำการวางบิลในรูปแบบวิธีเดิมอีก ซึ่งจะทำให้การใช้งระบบงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้แต่แรก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้งานฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับระบบของบริษัทโดยรวม โดยเป็นผลมาจากการในการพัฒนาระบบช่วงแรกนั้นทางบริษัทได้ทำการเก็บข้อมูลความต้องการของระบบจากโรงพยาบาลในแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรง และทำการพัฒนาให้สอดคล้องกับลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจในส่วนของฟังก์ชันนี้ อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งจะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนเพื่อไม่ให้ประสิทธิภาพของระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบลดลง และยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาระบบในอนาคต เช่น

- รหัส ICD-10 สามารถค้นหา ICD-10 แบบภาษาไทยจากระบบได้
- ขอให้มียระบบตรวจสอบการส่งจ่ายเช็คว่ามีจ่ายแล้วหรือไม่ หากมีการส่งจ่ายแล้ว ทางโรงพยาบาลสามารถส่งพิมพ์รายงานผ่านระบบได้เลย
- ขอประวัติคนไข้ทางอีเมล เพื่อให้รวดเร็วกว่า และลดการใช้กระดาษลง
- ต้องการให้มีข้อมูลการรักษาที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง เพราะเสียเวลาในการค้นหาประวัติ
- กรณีทำแผล ภายภาพบำบัด และฉีดวัคซีน ไม่ต้องแนบ OPD ทุกครั้ง เนื่องจากบางรายรักษาต่อเนื่องทำให้เอกสารมากกว่าปกติ อยากให้ดูจากรายการยาแทน บริษัทฯประกันอื่น ไม่ต้องใช้ OPD ประกอบ ซึ่งมีการพิจารณาจากยาเป็นหลัก
- อยากให้มีการลดขั้นตอนการบันทึกกรณีที่ทำการรักษาต่อเนื่อง เมื่อบันทึกเลขที่กรมธรรม์ ให้ข้อมูลที่รักษาแสดงขึ้นมาทั้งหมด โดยไม่ต้องบันทึกซ้ำ โดยเฉพาะรหัส ICD-10

ข้อมูลเหล่านี้นับว่าเป็นข้อเสนอแนะที่ดีและช่วยชี้ให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งช่วยต่อยอดให้สามารถแข่งขันกับระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทประกันชีวิตรายอื่นๆที่ทางโรงพยาบาลได้มีการใช้งานควบคู่กันได้

## 4.7 ความคิดเห็นเพิ่มเติมด้านการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ

### 4.7.1 ความเหมือนและความแตกต่างของระบบเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ

4.7.1.1 ไม่มีความแตกต่าง มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 33 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ไม่มีความแตกต่าง
2. ไม่มีความแตกต่าง
3. มีใช้หลายบริษัทฯ แต่ส่วนมากจะคล้ายๆกัน
4. เหมือนกับบริษัทฯ อื่นๆ
5. ไม่มีความแตกต่าง
6. เหมือนกัน ไม่มีข้อแตกต่างขั้นตอนการเข้า อาจช้า หรือเร็ว
7. เหมือนๆกัน บางบริษัทฯ จะมีการยืนยันสิทธิ์เพื่อขอรหัสหมายเลขของการเช็คสิทธิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ไม่มีความแตกต่าง
9. ไม่แตกต่างกันมาก คล้ายๆกัน
10. ใช้ระบบการเช็คทางอินเทอร์เน็ตทุกประการ มีความเหมือนและคล้ายๆกัน
11. มีลักษณะเหมือนกัน
12. คล้ายๆบริษัทอื่น
13. เหมือนกัน คือสามารถทราบสิทธิ์ลูกค้าได้
14. ไม่แตกต่าง
15. ทุกบริษัทฯระบบใกล้เคียงกัน เช็คเหมือนกัน
16. ไม่แตกต่าง
17. คล้ายๆกัน
18. คล้ายๆกัน
19. มีลักษณะคล้ายๆกับของบริษัทอื่นๆ
20. ไม่แตกต่าง
21. ลักษณะการทำงานและรายละเอียดคล้ายๆกัน
22. คล้ายกับบริษัทฯประกันอื่น
23. เหมือนกันตรงที่ค่อนข้างใช้เวลาเวลาเยอะพอสมควรในการเช็คสิทธิ์
24. คล้ายกับบริษัทฯประกันอื่น
25. ไม่แตกต่าง
26. ไม่แตกต่าง
27. คล้ายกัน แต่ที่อื่นสามารถค้นได้จากชื่อ สกุล หรือเลขที่กรมธรรม์แทนได้
28. เหมือนๆบริษัทอื่น
29. ตอนนี้เกือบทุกบริษัทให้มีการใช้ E-CLAIM แต่ในเบื้องต้น มีลักษณะการใช้เหมือนกัน
30. ไม่แตกต่าง
31. ไม่แตกต่าง
32. คล้ายกับบริษัทฯประกันอื่น
33. คล้ายกับบริษัทฯประกันอื่น เช่น ไทยประกันชีวิต , TPA , HBC และกรุงเทพประกันภัย

4.7.1.2 มีความแตกต่างด้านข้อจำกัดด้านฟังก์ชันการใช้งานรวมถึงขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 9 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ของเจมมีขั้นตอนมากกว่าบริษัทอื่น
2. ชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านในการเข้าระบบยาก จึงอาจทำให้ล่าช้าในการทำงาน
3. ขั้นตอนการพิมพ์เอกสารการยืนยันหลายขั้นตอนเกินไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แตกต่าง ของเกณฑ์การเข้าใช้งานซับซ้อน และปรับปรุงระบบบ่อยแต่ของบริษัทอื่นไม่มี
5. บริษัทอื่นสามารถเช็คได้จากบัตรประชาชน
6. เกณฑ์ ไม่ถือครองเงินการใช้สิทธิ์ ทำให้มีความเสี่ยงต่อการที่ลูกค้าไปหลายโรงพยาบาล
7. มีการตรวจสอบสถานะความคุ้มครองของสมาชิกบริษัทประกันอื่นๆ ด้วยและบางบริษัทฯ เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ซึ่งแจ้งรายละเอียดไม่ครบถ้วน แต่ในบางบริษัทฯ เข้าใช้งานช้า รายละเอียดครบ
8. ปัจจุบันบริษัทประกันเกือบทุกบริษัทฯ ใช้ระบบตรวจสอบสิทธิ์ บางบริษัทฯ จะให้ระบุยอดค่าใช้จ่ายและส่ง claim ได้เลยแต่ของบริษัท เกณฑ์แจ้งแก้ว่ามีผลประโยชน์คุ้มครองอย่างเดียว
9. ระบบของบริษัทฯ มีความครบถ้วนตั้งแต่การตรวจสอบ ยืนยันยอด แต่ขาดในส่วนการโอนเงินหรือกำหนดจ่ายเงิน

4.7.1.3 มีความแตกต่างด้านการใช้งานระบบ E-Hospital Claim ใช้งานง่าย (User Friendly) มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 8 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. สะดวกดีไม่ต้องโทรถามอะไรมาก
2. แตกต่างกับบริษัทฯ อื่นตรงที่เสถียรกว่า ไม่มี error
3. ระบบของบริษัทฯ เกิน ใช้งานง่ายกว่า
4. ข้อมูลในระบบ รายละเอียดครบถ้วน เข้าใจง่าย
5. ระบบเช็คง่าย สะดวกกว่า
6. ระบบง่ายกว่า ไม่ซับซ้อน ข้อมูลครบถ้วนเมื่อเทียบกับบริษัทฯ อื่นๆ
7. ระบบของบริษัทฯ เกินฯ ไม่ค่อยมีปัญหาในการเช็คสิทธิ์
8. ใช้งานง่ายกว่าหลายๆ บริษัท

4.7.1.4 มีความแตกต่างด้านการแจ้งข้อมูลยอดคงเหลือของผู้เอาประกัน มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 6 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. เหมือนตรงที่สามารถรู้ได้ว่าบัตรยังมีผลบังคับและใช้สิทธิ์ได้ และแตกต่างกันตรงรายละเอียดหน้าเว็บที่แต่ละประกันจะแจ้งให้เวชระเบียนทราบรายละเอียดเช่นการใช้ไปแล้วกี่ครั้ง และจำนวนเงินคงเหลือ
2. แตกต่างที่ระบบของเกณฑ์ ไม่ได้มีการตัดยอดคงเหลือต่อครั้งให้รับทราบเมื่อถึงการเงินแต่จะให้ดูตามวงเงินที่ตรวจสอบมาเท่านั้น
3. แตกต่างคือระบบของเกณฑ์ ต้องมีการยืนยันสิทธิ์แจ้งยอดค่าใช้จ่ายหลังจากตรวจสิทธิ์เสร็จแล้ว
4. สามารถใช้ต่อเนื่องจาก โรงพยาบาลอื่น ได้และแสดงยอดคงเหลือที่ใช้ไป
5. แตกต่างใช้งานง่าย ปัญหาบ่อย ไม่ระบุว่าวงเงินเหลือของผู้เอาประกัน
6. การแจ้งข้อมูลยอดคงเหลือของผู้เอาประกันมีประสิทธิภาพมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.7.1.5 มีความแตกต่างด้านกระบวนการในการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกัน มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 7 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. บางบริษัทมีระบบการเงิน IVR โดยให้ระบบวงเงินที่รักษาแล้วคุ้มครองตามวงเงินที่ทำ Claim
2. การแตกต่างที่ไม่มีรหัสอนุมัติในการเช็คสิทธิ์
3. ไม่สามารถปิดยอดค่าใช้จ่ายได้ ทำให้ไม่ทราบว่าวงเงินลูกค้าเต็มหรือไม่
4. บริษัทอื่นมีรหัส Code เพื่อยืนยันสิทธิ์ และเพื่อแจ้งยอดค่าใช้จ่าย
5. มีการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายให้บริษัททราบเพื่อยืนยันค่ารักษา
6. ในส่วนของงาน Fax Claim อยากให้ระบบตรวจสอบว่าประกันตอนนี้ Fax Claim คนไข้ D/C ถึงขั้นตอนไหนแล้ว มีการขอประวัติหรือไม่ และสามารถ Print ผลการพิจารณาได้ไม่ต้องรอใบตอบกลับทางแฟกซ์มาที่โรงพยาบาลเพราะบางที่จะไม่ได้รับผลตอบกลับเลย เพราะบางครั้งโทรติดตามบริษัทแจ้งว่าแฟกซ์ตอบกลับมาให้แล้ว
7. ไม่มีเอกสารแสดงผลประโยชน์ให้กับลูกค้าเซ็นรับทราบเพื่อการวางบิล

4.7.1.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 2 ราย โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. (1) AIA.ครบวงจร (2) TPAครบวงจร (3) เมืองไทยประกันชีวิตใช้ตรวจสอบสถานะใบอนุมัติสิทธิ์ (4) กรุงเทพประกันชีวิต BUPA HBC ใช้ส่งเอกสารทางอีเมลเป็นบางครั้ง บริษัทตอบกลับใบอนุมัติทาง Fax
2. ระบบ E-Hospital Claim ของบริษัท เจเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เป็นเพียงการเริ่มต้น ยังต้องพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ นั่นคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบข้อโต้แย้งหรือความสงสัยให้เร็วที่สุด ตั้งแต่ก้าวแรกที่นอนโรงพยาบาล ลูกค้าจะได้รับการจัดการเรื่องรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ได้ถูกต้องตามสิทธิ์ที่พึงได้รับ

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้ใช้งานฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม-การเปรียบเทียบกับระบบของบริษัทอื่น

ลำดับที่	โรงพยาบาล	การเปรียบเทียบ
1	โรงพยาบาลพญาไท 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบของบริษัท เจเนฯ ใช้งานง่ายกว่าบริษัทอื่น ไม่ซับซ้อน</li> <li>• ระบบของบริษัท AIA สามารถตรวจสอบสถานะการส่งจ่ายเงินโอนได้</li> </ul>
2	โรงพยาบาลสมิติเวชและในเครือ	ยังไม่ได้บันทึกให้บริษัทอื่น จึงยังไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ลำดับที่	โรงพยาบาล	การเปรียบเทียบ
3	โรงพยาบาลวิภาวดี	ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในระบบของบริษัทฯเยอะ เมื่อเทียบกับบริษัทฯ ประกันอื่น เช่น กรุงเทพ ประกันภัย (PA) เมื่อแผนกตรวจสอบสิทธิ์ ได้ทำการตรวจสอบแล้ว ถึงขั้นตอนการวางบิล เจ้าหน้าที่ที่สามารถคัดเลือกได้เลยว่าต้องการเลือกเอกสารอะไร ในการวางบิลบ้าง โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลอีกครั้ง
4	โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	ชำระเงินได้รวดเร็ว ระบบของบริษัทฯดีกว่า หลากหลายบริษัทฯ และมีครบถ้วนมากกว่า
5	โรงพยาบาลกรุงเทพ	ยังไม่ได้บันทึกให้บริษัทอื่น จึงยังไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ
6	โรงพยาบาลกรุงเทพ ระยอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เทียบกับบริษัทฯอื่น AIA ไม่ต้องใส่รหัส ICD-10</li> <li>• ระบบข้อมูลของบริษัทฯเจนฯฯ ขั้นตอนเยอะกว่าบริษัทฯอื่นๆ</li> </ul>
7	โรงพยาบาลกรุงเทพ คริสเตียน	ยังไม่ได้บันทึกให้บริษัทอื่น จึงยังไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ
8	โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทราบรายละเอียดว่าลูกค้าเป็นโรคอะไร</li> <li>• บันทึกข้อมูลง่ายกว่า ระบบ AIA ระบบ AIA ต้องให้ระบุเยอะ</li> <li>• ระบบบริษัทฯ เจนฯฯ สามารถบันทึกได้ตลอดเวลา แต่ของบริษัทฯอื่น มีระบุว่าจะต้องบันทึกภายในวันที่กำหนด หากเกินวันที่ระบุ จะต้องโทรไปขออนุมัติเพื่อเปิดระบบ</li> </ul>
9	โรงพยาบาลธนบุรี 1	ระบบคล้ายๆกัน
10	โรงพยาบาลพญาไท 2	ระบบของบริษัทฯ เจนฯฯ ใช้งานง่ายกว่าบริษัท AIA

จากข้อมูลเรื่องความเหมือนและความแตกต่างของระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ พบว่าโรงพยาบาลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ไม่มีความแตกต่าง ถัดมาคือมีความแตกต่างด้านข้อจำกัดของฟังก์ชันการใช้งานรวมถึงขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ มีความแตกต่างด้านการใช้งานระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท ใช้งานระบบง่าย มีความแตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านกระบวนการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกัน มีความแตกต่างด้านการแจ้งข้อมูลยอดเงินคงเหลือของผู้เอาประกัน และจากข้อมูลในตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ห้วงสัมพันธภาพของผู้ใช้งานฟังก์ชันการบันทึกข้อมูลสินไหม โดยมีการเปรียบเทียบกับระบบของบริษัทอื่น พบว่าระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทที่ง่ายกว่าของบริษัทประกันรายอื่นๆ

