

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติราชการสำหรับตัวชี้วัดเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		<input type="checkbox"/> รอบ 9 เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ 12 เดือน												
ชื่อตัวชี้วัดที่ 9 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ														
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายนิทัศน์ รายยวา รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายสินชัย ต่อวัฒนกิจกุล ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร													
โทรศัพท์ : -	โทรศัพท์ : 025901217													
คำอธิบาย : <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบสารสนเทศ เป็นทุนขององค์การที่รวมถึงสารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนกระบวนการหลักขององค์การ ● การพัฒนาทุนสารสนเทศให้มีคุณค่าและทันสมัย มีความต่อเนื่องทันเหตุการณ์ และสามารถใช้งานสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำข้อมูลเข้า ผ่านระบบการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์และแปลความหมายเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จะช่วยให้องค์การสามารถนำข้อมูลมาตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทันเวลากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ทุนสารสนเทศจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูล ระบบ และเครือข่ายที่จะสามารถส่งเสริมให้คนในองค์การมีศักยภาพเพิ่มขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ● ความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการประเมินผลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (User Satisfaction) รวมถึงการประเมินข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เพื่อวัดเรื่องการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยด้านประสิทธิผลจะมุ่งเน้นที่ประโยชน์ของการใช้งานสารสนเทศที่สะท้อนในรูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศ (Systems) ระบบฐานข้อมูล (Database) และระบบเครือข่าย (Network) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะมุ่งเน้นที่คุณลักษณะจำเ็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านเว็บไซต์และระบบ Intranet ของหน่วยงาน ● ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้ 														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 70%;">ตัวชี้วัด</th> <th style="width: 20%;">น้ำหนัก(ร้อยละ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">9.1</td> <td>ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ</td> <td style="text-align: center;">1.5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.2</td> <td>จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ</td> <td style="text-align: center;">1.5</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">รวม</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>				ตัวชี้วัด	น้ำหนัก(ร้อยละ)	9.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	1.5	9.2	จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5	รวม		3
	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก(ร้อยละ)												
9.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	1.5												
9.2	จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5												
รวม		3												
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : ตัวชี้วัดที่ 9.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งว่า ค่าเฉลี่ยกลางของทุกส่วนราชการ = 1.4 และค่าเฉลี่ยสูงสุดของค่าเฉลี่ยส่วนต่างทุกส่วนราชการ (X_{max}) = 4.2														

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 9 เดือน

รอบ 12 เดือน

ผลการประเมิน GES Online รอบที่ 1 ระหว่างวันที่ 17 ธันวาคม 2555 – 4 มกราคม 2556
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีส่วนต่าง(Gap) = 1.5

ผลการประเมิน GES Online รอบที่ 2 ระหว่างวันที่ 16 – 30 กันยายน 2556
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีส่วนต่าง(Gap) = 1.7 ** Gap เพิ่มขึ้น **

กรณีที่ 2 : ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GAP) ครั้งที่ 1 มากกว่าค่าเฉลี่ยกลาง

ระดับคะแนน	สูตรการคำนวณ
1	$X_2 \geq X_{max}$
2	$3 - \left\{ 2 \times \left[\frac{X_2 - X_1}{X_{max} - X_1} \right] \right\}$
3	$X_2 = X_1$
4	$3 + \left\{ 2 \times \left[\frac{X_1 - X_2}{X_1 - \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}} \right] \right\}$
5	$X_2 \leq \text{ค่าเฉลี่ยกลาง}$

หมายเหตุ :

X_1 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 1 (15 – 30 ธ.ค. 55)

X_2 คือ Gap จากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ครั้งที่ 2 (1 – 15 ก.ย. 56)

X_{max} คือ ค่าสูงสุดของค่าเฉลี่ยส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญ (Gap) ครั้งที่ 1 ของทุกส่วนราชการ

ตัวชี้วัดที่ 9.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

ดำเนินการได้ 10 ข้อดังนี้ เทียบคะแนนได้ 5 คะแนน

ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	เกณฑ์การตรวจประเมิน
1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	✓ มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็น ยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
2. มีระบบสนับสนุนการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ	✓ มีการนำข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการ มาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และนำไปปรับปรุง/พัฒนางาน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 9 เดือน

