

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน 1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูล และสารสนเทศ
2. ระบบการจัดการสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.
3. ระบบ P.S.O.1101 : ระบบข้อมูลในงานสาธารณสุข
4. การจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดตรัง

1. ข้อมูล และสารสนเทศ

1.1 ของข้อมูล (Data)

ตามการให้ความหมายของราชบัณฑิตยสถาน (2539) ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือสิ่งที่ถือ หรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริง โดยข้อเท็จจริง หมายถึง ข้อความ หรือเหตุการณ์ที่เป็นมา หรือที่เป็นอยู่จริง สำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริง หรือการคำนวณ ส่วนที่ปรากฏในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ข้อมูล หมายถึงข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือ หรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริง หรือการคำนวณข้อมูล นักวิชาการจำนวนมากนำคำข้อมูลนี้ไปใช้ในโอกาสต่างกัน และให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง (Stair & Reynolds, 2001) ตัวแทนข้อเท็จจริง รูปภาพ หรือเสียง หรือ ข้อความ (Alter, 1996 ; Nickerson, 1998) หรือสัญลักษณ์ (McLeod, Jr. & Schell, 2001) และเป็นข้อเท็จจริงที่แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หรือสิ่งแวดล้อมทางกายภาพก่อนที่จะมีการจัด ระบบให้เป็นรูปแบบที่คนสามารถเข้าใจและนำไปใช้ได้ หรือการอธิบายปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (Laudon & Laudon, 1999 ; Haag, Cummings & Dawkins, 2000) ส่วน ตูร์บาน, แมคลีน และเวทเทอร์บี (Turban, McLean & Wetherbe, 2001) กล่าวถึงข้อมูลว่าเป็น คำอธิบายพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งของ เหตุการณ์ กิจกรรม หรือธุรกรรม ซึ่งได้รับการบันทึก จำแนก และ เก็บรักษาไว้ โดยที่ยังไม่ได้เก็บให้เป็นระบบเพื่อที่จะให้ความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งที่แน่ชัดในขณะที่ประสงค์ (2540) ได้ให้ความหมายว่า

หมายถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเลข สัญลักษณ์และตัวหนังสือแทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ซึ่งยังไม่ผ่านการประมวลหรือวิเคราะห์ข้อมูล ส่วน ชีรวัดน์ (2540) สุชาติ (2542) จิตติมา (2544) ได้ให้ความหมายว่า ข้อมูลหมายถึงข้อเท็จจริงเหตุการณ์ที่ผ่านมา หรือเป็นอยู่ตามความจริงที่เกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด สถานภาพ สถานการณ์ และปัจจัยอื่นๆ อาจอยู่ในรูปของ ตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ ที่มีความหมายเฉพาะตัว รวมทั้งเป็นข้อความจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจเป็นตัวเลข หรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านทราบความเป็นไป หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือ เป็นข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ และ ประชาสรรค์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ข้อมูล หมายถึง ชุดของข้อเท็จจริงเชิงวัตถุสามารถมองเห็นได้ เมื่อใช้กับหน่วยงานราชการ คำว่าข้อมูลหมายถึงบันทึกกิจกรรมทางราชการ และคือ ข้อมูลดิบ (raw data) ที่ยังไม่มี ความหมายในการนำไปใช้งาน และถูกรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร หรือ ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ซึ่งยังไม่มี ความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว (ทิพวรรณ, 2545; ณัฐพันธ์ และไพบุลย์, 2545; นิภาภรณ์, 2545) อีกทั้ง จีราภรณ์ (2541) ได้กล่าวว่า ข้อมูล (data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณ หรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านกระบวนการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปตัวเลข ตัวหนังสือ และวัตถุคิขของข้อมูล ข่าวสาร

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ข้อมูลหมายถึง ข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบที่อาจเป็น ภาพ เสียง ข้อความ ตัวเลข สัญลักษณ์ เหตุการณ์ กิจกรรมหรือปรากฏการณ์ที่ยังมิได้เปลี่ยนแปลงหรือจัดการอย่างเป็นระบบ ประเมินผล หรือปรุงแต่งให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

1.2. สารสนเทศ (Information)

ในภาษาไทยตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานไม่ได้ระบุคำศัพท์สารสนเทศ แต่ในวงการสื่อสาร ใช้คำนี้ในความหมายที่หมายถึงเรื่องราว เนื้อความ ข่าวสาร สำคัญ หรือข้อมูลที่ผ่านการประมวล ประเมินผล หรือจัดการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบมาแล้ว เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ สามารถสื่อให้เข้าใจได้ นักวิชาการบางคนใช้คำอื่นซึ่งมี 2-3 คำที่ใช้ในความหมายเดียวกัน คือ “ข้อมูลข่าวสาร” “สารนิเทศ” และ “สารสนเทศ” (จีราภรณ์, 2541) สารสนเทศตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ “information” ซึ่งซาราเชวิก และวูด (Saracevic & Wood, 1981) ได้ให้คำนิยามสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ คือ การเลือกสรรจากชุดของข่าวสารที่มีอยู่ เป็นการเลือก

ที่ช่วยลดความไม่แน่นอน หรือกล่าวได้ว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้มีการสรรมาแล้ว เป็นข้อมูลที่มีความแน่นอนแล้ว จากกลุ่มของข้อมูลที่มีอยู่นอกจากนี้ยังมีการให้ความหมายที่น่าสนใจอื่นอีก อาทิเช่น สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่มีการปรับเปลี่ยน ด้วยการจัดรูปแบบ การกลั่นกรอง และการสรุป ให้เป็นผลลัพธ์ที่มี รูปแบบ (เช่น ข้อความ เสียง รูปภาพ หรือ วิดิทัศน์) และเนื้อหาที่ตรงกับ ความต้องการ และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ (Alter, 1996) เป็นตัวแทนของข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล การจัดการ และการผสมผสาน ให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Post, 1997) เป็นข้อมูลที่มีความหมาย หรือเป็นประโยชน์ สำหรับบางคนที่จะใช้ช่วยในการ ปฏิบัติงานและการจัดการองค์การ (Nickerson, 1998; Schultheis & Sumner, 1998) ข้อมูลที่มีความหมายเฉพาะภายใต้บริบทที่เกี่ยวข้อง (Haag, Cummings & Dawkins, 2000; O'Brien, 2001) ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล (McLeod, J. & Schell, 2001) และสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการจัดระบบเพื่อให้มีความหมายและมีคุณค่าสำหรับผู้ใช้ (Turban, McLean & Wetherbe, 2001) ชุดข้อเท็จจริงที่ได้มีการจัดการแล้ว ในกรณีเช่น ข้อเท็จจริงเหล่านั้น ได้มีการเพิ่มคุณค่าภายใต้คุณค่าของข้อเท็จจริงนั่นเอง (Stair & Reynolds, 2001) และสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลหรือ ประมวล เพื่อให้ความหมาย และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (Laudon & Laudon, 2001) อีกทั้งหมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ และมีคุณค่าอันแท้จริง หรือ คาดการณ์ว่าจะมีค่าสำหรับการดำเนินงาน หรือการตัดสินใจใน ปัจจุบัน หรืออนาคต (ครรรชิต, 2535) เป็นเรื่องราว ความรู้ต่างๆ ที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีการผสมผสานความรู้ หรือหลักวิชาที่เกี่ยวข้อง หรือความคิดเห็นลงไปด้วย (กัลยา, 2537) และหมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับการใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นส่วนผลลัพธ์ของระบบประมวลผลข้อมูลสามารถสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ สามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งใดข้อความรู้ที่ประมวลได้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นจนได้ ข้อสรุป เป็นข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์ คือความรู้ที่เกิดขึ้นเพิ่มขึ้นกับผู้ใช้ (สุชาติ, 2542) ข่าวสาร หรือการชี้แจงข่าวสาร (เปทีป, 2544) ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล ผ่านการวิเคราะห์ หรือสรุปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ (จิตติมา, 2544) ส่วนประชาสรรค (2544) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศหนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญจะประกอบด้วย ผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งมีวัตถุประสงค์ ในการสื่อ หากัน อีกทั้งสารสนเทศเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ที่สามารถนำไป ประกอบการทำงาน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้ ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหา หรือทางเลือกในการ ดำเนิน งาน

อย่างมี ประสิทธิภาพ (ณัฐพันธ์ และไพบูลย์, 2545) คือข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล หรือ จัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและ คุณค่าสำหรับผู้ใช้ (ทิพวรรณ, 2545) และ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบ (raw data) ประกอบไปด้วย ข้อมูลต่างๆ ที่เป็น ตัวอักษร ตัวเลข เสียง และภาพ ที่นำไปใช้สนับสนุนการ บริหารและการตัดสินใจของผู้บริหาร (นิภาภรณ์ , 2545)

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูล ข่าวสาร ข่าว ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือประสบการณ์ อยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น ตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ เสียง สัญลักษณ์ ที่ถูกนำมาผ่านกระบวนการประมวลผล วิเคราะห์ด้วยกระบวนการที่เป็นระบบ ให้มีความหมายในเชิงสถิติหรือวิเคราะห์เนื้อหา ให้เป็นผลลัพธ์ที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการ ของผู้ใช้ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้วสามารถนำไปใช้ ประกอบการตัดสินใจได้ทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหาร

1.3. ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ

สารสนเทศจะต้องมีลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านบริหารหรือด้านบริการ ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพไว้หลายท่าน ซึ่งสรุปได้ดังนี้ คือ (รวินันท์ และทวิเกียรติ, 2538; Johns, 1997 ; WHO, 1994)

1.ความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) ข้อมูลข่าวสารที่ดีต้องชัดเจนเชื่อถือได้ ไม่ผิดพลาด ถ้าหากข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องจะทำให้เกิดผลเสียแก่ผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารได้

2.ความเป็นปัจจุบัน (timeliness) หมายถึงข้อมูลนั้นมีความถูกต้องตามกาลเวลา และทัน ต่อเหตุการณ์กับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้ถ้าข้อมูลข่าวสารล่าช้ามักไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ นอกจากเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

3.ความครบถ้วนและสมบูรณ์ของเนื้อหา (comprehensiveness and completeness) คือข้อมูลข่าวสารต้องมีต้องมีเนื้อหาครบถ้วนและสมบูรณ์ในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีส่วนใดส่วน หนึ่งขาดหายไปหรือไม่ใช่เพื่อประโยชน์งานใดงานหนึ่ง

4.ความตรงต่อความต้องการและเหมาะสม (relevancy and appropriateness) คือต้องมี รูปแบบ (Format) และเนื้อหา (content) ที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการและหน้าที่รับผิดชอบ ของผู้ใช่มากที่สุด

ส่วน อัลเตอร์, เบนท์ลี,สแตร์และเรย์นูลด์ (Alter, 1996 ; Bentley, 1998 ; stair and reynolnolds, 2001 ; ประภาวดี, 2543 ; จิติมา, 2544 ; ณัฐพันธ์ และไพบูลย์,2545)

1.มีความถูกต้องและไม่มีความผิดพลาด

2. ผู้ที่มีสิทธิใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ในรูปแบบและเวลาที่เหมาะสม ตามความต้องการของผู้ใช้

3. มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือและง่าย ไม่สลับซับซ้อนและมีรายละเอียดที่เหมาะสม

4. มีความสมบูรณ์บรรจุไปด้วยข้อเท็จจริงที่มีความสำคัญครบถ้วน

5. กระบวนการทำสารสนเทศต้องมีการประหยัด และมีความยืดหยุ่น มีความกะทัดรัดรัดกุมกับผู้ผู้ใช้

6. มีรูปแบบการเสนอที่เหมาะสมกับผู้ผู้ใช้หรือผู้เกี่ยวข้อง

7. ตรงกับความต้องการ

8. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงของผู้ไม่มีสิทธิใช้สารสนเทศ

9. ทันเวลาหรือทันต่อความต้องการของผู้ใช้

10. มีความน่าเชื่อถือสามารถพิสูจน์ได้หรือตรวจสอบแหล่งที่มาได้

ดังนั้นสารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีลักษณะของความถูกต้องแม่นยำ ความเป็นปัจจุบัน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา ตรงต่อความต้องการ และเหมาะสมกับผู้ผู้ใช้ มีความปลอดภัย ผู้ใช้ที่มีสิทธิเท่านั้นจึงจะสามารถเข้าถึงได้

2. ระบบสารสนเทศกับหน่วยงานสาธารณสุข

2.1 สารสนเทศในงานสาธารณสุข.