จากผลการสำรวจพบว่า ระบบของบริษัทยังมีความคล้ายคลึงกับบริษัทอื่นๆ อยู่บ้าง อาจเป็นเพราะว่าในขั้นตอนการพัฒนาระบบผู้ให้ข้อมูลความต้องการของระบบได้อธิบายในสิ่งที่บริษัทอื่นมีอยู่ก่อนหน้าแล้ว และเมื่อใช้งานแล้วเห็นว่าเหมาะสม ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น จึงได้มีการนำฟังก์ชันต่างๆ เหล่านั้นมาเป็นความต้องการของระบบ นอกจากนี้การที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้ใช้งานระบบภายในโรงพยาบาล ตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูล การนำเสนอตัวแบบในการทดสอบ การทดสอบระบบ ทำให้ระบบได้รับการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี สม่่าเสมอมา ซึ่งจะเห็นได้ว่ายังมีการให้ความเห็นในเรื่องของข้อแตกต่างอยู่บ้าง โดยในส่วนของการใช้งานระบบ มีการใช้ได้ง่าย การแจ้งข้อมูลยอดเงินคงเหลือของผู้เอาประกัน หรือลูกค้า และขั้นตอนการบันทึกข้อมูลสินไหมที่ง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งมีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยกว่าของบริษัทอื่นๆ อย่างไรก็ตามยังมีส่วนที่เป็นสิ่งที่ต้องแก้ปัญหา โดยปรับปรุงและพัฒนา จากความเห็นทั้งจากแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์ และจากการเก็บข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบัน พบว่า การใช้งานระบบยังมีความล่าช้าอยู่พอสมควร ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการโดยรวมของโรงพยาบาลทั้ง 2 ฟังก์ชัน มีความแตกต่างด้านข้อจำกัดด้านฟังก์ชัน การใช้งานฟังก์ชัน รวมถึงขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิ์ รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดจากขั้นตอนการทำงานของระบบและข้อมูลจากฐานข้อมูล การจ่ายเงินเกินกำหนดที่ได้ทำการรับประกันไว้หรือเกินสิทธิ์ความคุ้มครองของลูกค้า เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้เป็นข้อปัญหาหลักที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถนำไปวางแผนการปรับปรุงระบบและพัฒนาระบบต่อไปได้ โดยอ้างอิงจากข้อปัญหาและข้อแนะนำที่ได้รับจากผู้ใช้งานระบบ โดยตรง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของบริษัทต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปผล

เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานและกิจกรรมทางด้านธุรกิจ ซึ่งได้ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ทางบริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จึงได้พัฒนาระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่สถานพยาบาลต่างๆ อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้แก่ทั้งสถานพยาบาลและระบบงานหลักภายในของบริษัท

ซึ่งระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์นี้ได้ส่งมอบให้สถานพยาบาลใช้งานแล้วในปัจจุบัน จึงได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้งานต่างๆของผู้ใช้งานระบบ เพื่อวิเคราะห์และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ รวมไปถึงประสิทธิภาพและการเปรียบเทียบความแตกต่างของระบบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะและเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาระบบงานต่อเนื่องต่อไป เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยผู้จัดทำได้ทำแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดที่สร้างขึ้น และจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบในสถานพยาบาลจำนวน 100 สถานพยาบาล โดยมีการเก็บข้อมูลด้วยการส่งอีเมลหรือโทรสาร และวิธีการสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะ และมีการเปรียบเทียบข้อมูลการใช้งานต่างๆ

#### 5.1 ผลการดำเนินงานในการพัฒนาระบบ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นจนนำไปสู่กระบวนการศึกษาปัญหาและหาแนวทางการแก้ปัญหา จึงได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมา เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากระบบงานเก่าที่ล่าช้า และมีข้อผิดพลาดจำนวนมาก รวมทั้งมีขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้งานภายในบริษัทหลายขั้นตอน ซึ่งการพัฒนาระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์นี้ สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

1. ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ช่วยลดระยะเวลาและลดความผิดพลาดในการรอคอยข้อมูลของผู้เอาประกัน มีการเพิ่มส่วนของข้อมูลอื่นๆที่เป็นประโยชน์ในการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกัน
2. ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลสินไหม รวมทั้งจัดพิมพ์รายงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องสินไหมของสถานพยาบาล ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และข้อมูลถูกต้อง
3. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของผู้ใช้งานระบบภายในบริษัท ทำให้สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการพิจารณาสินไหมให้ลดน้อยลงกว่าเดิม ลดระยะเวลาในการจ่ายสินไหมให้กับทางสถานพยาบาลให้เร็วขึ้นที่ได้ผลจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.2 ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานสามารถอธิบายปัญหาที่พบได้คือ

ปัญหาด้านการพัฒนาระบบ ซึ่งค่อนข้างจะมีปัญหาเนื่องจากว่ามีกระแสใจปรับปรุงระบบบ่อยครั้ง หลังจากได้ให้ผู้ใช้งานได้ทดลองใช้แล้ว มีข้อผิดพลาดเป็นจำนวนมากในช่วงแรก ซึ่งในเบื้องต้นมีการใช้งานที่ยาก ได้รับเสียงตอบรับทางด้านลบค่อนข้างมากจากผู้ใช้งานระบบ แต่หลังจากได้รับคำติชมกลับมา ทางบริษัทก็ได้มีการพัฒนาตามข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มความง่ายในการใช้งานระบบให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยให้ความผิดพลาดต่างๆ ในตอนแรกลดน้อยลง จนเป็นที่ยอมรับของสถานพยาบาลที่ใช้งานระบบ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาและพัฒนาาระบบครั้งนี้ ทำให้มีประเด็นที่จะเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

- 5.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาาระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และสำรวจคุณภาพของระบบจากผู้ใช้งานระบบในสถานพยาบาล อย่างไรก็ตามยังมีผู้ที่เกี่ยวข้องและใช้งานกับระบบภายในบริษัทที่ยังสามารถให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาได้ ปรับปรุงให้ระบบมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินไหม และเจ้าหน้าที่ธุรการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการพิจารณาและ การขั้นตอนการพิจารณาข้อมูลสินไหมตั้งแต่ได้รับข้อมูลจนกระทั่งจ่ายเงินออกไป ซึ่งจากความเห็นที่ได้จากบุคลากรเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มเติมและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- 5.3.2 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เน้นในด้านการพัฒนาาระบบเพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางธุรกิจ ดังนั้นในครั้งต่อไป ควรพิจารณาเพิ่มในส่วนของการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่ช่วงเวลาในการทำงานในการตรวจสอบสิทธิ์ เวลาที่สถานพยาบาลใช้ในการบันทึกสินไหม เวลาที่บริษัททำการพิจารณาและจ่ายสินไหมจริงๆ เพื่อหาข้อเท็จจริงในการยืนยันสิ่งที่ผู้ใช้งานระบบได้ให้ความเห็นว่าสะดวก รวดเร็ว หรือพึงพอใจจากการใช้ระบบว่าจริงหรือไม่ และเป็นข้อมูลที่เห็นภาพได้อย่างชัดเจนในการนำเสนอเพื่อขออนุมัติงบประมาณและทรัพยากรในการพัฒนาและปรับปรุงระบบต่อไปในอนาคต
- 5.3.3 ผู้พัฒนาควรจะศึกษาเทคโนโลยีอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ระบบของบริษัทอื่นๆ ในสายธุรกิจประกัน เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามาช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ กลมกล่อม. 2552. **พื้นฐานการวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุด้วย UML**. กรุงเทพฯ: เคทีพีคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอนซัลท์.
- กรรัช อยู่สุข. 2554. **Claim Management and Medical Service Provider Auditing: การจัดการสินไหมทดแทนกับการตรวจสอบสถานพยาบาล**. [Online]. Available: <http://www.gotoknow.org/posts/377172>
- กรรัช อยู่สุข. 2557. **What is indemnity (Compensation)? How could you get it?: สินไหมทดแทนคืออะไรทดแทน**. [Online]. Available: <http://www.gotoknow.org/posts/365518>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 13 ปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ: บิตซิเนสตาร์แอนด์ดี, หสม.
- อลิอันซ์ อูรชยา ประกันชีวิต. 2555. **คู่มือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยกลุ่ม**. กรุงเทพฯ: อลิอันซ์ อูรชยา ประกันชีวิต.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 2553. **แผนการสื่อสารปัจจัยความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง**. [Online]. Available: <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=562243>
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. 2548. **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ**. ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.
- Alan Dennis. 2013. **Systems analysis and design with UML version 2.0: an object-oriented approach**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Appleton, Jo Ann S. and Mulligan, Elizabeth A. 2012. **Insurance Company Operations**. 3<sup>rd</sup> ed. Georgia: LOMA Education and Training.
- Customer Relationship Management. 2555. **CRM คืออะไร**. [Online]. Available: [www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/2072-crm-คืออะไร.html](http://www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/2072-crm-คืออะไร.html)
- Customer relationship management 2555. **การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management หรือ CRM)**. [Online]. Available: <http://www.gotoknow.org/posts/496000>
- John W. Stazinger, Robert B. Jackson, Stephen D. Burd. 2009. **System & Analysis Design in a Changing World**. Fifth Edition. USA: Course Technology.
- Susan Page. 2010. **The Power of BUSINESS PROCESS Improvement**. New York: AMACOM.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### รายละเอียดแผนภาพ Use Case Diagram

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบ รวมทั้งฟังก์ชันในการใช้งานต่างๆตามความต้องการของผู้ใช้งานในรูปแบบของแผนภาพยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) แล้ว สามารถอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการทำงานของยูสเคสได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ก.1 รายละเอียดของ Use Case User Maintenance

<b>Use Case name:</b>	User Maintenance	
<b>Scenario:</b>	ผู้ดูแลระบบต้องการจัดการข้อมูลผู้ใช้งานต่างๆ	
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ดูแลระบบต้องการจัดการข้อมูลผู้ใช้งานต่างๆ	
<b>Brief description:</b>	ผู้ดูแลระบบสามารถสร้างผู้ใช้งานใหม่ พร้อมทั้งกำหนดสิทธิในการใช้งานฟังก์ชันต่างๆภายในระบบ รวมทั้งแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ	
<b>Actor:</b>	Administrator	
<b>Related use case:</b>	Create/Edit User	
<b>Stakeholders:</b>	Administrator	
<b>Pre-condition:</b>	-	
<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ดูแลระบบเลือกฟังก์ชัน User Maintenance จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอการจัดการผู้ใช้งาน
	3. หน้าจอแสดงรายละเอียดในการจัดการผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบเลือกที่จะจัดการกับผู้ใช้งานตามวัตถุประสงค์	
<b>Exception condition:</b>	-	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก.2 รายละเอียดของ Use Case Create/Edit User

<b>Use Case name:</b>	Create/Edit User	
<b>Scenario:</b>	ผู้ดูแลระบบทำการสร้างหรือแก้ไขผู้ใช้งานใหม่	
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ดูแลระบบทำการสร้างหรือแก้ไขผู้ใช้งานใหม่	
<b>Brief description:</b>	ผู้ดูแลระบบทำการสร้างผู้ใช้งานใหม่ รวมทั้งกำหนดสิทธิต่างๆในการใช้งานฟังก์ชันภายในระบบของผู้ใช้งานคนนั้น หรือค้นหาผู้ใช้งานระบบและทำการแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ	
<b>Actor:</b>	Administrator	
<b>Related use case:</b>	-	
<b>Stakeholders:</b>	Administrator	
<b>Pre-condition:</b>	เข้ามาจากเมนู User Maintenance	
<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ดูแลระบบเลือกฟังก์ชัน User Maintenance จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอการจัดการผู้ใช้งาน
	3. หน้าจอแสดงช่องในการกรอกข้อมูลสำหรับการค้นหา หรือเลือกที่จะสร้างผู้ใช้งานใหม่	
<b>Exception condition:</b>	-	

ตารางที่ ก.3 รายละเอียดของ Use Case Change Password

<b>Use Case name:</b>	Change Password
<b>Scenario:</b>	ผู้ใช้งานระบบทุกคนสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านของตนเองได้
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ใช้งานระบบทุกคนต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน
<b>Brief description:</b>	ผู้ใช้งานระบบทุกคนรวมทั้งผู้ดูแลระบบสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าระบบของตนเองได้
<b>Actor:</b>	Administrator, Hospital User, Generali User
<b>Related use case:</b>	-
<b>Stakeholders:</b>	Administrator, Hospital User, Generali User
<b>Pre-condition:</b>	-

ตารางที่ ก.3 (ต่อ)

<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ใช้งานระบบทุกคนเลือกฟังก์ชัน Change Password จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่าน
	3. หน้าจอแสดงช่องในการกรอกข้อมูลสำหรับรหัสผ่านเก่าพร้อมทั้งช่องสำหรับใส่รหัสผ่านใหม่ที่ต้องการ และช่องยืนยันรหัสผ่านใหม่	4. ระบบทำการบันทึกรหัสผ่านใหม่และหน้าจอแสดงผลว่ารหัสถูกเปลี่ยนแปลงแล้ว
<b>Exception condition:</b>	ใส่เงื่อนไขในการสร้างรหัสผ่านผิดพลาด	

ตารางที่ ก.4 รายละเอียดของ Use Case Policy Enquiry

<b>Use Case name:</b>	Policy Enquiry	
<b>Scenario:</b>	ผู้ใช้งานระบบสามารถทำการค้นหาข้อมูลของลูกค้าได้	
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการค้นหาข้อมูลของลูกค้า	
<b>Brief description:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการค้นหาข้อมูลของลูกค้าได้ โดยการใส่ข้อมูลเบื้องต้นของกรมธรรม์และเลขที่ของลูกค้า	
<b>Actor:</b>	Administrator, Hospital User	
<b>Related use case:</b>	-	
<b>Stakeholders:</b>	Administrator, Hospital User	
<b>Pre-condition:</b>	-	
<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ใช้งานระบบเลือกฟังก์ชัน Policy Enquiry จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัยเบื้องต้น
	3. หน้าจอแสดงช่องในการกรอกข้อมูลสำหรับค้นหาลูกค้า เสร็จแล้วกดปุ่มค้นหา	4. ระบบทำการค้นหาข้อมูลลูกค้าคนนั้นพร้อมแสดงข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าคนนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ ก.4 (ต่อ)

<b>Exception condition:</b>	กรอกข้อมูลในการค้นหาลูกค้าผิด
-----------------------------	-------------------------------

## ตารางที่ ก.5 รายละเอียดของ Use Case Claim Registration

<b>Use Case name:</b>	Claim Registration	
<b>Scenario:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการบันทึกข้อมูลสินไหมของลูกค้า	
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการบันทึกข้อมูลสินไหมของลูกค้า	
<b>Brief description:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการบันทึกข้อมูลต่างๆของลูกค้าในการขอสินไหมทดแทน	
<b>Actor:</b>	Administrator, Hospital User	
<b>Related use case:</b>	-	
<b>Stakeholders:</b>	Administrator, Hospital User	
<b>Pre-condition:</b>	-	
<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ใช้งานระบบเลือกฟังก์ชัน Claim Registration จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอบันทึกข้อมูลสินไหม
	3. หน้าจอแสดงช่องในการกรอกข้อมูลสำหรับค้นหาลูกค้าเสร็จแล้วกดปุ่มค้นหา	4. ระบบทำการค้นหาข้อมูลลูกค้าคนนั้น
	5. หน้าจอแสดงข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าคนนั้นพร้อมทั้งช่องสำหรับกรอกข้อมูลสินไหม	6. หน้าจอแสดงข้อความว่าบันทึกข้อมูลสินไหมเรียบร้อยแล้ว
<b>Exception condition:</b>	ใส่ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด	

## ตารางที่ ก.6 รายละเอียดของ Use Case Generate Batch No.

<b>Use Case name:</b>	Generate Batch No.
<b>Scenario:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการสร้าง Batch No.
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการสร้าง Batch No.
<b>Brief description:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการสร้าง Batch No.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก.6 (ต่อ)

<b>Actor:</b>	Administrator, Hospital User	
<b>Related use case:</b>	-	
<b>Stakeholders:</b>	Administrator, Hospital User	
<b>Pre-condition:</b>	-	
<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ใช้งานระบบเลือกฟังก์ชัน Generate Batch No. จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอ Generate Batch No.
	3. หน้าจอแสดงช่องกรอกช่วงวันที่ที่ต้องการค้นหา	4. ระบบทำการค้นหาข้อมูลสินไหมตามวันที่ที่กรอกพร้อมทั้งแสดงหน้าจอแสดงรายการของสินไหมในช่วงวันที่ที่เลือก
	5. เลือกรายการสินไหมเสร็จแล้ว กดปุ่ม Generate Batch No.	6. หน้าจอแสดง Batch No. กลับออกมา
<b>Exception condition:</b>	ไม่ได้เลือกรายการสินไหมก่อนทำการ Generate Batch No.	

