

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จากหน่วยงานบริการภายนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร  
จังหวัดกำแพงเพชร

**ผู้เขียน** นางสาวรัตติยา วรรณวงศ์

**ปริญญา** วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ชัยยศ สันตวงษ์ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศยา เจริญประเสริฐ กรรมการ

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร” มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกของโรงพยาบาลกำแพงเพชร โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเก็บข้อมูลจากเอกสารแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนหลักในการศึกษา 6 ขั้นตอนดังนี้ (1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (2) ทิศทางอนาคตของโรงพยาบาล (3) บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกที่มีให้บริการ (4) ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล (5) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องใช้บริการจากหน่วยงานบริการภายนอก (6) แผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก สำหรับโรงพยาบาลกำแพงเพชร เพื่อให้ได้แผนเชิงกลยุทธ์การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกที่เหมาะสมกับโรงพยาบาลกำแพงเพชร

ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทต่อองค์กรมากขึ้น และมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การบริการของภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวไปสู่คุณภาพและลดต้นทุน ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้คือ

“ถ้าเลิศบริการ มาตรฐานการรักษา พัฒนาวิชาการ สู่วิทยาศาสตร์คุณภาพ” นำไปสู่ภารกิจที่หลากหลายของโรงพยาบาล และได้มีการริเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาลตั้งแต่ปี 2538 โดยได้ดำเนินการจากแหล่งภายในทั้งหมด (Total Insourcing) สามารถแบ่งภาระงานได้ดังนี้ (1) Information System Management (2) Information System Processing (3) Application Development and Maintenance (4) Desktop Support (5) Information Technology Service และ (6) Communication and Network จากภาระงานที่มีมากนี้ ทำให้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างล่าช้า ประสบปัญหาหลายด้าน เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อรับผิดชอบภาระงานโดยตรง อีกทั้งโรงพยาบาลจะต้องปรับทิศทางไปสู่การประกันคุณภาพโรงพยาบาลอีกด้วย

จากปัญหาและทิศทางใหม่ดังกล่าวจึงนำไปสู่กระบวนการพิจารณาเพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชร ซึ่งการพิจารณาการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยบริการภายนอกเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยให้โรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงานที่มีใช้งานหลัก ได้รับความรู้นวัตกรรมใหม่ บริหารงบประมาณได้เหมาะสม และลดเวลาการได้มาของระบบ ทำให้ลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปได้ ซึ่งการพิจารณาคัดเลือกภาระงานที่สามารถใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้นั้น จำเป็นต้องวิเคราะห์ลักษณะของภาระงานทั้ง 6 ด้าน โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ (1) เกี่ยวข้องกับความลับขององค์กร (2) งานที่มีมาตรฐาน (3) ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (4) ระดับความสำคัญของงาน จากปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้สามารถนำเทคนิค Matrix มาใช้เพื่อสร้างทางเลือกในการระบุแหล่งที่ให้บริการที่เหมาะสมกับโรงพยาบาลได้ ซึ่งพบว่าภาระงานด้าน Information System Management และด้าน Information System Processing จำเป็นที่จะต้องดำเนินงานโดยแหล่งภายในของโรงพยาบาล ส่วนด้าน Application Development and Maintenance ด้าน Information Technology and Services ด้าน Desktop Support และด้าน Communication and Network สามารถใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้ ดังนั้นโรงพยาบาลกำแพงเพชรควรจะเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานจาก Total Insourcing เป็น Selective Sourcing ซึ่งได้ระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญไว้ด้วย 9 ข้อ ได้แก่ (1) ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (2) กำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์และแผนงาน (3) การเลือกผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง (4) การดำเนินการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การกำหนดโครงสร้างของสัญญาอย่างเหมาะสม (6) ดำเนินการสื่อสารกับบุคคลและหน่วยงานที่จะได้รับผลกระทบ (7) ความร่วมมือและการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (8) การสนับสนุนด้านการเงินอย่างทันเวลา (9) ใช้คำแนะนำจากภายนอก

**Independent Study Title** Strategic Planning for Information Technology Outsource  
Services at Kamphaeng Phet Hospital,  
Kamphaeng Phet Province

**Author** Ms. Rattiya Wannawong

**Degree** Master of Science (Information Technology and Management)

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Chaiyot Suntivong Chairperson

Assistant Professor Dr. Nittaya Jarengprasert Member

**ABSTRACT**

The main purpose of this independent study “Strategic Planning for Information Technology Outsource Services at Kamphaeng Phet Hospital” is to study about the strategic plan for the Kamphaeng Phet hospital Information Technology services outsourcing 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 the future direction of the hospital. Third step is external information technology supplier analysis. Forth step is to study about the hospital information technology requirement and problem analysis. Fifth step is identifying the information technology service that should be outsource and the sixth step which is the last step of this study is to write the appropriate strategic plan for the Kamphaeng Phet hospital information technology services outsourcing.

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 as in the Kamphaeng Phet hospital vision” excellent service, standard medical treatment, academy improvement, to be a good quality hospital”. To accomplish this vision, there are a lot of works for the hospital to be done and information technology department was established since 1995 by totally insourcing

with six main jobs (1) Information System Management (2) Information System Processing (3) Application Development and Maintenance (4) Desktop Support (5) Information Technology Service and (6) Communication and Network. Because of too much works load, the information technology services development is slow accompany with a lot of problems such as lack of skill personal to take responsibility of this work. In addition, the hospital has the commitment to develop to get hospital accreditation.

From both the problem and the aim of the hospital, the information technology strategic plan have to change and outsourcing is one of the plan that can help the hospital to increase the efficiency, decrease the non-core process work load, get recent innovation, control optimum budget, shorten the system procurement time and solve the lack of information technology skill personal problem. To define which job should be outsourced, six main jobs must be considered by four factors (1) Organization secret (2) Job standard (3) Strategic importance and (4) Job importance level. From these four factors, matrix technique can be use to create the choices to define the proper services source for the hospital. The final result is the Information System Management and the Information System Processing must be insourcing but for the Application Development and Maintenance, the Information Technology and Services for Desktop Support and Communication and Network should be outsourcing. So Kamphaeng Phet 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.