สารสนเทศด้านสาธารณสุขสามารถจัดแบ่งประเภทออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นตัวจำแนกในการจัดประเภท จากรายงานการศึกษาของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยกองสถิติสาธารณสุขมหาวิทยาลัยมหิดล และองค์การอนามัยโลก (2535) ได้จัดแบ่งประเภทของสารสนเทศด้านสาธารณสุขตามเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. สารสนเทศเกี่ยวกับ สถานะสุขภาพ (health status) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการเกิดการตาย การป่วย และ สาเหตุการป่วย

2. สารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรสาธารณสุข (health resources) ได้แก่ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่างๆ พัสตุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง และค่าใช้จ่ายจากงบประมาณจากแหล่งเงินทุนต่างๆ

3. สารสนเทศเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณสุข (health activity) รวมข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลการป้องกันควบคุมโรคต่างๆการส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสภาพของประชาชน

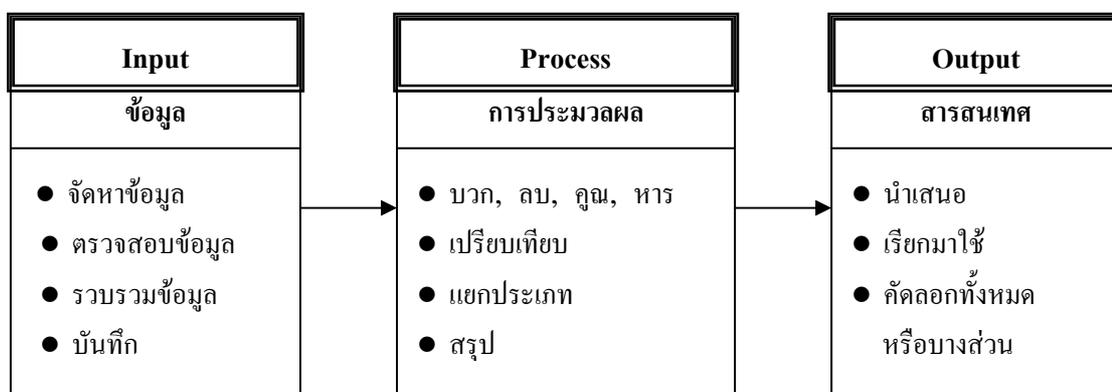
4.สารสนเทศเกี่ยวกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม(socio – economic status) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ สังคม รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษาของประชาชน

2.ระบบสารสนเทศในหน่วยงานสาธารณสุข

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่สำคัญมี 3 ส่วน คือ ส่วนของข้อมูลนำเข้า ส่วนการประมวลผล และส่วนสารสนเทศ (อธิปัติ, 2537 อ้างตาม ฉัฐพงษ์, 2543)

ดั่งภาพ 2



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ 1

ที่มา : ฉัฐพงษ์ ทองหล่อ (การจัดการระบบสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ : 2543)

จากภาพประกอบ 2 แต่ละองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ อธิปัติย์ คลี่สุนทร ได้แบ่งองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

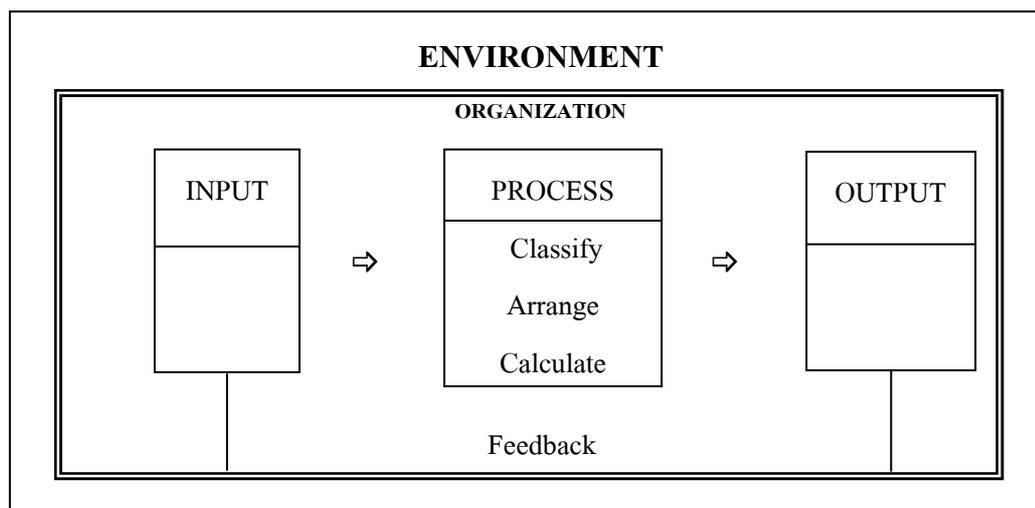
1.ข้อมูลนำเข้า (Data Input) ที่จะนำมาใช้จะเป็นที่ข้อมูลที่ออกไปรวบรวมเองเป็นครั้งแรก (ข้อมูลปฐมภูมิ) หรือข้อมูลที่ได้จากผู้อื่นรวบรวมไว้ (ข้อมูลทุติยภูมิ)ก็ได้ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ข่าวดารข้อความตัวเลขหรือสัญลักษณ์ ที่ยังมีได้เปลี่ยนแปลง ประเมินผล หรือปรุงแต่งให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงกับความต้องการของผู้ใช้และอาจกล่าว ให้สั้นลงข้อมูลก็คือเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นจากการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ที่มีลักษณะเป็นตัวเลขหรือข้อความหรือสัญลักษณ์

2.การประมวลผล(Process)คือการนำข้อมูลที่มีอยู่หรือที่ต้องการใช้มาคำนวณ วิเคราะห์ ด้วยกระบวนการที่เป็นระบบเชิงสถิติหรือวิเคราะห์เนื้อหา เปรียบเทียบหรือแยกประเภทข้อมูล

3.สารสนเทศ (Information) คือข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วและผ่านกระบวนการประมวลผล วิเคราะห์ด้วยกระบวนการที่เป็นระบบ ให้มีความหมายในเชิงสถิติหรือวิเคราะห์เนื้อหาแล้ว สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้ทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหาร

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 1994 อ้างตาม สำเร็จ, 2541)

ผังภาพ 3



ภาพ 3 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ 2

ที่มา : สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์ (การจัดการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา ให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาในช่วงปี พ.ศ.2538-2547: 2541)

จากภาพ 2 แต่ละองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ อธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

เลาว์ดอน (Laudon, 1994) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย คน กระบวนการปฏิบัติ ข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้จะมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดยเฉพาะคน หรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีค่าสูงสุดขององค์การ เพราะองค์การจะมีความก้าวหน้าไปได้นั้น จะขึ้นอยู่กับบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ และถ้าหากหน่วยงานใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ ในจำนวนที่เหมาะสม หรือเพียงพอ ก็จะสามารถทำงานบรรลุและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศเป็นการ รวบรวม ประมวลผล เก็บรักษาและกระจายสารสนเทศ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ควบคุม และวิเคราะห์ปัญหาในองค์กร โดยระบบสารสนเทศจะมีส่วนประกอบที่สำคัญสามส่วน 1) ปัจจัยนำเข้า (input) เป็นการรวบรวมข้อมูลดิบจากทั้งภายในองค์กรและสิ่งแวดล้อมภายนอก 2) กระบวนการ (processing) เป็นการแปลงข้อมูลดิบให้มีความหมายตามต้องการ 3) ผลผลิต (output) ส่งผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการไปยังผู้ใช้ ซึ่งในระบบสารสนเทศจะมีข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่ผู้ใช้จะต้องนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ถูกต้องต่อไป

สรุปว่า ระบบสารสนเทศเป็นหัวใจของการบริหารงาน เพราะครอบคลุมถึงงานข้อมูลด้านต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลนั้นมาจัดทำเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผน และการตัดสินใจ ทุกหน่วยงานจึงต้องมีระบบสารสนเทศไว้ใช้งาน มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการกระบวนการจัดทำสารสนเทศ ปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็ว แก้ไขงานที่ซ้ำซ้อน จะทำให้ระบบงานสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงตามที่เรต้องการ ซึ่งเมื่อมีการจัดการระบบสารสนเทศก็ย่อมทำให้ผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศที่ถูกต้องมาใช้ได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการอันจะทำให้กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O

2.1 นโยบายการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย
(Thailand Vision Towards a Knowledge – based Economy)

ในทศวรรษที่ผ่านมาเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรวมทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร (Information and Communications Technology) ได้ก่อให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างกว้างขวาง ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 ได้เริ่มมีความสะดวกของระบบสื่อสารนำสมัย ทำให้ความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว พร้อมๆกันนี้ทั่วโลกเริ่มมองเห็นความสำคัญของกระแสโลกาภิวัตน์ อันทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคมดีขึ้น รวมไปถึงการส่งเสริมให้สังคมมีนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ

ดังนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก อาทิ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ก่อให้เกิดกิจกรรมและระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ การคำนวณและประมวลผลสูงตลอดเวลา ทำให้อัตราการขยายตัวของเครือข่ายสารสนเทศ เป็นไปอย่างรวดเร็วและโยงโยไปทั่วโลก ทำให้ประเทศไทย พยายามใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี

สารสนเทศอย่างกว้างขวางเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม ในขณะที่เดียวกัน กระแสโลกาภิวัตน์และเศรษฐกิจบนพื้นฐานแห่งความรู้ก็ก่อให้เกิดปรากฏการณ์ของความแตกต่าง ระหว่างผู้มีข้อมูลและผู้ไม่มีข้อมูล อันเนื่องมาจากความเจริญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏการณ์ดังกล่าวคือช่องว่างและ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศ ทั้งภายในประเทศเองและระหว่างประเทศทั่วโลก การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจุบัลไหลเวียนอย่างไม่มีขีดจำกัดไปทั่วโลก ประเทศไทยจึงต้องเร่งดำเนินการขยายผลของการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ จากอดีตจนถึงปัจจุบันภาครัฐได้เข้ามามีบทบาททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่างๆซึ่งมีสัมฤทธิ์ผลที่แตกต่างกัน นโยบายสาธารณะของรัฐบาล จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง นอกเหนือจากกลไกตลาดที่ภาคเอกชนรวมถึงองค์กรเอกชน และชุมชน โดยทั่วไปที่มีการพัฒนาไปทั่วกัน

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะหนึ่ง ที่เรียกกันว่า นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2000 Information Thecnology 2000 (IT 2000) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 นั้น ได้วางพื้นฐานให้กับการพัฒนาประเทศในช่วงที่สังคมไทยยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี และการประยุกต์ใช้แม้ว่าภารกิจ 3 เสาหลักแห่งการพัฒนา คือ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปฏิรูปภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะยังไม่เสร็จสิ้น ส่งผลให้ประเทศไทยในทศวรรษแรกของศตวรรษที่ 21 มีนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่หลายประการ จากนโยบายที่รัฐบาลได้แถลงต่อรัฐสภา ได้กำหนดการบริหารราชการแผ่นดินด้านต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระทรวง ทบวง กรมที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเร่งด่วนในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั้งนี้ได้ครอบคลุมแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีส่วนช่วยในการจัดการระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดี เพื่อประโยชน์ในการตอบสนองนโยบายรัฐบาลเพื่อแก้ปัญหาทางด้านสาธารณสุขให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตรงกับความต้องการของประชาชน เช่น นโยบายประกันสุขภาพทั่วถึง

หรือ 30 บาทรักษาทุกโรค ซึ่งจะต้องมีระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ดีจึงสามารถดำเนินการได้ครอบคลุมประชาชนทุกคนและนโยบายส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิรูปภาครัฐ (นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะพ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย ; ภาสกร, 2549)

จากนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทั้งนี้เพื่อให้มีช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลระหว่างสถานบริการสาธารณสุข ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล กับสำนักงานสาธารณสุขที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีระบบข้อมูลสามารถจัดเก็บ และนำเสนอได้ในระบบเครือข่ายและ อินเทอร์เน็ต สามารถเปลี่ยนรูปแบบการบริการและการจัดการที่เน้นข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีระบบการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2.2. ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานภาครัฐ

(Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcome: P.S.O.)