ตารางที่ ก.7 รายละเอียดของ Use Case Generate Cover Page

<b>Use Case name:</b>	Generate Cover Page
<b>Scenario:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการสร้างรายการใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการสร้างรายการใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)
<b>Brief description:</b>	ผู้ใช้งานระบบทำการสร้างรายการใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)
<b>Actor:</b>	Administrator, Hospital User
<b>Related use case:</b>	-
<b>Stakeholders:</b>	Administrator, Hospital User
<b>Pre-condition:</b>	-
<b>Post-condition:</b>	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก.7 (ต่อ)

Flow of activities:	Actor	System
	1. ผู้ใช้งานระบบเลือกฟังก์ชัน Generate Cover Page จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอ Generate Cover Page
	3. หน้าจอแสดงช่องกรอกวันที่ที่ต้องการค้นหา	4. ระบบทำการ Generate Cover Page Report ออกมาเป็นไฟล์ pdf
	5. บันทึกไฟล์ pdf ที่แสดงออกมา	
Exception condition:	ใส่ข้อมูลในการค้นหาผิด	

ตารางที่ ก.8 รายละเอียดของ Use Case Print Report

Use Case name:	Print Report	
Scenario:	ผู้ใช้งานระบบทำการพิมพ์รายงานต่างๆ	
Triggering event:	เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการพิมพ์รายงานต่างๆของระบบ	
Brief description:	ผู้ใช้งานระบบต้องการพิมพ์รายงานต่างๆของระบบ ได้แก่ รายการ Batch No. และ รายการใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง)	
Actor:	Administrator, Hospital User	
Related use case:	-	
Stakeholders:	Administrator, Hospital User	
Pre-condition:	-	
Post-condition:	-	
Flow of activities:	Actor	System
	1. ผู้ใช้งานระบบเลือกฟังก์ชัน Print Report จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอ Print Report
	3. หน้าจอแสดงการค้นหาข้อมูล 2 ส่วนทั้ง การพิมพ์รายงาน Batch No. และ พิมพ์รายงานใบปะหน้าเอกสาร (รายการนำส่ง) ผู้ใช้งานกรอกข้อมูล	4. ระบบทำการพิมพ์รายงานออกมาเป็นไฟล์ pdf
	5. บันทึกไฟล์ pdf ที่แสดงอยู่	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ ก.8 (ต่อ)

<b>Exception condition:</b>	ใส่ข้อมูลในการค้นหาผิด
-----------------------------	------------------------

## ตารางที่ ก.9 รายละเอียดของ Use Case Invoice Data Extraction

<b>Use Case name:</b>	Invoice Data Extraction	
<b>Scenario:</b>	ผู้ใช้งานระบบของบริษัทดาวน์โหลดข้อมูลรายการสินค้าใหม่	
<b>Triggering event:</b>	เมื่อผู้ใช้งานระบบของบริษัทดาวน์โหลดข้อมูลรายการสินค้าใหม่ตาม Batch No.	
<b>Brief description:</b>	ผู้ใช้งานระบบของบริษัททำการดาวน์โหลดข้อมูลรายการสินค้าใหม่ตาม Batch No. ออกมาเป็นไฟล์ excel	
<b>Actor:</b>	Administrator, Generali User	
<b>Related use case:</b>	-	
<b>Stakeholders:</b>	Administrator, Generali User	
<b>Pre-condition:</b>	-	
<b>Post-condition:</b>	-	
<b>Flow of activities:</b>	<b>Actor</b>	<b>System</b>
	1. ผู้ใช้งานระบบของบริษัทเลือกฟังก์ชัน Invoice Data Extraction จากเมนู	2. ระบบแสดงหน้าจอ Invoice Data Extraction
	3. หน้าจอแสดงช่องใส่ Batch No. สำหรับการดาวน์โหลด	4. ระบบทำการพิมพ์รายงานออกมาเป็นไฟล์ excel
	5. บันทึกไฟล์ excel ที่แสดงออกมา	
<b>Exception condition:</b>	ใส่ข้อมูลในการค้นหาผิด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

**พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) เป็นที่เก็บเมทาเดตา ที่แสดงรายละเอียดของตารางและความสัมพันธ์ของข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ข.1 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbClaimInfo

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
CLAIM_ID	รหัสสินไหม	decimal	18,0		
CLAIM_NO	เลขที่สินไหม	nvarchar	30	PK	
POLICY_TYPE	ชนิดของกรมธรรม์	nvarchar	2		TbPolicyGL
POLICY_NO	เลขที่กรมธรรม์	nvarchar	8		TbPolicyGL
RENEWAL_NO	ปีกรมธรรม์	decimal	4,0		TbPolicyGL
CERT_NO	เลขที่สมาชิก	nvarchar	20		TbCertificateInfo
CERT_PREFIX	เลขที่อ้างอิงสมาชิก	nvarchar	2		TbCertificateInfo
CLAIM_STAT	สถานะของสินไหม	nvarchar	1		
BENEFIT_CODE	รหัสความคุ้มครอง	nvarchar	5		TbBenefitCode
CONSULT_DATE	วันที่เข้ารับการรักษา	datetime			
ACCIDENT_DATE	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	datetime			
ICD10_1	โรค1	nvarchar	8		TbICD10
ICD10_2	โรค2	nvarchar	8		TbICD10
INVOICE_NO	เลขที่ใบเรียกเก็บ	nvarchar	20		
INCURRED_AMT	ค่าใช้จ่ายจริง	decimal	18,2		
BATCH_NO	เลขที่ของชุดข้อมูล	nvarchar	20		TbBatchInfo
CLAIM_WITH_OUT_POLICY	สถานะของประเภทของการเรียกร้องในเบื้องต้น	varchar	1		
RECORDER_ID	รหัสผู้บันทึกข้อมูล	decimal	18,0		
INSERT_TIME	เวลาที่บันทึกข้อมูล	datetime			
UPDATER_ID	รหัสผู้แก้ไขข้อมูล	decimal	18,0		
UPDATE_TIME	เวลาที่แก้ไขข้อมูล	datetime			

ตารางที่ ข.2 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbPolicyGL

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
POLICY_TYPE	ชนิดของกรมธรรม์	nvarchar	2	PK	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.2 (ต่อ)

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
POLICY_NO	เลขที่กรมธรรม์	nvarchar	8	PK	
RENEWAL_NO	ปีกรมธรรม์	decimal	4,0	PK	
POLICY_NAME	ชื่อกรมธรรม์	nvarchar	200		
EFFECTIVE_DATE	วันเริ่มต้นความคุ้มครอง	datetime			
EXPIRE_DATE	วันสิ้นสุดความคุ้มครอง	datetime			
POLICY_STAT	สถานะของกรมธรรม์	nvarchar	2	PK	
PRATING_TYPE	สถานะแสดงประเภท ของกรมธรรม์	nvarchar	1		
EXTRACTED_DATE	วันที่ที่จัดเก็บข้อมูล	datetime			

ตารางที่ ข.3 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbCertificateInfo

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
POLICY_TYPE	ชนิดของกรมธรรม์	nvarchar	2	PK	TbPolicyGL
POLICY_NO	เลขที่กรมธรรม์	nvarchar	8	PK	TbPolicyGL
RENEWAL_NO	ปีกรมธรรม์	decimal	4,0	PK	TbPolicyGL
CERT_NO	เลขที่สมาชิก	nvarchar	20	PK	
CERT_PREFIX	เลขที่อ้างอิงสมาชิก	nvarchar	2	PK	
FIRSTNAME	ชื่อสมาชิก	nvarchar	100		
LASTNAME	นามสกุลสมาชิก	nvarchar	100		
SEX	เพศ	nvarchar	1		
DOB	วันเดือนปีเกิด	datetime			
EFFECTIVE_DATE	วันเริ่มต้นความคุ้มครอง	datetime			
EXPIRE_DATE	วันสิ้นสุดความคุ้มครอง	datetime			
CERT_CLASS	คลาสของสมาชิก	nvarchar	5		
CERT_RELATION	ประเภทความสัมพันธ์ ของสมาชิก	nvarchar	1		
EXTRACTED_DATE	วันที่เก็บจัดเก็บข้อมูล	datetime			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.4 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbICD10

แอคทีบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
ICD_CODE	รหัสโรค	varchar	8	PK	
ICD_DESC	ชื่อโรคภาษาอังกฤษ	nvarchar	255		
ICD_DESC_TH	ชื่อโรคภาษาไทย	nvarchar	255		

ตารางที่ ข.5 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbBatchInfo

แอคทีบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
BATCH_NO	เลขที่ของชุดข้อมูล	nvarchar	20	PK	
TOTAL_TRANS_NO	จำนวนข้อมูลทั้งหมด ในชุดข้อมูล	decimal	18,0		
TOTAL_TRANS_AMT	จำนวนเงินทั้งหมดใน ชุดข้อมูล	decimal	18,2		
GENERATOR_ID	รหัสผู้จัดการข้อมูล	decimal	18,0		
GENERATED_DATE	วันที่ที่จัดการข้อมูล	datetime			
EXTRACTER_ID	รหัสผู้ดึงข้อมูล	decimal	18,0		
EXTRACTION_DATE	วันที่ที่ดึงข้อมูล	datetime			

ตารางที่ ข.6 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbBenefitCode

แอคทีบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
BENEFIT_CODE	ผลประโยชน์ความ คุ้มครอง	varchar	8	PK	
SHORT_DESC	อธิบายผลประโยชน์ ความคุ้มครองแบบสั้น	nvarchar	10		
LONG_DESC	อธิบายผลประโยชน์ ความคุ้มครองแบบ ยาว	nvarchar	30		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.7 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbCertBenefit

แอคทีบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
POLICY_NO	เลขที่กรมธรรม์	nvarchar	8	PK	TbPolicyGL
RENEWAL_NO	ปีกรมธรรม์	decimal	4,0	PK	TbPolicyGL
POLICY_STAT	สถานะกรมธรรม์	nvarchar	2	PK	TbPolicyGL
CERT_NO	เลขที่สมาชิก	nvarchar	20	PK	TbCertificateInfo
CERT_PREFIX	เลขที่อ้างอิงสมาชิก	nvarchar	2	PK	TbCertificateInfo
CERT_CLASS	คลาสของสมาชิก	nvarchar	5		TbCertificateInfo
GLPLAN	แผนความคุ้มครอง	nvarchar	10		
GLBENE	ผลประโยชน์ความคุ้มครอง	nvarchar	10		TbBenefitInfo
BENE_DESC	คำอธิบายผลประโยชน์ความคุ้มครอง	nvarchar	40		TbBenefitInfo
BENE_AMT	จำนวนผลประโยชน์ที่คุ้มครอง	nvarchar	40		
STATUS	สถานะของสมาชิก	nvarchar	40		
USED_AMT	จำนวนผลประโยชน์ที่ใช้ไปแล้ว	nvarchar	40		
BALANCE	ผลประโยชน์คงเหลือตามแต่ละประเภทความคุ้มครอง	nvarchar	40		
UNIT	หน่วยของผลประโยชน์	nvarchar	40		

ตารางที่ ข.8 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbAccessLevel

แอคทีบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
LEVEL_ID	รหัสการเข้าใช้งานระบบ	int		PK	
LEVEL_NAME	ชื่อของการเข้าใช้งานระบบ	nvarchar	50		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.9 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbHospitalInfo

แอดทีบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
HOSPITAL_ID	รหัสโรงพยาบาล	decimal	18,0	PK	
HOSPITAL_CODE	เลขที่โรงพยาบาล	char	5		
HOSPITAL_NAME	ชื่อโรงพยาบาล	nvarchar	150		
HOSPITAL_PAYEE_NAME	ชื่อที่ใช้รับเงินของโรงพยาบาล	nvarchar	200		
HOSPITAL_SHORT_NAME	คำย่อของโรงพยาบาล	varchar	10		
ADDRESS1	ที่อยู่1	nvarchar	150		
ADDRESS2	ที่อยู่2	nvarchar	150		
ADDRESS3	ที่อยู่3	nvarchar	150		
ADDRESS4	ที่อยู่4	nvarchar	150		
ADDRESS5	ที่อยู่5	nvarchar	150		
ADDRESS6	ที่อยู่6	nvarchar	150		
POSTAL_CODE	รหัสไปรษณีย์	varchar	50		
TELEPHONE_NO	เบอร์โทรศัพท์	nvarchar	50		
FAX_NO	เบอร์แฟกซ์	nvarchar	50		
EMAIL	อีเมล	nvarchar	50		
HOSPITAL_STATUS	สถานะของโรงพยาบาล	int			
RECORDER_ID	รหัสผู้บันทึกข้อมูล	decimal	18,0		
UPDATER_ID	รหัสผู้แก้ไขข้อมูล	decimal	18,0		
INSERT_TIME	เวลาที่บันทึกข้อมูล	datetime			
UPDATE_TIME	เวลาที่แก้ไขข้อมูล	datetime			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.10 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbUserRole

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
USER_ID	รหัสผู้ใช้งาน	decimal	18,0	PK	TbUserInfo
ROLE_ID	รหัสฟังก์ชันที่ใช้งานได้	int		PK	TbRole
RECORDER_ID	รหัสผู้บันทึกข้อมูล	decimal	18,0		
UPDATER_ID	รหัสผู้แก้ไขข้อมูล	decimal	18,0		
INSERT_TIME	เวลาที่บันทึกข้อมูล	datetime			
UPDATE_TIME	เวลาที่แก้ไขข้อมูล	datetime			

ตารางที่ ข.11 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbUserInfo

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
USER_ID	รหัสผู้ใช้งาน	decimal	18,0	PK	
USER_NAME	ชื่อผู้ใช้งาน	varchar	20		
PASSWORD	รหัสผ่านผู้ใช้งาน	nvarchar	50		
FIRST_NAME	ชื่อผู้ใช้งาน	nvarchar	100		
LAST_NAME	นามสกุลผู้ใช้งาน	nvarchar	100		
USER_TYPE	ประเภทของผู้ใช้งาน	int			
ACCESS_LEVEL	ลำดับขั้นการเข้าถึง	int			TbAccessLevel
EMAIL	อีเมล	nvarchar	50		
LANGUAGE_ID	ภาษาที่ใช้งาน	int			
DATE_FORMAT_ID	รูปแบบวันที่ที่ใช้งาน	int			
HOSPITAL_ID	รหัสโรงพยาบาล	decimal	18,0		TbHospitalInfo
LAST_LOGIN_TIME	วันเวลาครั้งสุดท้ายที่เข้าระบบ	datetime			
INVALID_LOGIN	จำนวนครั้งที่เข้าระบบผิด	int			
USER_STATUS	สถานะของผู้ใช้งาน	int			
PASSWORD_STATUS	สถานะของรหัสผ่าน	int			
LIMIT_ID	ประเภทการเข้าถึงข้อมูล	decimal	18,0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.11 (ต่อ)

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
RECORDER_ID	รหัสผู้บันทึกข้อมูล	decimal	18,0		
UPDATER_ID	รหัสผู้แก้ไขข้อมูล	decimal	18,0		
INSERT_TIME	เวลาที่บันทึกข้อมูล	datetime			
UPDATE_TIME	เวลาที่แก้ไขข้อมูล	datetime			