รอบ 12 เดือน

<p>3. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บ ในระบบฐานข้อมูล</p>	<p>✓ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการดำเนินการตามแผนการจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลแต่ละประเภทในระบบฐานข้อมูล ในระยะเวลาที่เหมาะสม</p> <p>✓ มีระบบการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง (Login) ที่สามารถ Verify User name และ Password</p>
<p>4. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ และทันท่วงที</p>	<p>✓ มีการตรวจสอบของการจัดเก็บข้อมูลแต่ละประเภทพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ</p>
<p>5. มีระบบสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของส่วนราชการที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>✓ มีระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ ที่สามารถค้นหาได้ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ และในระยะเวลาที่เหมาะสม</p>
<p>6. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน</p>	<p>✓ มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งานสารสนเทศมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น</p>
<p>7. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหาย และมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)</p>	<p>✓ มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (back up) ในระบบ Intranet อย่างน้อย 2 ครั้ง/สัปดาห์ และ</p> <p>✓ ในระบบ Internet อย่างน้อย 1-2 ครั้ง/เดือนหรือตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจากความสำคัญ ปริมาณงาน Transaction และสถิติความเสียหายที่พบในอดีตที่ผ่านมา</p>
<p>8. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ</p>	<p>✓ มีระบบการตรวจสอบการบุกรุก และตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกโฮสต์ (Host) รวมถึงเส้นทางที่ข้อมูลอาจเดินทาง เพื่อป้องกันภัยคุกคาม ระบบสารสนเทศ และข้อมูลบนเครือข่ายภายในส่วนราชการ</p> <p>✓ มีการติดตั้งระบบบันทึกและติดตามการใช้งานระบบสารสนเทศของส่วนราชการ และตรวจตราการละเมิดความปลอดภัยที่มีต่อระบบข้อมูล ที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550</p>

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 9 เดือน

รอบ 12 เดือน

<p>9. มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ</p>	<p>✓ มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ และกระบวนการที่แสดงถึงการตอบสนองต่อการบุกรุกที่เสี่ยงต่อการทำงานของระบบสารสนเทศ ที่ครอบคลุมถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤต (เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น) เพื่อให้สามารถลดความเสียหายได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการป้องกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการตามแผน</p>
<p>10. มีระบบ Access Right ที่ถูกต้องและทันสมัย</p>	<p>✓ มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานก่อนเข้าใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสผ่าน (Password) เมื่อผู้ใช้งานระบบลาออก พ้นจากตำแหน่ง หรือยกเลิกการใช้งาน และมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ</p>

เกณฑ์การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดที่ 9 :

การคำนวณตัวชี้วัดที่ 9 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ เป็นการคำนวณจากค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 9.1 และ 9.2 ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
9.1	ส่วนต่างระหว่างความเห็นและความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	1.5	SM1	(W1 x SM1)
9.2	จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5	SM2	(W2 x SM2)
รวม		$\sum Wi$		$\frac{\sum (Wi \times SMi)}{\sum Wi}$

โดยที่ :

W หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด

SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด

i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 9 เดือน

รอบ 12 เดือน

$$\frac{\sum (W_i \times S_{Mi})}{\sum W_i}$$

ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบ ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
9. ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศ	3			0.1178
9.1 ส่วนต่างระหว่างความเห็นและ ความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สารสนเทศ	1.5	รอบแรก 1.5 รอบสอง 1.7	2.8519	0.0428
9.2 จำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้าน ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	1.5	10 ข้อ	5.0000	0.0750

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศของ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2556 ณ ห้องประชุมชัยนาท
นเรนทร เพื่อพิจารณา ทบทวน

- 1) แผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- 2) แผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นกับระบบฐานข้อมูลและ
สารสนเทศ (IT Contingency Plan) ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วย
กรณีอัคคีภัย กรณีภัยธรรมชาติเช่น อุทกภัย กรณีถูกโจรกรรมข้อมูล(Hack) เป็นต้น
- 3) ฐานข้อมูลให้มีความครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการของ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- 4) ระบบงาน INTRANET ของแต่ละสำนัก/กลุ่ม/กอง ที่มีอยู่ และคัดเลือก ระบบใบแจ้งเงินเดือน
Online ให้เป็นระบบ INTRANET ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

และจัดประชุมครั้งที่ 2/2556 วันอังคารที่ 16 กรกฎาคม 2556 ณ โรงแรมไมด้าอูโน่ งามวงศ์วาน เพื่อ

- 1) ชี้แจงและหารือเรื่องการเปิดให้บริการ ระบบแจ้งเงินเดือนออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข
- 2) มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ
- 3) แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (User Satisfaction) ในการสำรวจความพึง
พอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (GES Online)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 9 เดือน