ด้วยสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการประชุมครั้งที่ 8/2541 เมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ.2541 โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน (นายชวน หลีกภัย) ได้มีการพิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพ และมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล ของงานภาครัฐ (P.S.O.) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชน และสังคมส่วนรวม และเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 คณะรัฐมนตรีได้มีอนุมัติตามข้อเสนอของสำนักงาน กพ. ให้มีการจัดทำและดำเนินการ ตามระบบ P.S.O. ส่งผลให้หน่วยราชการต่างๆ ต้องมีการดำเนินงานตามมาตรฐานนี้ โดยแนวคิดพื้นฐานของการดำเนินงานระบบนี้ คือการที่หน่วยงานของรัฐจะสามารถดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้ตามเจตนารมณ์และ บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 75 ซึ่งจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีการปรับปรุงการบริหารจัดการ ทั้งในเรื่องของเป้าหมาย และวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี (good management) ทั้งนี้การกำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการบรรลุไว้ล่วงหน้า ซึ่งในภาคราชการผลลัพธ์ที่ควรจะเป็นผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาคือการทำงานที่ก่อให้เกิด

1. ความตรง คือ การดำเนินงานของหน่วยงานมีพันธกิจ ที่จะต้องทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่กลุ่มใดจะต้องผลิตผลลัพธ์เพื่อกลุ่มนั้น เช่น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามภารกิจ คຸ້ມครองผู้บริโภค แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ประโยชน์

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง หรือรับบริการร้องเรียนจากประชาชน เมื่อประชาชนถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบการ เป็นต้น

2. ความเสมอภาค คือ จะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยไม่มีการแบ่งแยกตามความแตกต่างในเรื่องต่างๆ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา และฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3. ความเป็นธรรม คือ ให้บริการโดยพยายามจะทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสที่จะได้รับบริการจากราชการ ทั้งนี้เพราะประชาชนทุกคนในสังคมอาจมีสถานะที่ไม่เท่าเทียมกันอันจะเกิดจากที่เขาไม่สามารถเลือกได้ เช่น คนพิการ เราอาจจะต้องจัดห้องน้ำให้เป็นพิเศษกว่าคนอื่น เพื่อให้เขาได้รับความสะดวกสบายใกล้เคียงคนปกติ

4. ความสุจริต คือ การทำงานของหน่วยงานที่ยึดเอาผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติเป็นที่ตั้งไม่มีการคอร์รัปชันหรือเบียดบังผลประโยชน์โดยมิชอบ

5. ความรับผิดชอบ คือ การทำงานของหน่วยงานของรัฐจะต้องทำงานเพื่อสนองจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินงานตามหน้าที่เพื่อสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชน เมื่อหน่วยงานของรัฐเข้าใจในผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาแล้ว ก็จะนำมาเป็นเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารของหน่วยงาน ซึ่งถ้าการบริหารงานนั้นได้รับการปรับปรุงจนดีแล้วย่อมก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีว่าดีนั้นด้วย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้วิเคราะห์การทำงานของหน่วยงานราชการต่างๆ ถ้าจะพัฒนาให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้เป็นผลสำเร็จตอบสนองต่อประชาชน ผู้รับบริการได้คือนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบ การทำงานโดยกำหนดระบบมาตรฐาน P.S.O. ที่เสมือนเป็นระบบย่อยในระบบการทำงานทั้งหมดของหน่วยงาน ซึ่งระบบย่อยนั้นประกอบด้วย (สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข, 2545)

1101 ระบบข้อมูล

1102 ระบบการสื่อสาร

1103 ระบบการตัดสินใจ

1104 ระบบการพัฒนาบุคลากร

1105 ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล

1106 ระบบการมีส่วนร่วม

1107 ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน

1108 ระบบการประเมินผล

1109 ระบบคาดคะเนและแก้ไขวิกฤติ

1110 ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ตามคู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1101: ระบบข้อมูลนั้นกำหนดชื่อภาษาอังกฤษเป็น P.S.O.1101: Information System และสารภายในเป็นเรื่องของการจัดการพัฒนาระบบ สารสนเทศ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จึงขอใช้ชื่อ ระบบสารสนเทศแทนระบบข้อมูล

2.3.การพัฒนาาระบบสารสนเทศตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1101: ระบบข้อมูล

แนวคิดของระบบข้อมูลที่ดีในภาครัฐ คือ การเน้นให้ระบบข้อมูล(ระบบสารสนเทศ)เป็นระบบเปิดสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย คือ กระบวนการที่มีส่วนร่วมในระบบสารสนเทศเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการและองค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของภาครัฐ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของภาครัฐ การแจ้งให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ทัวถึง และตรงประเด็น การดำเนินงานในระบบข้อมูลของหน่วยงาน ภาครัฐ ควรมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ (สถาบันมาตรฐานสากล ภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน กพ., 2545)

1.การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ การทำงานเพื่อให้บริการประชาชนจะต้องสร้างระบบการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลที่เป็นระบบเปิด เพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานบริการสาธารณะองค์กรระหว่างประเทศ และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สร้างความคุ้นเคยรับทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของกันและกัน ทำให้ความต้องการ และปัญหาของแต่ละฝ่ายได้รับการตอบสนอง ปรับปรุง แก้ไขอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลแบบเปิดมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานในระบบข้อมูลครั้งต่อไปได้อีกด้วย

2.ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐจะต้องเปลี่ยนระบบดำเนินงานจากการให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการติดต่อเข้าหาหน่วยงานรัฐเป็นระบบใหม่ที่ทางหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้เข้าถึงประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกด้วยตนเอง เช่น ในการสมัครงานซึ่งจำเป็นต้องมีการออกแบบฟอร์มสมัครงานประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อถึงศาลากลางจังหวัด หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ แต่ให้ประชาชนไปขอแบบฟอร์มสมัครงานได้ที่ตัวแทนหมู่บ้าน หรือ อบต. ประจำตำบลได้ทันที

เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสียทางด้านทรัพย์สินและเวลา นอกจากนี้ ยังควรมีระบบตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการประชาชนแบบสองทางโดยติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐว่าสามารถให้บริการประชาชนได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ และดูว่าประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์ที่แท้จริงหรือไม่ โดยจัดให้มีระบบเครือข่ายหน่วยงานย่อยภายในจังหวัดต่าง ๆ

3. ความถูกต้องและทันสมัย หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ โดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันคิด วางแผน และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ร่วมกัน มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีการจัดเก็บและมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และมีความทันสมัย นอกจากนี้ยังควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากประชาชนผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดสร้างความพึงพอใจให้แก่ ประชาชน

4. การเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ทำงานเชื่อมโยงกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอยู่เสมอ รวมถึงการติดตามตรวจสอบข้อมูลร่วมกัน ทำให้ข้อมูลมีความเชื่อมโยงกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลจากหน่วยงานหนึ่ง ก็จะแสดงผลให้อีกหน่วยงานหนึ่งได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้วย นอกจากนี้ยังทำให้การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทำได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการลดความสูญเสียจากการประสานงานที่ผิดพลาดอีกด้วย

5. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งการตรวจสอบแผนงาน ผลงานข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลเฉพาะด้าน และการตรวจสอบภายในซึ่งการตรวจสอบข้อมูลเหล่านี้ นอกจากจะกระทำโดยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้วหน่วยงานภาครัฐยังจะต้องมีระบบที่เอื้ออำนวยการเข้าไปตรวจสอบของ ประชาชนจัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลถ่วงดุลซึ่งกันและกันโดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาคเอกชน ประชาชนที่เป็นลูกค้าของหน่วยงานรัฐและหน่วยงานข้างเคียงอื่น ๆ เช่นองค์กรอิสระ (Non Government Organization : NGO) สามารถที่จะตรวจสอบและรับรู้ถึงภารกิจในการดำเนินงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย และทำให้เกิดการ

ส่งเสริมและผลักดันให้การดำเนินงานของรัฐเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการสร้างการยอมรับจากหน่วยงานอื่น ๆ ตั้งแต่ต้น ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความถูกต้อง ครบคลุม และมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

6. ความครอบคลุม และนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วหน่วยงานราชการจะต้องดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ องค์กรระหว่างประเทศ และประชาชนเพื่อสร้างให้เกิดระบบข้อมูลเครือข่ายการทำงานร่วมกันได้รับข้อมูลต่างๆ อย่างครอบคลุม เช่น ข้อมูลพื้นฐานของแต่ละหน่วยงาน ข้อมูลเฉพาะด้านทั้งข้อมูล การเงิน การบัญชี งานสารบรรณ พัสดุครุภัณฑ์ ข้อมูลแผนงานและงบประมาณ เป็นต้น นอกจากนี้ยังควรมีการตรวจสอบแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงพลวัตที่ทันสมัย ครอบคลุมเจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นและใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสามารถทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลตลอดเวลาทำให้การให้บริการแก่ประชาชนรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ความน่าเชื่อถือ หน่วยงานภาครัฐจะต้องเปิดเผยข้อมูลของงานให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง สามารถอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้ สามารถนำข้อมูลทุกฐานข้อมูลมาใช้ได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยระบบข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือนั้นจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐได้อีกด้วย นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังจะต้องมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย และมีความน่าเชื่อถือ

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐควรมีองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างรวมกันที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลในระบบเปิดโดยพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด เน้นความถูกต้องของข้อมูล และความสามารถในการเข้าถึงประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐควรเร่งรัดพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3.ระบบมาตรฐาน P.S.O.1101: ระบบข้อมูล ในงานสาธารณสุข

ระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 เป็นแนวคิดของการพัฒนาระบบสารสนเทศในภาครัฐมุ่งเน้นระบบสารสนเทศในระบบเปิดที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยสารสนเทศในระบบเปิดนั้นจะเน้นการให้หน่วยงานเอกชนประชาชน และหน่วยงานข้างเคียง มีส่วนร่วมในการรับรู้ภารกิจร่วมกัน และมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็น ความต้องการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น โครงการ เพื่อสร้างการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นการทำให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกัน และทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การพัฒนาระบบพื้นฐานข้อมูลในภาครัฐในเชิงปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมนั้น ซึ่งสำนักงานข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) ได้มีการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในส่วนของ มาตรฐานระบบสารสนเทศ (P.S.O.1101) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นเอกสารที่จัดเก็บโดยแฟ้มเอกสาร และส่วนที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเก็บโดยระบบคอมพิวเตอร์ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 9 ด้าน คือ ความครอบคลุมของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเชื่อมโยง ความทันสมัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยสำนักงาน กพ.,2545) มาใช้ในส่วนราชการเพื่อหน่วยงานของรัฐจะสามารถดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้ตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ (สำนักงานระบบบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข, 2545) โดยให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวมตามเจตนารมณ์ และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จากปีงบประมาณ 2542 ที่ผ่านมา สำนักงานข้าราชการพลเรือน (กพ.)และ สำนักงานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ (ปปร.) โดยความร่วมมือกับศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้เริ่มดำเนินการศึกษาและพัฒนา P.S.O. ร่วมกับ 3 จังหวัด เป็นโครงการนำร่องซึ่งได้แก่ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดตรัง และจังหวัดราชบุรี สำหรับการดำเนินงานของจังหวัดตรังได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการนำร่อง 41 หน่วยงาน ซึ่งมีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเป็นหน่วยงานนำร่อง (คณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง, 2545) โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาตัวชี้วัดของหน่วยงานตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 ทั้ง 9 เกณฑ์ ได้แก่ ความครอบคลุมของข้อมูล

ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบ การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตามลำดับ โดยคำนึงถึงพื้นฐานในด้านความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานที่แตกต่างกัน (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2545)

ในส่วนของการพัฒนาคุณภาพตามระบบมาตรฐาน P.S.O.ของกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านมา ชั้นแรกก่อนที่จะมีการสร้างระบบมาตรฐาน P.S.O.ขึ้นมาได้มีหน่วยงานสาธารณสุขบางแห่งอยู่ในโครงการและมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการพัฒนา ระบบ P.S.O. ขึ้นมา เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี โรงพยาบาลตรังเป็นต้น ช่วงเวลาระยะแรกเป็นการเผยแพร่ที่ยังไม่กว้างขวางครอบคลุมทุกหน่วยงาน มีเพียงหน่วยงานบางแห่งที่อยู่ในเป้าหมายนำร่องของทางสำนักงาน กพ. และกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น ที่ได้รับการให้ความรู้ แนวคิด และวิธีการปฏิบัติ ซึ่งหน่วยงานที่เป็นหน่วยบริการ คือโรงพยาบาลจะดำเนินการ 2 ระบบ คือ P.S.O. 1101(ระบบสารสนเทศ) และ P.S.O.1101 (ระบบบริการประชาชน) แต่หน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับรู้ในส่วนนี้ จึงทำให้ในช่วงแรกๆ มีหน่วยงานเพียงไม่กี่แห่งที่นำเอาระบบมาตรฐาน P.S.O. มาดำเนินการพัฒนาหน่วยงาน กระทรวงสาธารณสุขโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้เลือกจังหวัดให้อยู่ในโครงการนำร่อง ได้แก่ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดตรัง โดยเน้นให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ มาตรฐานรวม 9 ด้าน ดังกล่าว ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้พัฒนาจนกระทั่งได้รับการประกาศรับรองจากสำนักงาน กพ.

ต่อมาในปีงบประมาณ 2544 ได้จัดสรรงบประมาณให้จังหวัดเป้าหมาย 12 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปราจีนบุรี สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุดรธานี เชียงใหม่ พิจิตร นครสวรรค์ กาญจนบุรี ระนอง และสงขลา จังหวัดละ 150,000 บาท เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O. ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อีก 1 แห่ง ปัญหาสำคัญในการดำเนินโครงการนี้คือ ส่วนกลางไม่สามารถประสานผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงาน กพ. เข้าไปให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง ดังนั้นในปีงบประมาณ 2545 จึงจัดกิจกรรม เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) ทั่วประเทศ ได้แก่ 1) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการมาตรฐานให้กับเจ้าหน้าที่ของ สสจ.และสสอ.ทั่วประเทศ จำนวน 1,100 คน แบ่งเป็น 8 รุ่น รุ่นละ 2 วัน มีวิทยากรจากหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดสุโขทัย และจังหวัดร้อยเอ็ด 2) พัฒนาคู่มือการสาธารณสุขให้เป็นครูพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นโครงการตามหลักสูตร ของสำนักงาน กพ. 3) สนับสนุนงบประมาณให้กับ สสจ.ทุกแห่ง แห่งละ 20,000 บาท และ สสอ.ทุกแห่ง แห่งละ 10,000 บาท และคัดเลือกหน่วยงานเพื่อเป็นเป้าหมายเร่งรัด พร้อม

ทั้งสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้อีก ใน สจจ. 6 แห่ง ได้แก่ ชัยนาท อ่างทอง เพชรบูรณ์ พิษณุโลก กำแพงเพชร และสงขลา แห่งละ 10,000 บาท ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่ามีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สจจ.สุโขทัย, สจจ.ตรัง, สจจ.ลำปาง, สจจ.จันทบุรี, สจจ.ชัยภูมิ และ สจจ.ร้อยเอ็ด ส่วน สจจ.ที่เหลือยังไม่สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จได้ และ สจจ.ส่วนใหญ่ก็มีเพียงบางแห่งเท่านั้นที่มีความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ส่วนหน่วยงานอื่นๆ อยู่ระหว่างการดำเนินการ แม้ว่าการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน P.S.O. ที่ผ่านมาจะมีความคืบหน้าในการดำเนินการไม่มากเท่าที่มุ่งหวังไว้ แต่เนื่องจากความสำคัญของการพัฒนาระบบนี้จะเป็นเสมือนฐานในการพัฒนาสู่การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานที่ดี โดยเฉพาะเรื่องที่ว่าหน่วยงานจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรองรับงบประมาณแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาทางด้านความรู้วิชาการ จึงมีความมุ่งมั่นเป็นอย่างมากที่จะกระตุ้นและส่งเสริมหน่วยบริการและหน่วยสนับสนุนบริการในส่วน ภูมิภาคได้มีการพัฒนา ระบบมาตรฐาน P.S.O. โดยเฉพาะ P.S.O.1101 ให้ได้ จึงได้ดำเนินการช่วยเหลือหน่วยงานทุกวิถีทางและจากปัญหาที่สำคัญที่ได้รับเสียงสะท้อนจากหน่วยงาน คือเรื่องของการไม่สามารถดำเนินการได้เพราะขาดแนวทางที่ชัดเจนและขาดที่ปรึกษาในการดำเนินงานสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จึงได้ดำเนินการระดมหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 มาช่วยสร้างแนวทางการพัฒนาสู่ระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 ขึ้น ซึ่งหวังว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดให้หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับหน่วยงานได้อย่างอิสระต่อไป (สำนักงานจังหวัดตรัง, 2545)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องการจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศ P.S.O.1101 ในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ(สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง, 2547) ซึ่งเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอ และกำกับดูแล สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบรวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย (สำนักงานพัฒนาสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2545) และที่ผ่านมาพบว่าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอประสบปัญหาการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ ขาดการพัฒนาฐานข้อมูล และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา

ใช้อย่างจริงจัง (ยุทธศาสตร์สาธารณสุข จังหวัดตรัง, 2548) ในอดีตก่อนช่วง พ.ศ.2535 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีการจัดการระบบสารสนเทศ ด้วยระบบการบันทึกเอกสารมีการคำนวณด้วยมือ และใช้คนมากในการจัดการข้อมูล จนกระทั่ง ปี พ.ศ.2535 เป็นต้นมา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จึงได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่คือเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถช่วยลดภาระในการจัดเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ส่วนหนึ่ง และมีการจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดความยุ่งยากในการเก็บรักษาสารสนเทศด้วยแฟ้มเอกสารเพียงอย่างเดียว แต่อย่างไรก็ตามจากการที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการสารสนเทศ ได้ประสบปัญหาในการจัดการระบบสารสนเทศ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางส่วนปรับตัวไม่ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ของระบบสารสนเทศขาดการวางแผนการใช้ทรัพยากร เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ตลอดทั้ง ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการระบบสารสนเทศโดยตรง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานในด้านสารสนเทศ มีการปรับเปลี่ยนและย้ายหน่วยงาน จึงทำให้ขาดการพัฒนาในระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง จากสาเหตุดังกล่าว ในปี พ.ศ.2546 ได้มีการดำเนินการไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสาธารณสุขจังหวัดตรัง โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศระดับมาตรฐานสากลของประเทศไทย P.S.O.1101 ถึงขั้นได้รับการรองระบบมาตรฐานโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย (รายงานสรุปผลการดำเนินงาน P.S.O. ระบบข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง,2547)

แนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมของเกณฑ์มาตรฐานของระบบสารสนเทศในภาครัฐ

หน่วยงานของรัฐจะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมมิติหรือทุกเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ข้างต้น เพื่อเป็นหลักประกันในความมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนา ระบบข้อมูลให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลในระบบเปิด เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมกันให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยสำนักงาน กพ., 2545)

แนวคิดของการพัฒนาระบบสารสนเทศในภาครัฐนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องพยายามพัฒนาระบบสารสนเทศของตนให้ครบทุกมิติหรือเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 9 เกณฑ์ คือ ต้องพัฒนา

ให้ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐมีความทันสมัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชน ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทั่วถึงมากขึ้นในทุกเกณฑ์ ซึ่งรวมถึง ความครอบคลุมของข้อมูล ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตามลำดับ ซึ่งหากหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานใดที่สามารถพัฒนาระบบข้อมูลให้ได้ครบทุกเกณฑ์มาตรฐานนี้แล้วจะเป็นการประกันคุณภาพของข้อมูล และหน่วยงานนั้นสมควรได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านระบบสารสนเทศ หรือ ระบบมาตรฐาน P.S.O. 1101 ซึ่งงานราชการเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล การจัดบริการจึงต้องอยู่บนพื้นฐานของ ความถูกต้อง ความเสมอภาคและเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาซึ่งความสงบเรียบร้อยแห่งรัฐ งานบริการของรัฐจึงมีความละเอียดอ่อนมากกว่างานบริการโดยทั่วไปของภาคเอกชน การจัดบริการให้ถูกต้อง ความเสมอภาคและเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยข้อมูลพื้นฐานที่เป็นระบบ ทั้งข้อมูลของผู้รับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะใน 3 ประเด็นต่อไปนี้

1.บริการที่ถูกต้อง งานบริการของรัฐหากไม่มีข้อมูลทะเบียนที่ถูกต้อง อาทิทะเบียน ผู้ป่วย ทะเบียนบุคคล ฯลฯ การจัดบริการให้ถูกต้องจะเป็นไปไม่ได้ ฐานข้อมูลเรื่องทะเบียนต่าง ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้น และต้องตรวจสอบให้ถูกต้อง ทันสมัย ตลอดเวลา

2.บริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยราชการอาจให้บริการที่ไม่เสมอภาค และขาดความเป็นธรรมได้ ถ้าหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการไม่มีการเก็บบันทึกไว้ให้เป็นระบบและสามารถเรียกใช้ได้ทันที สารระบบบริการสุขภาพที่จัดระบบไว้ถูกต้องและทันสมัย การบริการสุขภาพที่ถูกต้องและทันสมัย จะช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชน เป็นไปอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