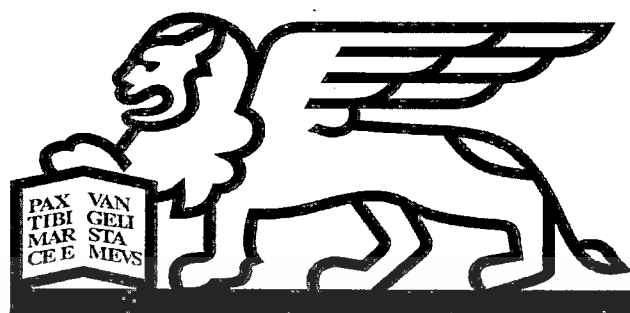
ตารางที่ ข.12 พจนานุกรมข้อมูลของเอนทิตี TbRole

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
ROLE_ID	รหัสฟังก์ชันที่ใช้งานได้	int		PK	
ROLE_NAME	ชื่อฟังก์ชันที่ใช้งานได้	nvarchar	50		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



# GENERALI

**คู่มือการใช้งาน**

**การตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย**

**(Coverage Verification)**

**E – Hospital Claim System**

**Hospital Version**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทนำ (Introduction)

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่รวดเร็ว ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันและสถานพยาบาลคู่สัญญาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Hospital Claim) สำหรับการประกันชีวิตกลุ่มและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทฯ ในการตรวจสอบสิทธิเบื้องต้นของผู้เอาประกันภัยเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลและการปรับปรุงกระบวนการเรียกเก็บตลอดจนการจ่ายค่าสินไหมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคู่มือการใช้งานฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจในระบบและการให้บริการในรูปแบบใหม่ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

## ระบบงาน E-Hospital Claims

ระบบ E-Hospital Claim มีฟังก์ชันหลัก 2 ฟังก์ชัน คือ

1. ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย (Coverage Verification) สำหรับแผนกต้อนรับหรือ แผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่คัดกรองผู้ป่วยตามสิทธิ์

ฟังก์ชันสำหรับการตรวจสอบสิทธิของผู้เอาประกันภัยเบื้องต้นก่อนเข้ารับการรักษา และสามารถพิมพ์ผลการตรวจสอบจากระบบได้ โดยข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้

- กรณีประกันชีวิตกลุ่ม – ข้อมูลจากบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยเท่านั้น
- กรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล – ข้อมูลจากบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัย หรือ บัตรประจำตัวประชาชน

หมายเหตุ : การตรวจสอบสิทธิประจำตัวผู้เอาประกันเป็นเพียงการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการยืนยันสิทธิของผู้เอาประกันเบื้องต้นเท่านั้น

2. บันทึกข้อมูลสินไหม (Invoice Recording) สำหรับแผนกนิติการ, บัญชี, Credit Control หรือ แผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่เรียกเก็บค่าสินไหม วางบิล และ ติดตามค่าสินไหมจากบริษัทฯ
- บันทึกข้อมูลสินไหมเข้าระบบของบริษัทฯ เพื่อทำการพิจารณาสินไหมต่อไป
  - เฉพาะ ประกันชีวิตกลุ่ม-ผู้ป่วยนอก (OPD/ER/DENTAL/ME/LAB/X-Ray) เท่านั้น
  - ระบบมีตัวช่วยในการค้นหา Code ICD10 พร้อมสรุป Code ที่ใช้บ่อยเพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สามารถพิมพ์รายงาน (Report Extraction) เพื่อจัดทำสรุปรายละเอียดสินไหมที่บันทึกได้ ลดเวลาในกระบวนการจ่ายสินไหมให้กับโรงพยาบาลเครือข่าย โดยบริษัทฯ สามารถจ่ายสินไหม ภายใน 14 วันทำการ นับจากวันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารและข้อมูล ICD-10 ครบถ้วน

กรณีพบปัญหา หรือ ข้อสงสัยจากการใช้งานระบบงาน

ติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ได้ที่ 02-685-3828 ต่อ 652 หรือ E-mail : [GenHealth-Services@general.co.th](mailto:GenHealth-Services@general.co.th)

### อุปกรณ์สำหรับการใช้งานระบบ E-Hospital Claim System

1. Hardware
  - Personal Computer หรือ Notebook ที่สามารถเชื่อมต่อกับ Internet ได้
  - High Speed Internet Service
2. Software
  - ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows XP Version 2002 Service Pack 3 or Higher
  - Microsoft Internet Explorer Version 6.0 or Higher
  - โปรแกรม Adobe Acrobat Reader version 8.0 or Higher

### การ Log in เข้าสู่ระบบ E-Hospital Claim System

1. เข้าสู่ระบบผ่านทางเว็บไซต์ ของบริษัท [www.general.co.th](http://www.general.co.th) จากนั้นเลือกแถบ โรงพยาบาล เครือข่ายทางด้านบน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เกี่ยวกับเรา
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข้อมูลสำคัญทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์
- ส่วนบริการลูกค้า
- โรงพยาบาลเครือข่าย
- สมัครงาน
- ติดต่อเรา

- ผลิตภัณฑ์**
- เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
  - ประกันชีวิตรายบุคคล
  - ประกันชีวิตกลุ่ม
  - เครือข่าย GEB
  - ประกันรถยนต์
  - GenThai Global Healthcare



ชาวสาร์ฮังเคอ

Check Email Authorized User Only

Apply

กรอกรายละเอียด  
แผนประกันที่สนใจกับคุณ

เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ร่วมงาน สืบสานประเพณี  
8 สิงหาคม 2554

เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ร่วมงาน "ประกันภัย สุประชาชน"  
8 สิงหาคม 2554

**ข่าวประชาสัมพันธ์**

● 8 สิงหาคม 2555  
อสังหาริมทรัพย์มากกว่า 10 ประเทศทั่วโลก ด้วยการบริหารที่โดดเด่น รวมถึงแบบประกันที่ครอบคลุมทั้งประกันชีวิตและประกันภัยรถยนต์

**สิ่งที่น่าสนใจ**

- เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ประกันชีวิตรายบุคคล
- ประกันชีวิตกลุ่ม
- เครือข่าย GEB

**เครือข่ายสาขา**



e-Group Services  
บริการข้อมูลและรวมประกันชีวิตกลุ่ม

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์  
0-2612-9888

GT TOUCH  
Click Here

ข้อมูลด้านกฎหมาย | ความเป็นส่วนตัว | extranet

Assicurazioni Generali S.p.A. - VAT 00079760328 powered by WCG

### หน้าโรงพยาบาลเครือข่าย

- เกี่ยวกับเรา
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข้อมูลสำคัญทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์
- ส่วนบริการลูกค้า
- โรงพยาบาลเครือข่าย
- สมัครงาน
- ติดต่อเรา

Check Email Authorized User Only

Apply

Online enquiry  
Insurance is right for you

จากสำนัก โรงพยาบาลเครือข่าย  
โรงพยาบาลเครือข่าย

สำหรับลูกค้า  
ตรวจสอบประวัติการเจ็บป่วยและสิทธิในการเข้ารับรักษาพยาบาล

Download area

- รายชื่อสถานพยาบาลในเครือข่าย ประกันชีวิตกลุ่ม
- รายชื่อสถานพยาบาลในเครือข่าย ประกันชีวิตรายบุคคล
- รายชื่อสถานพยาบาลในเครือข่าย ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

เอกสารเพิ่มเติม

- เอกสารเพิ่มเติม
- เอกสารเพิ่มเติม

สำหรับโรงพยาบาล

- เคลมเจ้าผู้ระบบ
- ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

e-Hospital Claim System  
Hospital Claims Information

สำหรับตัวแทนและบริษัทพันธมิตร

- โรงพยาบาลในเครือข่ายตรวจสอบสุขภาพ
- Medical Check Up Network

**ข่าวประชาสัมพันธ์**

เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ได้ก่อตั้งธนาคารจากต่างประเทศและความสามารถที่ได้พิสูจน์แล้วของกลุ่มเงินเอเชีย

**สิ่งที่น่าสนใจ**

- เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ประกันชีวิตรายบุคคล
- ประกันชีวิตกลุ่ม
- เครือข่าย GEB

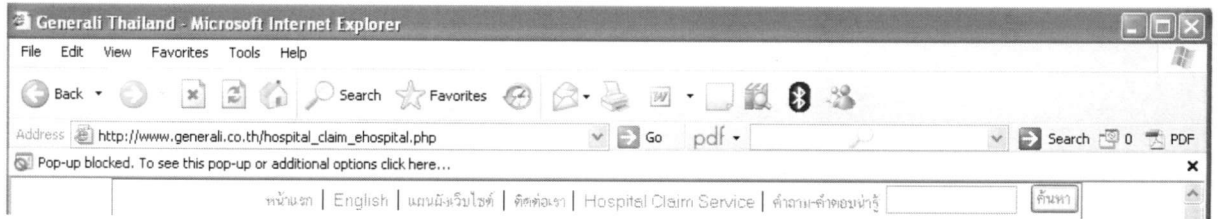
**เครือข่ายสาขา**



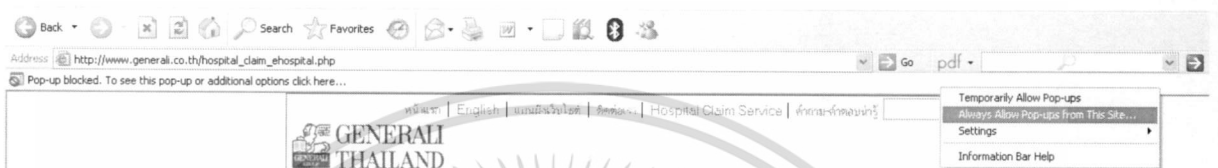
Click → E-Hospital Claim – เพื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ E-Hospital Claim

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

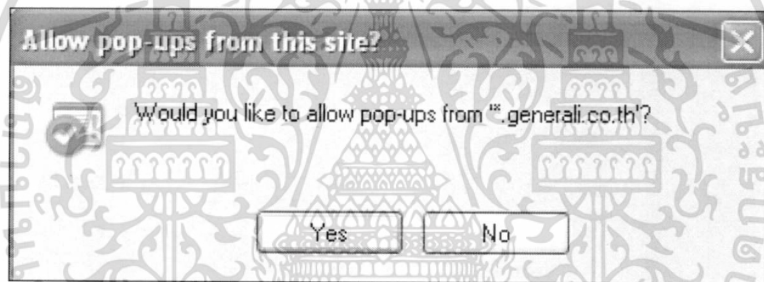
กรณีไม่สามารถเข้า Web site หรือ หน้าจอรบบได้ เนื่องจาก **Pop-Up Blocked** ลักษณะดังภาพ



สามารถแก้ไขได้โดย นำ Curser Mouse แตะที่แถบ Pop-Up Blocked จากนั้น Click ขวา เลือกที่  
“Always Allow Pop-ups from This Site..”



ระบบจะให้ยืนยันการอนุญาตเพื่อเข้า Web site นี้ โดยกด “Yes”



จากนั้นสามารถเข้าใช้ระบบได้เป็นปกติ

โรงพยาบาลทำกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอ รหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) จากทางบริษัทฯ พร้อมลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและสามารถส่งมายังบริษัทฯ โดย scan และ e-mail มายัง [GenHealth-Services@generali.co.th](mailto:GenHealth-Services@generali.co.th) ระบบ E-Hospital Claim จะส่งอีเมลตอบกลับ 2 ฉบับ ตามอีเมลที่ท่านแจ้งไว้ โดยอีเมลทั้ง 2 ฉบับนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสผู้ใช้ (Username)

From : [GenHealth-Services@generali.co.th](mailto:GenHealth-Services@generali.co.th)

To : <Hospital e-mail>

Subject : Confirmation of User Registration - User ID Notification for Generali eHospital

เรียน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

ยินดีต้อนรับสู่การใช้งานระบบ Generali eHospital ท่านสามารถใช้รหัสผู้ใช้งานทางด้านล่างเพื่อเข้าสู่ระบบจาก [http://www.generali.co.th/hospital\\_information.php](http://www.generali.co.th/hospital_information.php)

รหัสผู้ใช้(UserID): BHR4411000

เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลรหัสผ่านจะถูกส่งแยกส่งถึงท่านทางอีเมลล์

\*\*ในกรณีที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาติดต่อกลับ [GenHealth-Services@generali.co.th](mailto:GenHealth-Services@generali.co.th)

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

รหัสผ่าน (Password)

From : [GenHealth-Services@generali.co.th](mailto:GenHealth-Services@generali.co.th)

To : <Hospital e-mail>

Subject : Confirmation of Password - Password Notification for Generali eHospital

เรียน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

ยินดีต้อนรับสู่การใช้งานระบบ Generali eHospital ท่านสามารถใช้รหัสผู้ใช้งานทางด้านล่างเพื่อเข้าสู่ระบบจาก

[http://www.generali.co.th/hospital\\_information.php](http://www.generali.co.th/hospital_information.php)

รหัสผ่าน(Password): Kkkiolk

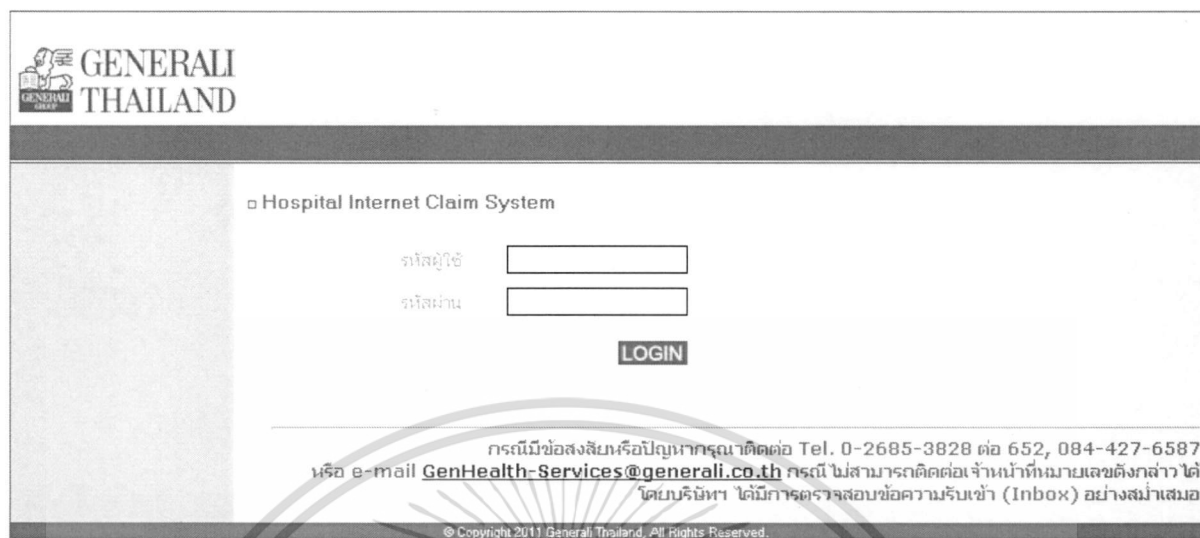
\*\*ในกรณีที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาติดต่อกลับ [GenHealth-Services@generali.co.th](mailto:GenHealth-Services@generali.co.th)

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ E-Hospital Claim โดยกรอกรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password)




2. ระบบจะบังคับให้ท่านเปลี่ยนรหัสผ่านทันที โดยรหัสผ่านต้องเป็นอักขระไม่น้อยกว่า 8 หลัก มีทั้งตัวอักษรและตัวเลขและต้องไม่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข เช่น BHRHOS01ACC




\*\*การเข้าระบบครั้งแรก ระบบจะให้เปลี่ยนรหัสผ่านทันที โดยระบบจะกำหนดให้พิมพ์รหัสใหม่เท่านั้น \*\*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. กรณีต้องการเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตนเองสามารถทำได้จากเมนู “เปลี่ยนรหัสผ่าน” เมื่อการเปลี่ยนเสร็จสิ้น ระบบจะแจ้งว่า “รหัสผ่านของท่านถูกเปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว”

