

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเก็บข้อมูลจากเอกสารแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนหลักในการศึกษา 6 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (2) การวิเคราะห์ทิศทางอนาคตของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ (3) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ (4) แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกที่มีให้บริการ (6) แผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก สำหรับศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เพื่อให้ได้แผนเชิงกลยุทธ์การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกที่เหมาะสมกับศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทต่อองค์กรมากขึ้น และมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การบริการของภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวไปสู่คุณภาพและลดต้นทุน

ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้คือ “เป็นผู้นำวิชาการและบริการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดในระดับภูมิภาค” และได้มีการริเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2538 โดยได้ดำเนินการจากแหล่งภายในทั้งหมด (Total Insourcing) สามารถแบ่งภาระงานได้ดังนี้ (1) Hospital Information System (2) ระบบงานบุคลากร (3) Desktop Support (4) Information Technology Service และ (5) Communication and Network การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินไปอย่างล่าช้า เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อรับผิดชอบภาระงานโดยตรง

จากปัญหาและทิศทางใหม่ดังกล่าวจึงนำไปสู่การพัฒนาแผนกลยุทธ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของศูนย์ฯ โดยแบ่งเป็น 12 ระบบงานและใช้การพิจารณาปัจจัย 2 ประการคือ (1) ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (2) ระดับความสำคัญของงาน จากปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สามารถนำเทคนิค Matrix ของ Lacity มาใช้เพื่อสร้างทางเลือกในการระบุแหล่งที่ให้บริการที่เหมาะสมได้ ซึ่งพบว่า Hospital Information System จำเป็นที่จะต้องดำเนินงานโดยแหล่งภายในของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ส่วนระบบ Document Management system, E-learning, ระบบงานพัสดุ, ระบบงานบุคลากร สามารถใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้ สำหรับระบบที่สามารถดำเนินงานได้โดยทั้งแหล่งภายในและภายนอกคือระบบวางแผนงานและงบประมาณ, Groupware System, Research & OLAP System, Business Intelligence, Desktop Support, Communication and Network, Information Technology and Service ดังนั้นควรจะเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานจาก Total Insourcing เป็น Selective Sourcing โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ ได้แก่ (1) ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (2) กำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์และแผนงานจากหน่วยงานภายนอก (3) การเลือกผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง (4) การดำเนินการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การกำหนดโครงสร้างของสัญญาอย่างเหมาะสม (6) การดำเนินการสื่อสารกับบุคคลและหน่วยงานที่จะได้รับผลกระทบ (7) ความร่วมมือและการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (8) การสนับสนุนด้านการเงินอย่างทันเวลา และ (9) การใช้คำแนะนำจากภายนอก

The main purpose of this independent study, "Strategic Planning for Information Technology Service from Outsourcer for Chiangmai Drug Dependence Treatment Center," is to study the strategic plan for the Chiangmai Drug Dependence Treatment Center Information Technology outsourcing services by interview the Information Technology users accompany with the data analysis. There are 6 steps in this study. The first step is environmental analysis. Second step is analysis the future direction of the Chiangmai Drug Dependence Treatment Center. Third step is to study about problem analysis and information technology requirement of the Chiangmai Drug Dependence Treatment Center. Forth step is to write the information technology strategic plan. Fifth step is study about external information technology supplier ananalysis and the sixth step is to identify the information technology service that should be outsourced.

This study found that information technology is rapidly develop and become more important for the organization and the government services also have to change and develop in both quality and cost control in order to meet the customer expectation the Chiangmai Drug Dependence Treatment Center vision is "To be leader in a branch of knowledge and excellent

service about drug treatment in the provincial” To accomplish this vision, an information technology department was established in 1995 by totally insourcing with five main jobs (1) Hospital Information System (2) Human Resource Information System (3) Desktop Support (4) Information Technology Service and (5) Communication and Network. Because of too much works load, the information technology services development is slow accompany with a lack of skill personal to take responsibility of this work.

From both the problem and the aim of the Chiangmai Drug Dependence Treatment Center was considered for Information Technology system strategic planning for vision, mission and strategy. There are twelve information system must be considered by two factors (1) Strategic importance and (2) Job importance level. From these two factors, Lacity’s matrix technique can be use to create the choices to define the proper services source for Chiangmai Drug Dependence Treatment Center. The final result is the Hospital Information System must be insourcing but for the Document Manegement System, E-Learning System, Asset Management System and Human Resource Information System should be outsourcing. The seven system that should be insourcing or outsourcing were Planning and budget management system, Groupware system, Research and On-Line Analytical Processing (OLAP), Business Intelligence, Desktop support, Communication and Network and Infromation Technology and Services. So Chiangmai Drug Dependence Treatment Center should change the Information Technology model from Total Insourcing to Selective Sourcing which has 9 important success factors (1) Understanding company goals and objectives (2) A strategic vision and plan (3) Selecting the right vendor (4) Ongoing management of relationships (5) A properly structured contract (6) Open communication with affected individuals/groups (7) Senior executive support and involvement (8) Near-time financial justification and (9) Use of outsize expertise.