3.บริการที่มีประสิทธิภาพ การเรียกใช้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วทำให้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว แต่การเรียกใช้สารสนเทศได้รวดเร็วจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีระบบสารสนเทศที่ดี ดังนั้นระบบข้อมูลที่ดีจะช่วยให้งานบริการประชาชนมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศสาธารณสุขที่ต้องการ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทั้งต่อผู้ใช้ข้อมูลจากระบบและผู้จัดเก็บข้อมูล ผู้ใช้มีแนวโน้มที่จะได้รับข้อมูลให้มากมาย ละเอียดยิ่ง เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตนที่ไร้ขอบเขต ในขณะที่ผู้จัดเก็บข้อมูลต้องรับภาระในการ

บันทึกและรายงานข้อมูล จึงส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานข้อมูลข่าวสารเกิดความเข้าใจผิดคิดว่างานข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขเป็นงานหลักงานบริการประชาชนในเรื่องการใช้บริการสาธารณสุขเป็นงานรอง ฉะนั้น การตัดสินใจที่จะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศสาธารณสุขนั้น ควรพิจารณาโดยรอบคอบ ว่าข้อมูลที่จัดเก็บนั้นมีประโยชน์และคุณค่าเพียงพอแก่การจัดเก็บหรือไม่รวมทั้งต้องวางแนวทางในการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์เมื่อได้รับข้อมูลนั้นเพราะฉะนั้น ข้อมูลและสารสนเทศด้านสาธารณสุขที่จัดเก็บในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอต้องเป็นประโยชน์และมีความสำคัญเท่านั้น

4. การจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดตรัง

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายสำคัญในการปฏิรูประบบราชการเนื่องจากโครงสร้างองค์การหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันมีบทบาทภารกิจที่ซ้ำซ้อน หน่วยงานกระจัดกระจายและการบริหารนโยบายหลายเรื่องขาดเอกภาพและสิ้นเปลืองจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการให้เป็นราชการยุคใหม่เพื่อให้สามารถเอื้อต่อการบริหารประเทศภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพของไทยในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 82 ซึ่งบัญญัติให้รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพไปสู่องค์กรท้องถิ่น การปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติที่เน้นการสร้างสุขภาพนำหน้าการซ่อมสุขภาพ นโยบายรัฐบาลในการจัดบริการสุขภาพให้แก่ประชาชนไทยได้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ารวมทั้งสภาพปัญหาสุขภาพของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้กระทรวงสาธารณสุขต้องมีการปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข โดยมีเป้าหมายที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของประเทศโดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดวิธีการทำงาน

1.1. หน่วยงานนโยบายและอำนาจการของกระทรวงจัดรวมไว้ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.2. หน่วยสนับสนุนวิชาการ จะพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้า วิจัย และถ่ายทอดสู่หน่วยปฏิบัติการของกระทรวงสาธารณสุขและของเอกชน/ท้องถิ่น

1.3. หน่วยบริการอยู่ใกล้ชิดประชาชน จัดบริการโดยได้รับอำนาจอิสระคล่องตัวในการบริหารทั้งงบประมาณ คน และการตัดสินใจในเนื้องานจากส่วนกลาง มีเครือข่ายบริการสุขภาพส่งต่อตามระดับของการให้บริการ โดยมีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นตัวแทนกระทรวงสาธารณสุของค์กรเดียวในระดับจังหวัด

1.4. ลดขั้นตอนการทำงานทุกระดับให้น้อยลง

(ผลการดำเนินงานการปรับบทบาท ภารกิจ และ โครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีเดือนกันยายน 2545 ; <http://203.157.19.1/other/inform/hcrp/0945.doc>)

2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ ตามภารกิจดังนี้

2.1. ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ

2.2. กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอ

2.3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับหมายทั้งนี้ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนด ภารกิจและความรับผิดชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในรายละเอียด ดังนี้

3. ภารกิจและงานที่ปฏิบัติในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

3.1 พัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข

3.1.1 งานแผนงาน จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านสุขภาพของอำเภอร่วมกับองค์กรภาครัฐและเอกชน และประสานการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านสุขภาพของอำเภอและเครือข่ายบริการ ตลอดทั้งประสานนโยบายสุขภาพร่วมกับหน่วยงานอื่น

3.1.2 งานข้อมูลข่าวสาร จัดระบบข้อมูลและดำเนินการประเมินสภาพและพยากรณ์แนวโน้มของปัญหาสุขภาพ และประเมินบริการทั้งภาครัฐและเอกชนในอำเภอ

3.1.3 งานติดตามประเมินผล ติดตามและประเมินผลงานและผลลัพธ์การพัฒนาสุขภาพของประชาชนในอำเภอและนิเทศงาน

3.2. คุ้มครองผู้บริโภค

3.2.1 งานประสานรัฐ/ท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรชุมชน มีความรู้เพื่อให้เกิดบริโภคที่ปลอดภัย และมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค และปกป้องสิทธิผู้บริโภค ส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้ผลิตชุมชน ประสานงานและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการตามกฎหมายอย่างมีเอกภาพ

3.2.2 งานดำเนินการตามกฎหมายสาธารณสุข ส่งเสริมการใช้มาตรการทางกฎหมาย มาตรการทางสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานการแก้ไข รวมทั้งพิจารณาการป้องกันแก้ไขในเชิงระบบ และดำเนินการด้านกฎหมายตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข

3.2.3 งานกำกับ ตรวจสอบคุณภาพสถานบริการ เฝ้าระวัง ตรวจสอบ กำกับ การดำเนินงานของสถานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะและเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ควบคุม กำกับคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพตามกฎหมาย อย. พระราชบัญญัติยาสูบ/บุหรี่และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

3.2.4 สนับสนุนส่งเสริมงานแพทย์แผนไทย/แพทย์ทางเลือก งานขึ้นทะเบียน และงานสนับสนุนการใช้และบริการแพทย์แผนไทย

3.3 งานประกันสุขภาพ

3.3.1 ขึ้นทะเบียนสถานพยาบาลและลงทะเบียน ประเมินสถานพยาบาล ภาครัฐและเอกชนที่ขอขึ้นทะเบียนในการจัดบริการสุขภาพ กำหนดเขตบริการของสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนในการจัดบริการ จัดทำฐานข้อมูลผู้มีสิทธิตามบัตรต่างๆรวมทั้ง ตรวจสอบและออกบัตรสิทธิต่างๆและรวมทั้งตรวจสอบและออกบัตรสิทธิต่างๆ

3.3.2 จัดทำแผนและบริหารงบประมาณหลักประกันสุขภาพ กำหนดเกณฑ์ จัดสรรงบประมาณของเครือข่ายบริการในสังกัด ประเมินสถานการณ์ด้านการเงิน เพื่อจัดทำแผน บริหารงบประมาณและแผนลงทุน ทั้งในระดับเครือข่ายและระดับอำเภอ สนับสนุนด้านวิชาการ การจัดทำแผนบริหารงบประมาณให้แก่สถานพยาบาลในสังกัด วิเคราะห์และพิจารณาอนุมัติแผน งบประมาณของเครือข่ายบริการในสังกัด ดำเนินการด้านการเงินในการจัดสรรงบประมาณ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ตรวจสอบหลักฐานเรียกเก็บเงินและดำเนินการเบิกจ่าย ติดตามวิเคราะห์ สถานการณ์การเงินของเครือข่ายบริการในสังกัด

3.3.3 ติดตามกำกับและประเมินคุณภาพการให้บริการ ศึกษาพัฒนาและ กำหนดมาตรฐานการดูแล สุขภาพแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่อำเภอ

สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการและเครือข่ายของหน่วยบริการ ตรวจสอบคุณภาพบริการ และดำเนินการกรณีเครือข่ายบริการไม่จัดบริการตามข้อตกลง

3.4. สนับสนุนวิชาการ

3.4.1 งานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีศึกษาพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับพื้นที่

3.4.2 งานพัฒนาบุคลากร วางแผนกำลังคนด้านสุขภาพของอำเภอ และพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข

3.4.3 งานแนะนำเผยแพร่ และการมีส่วนร่วมภาคประชาชนจัดและ/หรือสนับสนุนกิจกรรมรณรงค์ในระดับอำเภอ และสร้างกระแสการปรับพฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ ประสานและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุขของเครือข่ายบริการองค์กรส่วนท้องถิ่น ประชาคมชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน และส่วนราชการอื่นตามปัญหาและสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ประชาคม ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน และส่วนราชการอื่นตามปัญหาและสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่

3.4.4 งานพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขตามมาตรฐาน

3.4.5 ระบาดวิทยาเฝ้าระวังโรคและภาวะที่ส่งผลต่อสุขภาพ ศึกษาและสำรวจพฤติกรรมสุขภาพ เผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพ

3.5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานการเงิน งานพัสดุ และยานพาหนะ งานกรรเข้าหน้าทำงาน นิติการและงานประชาสัมพันธ์ (สำนักพัฒนาระบบสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2545)

4. การดำเนินการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคที่สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอ อีกทั้งกำกับดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย(สำนักงานพัฒนาสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2545) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอควรจะนำระบบ P.S.O. มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน

โดยรวม (พงษ์พิพัฒน์, 2548) และเพื่อจัดระบบแฟ้มข้อมูลโดยการจัดทำระบบแฟ้มเอกสาร ข้อมูลเป็นหมวดหมู่ และเชื่อมโยง ประเมินสภาพก่อนทำ P.S.O.1101 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนา P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และจัดทำเว็บไซต์(Web site)ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเพื่อเชื่อมโยงสารสนเทศและประชาสัมพันธ์สารสนเทศ (วัฒนา, 2549)และมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีการพัฒนาระบบข้อมูลโดยใช้แนวทางหรือระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O.1101 มาเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบสารสนเทศ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร, 2547) เพื่อจัดระบบข้อมูลประเมินสถานการณ์ปัญหาสุขภาพ ในระดับอำเภอและเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหาของประชาชนเพื่อติดตามงาน และประเมินผล ตลอดจนพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา, 2548) เชื่อมโยงข้อมูลแต่ละหน่วยงานให้สามารถใช้ร่วมกันได้และสะดวกในการใช้งาน รวมทั้งประมวลผล ประสานและเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานภายนอก ตลอดจนระบบรายงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงของ, 2548)

ในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ให้ประสบความสำเร็จอาจต้องประกอบด้วย ความพร้อมขององค์ประกอบต่าง เช่นเจ้าหน้าที่ซึ่งเกิดจากความแตกต่างทางเพศ ซึ่งเป็นความแตกต่างทางร่างกาย ทางชีวภาพ ความชอบ ความเป็นระเบียบ และความถนัด ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ (สุรางค์, 2541; ศิริมา, 2542) ที่พบว่าเพศมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม และการกำหนดบุคลิกภาพ ซึ่ง ผู้ชายและผู้หญิงมีความแตกต่างกัน ทางสรีระวิทยา เพศชายที่มีโครงสร้างของร่างกายที่แข็งแรง จะมีการแสดงออกได้ดีในเรื่องการใช้กำลัง การเล่นกีฬา มีความคล่องแคล่วว่องไว แข็งแรง และก้าวร้าวมากกว่าผู้หญิง แต่เพศหญิง เป็นเพศที่มีโครงสร้างที่บอบบาง จะมีความสามารถในการทำงานบ้าน และงานที่มีความประณีต ละเอียดอ่อนและ มีความเป็นระเบียบมากกว่าเพศชาย