	
<input type="checkbox"/> เมนูหลัก	<input type="checkbox"/> ยินดีต้อนรับ, BHR Receptionist
<input checked="" type="checkbox"/> เปลี่ยนรหัสผ่าน	รหัสผ่านของท่านถูกเปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว
<input checked="" type="checkbox"/> ทวงสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย	
<input checked="" type="checkbox"/> ออกจากระบบ	
<small>© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.</small>	

### หมายเหตุ

- บริษัทฯ จะสร้าง Username และ Password ดังนี้  
 ฟังก์ชัน ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย (Coverage Verification) บริษัทฯ จะทำการสร้าง 1 รหัสผู้ใช้ ต่อ 1 โรงพยาบาล/คลินิก เพื่อลดความสับสน โดย 1 Username สามารถเข้าใช้งานระบบได้หลายเครื่องในเวลาเดียวกัน  
 ฟังก์ชัน บันทึกข้อมูลสินค้าใหม่ (Invoice Recording) โรงพยาบาลสามารถ ขอ Username เพิ่มเติมได้มากกว่า 1 User name กรณีบันทึกข้อมูล มากกว่า 1 ท่าน
- เมื่อได้รหัสผ่านครั้งแรกควรเปลี่ยนรหัสผ่านทันทีเพื่อป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบ
- เมื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว ขอให้ผู้ใช้จดจำรหัสผ่านใหม่ที่เปลี่ยนไว้ เนื่องจากทางบริษัทฯ จะไม่ทราบรหัสผ่านใหม่ของผู้ใช้ได้ กรณีลืมรหัสผู้ใช้หรือรหัสผ่าน กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ เพื่อทำการสร้าง รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านใหม่
- เมนูหลัก จะแตกต่างกันตามฟังก์ชันที่โรงพยาบาลใช้งาน
- เมื่อระบบถูกทิ้งไว้โดยไม่ได้ใช้งานเป็นระยะเวลาานาน ระบบจะถูกตัดการทำงานโดยอัตโนมัติ โดยจะสังเกตได้จากเมื่อคลิกหรือทำการใดๆ หน้าจอจะเป็นกลักลับสู่กลายเป็นหน้าจอ Log in ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันการเปิดหน้าจอทิ้งไว้ หรือ ลืมปิดหน้าจอ
- ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนได้เฉพาะรหัสผ่านเท่านั้น หากต้องการเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมผู้ใช้งาน กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือ โรงพยาบาลสามารถกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอ รหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) พร้อมลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและสามารถส่งมายังบริษัทฯ โดย scan และ e-mail มายัง [GenHealth-Services@generalico.th](mailto:GenHealth-Services@generalico.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Coverage Verification Function - ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย

### Hospital Receptionist

- เมนูหลัก
- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย
- ออกจากระบบ

สำหรับ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ จะมีเมนูหลักดังนี้

1. เปลี่ยนรหัสผ่าน
2. ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย
3. ออกจากระบบ

เมื่อผู้ใช้เลือกเมนู “ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย” จะปรากฏหน้าจอดังนี้

GENERALI THAILAND

UAT Environment

- เมนูหลัก
- ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย
- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย
- ออกจากระบบ

๓ ตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันภัย

ประเภทกรมธรรม์

ประกันสุขภาพ

ประกันอุบัติเหตุ

Policy Holder : GL - [ ] - [ ] - [ ]

Insured Member : [ ] - [ ]

กรมธรรม์เลขที่ : PP - [ ]

กรณีผู้เอาประกันภัย ได้แสดงบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัย

SEARCH RESET CANCEL

© Copyright 2011 Generali Thailand, All Rights Reserved.

- สามารถเลือกประเภทกรมธรรม์ที่ต้องการตรวจสอบข้อมูล จากปุ่มเลือก (Option Button)
- จากนั้นกดปุ่ม “SEARCH” เพื่อค้นหาข้อมูลในระบบ
- ปุ่ม “RESET” เพื่อล้างข้อมูล / ปุ่ม “CANCEL” เพื่อกลับไปยังหน้าหลัก
- กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะแสดงข้อความ “ข้อมูลไม่ถูกต้อง กรุณากรอกใหม่อีกครั้ง”.
- กรณีข้อมูลไม่พบข้อมูลผู้เอาประกัน ระบบจะแสดงข้อความ “ไม่พบข้อมูลผู้เอาประกัน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประกันชีวิตรายกลุ่ม

นำข้อมูลบนบัตรประจำตัวผู้เอาประกันกรอกดังนี้

1. Policy Holder No. GL – xxxx – xxxx – xx
2. Insured Member No. xxxxxx – xx

หมายเหตุ : โปรดตรวจสอบ "วันหมดอายุ" บนบัตรทุกครั้งเพื่อป้องกันปัญหาในการบันทึกสินไหมจากระบบ !

ระบบจะแสดงผลดังนี้

### ผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันเบื้องต้น

ประเภทกรมธรรม์ : ประกันชีวิตรายกลุ่ม  
 ชื่อนามสกุลผู้เอาประกัน : Generali Thailand เขต :  ชาญ  หญิง  
 วันเกิด : 30/11/2536 อายุ : 19  
 กรมธรรม์เลขที่ : GL-20120025-01  
 Policy Holder Name : TQM INSURANCE BROKER CO.,LTD. AND GROUP  
 เลขที่สมาชิกผู้เอาประกัน : 520884-02  
 วันมีผลบังคับ : 01/02/2556 วันสิ้นสุด : 31/01/2557  
 สถานะสมาชิก : มีผลคุ้มครอง

ผลประโยชน์คงเหลือผู้ป่วยนอก

รายละเอียดผลประโยชน์	ผลประโยชน์	สถานะความคุ้มครอง	ผลประโยชน์ใช้ไปแล้ว	ผลประโยชน์คงเหลือ	หน่วยผลประโยชน์
Dental Lump Sum	4,000.00	มีผลคุ้มครอง	650.00	3,350.00	บาทต่อปี
OPD	31 / 1,500.00	มีผลคุ้มครอง	1	30	ครั้ง / บาทต่อครั้ง
Lab & X-ray (Sickness)	5,000.00	มีผลคุ้มครอง	2,082.00	2,918.00	บาทต่อปี
Lab & X-ray (Accident)	5,000.00	มีผลคุ้มครอง	2,082.00	2,918.00	บาทต่อครั้ง

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ : 03/07/2556

ข้อมูลดังกล่าวนับจากวันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารการวางบิลจากโรงพยาบาล หรือผู้เอาประกันส่งเอกสารเรียกร้องสินไหมโดยตรงกับบริษัทฯ

PRINT SEARCH

- ระบบจะแจ้งผลการตรวจสอบสิทธิ์โดยดูจากสถานะสมาชิก “มีผลคุ้มครอง”
- ระบบแสดงผลประโยชน์คงเหลือผู้ป่วยนอก (OPD/OPD Lump Sum / Dental / Lab&X-Ray) ตามความคุ้มครองที่ได้รับ โรงพยาบาลสามารถให้ผู้เอาประกันใช้สิทธิ์ได้ตามผลประโยชน์คงเหลือจากระบบ
- ผลการตรวจสอบจะเป็น ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ ระบุบนหน้าจอแสดงผล
- สามารถสั่งพิมพ์ผลการตรวจสอบจากปุ่ม “PRINT”
- กลับไปยังหน้าจอตรวจสอบใหม่โดยปุ่ม “SEARCH”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สำหรับการตรวจสอบสิทธิ ประกันชีวิตกลุ่ม

กรณีข้อมูลไม่พบข้อมูลผู้เอาประกัน หรือ ข้อมูลในระบบของบริษัทฯ ยังไม่ได้รับการ Update จากฝ่าย HR ของผู้เอาประกัน เมื่อตรวจสอบสิทธิระบบจะแสดงผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น คือ สถานะกรมธรรม์

“กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลกรุณาให้ผลประโยชน์ความคุ้มครองตามรายละเอียดบนหน้าบัตร”

ในกรณีดังกล่าว โรงพยาบาลสามารถให้ผู้เอาประกันใช้สิทธิได้โดยตรวจสอบความคุ้มครองและวันหมดอายุตามหน้าบัตร ตามปกติ

### □ ผลการตรวจสอบสิทธิผู้เอาประกันเบื้องต้น

กรมธรรม์เลขที่ : GL-22222322-22  
 เลขที่สมาชิกผู้เอาประกัน : 14533-22  
 สถานะกรมธรรม์ : กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงข้อมูล กรุณาให้ผลประโยชน์ความคุ้มครองตามรายละเอียดบนหน้าบัตร  
 ข้อตกลงพิเศษ :

PRINT

SEARCH

กรณีมีปัญหา หรือข้อสงสัยใดๆ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ โทร 084-427-6587

หมายเหตุ : กรณีพบผลการตรวจสอบสิทธิลักษณะดังกล่าว ผู้ตรวจสอบสิทธิจะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของเลขที่กรมธรรม์และเลขที่สมาชิกผู้เอาประกันทุกครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

• ประกันชีวิตอุบัติเหตุส่วนบุคคล

1. กรณีมีบัตรประจำตัวผู้เอาประกัน กรอกเลขที่กรมธรรม์ PPXXXXXX
2. กรณีไม่มีบัตรประจำตัวผู้เอาประกัน กรอกข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชน คือ
  - 2.1 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก หรือ
  - 2.2 ชื่อ – สกุล – เพศ – วันเกิด โดยระบบบังคับให้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

ระบบจะแสดงผลดังนี้

ผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันเบื้องต้น

ประเภทกรมธรรม์ :

ชื่อนามสกุลผู้เอาประกัน :

เพศ :  ชาย  หญิง

วันเกิด :

อายุ :

เลขที่บัตรประชาชน :

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ :

กรมธรรม์เลขที่	สถานะกรมธรรม์	ชื่อ-สกุล	Med. Exp.*	วันมีผลบังคับ	วันสิ้นสุด
PP011407-AAI	มีผลคุ้มครอง	เรืองยศ แสงรุ่งศรี	100,000.00	26/12/2554	26/12/2555

AAI คือ กรมธรรม์รายบุคคล, AAG คือกรมธรรม์แบบกลุ่ม  
 ดูผลความคุ้มครองของผู้เอาประกันแต่ละคนจากช่อง “สถานะกรมธรรม์”

ผลการตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันเบื้องต้น

ประเภทกรมธรรม์ :

ชื่อนามสกุลผู้เอาประกัน :

เพศ :  ชาย  หญิง

วันเกิด :

อายุ :

เลขที่บัตรประชาชน :

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ :

กรมธรรม์เลขที่	สถานะกรมธรรม์	ชื่อ-สกุล	สถานะสมาชิก	Med. Exp.*	วันมีผลบังคับ	วันสิ้นสุด
PP068561-AAF	มีผลคุ้มครอง	สุนีย์ มีสุข	มีผลคุ้มครอง	20,000.00	28/12/2554	28/12/2555
		ธีระพลค์ มีสุข	มีผลคุ้มครอง	20,000.00	28/12/2554	28/12/2555
		วิทวัส มีสุข	ไม่คุ้มครอง			
		ภาวดี มีสุข	ไม่คุ้มครอง			

AAF คือ กรมธรรม์แบบครอบครัว ดูผลความคุ้มครองของผู้เอาประกันแต่ละคนจากช่อง “สถานะสมาชิก”

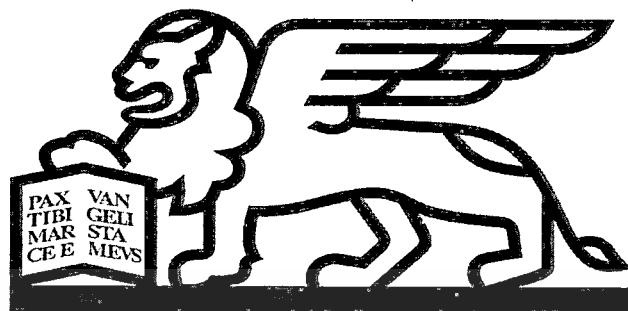
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ระบบจะแจ้งผลการตรวจสอบสิทธิ์โดยดูจาก สถานะกรรมกรรม “มีผลคุ้มครอง”
- ระบบจะแสดง ME coverage และ วันมีผลบังคับ – วันสิ้นสุด กรณีมีผลคุ้มครองเท่านั้น
- ผลการตรวจสอบจะเป็น ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ ระบบบนหน้าจอแสดงผล
- กรณีค้นหาโดยเลขที่กรรมกรรมจะแสดงผลเพียงกรรมกรรมเดียว ในกรณีที่ค้นหาด้วยข้อมูลจากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ชื่อ-นามสกุล-เพศ-วัน/เดือน/ ปี เกิด และผู้เอาประกันมีหลายกรรมกรรม ระบบจะแสดงข้อมูลกรรมกรรมของผู้เอาประกันที่ “มีผลคุ้มครอง” เท่านั้น
- สามารถสั่งพิมพ์ผลการตรวจสอบจากปุ่ม “PRINT”
- **Message : Generate report error** มีปัญหาการพิมพ์รายงาน โปรดตรวจสอบขั้นตอนการเรียกใช้อีกครั้ง
- กลับไปยังหน้าจอตรวจสอบใหม่โดยปุ่ม “SEARCH”
- ผลการตรวจสอบสิทธิ์ไม่พบข้อมูลมีสาเหตุ 2 กรณี คือ
- ไม่มีข้อมูลกรรมกรรมของผู้เอาประกันในระบบ
- กรรมกรรมของผู้เอาประกันไม่มีผลคุ้มครองในขณะตรวจสอบสิทธิ์
- บริษัทฯ อนุโลมให้ใช้ บัตรประจำตัวประชาชน และ ผลการตรวจสอบสิทธิ์จากระบบควบคู่กันได้ ในขั้นตอนการวางบิลกรณีผู้เอาประกันไม่สามารถแสดงบัตรประจำตัวผู้เอาประกัน (PA Privilege card) โดยอนุโลมเฉพาะการวางบิลของประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล [บริษัท เชนเนอราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)] เท่านั้น

หมายเหตุ : การตรวจสอบสิทธิ์ประจำตัวผู้เอาประกันเป็นเพียงการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการยืนยันสิทธิ์ของผู้เอาประกันเบื้องต้นเท่านั้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



# GENERALI

## คู่มือการใช้งาน

### การบันทึกข้อมูลสินไหม (Invoice Recording)

### E – Hospital Claim System

### Hospital Version

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทนำ (Introduction)

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่รวดเร็ว ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันและสถานพยาบาลคู่สัญญาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Hospital Claim) สำหรับการประกันชีวิตกลุ่มและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทฯ ในการตรวจสอบสิทธิ์เบื้องต้นของผู้เอาประกันภัยเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลและการปรับปรุงกระบวนการเรียกเก็บยอดเงินค่าสินไหมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคู่มือการใช้งานฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจในระบบและการให้บริการในรูปแบบใหม่ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

## ระบบงาน E-Hospital Claims

ระบบ E-Hospital Claim มีฟังก์ชันหลัก 2 ฟังก์ชัน คือ

1. ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย (Coverage Verification) สำหรับแผนกต้อนรับหรือ แผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่คัดกรองผู้ป่วยตามสิทธิ์

ฟังก์ชันสำหรับการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้เอาประกันภัยเบื้องต้นก่อนเข้ารับการรักษา และสามารถพิมพ์ผลการตรวจสอบจากระบบได้ โดยข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้

- กรณีประกันชีวิตกลุ่ม – ข้อมูลจากบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยเท่านั้น
- กรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล – ข้อมูลจากบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัย หรือ บัตรประจำตัวประชาชน

หมายเหตุ : การตรวจสอบสิทธิ์ประจำตัวผู้เอาประกันเป็นเพียงการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการยืนยันสิทธิ์ของผู้เอาประกันเบื้องต้นเท่านั้น