รอบ 12 เดือน

- 4) ซ้อมแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- 5) รายงานผลการประเมินข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศของ หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม

และจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและแบบฟอร์มต่างๆ ประกอบการจัดทำตัวชี้วัดของทุกสำนัก/กอง พบว่าได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ได้รับกลับมาครบถ้วน

ตารางผลสำรวจส่วนที่ 3 Information Capital Survey

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

[ข้อมูลจาก http://www.boonmas.com/ges/admin.php?mod=report_lst เมื่อ 16 ต.ค.56]

		รอบแรก		รอบสอง		
		ส่วนกลาง	ส่วนกลางภูมิภาค	ส่วนกลาง	ส่วนกลางภูมิภาค	
System	11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการมีความพร้อมใช้งาน ช่วยให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	ความเห็นด้วย	6.9	6.8	6.5	6.9
		ความสำคัญ	8.3	8.6	8.3	8.4
		Gap	1.4	1.8	1.8	1.5
	12. ส่วนราชการของข้าพเจ้าสามารถจัดการแก้ไขปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับ ไวรัส เป็นต้น)	ความเห็นด้วย	6.4	6.6	6.2	6.7
		ความสำคัญ	8.1	8.4	8.1	8.3
		Gap	1.7	1.8	1.9	1.6
เฉลี่ย		Gap	1.6	1.8	1.9	1.6
Database	13. ข้อมูลและสารสนเทศ ของส่วนราชการของข้าพเจ้าได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	ความเห็นด้วย	6.9	6.9	6.7	7
		ความสำคัญ	8.1	8.4	8.1	8.2
		Gap	1.2	1.5	1.4	1.2
	14. ฐานข้อมูล ของส่วนราชการสามารถใช้งานได้สะดวกเข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว	ความเห็นด้วย	6.6	6.6	6.5	6.7
		ความสำคัญ	8.2	8.4	8.2	8.2
		Gap	1.6	1.8	1.7	1.5
15. ฐานข้อมูลของส่วนราชการสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)	ความเห็นด้วย	6.4	6.6	6.5	6.7	
	ความสำคัญ	8	8.2	8	8.1	
	Gap	1.6	1.6	1.5	1.4	
เฉลี่ย		Gap	1.5	1.6	1.5	1.4
Network	16. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) ของส่วนราชการ ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	ความเห็นด้วย	7.2	7.1	6.9	7.1
		ความสำคัญ	8.4	8.5	8.4	8.3
		Gap	1.2	1.4	1.5	1.2
	เฉลี่ย		Gap	1.2	1.4	1.5
เฉลี่ยภาพรวม		ความเห็นด้วย	6.7	6.8	6.5	6.8
		ความสำคัญ	8.2	8.4	8.2	8.2
		Gap	1.5	1.6	1.7	1.4

** สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ใช้เฉพาะค่าคะแนนจากส่วนกลางเท่านั้น **

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 9 เดือน

รอบ 12 เดือน

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1. หน่วยงานส่วนกลาง ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการรับตัวชี้วัดนี้ เป็นตัวชี้วัดในระดับสำนัก/กอง
2. เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีแผนดำเนินการและได้รับงบประมาณในการเข้าใช้บริการ ต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1. มาตรฐานและความรู้สึกเพียงพอ หรือพอใจของแต่ละบุคคล ไม่สามารถนำมาเป็นบรรทัดฐานเดียวกันได้ จึงเป็นการยากที่จะจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทุกคนรู้สึกพึงพอใจ
2. งานของแต่ละบุคคล มีความจำเป็นใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน มากน้อยต่างกัน ทั้งเรื่องข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน และเรื่องของHardware ที่แม้จะจัดสรรให้ครอบคลุมแล้ว แต่เมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เป็นเหตุให้ไม่รู้สึกพึงพอใจ
3. บุคลากรที่มีหน้าที่ซ่อมบำรุงเครื่องให้แก่บุคลากร มีจำนวนน้อย ไม่สามารถซ่อมบำรุงให้ได้ทันทีทันใจ ก็เป็นเหตุให้ไม่รู้สึกพึงพอใจ
4. กฎ ระเบียบด้านพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง ที่เน้นราคาต่ำสุด เป็นสาเหตุให้ หน่วยงานราชการส่วนใหญ่ ได้ของที่มีคุณภาพต่ำ ไม่ทนทาน การบริการไม่ดีพอ มาใช้งาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานต่อไป :

หลักฐานอ้างอิง :