ความรับผิดชอบงาน P.S.O.1101 ซึ่ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน P.S.O.1101 โดยตรง จะมีการจัดการดีกว่าผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง เนื่องจากอาจจะมีประสบการณ์ในการจัดการด้านสารสนเทศ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ และการเรียนรู้ จากงานโดยตรง ความถนัดของตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งอาจจะมีผลมาจากการบริหารจัดการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ที่ผู้บริหารมักจะมอบหมายงานตาม ภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ คือ การที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารจะตรงกับความรู้ที่ตน ได้รับการศึกษามา ตลอดจนทั้งมี

ความถนัดและความชอบในงานประเภทนั้น ซึ่งในส่วนของการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ผู้บริหารจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ความชอบ และความถนัด เป็นผู้รับผิดชอบงาน

การรับรู้ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ก็อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการจัดทำ P.S.O.1101 ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการรับรู้ (กันยา, 2540; รัจรี, 2540; ฟาริดา, 2541; วันชัย, 2548) เป็นการแสดงออกถึงสิ่งที่เป็นจริงขึ้นอยู่กับความรู้สึกและความมีสติปัญญา บุคคลทุกคนมีสิทธิรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน บุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมเหมือนกัน อาจรับรู้ได้ไม่เหมือนกัน การรับรู้มีอิทธิพลต่อความสนใจ ความต้องการและเป้าหมายในอนาคต การรับรู้ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลจะกระทำอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับการแปลความของสิ่งเร้าที่มากกระทบ การรับรู้ของบุคคลส่งผลต่อการกระทำทั้งตนเองและส่วนรวม ได้ สอง ทิศทาง คือ พฤติกรรมทางบวกและพฤติกรรมทางลบ โดยพฤติกรรมทางบวก จะกระทำเมื่อรับรู้ว่าเป็นสิ่งนั้นมีประโยชน์ ตนเองสนใจ และสามารถปฏิบัติได้ ส่วนพฤติกรรมทางลบเกิดขึ้นเมื่อ การรับรู้ว่าเป็นสิ่งนั้นไม่มีประโยชน์ หรือทำได้ยาก มีอุปสรรคมาก บุคคลนั้นก็จะมีความประพฤติไม่เหมาะสม

ความพร้อมของบริบทพื้นที่เช่น อำเภอที่เป็นพื้นที่ชุมชนเมือง และอำเภอที่เป็นพื้นที่ชนบท ในด้านสิ่งแวดล้อม การคมนาคม อัตรากำลังคน ก็มีความสำคัญต่อการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง โดยคำนึงถึงพื้นฐาน ด้านความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานที่แตกต่างกัน (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2545)

การที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้จัดทำ P.S.O. โดยดำเนินการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 นั้น ก็เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการ เพื่อการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี และใช้ในการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ตลอดจนทั้งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการแก้ปัญหาสุขภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อีกทั้งเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในการเรียนรู้และใช้ตัดสินใจในด้านสุขภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศตามระบบมาตรฐาน P.S.O. 1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง

ในการจัดดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเป็นหน่วยงานหลักในการจัด ดำเนินการ โดยการ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานข้อมูลสารสนเทศของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ แห่งละ 2-3 คน โดยกำหนดการอบรม 3 ครั้ง ในเรื่อง ความ เป็นมาและความสำคัญในการทำ P.S.O. ขั้นตอนและกระบวนการในการจัดทำ P.S.O.1101 และการกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดตามมาตรฐาน P.S.O.1101 (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัง วิทย, 2549)

ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน โดยพิจารณาให้ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทำงานเป็นทีมเนื่องจากการพัฒนาระบบ P.S.O.1101 ไม่สามารถรับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งได้ โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานและมีการพัฒนาระบบข้อมูลให้สอดคล้อง ตามเกณฑ์มาตรฐาน ทั้ง 9 เกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่ ว่าจะเป็นระบบใดก็ตามจะต้องเริ่มด้วยการศึกษาวิเคราะห์ หน่วยงานเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพื่อ ตรวจสอบสภาพการณ์ในปัจจุบันของระบบการบริหารจัดการ ที่มุ่งพัฒนาให้ได้มาตรฐานสากลของ ประเทศไทยการตรวจสอบสภาพการณ์ปัจจุบัน ของหน่วยงานเริ่มตั้งแต่ 1) การพิจารณา วิสัยทัศน์ของ หน่วยงาน 2) การกำหนดพันธกิจ และเป้าหมาย 3) การกำหนดภารกิจ 4) การกำหนดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน 5) การกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ตามลำดับความสำคัญที่ หน่วยงานเห็นสมควร 6) การกำหนดลักษณะของการดำเนินงานปัจจุบันก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 7) การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน 8) การจัดทำแผน กิจกรรม/โครงการยกระดับ 9) การ ดำเนินการ ตามกิจกรรม/โครงการยกระดับ 10) การกำหนดลักษณะของการดำเนินงานภายหลังพัฒนา ระบบมาตรฐาน 11) การกำหนดประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาระบบมาตรฐาน และ 12) การจัดทำ เอกสารเพื่อขอรับการประเมิน ขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบข้อมูลของหน่วยงาน ภาครัฐ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน กพ., 2545)

ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศสู่มาตรฐานสากล (ระบบ มาตรฐาน 1101) ใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การริเริ่มของหัวหน้า หน่วยงาน โดยอาจกำหนดเป็นนโยบาย แผนงานแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา ระบบข้อมูล และจัดให้มีการประชุมสัมมนา การจัดตั้งทีมงานเพื่อพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ด้าน ข้อมูล ในเรื่อง การกำหนดฐานข้อมูลตามภารกิจงาน จัดทำแผนงานตามภารกิจงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ ข้อมูลตามภารกิจงานที่รับผิดชอบ กำหนดเกณฑ์ถ่วงน้ำหนักงาน และกำหนดตัวชี้วัดตามเกณฑ์ มาตรฐาน P.S.O.1101 เหมือนกันทุกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำหนดระเบียบและขั้นตอนการส่ง ต่อข้อมูลของหน่วยงานในสังกัด เช่น สถานีอนามัย เปรียบเทียบการจัดการระบบสารสนเทศ ก่อน

และหลังทำ P.S.O.1101 ว่าอยู่ในระดับใด การสนับสนุนและเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ความสม่ำเสมอในการให้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ การกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ การให้สิ่งจูงใจแก่ทีมงานและผู้ปฏิบัติงานการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งสำคัญมาก อีกทั้งการเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรที่นำมาสนับสนุนในการจัดทำ P.S.O.1101 ให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น งบประมาณสนับสนุน เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเชื่อมโยง อินเทอร์เน็ต บุคลากรที่ให้คำปรึกษาเป็นต้น ซึ่งถ้าหากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีความพร้อมในด้านวิชาการ ด้านการรับรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งมีทรัพยากรในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 เพียงพอ ก็จะทำให้การจัดการ P.S.O.1101 ประสบความสำเร็จได้ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังวิเศษ, 4549)

4.2 ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ได้มาตรฐานสากลประเทศไทย P.S.O.ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นั้นได้รับการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการจัดดำเนินการน้อย (ประชาสรรค์, 2544) และปัญหาการเรียนรู้ ขาดการพัฒนาฐานข้อมูลและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างจริงจัง (ยุทธศาสตร์สาธารณสุข จังหวัดตรัง, 2548) การขาดงบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดไม่ได้สนับสนุนและกระจายงบประมาณโดยตรง ซึ่งให้ทางเครือข่ายจัดบริการระดับปฐมภูมิในแต่ละอำเภอเป็นผู้จัดสรรงบประมาณเอง ซึ่งถ้าหากผู้บริหารเครือข่ายระดับปฐมภูมิไม่เห็นความสำคัญก็ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา ระบบสารสนเทศได้ อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาในเรื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมีปัญหาในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์ เช่นระบบ LAN ความไม่เพียงพอของ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับใช้เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอทำให้ต้องใช้ร่วมกัน และทำให้ไม่สามารถนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีพื้นที่ในการจัดเก็บ มากเช่น โปรแกรม GIS มาใช้เก็บข้อมูลได้ และ ในส่วนโปรแกรม HCIS ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากสถานีอนามัย มีปัญหาในด้านการบันทึกข้อมูล เช่น เพิ่มข้อมูลครบครัน ชุมชน ไม่สามารถบันทึกข้อมูลในโปรแกรม HCIS ได้ ซึ่งทำให้มีความครอบคลุมของข้อมูลอยู่ในระดับต่ำ ในด้านบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อภารกิจงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญมาให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานได้รับการอบรมในเรื่อง P.S.O. ระยะสั้นและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไม่ได้เข้ารับการอบรมทุกคน จึงทำให้เจ้าหน้าที่บางคนไม่เข้าใจ และไม่ให้ความสำคัญในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O. (สำนักสาธารณสุขอำเภอวังวิเศษ, 2549; สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยยอด, 2549) การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง องค์กร กลุ่มงานและภารกิจของแต่ละกลุ่มงานส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบมาตรฐาน

P.S.O. และขาดความร่วมมือของคณะทำงานตลอดทั้งไม่มีความกระตือรือร้นในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ตลอดทั้งขาดที่ปรึกษาที่มีความรู้ ความชำนาญในข้อเสนอแนะเรื่องดังกล่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สนง.กพ.) ซึ่งได้ประสานงานแล้วแต่ไม่สามารถจัดหาที่ปรึกษาให้ได้และมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานใหม่ อีกทั้งผู้ที่มารับผิดชอบยังไม่เคยได้รับการอบรมในเรื่อง PSO. ทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ และข้าราชการบางส่วนปรับตัวไม่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ระบบ IT และความรู้ทางวิทยาศาสตร์สมัยใหม่ ขาดการวางแผนบูรณาการ การใช้ทรัพยากรด้าน Hardware ทำให้มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมการทำงานทั้งระบบ ขาดแคลนอัตรากำลังคน ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานภายในองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และพัฒนา งานของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ทันสมัยบุคลากรไม่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบตรงตามตำแหน่งเฉพาะทาง อีกทั้งมีการสับเปลี่ยนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้การพัฒนาต่อยอดเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง ข้าราชการ / บุคลากรภาครัฐยังขาดความเข้าใจความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่ชัดเจนในความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลกับ สารสนเทศ และมีการจัดเก็บฐานข้อมูลในหลายรูปแบบ ระบบสารสนเทศ มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา และข้อมูลเรื่องเดียวกันมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลมีหลายแห่ง แต่แต่ละแห่งจะมีวิธีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่หลากหลาย ทั้งที่เหมือนกัน และต่างกัน หรือ ข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่มีจำนวนไม่เหมือนกัน ทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ (ทันสมัย แต่ไม่มีความน่าเชื่อถือ) (ร่าง)สรุปผลการดำเนินงานการบริหารงานจังหวัดลำปางแบบบูรณาการ ประจำปี, 2547) ความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลในภาครัฐประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ., 2545)

1. การริเริ่มของหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานต้องเข้าใจอย่างดีและเชื่อถือในระบบมาตรฐาน 1101 ว่าจะสามารถเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายที่จะมุ่งหวังของการให้บริการภาครัฐ โดยอาจดำเนินการได้ดังนี้

1.1 กำหนดเป็นนโยบายหรือพันธกิจของหน่วยงานในการบรรลุระบบมาตรฐานสากล

1.2 กำหนดแผนงานในการพัฒนาระบบมาตรฐาน โดยติดต่อประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญที่มาให้คำปรึกษา

1.3 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของหน่วยงาน เพื่อให้มีหน้าที่กำกับกับดูแลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.4 จัดประชุมหัวหน้างานในระดับต่างๆ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบ ชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญ และรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายต่างๆ

2. การจัดตั้งทีมงานพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของหน่วยงาน ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล หน่วยงาน จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและแบบฟอร์มต่างๆ จึงควรมีทีมงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการของเอกสารที่มาจากฝ่ายต่างๆ หรือหน่วยงานอื่นๆ

3. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญ ที่จะทำให้การดำเนินงานพัฒนาระบบมาตรฐานสากล (P.S.O.1101) บรรลุผลสำเร็จ เพราะเป็นผู้ลงมือดำเนินการปฏิบัติจริง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและต้องเป็นผู้วิเคราะห์กำหนดภารกิจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ วิเคราะห์และกำหนดสถานภาพของหน่วยงาน ตลอดจนริเริ่มสร้างสรรค์แผน กิจกรรม หรือ โครงการยกระดับตามเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ของระบบมาตรฐาน 1011 จึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของผู้ปฏิบัติงาน

4. ความสม่ำเสมอของการส่งเสริมของผู้เชี่ยวชาญ ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ให้ประสบความสำเร็จ ผู้เชี่ยวชาญควรให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อย เดือนละ 2 ครั้ง เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดทำ P.S.O.