2. บันทึกข้อมูลสินไหม (Invoice Recording) สำหรับแผนกนิติการ, บัญชี, Credit Control หรือ แผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่เรียกเก็บค่าสินไหม วางบิล และ ติดตามค่าสินไหมจากบริษัทฯ

- บันทึกข้อมูลสินไหมเข้าระบบของบริษัทฯ เพื่อทำการพิจารณาสินไหมต่อไป
- เฉพาะ ประกันชีวิตกลุ่ม-ผู้ป่วยนอก (OPD/ER/DENTAL/ME/LAB/X-Ray) เท่านั้น
- ระบบมีตัวช่วยในการค้นหา Code ICD10 พร้อมสรุป Code ที่ใช้บ่อยเพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สามารถพิมพ์รายงาน (Report Extraction) เพื่อจัดทำสรุปรายละเอียดสินไหมที่บันทึกได้ ลดเวลาในกระบวนการจ่ายสินไหมให้กับโรงพยาบาลเครือข่าย โดยบริษัทฯ สามารถจ่ายสินไหม ภายใน 14 วันทำการ นับจากวันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารและข้อมูล ICD-10 ครบถ้วน

กรณีพบปัญหา หรือ ข้อสงสัยจากการใช้งานระบบงาน

ติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ได้ที่ 02-685-3828 ต่อ 652 หรือ E-mail : [GenHealth-Services@generali.co.th](mailto:GenHealth-Services@generali.co.th)

### อุปกรณ์สำหรับการใช้งานระบบ E-Hospital Claim System

1. Hardware
  - Personal Computer หรือ Notebook ที่สามารถเชื่อมต่อกับ Internet ได้
  - High Speed Internet Service
2. Software
  - ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows XP Version 2002 Service Pack 3 or Higher
  - Microsoft Internet Explorer Version 6.0 or Higher
  - โปรแกรม Adobe Acrobat Reader version 8.0 or Higher

### การ Log in เข้าสู่ระบบ E-Hospital Claim System

1. เข้าสู่ระบบผ่านทางเว็บไซต์ ของบริษัท [www.generali.co.th](http://www.generali.co.th) จากนั้นเลือกแถบโรงพยาบาล เครือข่ายทางด้านบน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เกี่ยวกับเรา
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข้อมูลสำคัญทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์
- ส่วนบริการลูกค้า
- โรงพยาบาลเครือข่าย
- สมัครงาน
- ติดต่อเรา

- ผลิตภัณฑ์**
- ▶ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
  - ▶ ประกันชีวิตรายบุคคล
  - ▶ ประกันชีวิตกลุ่ม
  - ▶ เครือข่าย GEB
  - ▶ ประกันสุขภาพภัย
  - ▶ GenThai Global Healthcare



ข่าวสารอัพเดท



เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ร่วมงาน สัปดาห์ประกันภัย  
8 สิงหาคม 2554



เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ร่วมงาน "ประกันภัย สุขประชาชน"  
8 สิงหาคม 2554

**ข่าวประชาสัมพันธ์**

● 8 สิงหาคม 2555  
อสังหาริมทรัพย์มากกว่า 68 ประเทศ  
ทั่วโลก ด้วยบริการทรัพย์สินและอสังหาริมทรัพย์  
รวมทั้งแบบประกันที่ครอบคลุมภายใต้  
ประกันชีวิตและประกันสุขภาพภัย

**สิ่งที่เกี่ยวข้อง**

- ▶ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ▶ ประกันชีวิตรายบุคคล
- ▶ ประกันชีวิตกลุ่ม
- ▶ เครือข่าย GEB

**เครือข่ายสาขา**



e-Group Services

บริการข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยชีวิตกลุ่ม



ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์  
0-2612-9888



GT TOUCH

Click Here

ข้อมูลด้านกฎหมาย | ภาษี | เทคโนโลยี | extranet | Assicurazioni Generali S.p.A. - VAT 00079760328 powered by WCG

**หน้าโรงพยาบาลเครือข่าย**

- เกี่ยวกับเรา
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข้อมูลสำคัญทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์
- ส่วนบริการลูกค้า
- โรงพยาบาลเครือข่าย
- สมัครงาน
- ติดต่อเรา



Online enquiry  
Insurance is right for you.

หน้าหลัก > โรงพยาบาลเครือข่าย > โรงพยาบาลเครือข่าย

**สารบัญข้อมูล**  
ดูรายชื่อโรงพยาบาลเครือข่ายที่ให้บริการทางการแพทย์

**Download area**

- ดาวน์โหลดสถานพยาบาลในเครือข่าย ในพื้นที่ของคุณ
- ดาวน์โหลดสถานพยาบาลในเครือข่าย ในพื้นที่ที่คุณบุคคล
- ดาวน์โหลดสถานพยาบาลในเครือข่าย ในพื้นที่ที่คุณบุคคล

เอกสารเพิ่มเติม  
เอกสารเพิ่มเติม  
เอกสารเพิ่มเติม

**ข่าวประชาสัมพันธ์**

เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ได้ก่อตั้งศูนย์  
จากงานของสำนักงานในและอสังหาริมทรัพย์  
ซึ่งจะช่วยให้สิ่งของของคุณและ  
เนอซาร์

**สิ่งที่เกี่ยวข้อง**

- ▶ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ▶ ประกันชีวิตรายบุคคล
- ▶ ประกันชีวิตกลุ่ม
- ▶ เครือข่าย GEB
- ▶ ประกันภัย
- ▶ ติดต่อและบริการ
- ▶ ผู้ถือหุ้น
- ▶ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

**เครือข่ายสาขา**



สำหรับโรงพยาบาล

e-Hospital Claim System

ติดต่อแจ้งระบบ

Hospital Claims Information

ข้อมูลสำหรับบริษัท



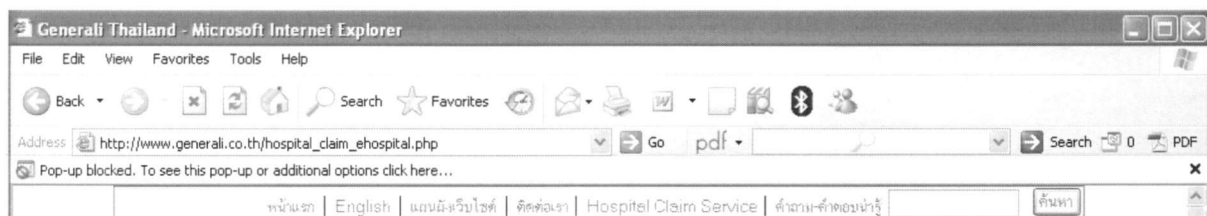
สำหรับตัวแทนและบริษัทพันธมิตร

Medical Check Up Network

Click → E-Hospital Claim – เพื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ E-Hospital Claim

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

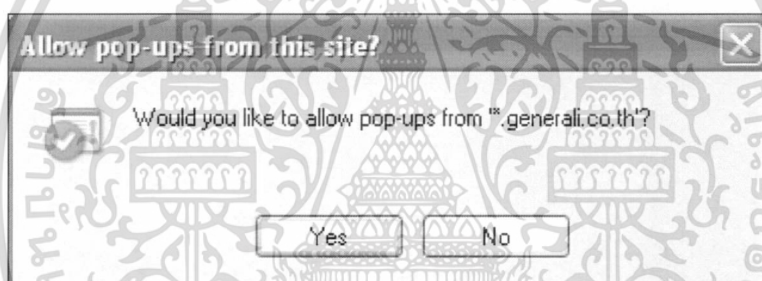
กรณีไม่สามารถเข้า Web site หรือ หน้าจอรระบบได้ เนื่องจาก **Pop-Up Blocked** ลักษณะดังภาพ



สามารถแก้ไขได้โดย นำ Curser Mouse แตะที่แถบ Pop-Up Blocked จากนั้น Click ขวา เลือกที่  
“Always Allow Pop-ups from This Site..”



ระบบจะให้ยืนยันการอนุญาตเพื่อเข้า Web site นี้ โดยกด “Yes”



จากนั้นสามารถเข้าใช้ระบบได้เป็นปกติ

โรงพยาบาลทำกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอ รหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) จากทางบริษัทฯ พร้อมลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและสามารถส่งมายังบริษัทฯ โดย scan และ e-mail มายัง [GenHealth-Services@general.co.th](mailto:GenHealth-Services@general.co.th) ระบบ E-Hospital Claim จะส่งอีเมลตอบกลับ 2 ฉบับ ตามอีเมลที่ท่านแจ้งไว้ โดยอีเมลทั้ง 2 ฉบับนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสผู้ใช้ (Username)

From : [GenHealth-Services@generalico.th](mailto:GenHealth-Services@generalico.th)

To : <Hospital e-mail>

Subject : Confirmation of User Registration - User ID Notification for Generali eHospital

เรียน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

ยินดีต้อนรับสู่การใช้งานระบบ Generali eHospital ท่านสามารถใช้รหัสผู้ใช้ทางด้านล่างเพื่อเข้าสู่

ระบบจาก [http://www.generalico.th/hospital\\_information.php](http://www.generalico.th/hospital_information.php)

รหัสผู้ใช้(UserID): BHR4411000

เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลรหัสผ่านจะถูกส่งแยกส่งถึงท่านทางอีเมลล์

\*\*ในกรณีที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาติดต่อกลับ [GenHealth-Services@generalico.th](mailto:GenHealth-Services@generalico.th)

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

รหัสผ่าน (Password)

From : [GenHealth-Services@generalico.th](mailto:GenHealth-Services@generalico.th)

To : <Hospital e-mail>

Subject : Confirmation of Password - Password Notification for Generali eHospital

เรียน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

ยินดีต้อนรับสู่การใช้งานระบบ Generali eHospital ท่านสามารถใช้รหัสผู้ใช้ทางด้านล่างเพื่อเข้าสู่

ระบบจาก

[http://www.generalico.th/hospital\\_information.php](http://www.generalico.th/hospital_information.php)

รหัสผ่าน(Password): Kkkiolk

\*\*ในกรณีที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาติดต่อกลับ [GenHealth-Services@generalico.th](mailto:GenHealth-Services@generalico.th)

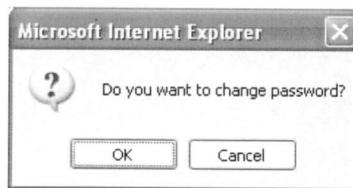
ขอแสดงความนับถือ

บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ E – Hospital Claim โดยกรอกรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password)


- ระบบจะบังคับให้ท่านเปลี่ยนรหัสผ่านทันที โดยรหัสผ่านต้องเป็นอักขระไม่น้อยกว่า 8 หลัก มีทั้งตัวอักษรและตัวเลขและต้องไม่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข เช่น BHRHOS01ACC



\*\*การเข้าระบบครั้งแรก ระบบจะให้เปลี่ยนรหัสผ่านทันที โดยระบบจะกำหนดให้พิมพ์รหัสใหม่เท่านั้น \*\*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. กรณีต้องการเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตนเองสามารถทำได้จากเมนู “เปลี่ยนรหัสผ่าน” เมื่อการเปลี่ยนเสร็จสิ้น ระบบจะแจ้งว่า “รหัสผ่านของท่านถูกเปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว”

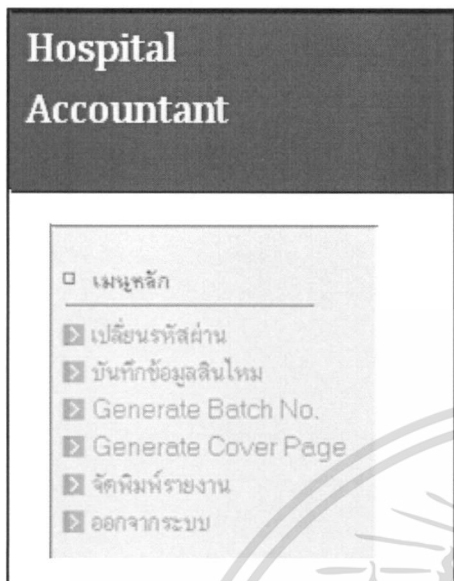
	
<input type="checkbox"/> เมนูหลัก <input checked="" type="checkbox"/> เปลี่ยนรหัสผ่าน <input checked="" type="checkbox"/> ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย <input checked="" type="checkbox"/> ออกจากระบบ	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต, BHR Receptionist รหัสผ่านของท่านถูกเปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว
<small>©Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.</small>	

#### หมายเหตุ

- บริษัทฯ จะสร้าง Username และ Password ดังนี้  
 ฟังก์ชัน ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เอาประกันภัย (Coverage Verification) บริษัทฯ จะทำการสร้าง 1 รหัสผู้ใช้ ต่อ 1 โรงพยาบาล/คลินิก เพื่อลดความสับสน โดย 1 Username สามารถเข้าใช้งานระบบได้หลายเครื่องในเวลาเดียวกัน  
 ฟังก์ชัน บันทึกข้อมูลสินไหม (Invoice Recording) โรงพยาบาลสามารถ ขอ Username เพิ่มเติมได้มากกว่า 1 Username กรณีบันทึกข้อมูล มากกว่า 1 ท่าน
- เมื่อได้รหัสผ่านครั้งแรกควรเปลี่ยนรหัสผ่านทันทีเพื่อป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบ
- เมื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว ขอให้ผู้ใช้จดจำรหัสผ่านใหม่ที่เปลี่ยนไว้ เนื่องจากทางบริษัทฯ จะไม่ทราบรหัสผ่านใหม่ของผู้ใช้ได้ กรณีลืมรหัสผู้ใช้หรือรหัสผ่าน กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ เพื่อทำการสร้าง รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านใหม่
- เมนูหลัก จะแตกต่างกันตามฟังก์ชันที่โรงพยาบาลใช้งาน
- เมื่อระบบถูกทิ้งไว้โดยไม่ได้ใช้งานเป็นระยะเวลาานาน ระบบจะถูกตัดการทำงานโดยอัตโนมัติ โดยจะสังเกตได้จากเมื่อคลิกหรือทำการใดๆ หน้าจอจะเป็นกลับสู่กลายเป็นหน้าจอ Login ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันการเปิดหน้าจอทิ้งไว้ หรือ ลืมปิดหน้าจอ
- ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนได้เฉพาะรหัสผ่านเท่านั้น หากต้องการเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมผู้ใช้งาน กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือโรงพยาบาลสามารถกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอ รหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) พร้อมลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและสามารถส่งมายังบริษัทฯ โดย scan และ e-mail มายัง [GenHealth-Services@generalico.th](mailto:GenHealth-Services@generalico.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Invoice Recording – การบันทึกข้อมูลสินไหม

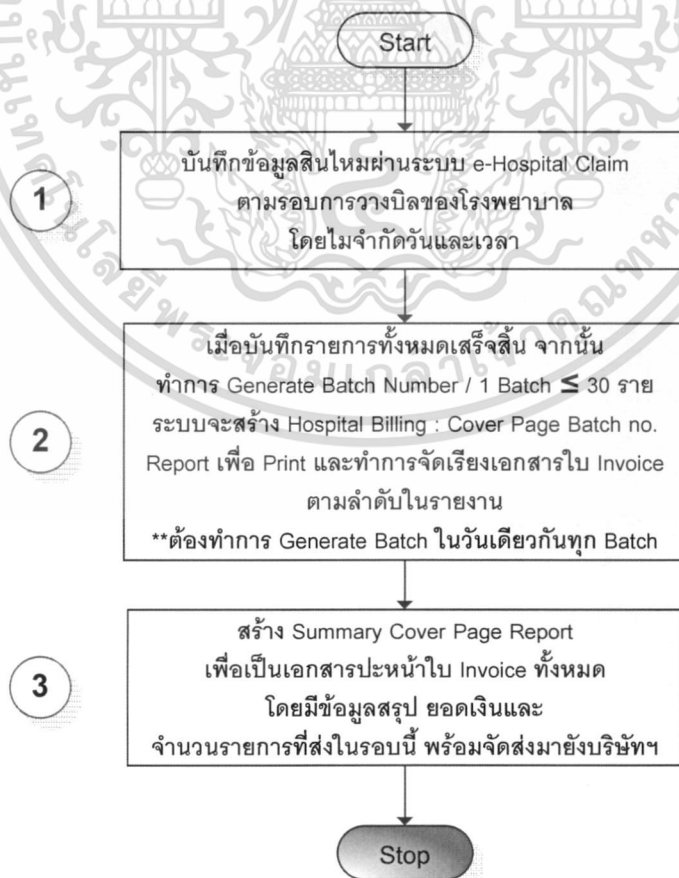


สำหรับ เจ้าหน้าที่แผนกนิติการ, บัญชี, Credit Control หรือ แผนกอื่นๆ ที่มีหน้าที่เรียกเก็บค่าสินไหม วางบิล และ ติดตามค่าสินไหมจากบริษัทฯ ผู้มีหน้าที่บันทึกข้อมูลสินไหม จะมีเมนูหลักดังนี้

