

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย ะทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และ ดำเนินงานในรูปแบบของโรงพยาบาลเฉพาะทาง ในอดีตผู้บริหารขาดสารสนเทศที่สามารถ นำมาประกอบการตัดสินใจใดๆได้ ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาเป็นส่วนช่วยในการประกอบการตัดสินใจ การวางแผนบริหารงาน และการบริหารทรัพยากรของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ก่อให้เกิดระบบข้อมูลข่าวสารที่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้อง ทันการณ์ มีความ ครบคลุมในการรวมข้อมูลที่สำคัญ มีศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ใหม่ๆ และเกิดการพัฒนาคุณภาพเพื่อการแข่งขันในเชิงการตลาด

จากการดำเนินการตามแผนงานที่ผ่านมาพบว่าศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ยังขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบชัดเจน ไม่สามารถรองรับความต้องการสารสนเทศ ของหน่วยงานต่างๆภายในองค์กรและผู้บริหารที่ต้องการนำสารสนเทศไปประกอบการตัดสินใจทั้ง ด้านการวางแผนกลยุทธ์และการบริหาร ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นอุปสรรคสำคัญที่ไม่ตอบสนองนโยบาย ของกระทรวงสาธารณสุขที่มีการกำหนดกลยุทธ์ให้แต่ละโรงพยาบาลแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพ บริการ (Benchmark) ตามมาตรฐานและมีระบบการตรวจสอบตนเองที่น่าไว้วางใจ รวมทั้งการ ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เพราะศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่นั้น ดำเนินการในรูปแบบของโรงพยาบาลเฉพาะทาง จึงต้องยึดมาตรฐานการได้รับการ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation)เป็นมาตรฐานเช่นเดียวกับโรงพยาบาลภาครัฐ อื่นๆ ประกอบกับศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีภารกิจหลักด้านการบำบัดรักษา และฟื้นฟู สมรรถภาพผู้ป่วยยาเสพติด ซึ่งมีผู้เข้ารับการรักษาจำนวนมากทุกปี แต่มีบุคลากรจำกัดโดยเฉพาะ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้ศูนย์ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยการใช้บริการจาก

หน่วยงานภายนอกเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ทันต่อความต้องการใช้สารสนเทศของศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเลือกใช้บริการทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing IT) ของศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ ยังมี ข้อควรพิจารณาในองค์ประกอบอีกหลายส่วนที่สำคัญ จึงจำเป็นจะต้องมีการศึกษาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้แนวทางกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์กรที่สุด ผู้ศึกษาจึง ดำเนินการศึกษาด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงาน บริการภายนอกเพื่อได้เป็นแนวทางสำหรับดำเนินการของศูนย์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงาน บริการภายนอกของ ศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ได้แผนเชิงกลยุทธ์ในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการ ภายนอกของศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
- 1.3.2 ได้แนวทางที่เหมาะสมในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงาน บริการ ภายนอกสำหรับศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
- 1.3.3 ใช้ในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานบริการอื่นๆ

1.4 นิยามศัพท์

การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) หมายถึง แผนที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดผลดีสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยให้มีความเสี่ยง น้อยที่สุด ณ ระดับที่ยอมรับได้ แผนกลยุทธ์จะถูกกำหนดขึ้นสำหรับผู้บริหารระดับสูงเพื่อใช้เป็น แนวทางในการบริหารองค์กร (ประสงค์ ปราณีตพลกรัง , 2543)

การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing IT) หมายถึง การใช้บริการจากบริษัทภายนอกในเรื่องการวางระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ รวมทั้งเรื่องการปรับปรุงระบบงาน การฝึกอบรม การพัฒนาต่างๆ เพื่อจะได้ใช้ ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือเป็นการแยกระบบการบริหาร เพื่อให้เกิดความความ คล่องตัว โดยการแยกตั้งบริษัทที่ทำงานด้านวิจัย วางแผน และพัฒนาเป็นบริษัทต่างหาก