5. ความสม่ำเสมอในการรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ภาครัฐ ผู้ปฏิบัติงานหรือทีมงานควรรับฟังคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทุกครั้ง เพื่อความต่อเนื่องและความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ซึ่งหากหน่วยงานย่อยไม่ได้ส่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคนเดิมมาฟังคำแนะนำ แต่ส่งเจ้าหน้าที่คนใหม่มาฟังคำแนะนำในแต่ละครั้ง ก็อาจขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงานได้

6. การกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของหน่วยงานควรติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การพัฒนาระบบเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน เพื่อไม่ให้งานประจำที่ทำอยู่เป็นอุปสรรค ในการจัดทำการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลได้

7. การให้สิ่งจูงใจแก่ทีมงานและผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลสามารถดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและมีความก้าวหน้า หัวหน้าหน่วยงานจะต้องมีวิสัยใจ โดยการให้รางวัลตอบแทน หรือ พิจารณาความดีความชอบเพื่อประดับขั้นเงินเดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและทีมงาน มีความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่หน่วยงานได้วางไว้

8. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เป็นระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติราชการในระบบเปิด โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เช่น สร้างแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์

ประชาชน โดยให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะได้นำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้ดีขึ้น

9. การจัดเตรียมแนวทางในการนำเสนอผลงาน เมื่อได้มีการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1101 เสร็จสิ้น หน่วยงานควรเตรียมการเพื่อกำหนดแนวทางในการนำเสนอผลงานให้ชัดเจน จัดทำรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ หรืออาจขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

4.3 เกณฑ์มาตรฐานของระบบสารสนเทศ P.S.O.1101. ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ระบบสารสนเทศที่ดีควรออกแบบโดยบุคลากรจากหลากหลายองค์กรร่วมกันรวมถึงตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกันได้ ระบบสารสนเทศของภาครัฐควรประกอบไปด้วยมิติต่าง ๆ อันจะนำไปสู่สารสนเทศที่เป็นระบบ เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลของภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งระบบสารสนเทศดังกล่าว จะรวมถึงมิติหรือเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (งานพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตรัง, 2545)

ความครอบคลุมของข้อมูลตามภารกิจและงานที่ปฏิบัติในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้แก่ ภารกิจ ตามตาราง 1

เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
0	ความครบถ้วนของฐานข้อมูลตามภารกิจและข้อมูลมีความสมบูรณ์น้อยกว่าร้อยละ 70
1	ความครบถ้วนของฐานข้อมูลตามภารกิจและข้อมูลมีความสมบูรณ์ระหว่างร้อยละ 70-79
2	ความครบถ้วนของฐานข้อมูลตามภารกิจและข้อมูลมีความสมบูรณ์ระหว่างร้อยละ 80-89
3	ความครบถ้วนของฐานข้อมูลตามภารกิจและข้อมูลมีความสมบูรณ์มากกว่าร้อยละ 90

โดยกำหนดเกณฑ์ความครอบคลุมของข้อมูลตามภารกิจและงานที่ปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตาม ตาราง 2

ภารกิจ	รายละเอียด
ภารกิจหลักที่ 1	งานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข ประกอบด้วยข้อมูล 3 ฐาน ได้แก่ 1) งานแผนงาน 2) งานข้อมูลข่าวสาร 3) งานติดตามประเมินผล
ภารกิจหลักที่ 2	งานคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ข้อมูล 5 ฐาน ได้แก่ 1) งานประสานรัฐ/ท้องถิ่น 2) งานงานดำเนินการตามกฎหมายสาธารณสุข 3) งานกำกับตรวจสอบ ควบคุม กำกับดำเนินงานของสถานพยาบาล และการประกอบโรค

	ศิลปะ 4) ควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพ 5) สนับสนุนส่งเสริมงานแพทย์แผนไทย /แพทย์ทางเลือก
ภารกิจหลักที่ 3	งานประกันสุขภาพ ประกอบด้วย ข้อมูล 3 ฐาน ได้แก่ 1) ขึ้นทะเบียนสถานพยาบาลและลงทะเบียน 2) จัดทำแผนบริหารงบประมาณหลักประกันสุขภาพ 3) ติดตามกำกับและประเมินคุณภาพการจัดบริการ
ภารกิจหลักที่ 4	งานสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย ข้อมูล 4 ฐาน ได้แก่ 1).งานประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 2).งานพัฒนาบุคลากร 3).งานระบาดวิทยา 4).งานแนะนำเผยแพร่และการมีส่วนร่วมภาคประชาชน
ภารกิจรอง	งานพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขและประสานงานประกอบด้วย ข้อมูล 3 ฐาน ได้แก่ 1) สนับสนุนหรือร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย 2) งานพัฒนาคุณภาพบริการ สาธารณสุขตามมาตรฐาน 3) ประสานงานและสนับสนุนการผลิตบุคลากรสาธารณสุข

ตาราง 2 (ต่อ)

ภารกิจสนับสนุน	งานบริหารทั่วไปภายในหน่วยงาน ประกอบด้วย ข้อมูล 6 ฐาน ได้แก่ 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ 2) งานการเงิน 3) งานพัสดุและยานพาหนะ 4) งานการเจ้าหน้าที่ 5) งานนิติการ 6) งานประชาสัมพันธ์
----------------	--

2. ความรวดเร็วได้แก่ การที่ข้อมูลสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการใช้ หรือสามารถได้คำตอบภายในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่จัดเก็บเป็นรูปของเอกสาร และส่วนที่จัดเก็บโดยระบบคอมพิวเตอร์ ตามตาราง 3

เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
0	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบเอกสารมากกว่า 15 นาที
1	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบเอกสารระหว่าง 10-15 นาที
2	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบเอกสาร ระหว่าง 5- 10 นาที
3	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบเอกสารน้อยกว่า 5 นาที
0	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์มากกว่า 10 นาที
1	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ระหว่าง 5-10 นาที

2	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ระหว่าง 2-4 นาที
3	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 5 นาที

3. ความถูกต้อง ได้แก่ การที่ตัวข้อมูลที่มีอยู่มีสภาพที่ตรงกับความจริง โดยมีความถูกต้องเมื่อเทียบกับแหล่งอ้างอิงมาตรฐานซึ่งเป็นการเน้นที่ตัวข้อมูล ตามตาราง 4

เกณฑ์การประเมิน	ตัวตัวชี้วัด
0	ความผิดพลาดของข้อมูลที่ตรวจพบโดยผู้รับผิดชอบข้อมูลพบเองมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
1	ความผิดพลาดของข้อมูลที่ตรวจพบโดยผู้รับผิดชอบข้อมูลพบเองระหว่าง 2-5 ครั้ง/เดือน
2	ความผิดพลาดของข้อมูลที่ตรวจพบโดยผู้รับผิดชอบข้อมูลพบเองน้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน
3	ความผิดพลาดของข้อมูลที่ตรวจพบโดยผู้รับผิดชอบข้อมูลพบเอง ไม่พบเลย

ตาราง 4 (ต่อ)

เกณฑ์การประเมิน	ตัวตัวชี้วัด
0	การถูกท้วงติงเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
1	การถูกท้วงติงเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล ระหว่าง 2 - 5 ครั้ง/เดือน
2	การถูกท้วงติงเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน
3	การถูกท้วงติงเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล ไม่พบเลย

4. ความเชื่อมโยง ได้แก่ จุดๆหนึ่งสามารถเรียกใช้ฐานข้อมูลที่เก็บอยู่ในที่ต่างๆในเวลาเดียวกัน เพื่อประโยชน์ต่อการประมวลผลแปลผลหรือสอบทานกันนอกจากนี้จุดต่างๆสามารถเข้าดูหรือเรียกใช้ข้อมูลของจุดอื่นได้ มีการเชื่อมโยงทั้งในและนอกหน่วยงาน ตามตาราง 5

เกณฑ์การประเมิน	ตัวตัวชี้วัด
0	จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ภายในหน่วยงาน น้อยกว่า ร้อยละ 60
1	จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ภายในหน่วยงาน ระหว่างร้อยละ 60 - 70
2	จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ภายในหน่วยงาน ระหว่างร้อยละ 71 - 80
3	จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ภายในหน่วยงาน มากกว่า ร้อยละ 80

0	ระบบการเชื่อมโยงเชื่อมโยงไม่ได้เลย
1	ระบบการเชื่อมโยงเชื่อมโยงภายในและภายนอกโดยใช้ระบบเพิ่มเอกสาร
2	ระบบการเชื่อมโยงเชื่อมโยงโดยใช้ระบบ LAN และภายนอกใช้ระบบเพิ่มเอกสาร
3	ระบบการเชื่อมโยงเชื่อมโยงโดยใช้ระบบOn-lineทั้งในและนอกหน่วยงานตามภารกิจที่ต้องเชื่อมโยง

5.ความทันสมัยของข้อมูล ได้แก่ ตัวข้อมูลที่เกิดขึ้นไว้มีความเป็นปัจจุบัน(Update) ซึ่งระยะเวลาในการ Update นั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลแต่ละประเภท ตามตาราง 6

เกณฑ์การประเมิน	ตัวตัวชี้วัด
0	จำนวนฐานข้อมูลที่มีการทำให้เป็นปัจจุบัน น้อยกว่าร้อยละ 60
1	จำนวนฐานข้อมูลที่มีการทำให้เป็นปัจจุบัน ตั้งแต่ ร้อยละ60 - 70
2	จำนวนฐานข้อมูลที่มีการทำให้เป็นปัจจุบัน ตั้งแต่ ร้อยละ 71 - 80
3	จำนวนฐานข้อมูลที่มีการทำให้เป็นปัจจุบัน มากกว่าร้อยละ 80

6.ความน่าเชื่อถือได้แก่การสะท้อนจากผู้ที่ใช้ข้อมูลถึงการนำไปใช้ประโยชน์และผลการอ้างอิง ตามตาราง 7

เกณฑ์การประเมิน	ตัวตัวชี้วัด
0	ฐานข้อมูลที่มีแหล่งที่มาและกระบวนการของข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับ น้อยกว่าร้อยละ 60
1	ฐานข้อมูลที่มีแหล่งที่มาและกระบวนการของข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับตั้งแต่ร้อยละ60-70
2	ฐานข้อมูลที่มีแหล่งที่มาและกระบวนการของข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับตั้งแต่ร้อยละ71-80
3	ฐานข้อมูลที่มีแหล่งที่มาและกระบวนการของข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับ มากกว่าร้อยละ 80