1. เปลี่ยนรหัสผ่าน
2. บันทึกข้อมูลสินไหม
3. Generate Batch No.
4. Generate Cover Page
5. จัดพิมพ์รายงาน
6. ออกจากระบบ

### การบันทึกข้อมูลสินไหม (Invoice Recording)

เฉพาะ ประกันชีวิตกลุ่ม-ผู้ป่วยนอก (OPD/ER/DENTAL/ME/LAB/X-Ray) เท่านั้น มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- โรงพยาบาลสามารถ ขอ Username เพิ่มเติมได้มากกว่า 1 Username กรณีบันทึกข้อมูลมากกว่า 1 ท่าน
- การบันทึกข้อมูล ขึ้นกับระบบงานของโรงพยาบาล โดยสามารถบันทึกข้อมูลได้โดยไม่จำกัดวันเวลา เมื่อบันทึกเสร็จสิ้น จึงนำข้อมูลมาสร้างรายงานสรุป (Hospital Billing : Cover Page Batch no. Report) ในวันสุดท้าย ระบบจะกำหนดให้ 1 Batch มีจำนวนน้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ราย เพื่อความสะดวกในการพิจารณาและขั้นตอนการทำจ่าย
- ในขั้นตอนการ Generate Batch no. ระบบจะเรียงลำดับรายการตามลำดับเลขที่ Invoice number ของโรงพยาบาล กรณีบันทึกข้อมูลมากกว่า 1 ท่านขึ้นไป

ตัวอย่าง เช่น ระบบงานของโรงพยาบาล จะทำการตัดรอบการวางบิลทุกๆ 7 วัน โรงพยาบาลสามารถบันทึก ได้ดังนี้ คือ

1. บันทึกข้อมูลมาโดยตลอด ตั้งแต่วันที่ 1 – 7 จากนั้น Generate Batch no. ทั้งหมดในวันที่ 7 หรือ
2. บันทึกภายในวันเดียวกันทั้งหมด (โดยไม่จำเป็นต้องเป็นวันเดียวกันกับวันที่ Generate Batch no.) จากนั้น Generate Batch no. ทั้งหมดในวันที่ 7 พร้อมจัดส่งเอกสาร

1. บันทึกข้อมูลสินไหม - ผู้ใช้เลือกเมนู “บันทึกข้อมูลสินไหม” จะปรากฏหน้าจอดังนี้

บันทึกข้อมูลสินไหม

ผู้ถือกรมธรรม์ : \*  -  -  -

สมาชิกผู้เอาประกัน : \*  -

กรอกเลขที่ผู้ถือกรมธรรม์ (Policyholder) และ สมาชิกผู้เอาประกัน (Insured Member) จากนั้นกด “SEARCH” ระบบจะปรากฏข้อมูลกรมธรรม์โดยอัตโนมัติ

บันทึกข้อมูลสินไหม

ผู้ถือกรมธรรม์ : \*  -  -  -

สมาชิกผู้เอาประกัน : \*  -

---

**ข้อมูลกรมธรรม์**

ชื่อ-นามสกุล :

วัน/เดือน/ปี เกิด :  อายุ :

วันมีผลบังคับ :  วันสิ้นสุด :

ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ :

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ระบบจะค้นหา ICD-10 Code ที่ตรงกับของ บริษัทและแสดงขึ้นบนหน้าจอ จากนั้นคลิกเลือก Code ที่ถูกต้อง

v.1.2 Updated: 21/11/2554

**Demonstration Environment**

□ Select Item

Criteria :  Keyword :

No.	Code	Description	Thai Description
1	<u>J10</u>	Influenza due to identified influenza virus	ไข้หวัดใหญ่เนื่องจากไวรัสที่ระบุได้
2	<u>J11</u>	Influenza, virus not identified	ไข้หวัดใหญ่ที่ไม่สามารถระบุเชื้อไวรัสได้
3	<u>J11.1</u>	Influenza with other respiratory manifestations, virus not identified	ไข้หวัดใหญ่
4	<u>J11-1</u>	INFLUENZA	ไข้หวัดใหญ่

© Copyright 2011 Generali Thailand. All Rights Reserved.

- Benefit Code มี คำอธิบายดังตารางด้านล่าง

Code	Description	Code	Description
DEN1	Oral Examination & Scaling	DEN11	Impact Tooth Extraction
DEN2	Diagnostic X-ray & Lab. Test	DEN12	Gingivitis Treatment
DEN3	Filling and Extraction	DEN13	Root Canal Treatment
DEN4	Dental Lump Sum Benefit	DEN14	Filling & Extraction & Root Canal
DEN5	Oral Examination	OPD	Out-Patient Benefit
DEN6	Scaling	OPDL	Out-Patient Lump Sum Benefit
DEN7	Diagnostic X-ray	XLAB-S	X-ray & Lab. Test - Sickness
DEN8	Filling	XLAB-A	X-ray & Lab. Test - Accident
DEN9	Artificial Tooth Repair	ER	Emergency room - Accident
DEN10	Extraction	MEPA, MEA	Medical expense from accident

\*\* ความคุ้มครองทันตกรรม สามารถมี Benefit code มากกว่า 1 Code แต่เลือกเพียง 1 Code ที่ปรากฏเท่านั้น โดยความคุ้มครองนี้ ในแต่ละกรมธรรม์จะมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน 1 คน ต่อ 1 Code

- Hospital item / Invoice number
- จำนวนเงิน (บาท)
- หมายเลข ข้อมูลอื่นใดที่ต้องการแจ้งบริษัทฯ นอกเหนือจากที่บันทึกในรายนามฯ เช่น รักษาต่อเนื่อง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กดปุ่ม “SAVE” เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วน ระบบจะแสดงข้อมูลที่ทำการบันทึกให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบอีกครั้ง
3. กดปุ่ม “CHANGE” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
4. กดปุ่ม “NEW” กรณีตรวจสอบข้อมูลถูกต้อง และ ต้องการบันทึกข้อมูลรายต่อไป
5. กดปุ่ม “RESET” เมื่อต้องการล้างข้อมูล
6. กดปุ่ม “CANCEL” เพื่อกลับไปยังหน้าหลัก
7. กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะแสดงข้อความ “ข้อมูลไม่ถูกต้อง กรุณากรอกใหม่อีกครั้ง”

2. Generate Batch Number ผู้ใช้เลือกเมนู “Generate Batch No.” จะปรากฏหน้าจอดังนี้ กรอกวันที่ของข้อมูลสินไหมที่ได้ทำการบันทึกแล้วและต้องการนำมาสร้าง Batch no.

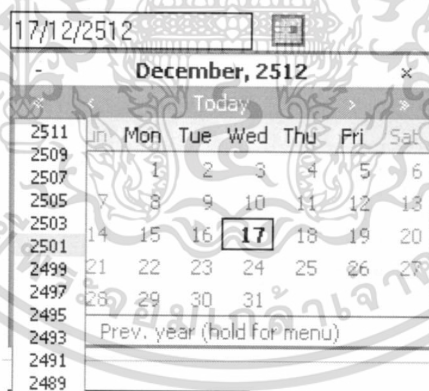
□ Generate Batch No.

ข้อมูลจากวันที่  ถึงวันที่

**SEARCH** **CANCEL**

2.1 แนะนำวิธีการใช้ปฏิทินวันที่ในระบบ

หมายเหตุ : การเลือกวันที่นั้น สามารถข้ามปี พ.ศ. ได้โดยคลิกเมาท์ ค้างได้ที่ สัญลักษณ์ “<<”



จากนั้นกดปุ่ม “SEARCH” เพื่อค้นหาข้อมูลในระบบหรือกดปุ่ม “CANCEL” เพื่อกลับไปยังหน้าหลัก

2.2 ระบบจะดึงข้อมูลสินไหมที่บันทึกแล้ว (รายการแสดงในหน้าต่อไป) แสดงในหน้าจอ ดังนี้

1. รายการสินไหมหน้าละ 30 รายการ โดยสามารถดูข้อมูลหน้าต่อไปได้โดยกด “Next Page”
2. กรณีต้องการแก้ไข สามารถคลิกที่ชื่อและนามสกุล เพื่อแก้ไขที่หน้าบันทึกสินไหมอีกครั้ง เมื่อแก้ไขเสร็จสิ้นกด “Back” จะกลับมายังหน้าจอ **Generate Batch No.** ดังเดิม
3. ผู้ใช้สามารถเลือกรายการ โดยคลิกเครื่องหมายถูก  ด้านหน้ารายการนั้นๆ หรือคลิก **เลือกทั้งหมด**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สามารถตรวจสอบ ยอดเงิน Total จากรายการที่เลือก  ได้จากด้านล่างของหน้าจอ
- Grand Total Incurred Amount – ยอดเงินรวมทั้งหมดของทุกรายการที่บันทึกในช่วงเวลาที่เลือก โดยเมื่อทำการ Generate Batch แล้ว ยอดนี้จะลบยอดรายการที่เลือกไปแล้ว คงเหลือแต่รายการที่ยังรอ Generate Batch เท่านั้น
  - Total Incurred Amount – ยอดเงินรวมทั้งหมดของรายการที่เลือกในหน้า Screen นั้นๆ
  - Count Record – จำนวนรายการที่เลือก

โดยตรวจสอบจำนวนรายการและยอดเงินให้ตรงกับ statement ของโรงพยาบาลในแต่ละ Batch กรณี ข้อมูลผิดพลาด ทำซ้ำในข้อ 2 กรณี ข้อมูลถูกต้อง ทำข้อ 5 ต่อไป

<input type="checkbox"/>	7	11139607	กนกอร สว่างจิตต์	O1001	741.10
<input type="checkbox"/>	8	11139763	จาริตรภัสสรา ยอดศรี	O1001	539.40
<input type="checkbox"/>	9	11139863	ธนชน พลเสน	O1001	964.20
<input type="checkbox"/>	10	11139872	ชวลีสา สีนะวัต	O1001	500.00
<input type="checkbox"/>	11	1234	วงศ์ปกรณ มีจินดา	O1001	1,200.00
<input type="checkbox"/>	12	943634	ชัยเมธ จิระดิษฐ์	O1001	1,301.00
<input type="checkbox"/>	13	944461	Pornrat Siripraparat	O1001	1,367.00
<input type="checkbox"/>	14	944641	จันทนา เอื้อประสงค์ชัย	O1001	1,500.00
<input type="checkbox"/>	15	944710	ภรณ์รุ มิระเกต	O1001	6,282.00
<input type="checkbox"/>	16	945929	อรพรรณ อปานนท์	O1001	2,101.00
<input type="checkbox"/>	17	946124	มนต์ชัย สีอโรย	O1001	2,092.00
<input checked="" type="checkbox"/>	18	946478	จักรพงษ์ ฑาตยากร	O1002	1,741.00
<input checked="" type="checkbox"/>	19	946547	Surapar Siriwattaprayoon	O1002	2,040.00
<input checked="" type="checkbox"/>	20	946723	Ajit Annachhatre	O1001	1,100.00

Grand Total Incurred Amount 29,349.70

Total Incurred Amount 4,881.00

Count: 3 records

**GENERATE BATCH NO.  
FROM SELECTION**

**DELETE**

**CANCEL**

5. เมื่อเลือกรายการแล้ว กดปุ่ม “GENERATE BATCH NO. FROM SELECTION” เพื่อทำการสร้าง Batch no.

หมายเหตุ : เมื่อสร้าง Report แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก เนื่องจากข้อมูลถูกส่งเข้าในระบบของบริษัทฯ แล้ว หากต้องการเปลี่ยนแปลง แก้ไขในรายใดๆ ให้บันทึกด้วยลายมือ ลงช่องหมายเหตุ หลังรายการนั้นๆ บริษัทฯ จะทำการพิจารณาแก้ไขเป็นรายๆ ไป

6. กรณีบันทึก มากกว่า 1 Username ระบบจะทำการจัดลำดับของรายการตามเลข Invoice number ของโรงพยาบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ Generate Batch Number

Please Select Record to Generate Batch No.

เลือกทั้งหมด / ไม่เลือกทั้งหมด

	ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	Benefit Description	จำนวนเงิน
<input type="checkbox"/>	1	ชาติรี รัชตะสมบุรณ์	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	2	เสวียง ประดิษฐ์ชัย	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	3	ประกาศิต ทรงกิจวิศวการ	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	4	ฉัตรศักดิ์ ชาติคำชู	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	5	คศิริมล เจริญรักษ์	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	6	ธวัช จริตไวย	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	7	สายัณห์ ควบคุม	OPDL	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	8	อมราพร อินทร์แมน	Dental/Yr	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	9	สุนีย์ วิษรหมามงคล	Dental /Yr	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	10	จรรยา คังฆะ	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	11	กฤษณา อัคตะริยะ	Lab&X-ray	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	12	ธนวิษญู รุ่งเรืองศรี	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	13	แดงร้าน งามขุนทด	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	14	มิ อาญาเมือง	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	15	ศิริรัตน์ หัตตะทะเล	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	16	ดารานี พวงนาค	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	17	กิตติธเนศ นิมิตรกิตต์โกศล	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	18	ยุพา วงษ์พฤกษา	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	19	วณิชชา พุฒสุวรรณ	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	20	ศลาภาง กอสง่าลักษณะ	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	21	รัชนิวรรณ์ พรหมทอง	Dental	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	22	สุภาพร ริงคะออม	Dental	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	23	ปลาวรินทร์ พวงนาค	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	24	ภาลินี มากมาย	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	25	อุทัยวรรณ ทองอินทร์	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	26	พัชรินทร์ ทองแสง	OPD	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	27	สมพงษ์ คำลา	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	28	ศุภมณี เขี่ยมศิริ	Lab&X	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	29	ณัฐยา สุขผ่อง	Medical Expense	xxxx.xx
<input type="checkbox"/>	30	อาจัน ลายคำ	Medical Expense	xxxx.xx

**GENERATE BATCH NO.  
FROM SELECTION**

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

เอกสารนี้เป็นเอกสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3 เมื่อผู้ใช้กด “GENERATE BATCH NO. FROM SELECTION”

ระบบจะทำการสร้าง Batch no. โดยใช้แบบฟอร์มคือ อักษรย่อของโรงพยาบาล - YYMMNNN

- สรุปจำนวนรายการ
- จำนวนเงิน โดยจะปรากฏหน้าจอดังนี้

□ Generate Batch No.

