

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และดำเนินงานในรูปแบบของโรงพยาบาลเฉพาะทาง ในอดีตในผู้บริหารขาดสารสนเทศที่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจใดๆได้ ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาเป็นส่วนช่วยในการประกอบการตัดสินใจ การวางแผนบริหารงาน และการบริหารทรัพยากรของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งก่อให้เกิดระบบข้อมูลข่าวสารที่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้อง ทันการณ์ มีความครอบคลุมในการรวมข้อมูลที่สำคัญ มีศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ และเกิดการพัฒนาคุณภาพเพื่อการแข่งขันในเชิงการตลาด

จากการดำเนินการตามแผนงานที่ผ่านมาพบว่าศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ยังขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบชัดเจน ไม่สามารถรองรับความต้องการสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆภายในองค์กรและผู้บริหารที่ต้องการนำสารสนเทศไปประกอบการตัดสินใจทั้งด้านการวางกลยุทธ์และการบริหาร ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นอุปสรรคสำคัญที่ไม่ตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่มีการกำหนดกลยุทธ์ให้แต่ละโรงพยาบาลแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพบริการ (Benchmark) ตามมาตรฐานและมีระบบการตรวจสอบตนเองที่น่าไว้วางใจ รวมทั้งการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เพราะศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่นั้น ดำเนินการในรูปแบบของโรงพยาบาลเฉพาะทาง จึงต้องยึดมาตรฐานการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation)เป็นมาตรฐานเช่นเดียวกับโรงพยาบาลภาครัฐอื่นๆ ประกอบกับศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีภารกิจหลักด้านการบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยยาเสพติด ซึ่งมีผู้เข้ารับการรักษาจำนวนมากทุกปี แต่มีบุคลากรจำกัด โดยเฉพาะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้ศูนย์ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยการใช้บริการจาก

หน่วยงานภายนอกเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ทันต่อความต้องการใช้สารสนเทศของศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเลือกใช้บริการทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing IT) ของศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ ยังมีข้อควรพิจารณาในองค์ประกอบอีกหลายส่วนที่สำคัญ จึงจำเป็นจะต้องมีการศึกษาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้แนวทางกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์กรที่สุด ผู้ศึกษาจึงดำเนินการศึกษาด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกเพื่อได้เป็นแนวทางสำหรับดำเนินการของศูนย์ฯต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกของ ศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ได้แผนเชิงกลยุทธ์ในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกของศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
- 1.3.2 ได้แนวทางที่เหมาะสมในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการ ภายนอกสำหรับศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
- 1.3.3 ใช้ในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานบริการอื่นๆ

## 1.4 นิยามศัพท์

การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) หมายถึง แผนที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดผลดีสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ณ ระดับที่ยอมรับได้ แผนกลยุทธ์จะถูกกำหนดขึ้นสำหรับผู้บริหารระดับสูงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร (ประสงค์ ปราณีตพลกรัง , 2543)

การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing IT) หมายถึง การใช้บริการจากบริษัทภายนอกในเรื่องการวางระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเรื่องการปรับปรุงระบบงาน การฝึกอบรม การพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อจะได้ใช้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือเป็นการแยกระบบการบริหาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยการแยกตั้งบริษัทที่ทำงานด้านวิจัย วางแผน และพัฒนาเป็นบริษัทต่างหาก