7.ความสามารถในการเข้าถึงได้แก่การที่ผู้ต้องการใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยพิจารณาช่องทาง กลุ่มคน และช่วงเวลา ตามตาราง 8

เกณฑ์การประเมิน	ตัวตัวชี้วัด
0	ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเท่านั้น
1	ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่สสอ.บางคนค้นหาได้
2	ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ สสอ.ทุกคนค้นหาได้
3	ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ใน สสอ. และสอ.ทุกคน สามารถ ค้นหาได้
0	ความสามารถในการเข้าถึงของบุคคลภายนอก เข้าถึงไม่ได้เลย

1	ความสามารถในการเข้าถึงของบุคคลภายนอก ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
2	ความสามารถในการเข้าถึงของบุคคลภายนอกขอรับบริการจากศูนย์บริการข้อมูล
3	ความสามารถในการเข้าถึงของบุคคลภายนอก สามารถค้นหาได้หลายช่องทาง

8. ความสามารถในการตรวจสอบ ได้แก่ การมีข้อมูลที่พร้อมต่อการถูกตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลทั้งการตรวจสอบโดยที่สงสัยหรือผู้ที่ต้องตรวจสอบตามหน้าที่ โดยอาจแสดงด้วยเวลาที่พร้อมถูกตรวจสอบและแหล่งข้อมูลที่ตรวจสอบได้ ตามตาราง 9

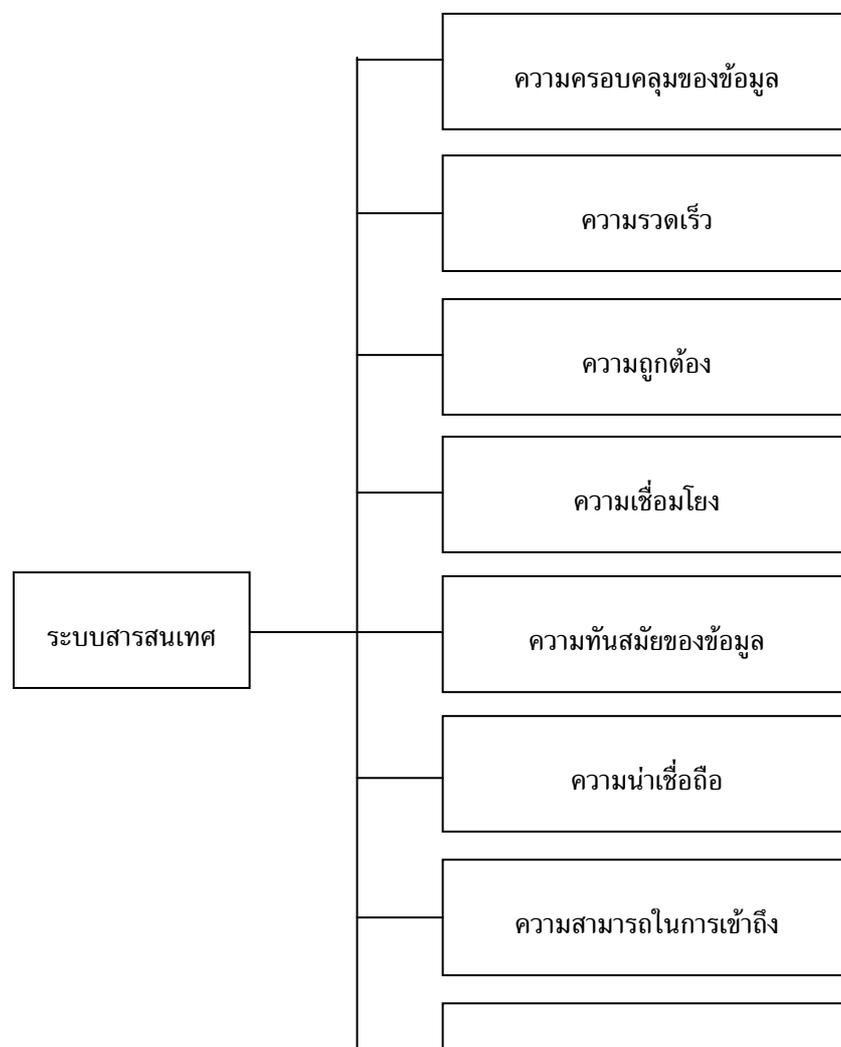
เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
0	จำนวนฐานข้อมูลที่พร้อมให้ตรวจสอบได้ตามระเบียบน้อยกว่าร้อยละ 60
1	จำนวนฐานข้อมูลที่พร้อมให้ตรวจสอบได้ตามระเบียบตั้งแต่ ร้อยละ 60 - 70
2	จำนวนฐานข้อมูลที่พร้อมให้ตรวจสอบได้ตามระเบียบตั้งแต่ ร้อยละ 71 - 80
3	จำนวนฐานข้อมูลที่พร้อมให้ตรวจสอบได้ตามระเบียบ มากกว่าร้อยละ 80
เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
0	ระยะเวลาที่พร้อมให้ตรวจสอบข้อมูลได้ มากกว่า 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง
1	ระยะเวลาที่พร้อมให้ตรวจสอบข้อมูลได้ ภายใน 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง
2	ระยะเวลาที่พร้อมให้ตรวจสอบข้อมูลได้ ภายใน ½ วันทำการหลังได้รับแจ้ง
3	ระยะเวลาที่พร้อมให้ตรวจสอบข้อมูลได้ ภายใน 1 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง

9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ได้แก่ การที่ขั้นตอนต่างๆในกระบวนการข้อมูลตั้งแต่จัดเก็บ ประมวลผล มีผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินการ ซึ่งอาจแสดงให้เห็น โดยวิธีการในขั้นตอนต่างๆที่เปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลต่างเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตามตาราง 10

เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
0	กลุ่มบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดความต้องการของข้อมูล มีเฉพาะ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง
1	กลุ่มบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดความต้องการของข้อมูล มีบุคคลภายในหน่วยงานและต้นสังกัด
2	กลุ่มบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดความต้องการของข้อมูล

3	มีบุคคลภายในหน่วยงาน ต้นสังกัดและเครือข่าย กลุ่มบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดความต้องการของข้อมูล มีบุคคลภายในในหน่วยงาน ต้นสังกัด เครือข่าย และประชาชนทั่วไป
---	--

ภาพ 4 แสดงให้เห็นถึงเงื่อนไขที่จำเป็นของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ หรือองค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 9 เกณฑ์ของ ระบบ สารสนเทศ



แหล่งที่มา: ประชาสรรค์ แส่นภักดี 2546 (<http://www.geocities.com/p.s.o.>)

4.4 การจัดการระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐาน P.S.O.1101

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องพัฒนาระบบข้อมูลให้ครอบคลุมทุกมิติหรือทุกเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ดังกล่าว เพื่อเป็นหลักประกันในควมมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบข้อมูลให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลในระบบเปิด เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมกันให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่างๆ ซึ่งหมายถึงเกณฑ์มาตรฐานของระบบและองค์ประกอบที่เป็นตัวชี้วัดในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความครอบคลุมข้อมูล หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และประชาชนเพื่อให้เกิดระบบเครือข่ายการทำงาน ทำให้ได้ข้อมูลที่ ครอบคลุมและสมบูรณ์ของฐานข้อมูลในการใช้ปฏิบัติงานตามภารกิจ ของหน่วยงาน

2. ความรวดเร็ว หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการจัดระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลมาให้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยการใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ทั้งในระบบเอกสารและระบบคอมพิวเตอร์ ในเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด

3. ความถูกต้อง หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลร่วมกัน โดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันคิด วางแผน และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมการเก็บข้อมูลด้วย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และลดจำนวนครั้งหรือ ไม่ให้มีความผิดพลาดของข้อมูลที่ตรวจพบ รวมทั้ง จำนวนครั้งของการถูกท้วงติง เรื่องความผิดพลาดของข้อมูล

4. ความเชื่อมโยง หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันภายในหน่วยงานและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ทำงานเชื่อมโยงกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอยู่เสมอ รวมถึงการติดตามตรวจสอบข้อมูลร่วมกัน ทำให้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในหน่วยงานหนึ่ง ก็จะแสดงผลให้อีกหน่วยงานหนึ่ง ได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้วย

5. ความทันสมัยของข้อมูล หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ซึ่งพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย

6. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จะต้องเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยเชื่อมโยงกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้ยังจะต้องมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีฐานข้อมูลที่มีแหล่งที่มาและกระบวนการของข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับ

7. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องดำเนินการให้มีระบบจัดการสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลภายในหน่วยงาน ตลอดจนสร้างเครือข่ายหน่วยงานย่อยภายในอำเภอเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสียทางด้านทรัพย์สิน และเวลาให้แก่ประชาชน

8. ความสามารถในการตรวจสอบ หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องสร้างระบบการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังต้องมีระบบที่เอื้ออำนวยต่อการเข้าตรวจสอบของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องตามหลักพระราชรัฐ และมีระบบการตรวจสอบข้อมูลถ่วงดุลกัน และมีฐานข้อมูลที่พร้อมจะให้ตรวจสอบได้ตามระเบียบ รวมทั้งระยะเวลาที่พร้อมให้ตรวจสอบข้อมูลได้ เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จะต้องสร้างระบบการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยร่วมมือกับหน่วยงาน ภายนอก ทั้งภาคเอกชนรัฐวิสาหกิจ รวมถึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน พร้อมทั้ง เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดความต้องการข้อมูล (กิตติคุณพงษ์, 2545; เกื้อกุล, 2546; วิจารณ์, 2544; สถาบันมาตรฐานสากลแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ., 2542)

กล่าวโดยสรุป ในการจัดการระบบสารสนเทศใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนั้น หน่วยงาน จะต้องพยายามพัฒนาระบบข้อมูลของตนให้ครอบคลุมครบทุกมิติหรือเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 9 เกณฑ์ คือ การพัฒนาให้ระบบข้อมูลของหน่วยงานมีความทันสมัย เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทั่วถึงมากขึ้นในทุกเกณฑ์ ซึ่งรวมถึงความครอบคลุมของข้อมูลความเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัยของ ข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลตามลำดับ ซึ่งหากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สามารถพัฒนา ระบบข้อมูลให้ได้ครบทุกเกณฑ์มาตรฐานนี้แล้ว จะเป็นการประกันคุณภาพของข้อมูล และ หน่วยงานนั้นสมควรได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านระบบข้อมูล หรือระบบมาตรฐาน 1101

ปัจจุบันสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตรังได้มีการจัดการระบบสารสนเทศโดย ใช้มาตรฐาน P.S.O.1101 ซึ่งการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐานดังกล่าว มีหลายขั้นตอน อาจส่งผลต่อการจัดการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้ ที่ผ่านมาผู้วิจัยไม่พบ งาน ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐาน P.S.O. จึงมีความสนใจที่จะศึกษา จึงได้ ทำการวิจัยในครั้งนี้ โดยศึกษาเชิงพรรณนา เพื่อต้องการทราบถึง การจัดการระบบ สารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง โดย การศึกษาจากกลุ่มประชากร คือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ระบบสารสนเทศและระบบข้อมูลให้สอดคล้องกับ ความต้องการต่อไป