Batch No. :

จำนวนรายการ :

จำนวนเงิน :

---

- โดยสามารถตั้งพิมพ์รายงานได้จากปุ่ม “PRINT” โดยระบบจะสร้างรายงานเป็นไฟล์ PDF และผู้ใช้สามารถบันทึกและเก็บรายงานไว้ได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง (รายงานแสดงในหน้าต่อไป)
- กรณีทำการสร้าง Batch number แล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้อีกต่อไป ข้อมูลที่ถูกสร้าง Batch no. แล้วจะไม่อยู่ในระบบ E-Hospital Claim อีกต่อไปและสามารถสร้าง Batch no. ได้เพียง 1 ครั้งเท่านั้น
- สามารถนำรายงานดังกล่าวใช้ตรวจสอบรายการสินไหมที่บันทึกกับเอกสาร Invoice Statement ของโรงพยาบาล
- กรณีไม่พบข้อมูลกรมธรรม์ ผู้บันทึกต้องกรอกข้อมูลกรมธรรม์เอง และ ในรายงานจะปรากฏข้อความ ไม่พบข้อมูลสมาชิกในระบบ eHospital ในช่องหมายเหตุ

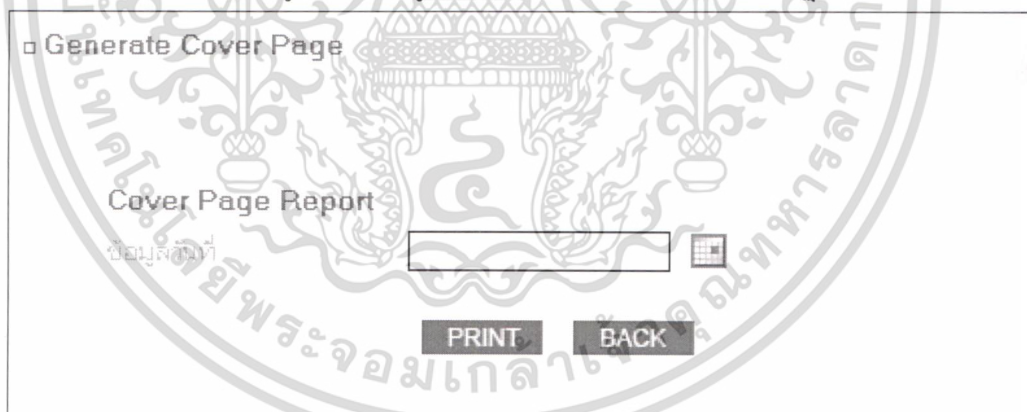
Item	Policy No.	Insured member	Customer Name		Claim Amount	F/A	Hospital	Claim approve result			Remarks
			ชื่อ-นามสกุลสมาชิก	ชื่อ		นามสกุล		Benefit Code	Item	For Assessor only	
ลำดับ	เลขที่กรมธรรม์	หนังสือเลขประกัน	ชื่อ	นามสกุล	(บาท)	รหัสผู้ป่วย		อนุมัติ	Memo	ปฏิเสธ	หมายเหตุ
1	GL-2000-0022-12	020217-12	นพวิเศษ	ชาวงาโรย	3,333.00	H1007	3333				ไม่มีข้อมูลสมาชิกในระบบ eHospital

- กรณีที่ผู้บันทึกสินไหมกรอกข้อมูลเพิ่มเติมในช่องหมายเหตุ ระบบจะดึงข้อมูลไประบุในช่องหมายเหตุเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Item	Policy No.	Insured number	Contract Name		Contract date	Class Amount (LTH)	FA	Hospital	Revenue
			ชื่อ	นามสกุล					
1	GL-2009-0035-02	28062-00	นางสาว	อภิญญา	01/07/2554	1,804.00	C1001	1110000023	
2	GL-2010-0002-00	10237215-00	นางสาว	ธิษฐาน	01/07/2554	200.00	C1001	1110000127	
3	GL-2009-0034-02	3131010-00	นางสาว	ณัฐมา	01/07/2554	200.00	C1001	1110000307	
4	GL-2007-0017-04	003077-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,127.00	C1001	1110000278	
5	GL-2007-0100-04	902280-01	นางสาว	ศุภาวดี	01/07/2554	1,236.00	C1001	1110000834	
6	GL-2010-0002-01	01192942-00	นางสาว	วันวิไลย	01/07/2554	731.00	C1001	1110000328	
7	GL-2007-0100-04	902280-00	นางสาว	อภิญญา	01/07/2554	1,431.00	C1001	1110000872	
8	GL-2007-0029-06	000039-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,200.00	C1001	1110000429	
9	GL-2010-0002-01	01299117-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,500.00	C1001	1110000404	
10	GL-2009-0046-02	0042-01	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	200.00	C1001	1110000483	
11	GL-2009-0047-02	110035-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,492.00	C1001	1110000028	
12	GL-2007-0029-06	94410-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	700.00	C1001	1110000037	
13	GL-2009-0003-01	116-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,000.00	C1001	1110000072	
14	GL-2010-0002-01	01191041-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,700.00	C1001	1110000077	
15	GL-2010-0002-01	0001674-02	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,091.00	C1001	2110019977	
16	GL-2007-0100-04	902280-00	นางสาว	อภิญญา	01/07/2554	450.00	C1001	1110000614	
17	GL-2009-0021-06	0621062-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	362.00	C1001	1110000629	
18	GL-2007-0014-03	61241747-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,379.00	C1001	1110000639	
19	GL-2007-0029-06	9117690-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	3,466.00	C1001	1110000712	
20	GL-2010-0002-01	01299117-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	600.00	C1001	2110019972	
21	GL-2009-0071-02	000287-01	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,426.00	C1001	1110000744	
22	GL-2011-0014-00	001171-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	948.00	C1001	1110000766	
23	GL-2010-0002-01	10237215-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	238.00	C1001	1110000781	
24	GL-2007-0100-04	000012-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	242.00	C1001	1110000818	
25	GL-2007-0100-04	000012-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	224.00	C1001	1110000820	
26	GL-2009-0029-06	145-02	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	822.00	C1001	2110020081	
27	GL-2011-0014-00	000171-02	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,200.00	C1001	2110020149	
28	GL-2009-0029-06	110039-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,000.00	C1001	1110000870	
29	GL-2010-0002-01	01299117-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	270.00	C1001	2110019918	
30	GL-2007-0100-04	106684-00	นางสาว	วิมลภรณ์	01/07/2554	1,200.00	C1001	1110000943	
						<b>Total</b>		<b>3752.00</b>	

3. Generate Cover Page - ผู้ใช้เลือกเมนู "Generate Cover Page" จะปรากฏหน้าจอดังนี้



- เลือกวันที่ของข้อมูลสิทธิใหม่ที่ได้ทำการสร้าง Batch number
- ระบบจะทำการสร้างรายงานสรุป Batch no. ทั้งหมดที่โรงพยาบาลสร้างขึ้นในวันนั้น
- สามารถสั่งพิมพ์รายงานได้จากปุ่ม "PRINT" โดยระบบจะสร้างรายงานเป็นไฟล์ PDF และผู้ใช้สามารถบันทึกและเก็บรายงานไว้ได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง (รายงานแสดงในหน้าต่อไป)
- ผู้ใช้สามารถนำรายงานดังกล่าวเพื่อตรวจสอบรายการ Batch ที่จะทำส่งบริษัทฯ โดยรายงานจะสรุปจำนวนเงินและรายการเพื่อการตรวจสอบก่อนนำส่ง
- นำรายงานนี้ ปะหน้ากองเอกสารเพื่อนำส่งบริษัท ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Generali Life Assurance (Thailand) Co., Ltd.  
16th Floor, Unit 1601-1605, CRC Tower,  
All Seasons Place  
87/2 Wireless Rd., Lumpini, Patumwan, Bangkok  
10330  
Tel. 02-685-3826  
Fax. 02-685-3829  
Any question please contact 02-685-3626 # 703

### SUMMARY COVER PAGE REPORT

statement date  
Hospital no.  
Payee

<Register date>  
<Hospital code table TG090>  
Bangkok Hospital Rayong located  
at 6 Moo 2 Soi Sangjannaemmit,  
Tumbol Naratorn, Ampur Muang,  
Rayong 21000  
Tel: (038)921999 Ext : 1929,1838  
Email : <Data from login page screen>

Item ลำดับ	Batch No. <Batch no>	Claim Amount	Volume	Remarks
		(บาท)	จำนวนเงิน	
1	<Batch no>	<Amount>	<Batch Volume>	
2	BRH xxxxxx	85076.00	30	
3	BRH xxxxxx	85076.00	20	
4	BRH xxxxxx	85076.00	30	
5	BRH xxxxxx	85076.00	30	
6	BRH xxxxxx	85076.00	20	
7	BRH xxxxxx	85076.00	30	
8	BRH xxxxxx	85076.00	30	
9	BRH xxxxxx	85076.00	20	
10	BRH xxxxxx	85076.00	30	
11	BRH xxxxxx	85076.00	30	
12	BRH xxxxxx	85076.00	20	
13	BRH xxxxxx	85076.00	30	
14	BRH xxxxxx	85076.00	30	
15	BRH xxxxxx	85076.00	20	
16	BRH xxxxxx	85076.00	30	
17	BRH xxxxxx	85076.00	30	
18	BRH xxxxxx	85076.00	20	
19	BRH xxxxxx	85076.00	30	
20	BRH xxxxxx	85076.00	30	
21	BRH xxxxxx	85076.00	20	
22	BRH xxxxxx	85076.00	30	
23	BRH xxxxxx	85076.00	30	
24	BRH xxxxxx	85076.00	20	
25	BRH xxxxxx	85076.00	30	
26	BRH xxxxxx	85076.00	30	
27	BRH xxxxxx	85076.00	20	
28	BRH xxxxxx	85076.00	30	
29	BRH xxxxxx	85076.00	40	
30	BRH xxxxxx	85076.00	30	
Total		2,496,204.00	810	

Prepare by \_\_\_\_\_

Checked by \_\_\_\_\_

Approved by \_\_\_\_\_

#### 4. เมื่อผู้ใช้เลือกเมนู “จัดพิมพ์รายงาน” จะปรากฏหน้าจอดังนี้

##### □ พิมพ์เข้าไปปะหน้า/รายการนำส่ง

##### Batch No. Report

Batch No.

PRINT

BACK

##### Cover Page Report

ข้อมูลวันที่

PRINT

BACK

- ผู้ใช้สามารถจัดพิมพ์รายงาน Batch No. Report / Cover Page Report เข้าได้จากเมนูนี้
- กรณีจัดพิมพ์ Cover page report กรอกรวันที่สร้างรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- กรณีจัดพิมพ์ Batch number report กรอกเลขที่ Batch number หากไม่สามารถจำ batch no. ได้ ให้พิมพ์ Cover page โดยเลือกวันที่ที่ Generate Batch ออกมาก่อนโดยในรายงานดังกล่าวจะมีข้อมูล Batch no. แสดงอยู่
- โดยสามารถสั่งพิมพ์รายงานได้จากปุ่ม “PRINT” โดยระบบจะสร้างรายงานเป็นไฟล์ PDF และผู้ใช้สามารถบันทึกและเก็บรายงานไว้ได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง
- กดปุ่ม “BACK” เพื่อกลับไปยังหน้าหลัก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก จ

ตัวอย่างแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ E-Hospital Claims System บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบในการพัฒนาระบบและวางแผนกลยุทธ์ ของระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Hospital Claims System) ของบริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวและงานที่รับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน

**ส่วนที่ 2** ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยส่วนแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้ระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุณากรอกระดับคะแนนประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ 1-5 จากน้อยไปมาก ในด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ระบบ (Overall Satisfaction) ด้านการใช้ฟังก์ชันตรวจสอบสิทธิ์

**ส่วนที่ 3** แสดงความเห็นเกี่ยวกับระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบที่บริษัทพัฒนาขึ้น ขอได้โปรดพิจารณาและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาโปรแกรมในครั้งนี้ เพื่อที่ผู้พัฒนาจะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานและพัฒนาระบบต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน Function ตรวจสอบสิทธิ์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.2.1 ความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ					
2.2.2 ความเร็วของการเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูล (การใช้งานระบบ หลุดบ่อย หรือบันทึกข้อมูลไม่ติดขัด)					
2.2.3 ความง่ายของการใช้งาน (User Friendly)					
2.2.4 ความรวดเร็วของระบบในการตอบสนองเมื่อตรวจสอบสิทธิ์					
2.2.5 ความถูกต้องของข้อมูลกรรมธรรม์ที่แสดงบนหน้าจอ					
2.2.6 ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานจากการพิมพ์รายงาน ยืนยันผลการตรวจสอบสิทธิ์จากระบบ					

2.3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้ระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.3.1 ด้านซอฟต์แวร์

- ไม่พบปัญหา
- โปรแกรม/ระบบใช้งานยาก
- โปรแกรม/ระบบมีความผิดพลาดของข้อมูลบ่อยครั้ง (กรุณาทำข้อ 2.3.2 ต่อ)
- โปรแกรมขาดเสถียรภาพ
- ขาดโปรแกรมสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ .....
- อื่นๆ ได้แก่.....

2.3.2 กรณีระบบมีความผิดพลาดของข้อมูล

กรณีที่เคยพบข้อมูลผิดพลาด เป็นการตรวจสอบข้อมูลของผู้เอาประกันประเภทใด

1.( ) ประกันชีวิตกลุ่ม

2.( ) ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

ลักษณะของข้อมูลที่ผิดพลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ข้อมูลสถานะกรรมธรรม์ไม่สอดคล้องกับสถานะความคุ้มครองของสมาชิก เกิดความสับสนในการให้บริการ
- ข้อมูลในระบบไม่ Update ล่าสุดเป็นข้อมูลในวันก่อนหน้า
- ไม่สามารถตรวจสอบได้ โดยไม่ทราบสาเหตุ / หน้าจอขึ้น error
- ระบบแจ้งว่า “กำลังอยู่ในระหว่างปรับปรุงข้อมูล”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ความผิดพลาดเกิดจากการใส่ข้อมูลเลขที่กรมธรรม์ผิดพลาด
- อื่นๆ โปรดระบุ .....

**2.3.3 ด้านเครือข่าย**

- ไม่พบปัญหา
- ระบบเครือข่ายไม่เสถียร ทำให้ต้องเชื่อมต่อบ่อยครั้ง
- ความเร็วเครือข่ายไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- ไม่สามารถต่อเชื่อมกับระบบอินเทอร์เน็ตได้
- ขาดความปลอดภัยในการสื่อสารข้อมูล
- ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง
- อื่นๆ ได้แก่ .....

**2.3.4 ด้านการให้บริการเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบ**

- ไม่พบปัญหา
- ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาเมื่อติดต่อมายังบริษัท
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้/ทักษะในการใช้ระบบและไม่สามารถแก้ปัญหาได้
- อื่นๆ ได้แก่ .....

**ส่วนที่ 3 แสดงความเห็นเกี่ยวกับระบบสินไหมอิเล็กทรอนิกส์**

1. คุณคิดว่าการนำระบบ E-HOSPITAL CLAIMS มาใช้ มีข้อดี ข้อเสียอะไร  
 ข้อดี .....

ข้อเสีย .....

2. สถานพยาบาลของท่านได้มีการใช้ระบบ E-Claim ของบริษัทประกันอื่นๆ หรือไม่  
**หากมี** ท่านคิดว่าระบบ E-HOSPITAL CLAIM ของบริษัท เจนเนอร์ราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์)  
 จำกัด (มหาชน) มีความเหมือน หรือ แตกต่างกันอย่างไรรกับบริษัทอื่นๆ โปรดระบุ

.....  
 .....  
 .....

3. อะไรคือสิ่งที่ระบบ E-HOSPITAL CLAIMS ควรจะได้รับการพัฒนา เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองการทำงานของโรงพยาบาลและสามารถปรับปรุงให้ตัดเทียมกับระบบ E-CLAIM ของบริษัทประกันชีวิตรายอื่นได้

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายประวิณ วิริยะเมธานนท์
วันเดือนปีเกิด	25 กันยายน 2528
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 2
ปริญญาตรี	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	วิทยาศาสตรบัณฑิต
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	บริษัท เจนเนอร์ที ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง โปรแกรมเมอร์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้