

หัวข้อเรื่อง	การศึกษาปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา
ชื่อผู้เขียน	นายชัยวัฒน์ อนันต์กาญจนกุล
แผนกวิชา/คณะ	วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	พันโท ดร. สรรพชัย หุวะนันทน์
ปีการศึกษา	2550

บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละสำนัก ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา นำมาจัดทำแนวทางปรับปรุงการใช้งานด้านระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One- Shot Case Study) ด้วยการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นไปตามสูตร ทาโร ยามาเน่ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ตัวแปรต่างๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่รวม (Cross-Tab Table) ด้วยสถิติทดสอบ Chi-square (χ^2 - test) กำหนดระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เพื่อกำหนดขอบเขตในการยอมรับสมมติฐานของการศึกษา จากผลการ

วิจัยสามารถนำมาวิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดังนี้

- ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ / ฮาร์ดแวร์) Hardware
 - ร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหามาจากข้อจำกัดของระบบอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
- ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน / ซอฟต์แวร์ (Software)
 - ร้อยละ 33.70 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 35.33 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่

แน่ใจ เกี่ยวกับเมื่อนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งาน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากความรู้ทักษะการใช้งานที่ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับการอบรม หรือขาดผู้เชี่ยวชาญมาช่วยสอนหรือให้คำปรึกษา หรือเนื่องจากเป็นนวัตกรรมใหม่ จะต้องอาศัยเวลาในการปรับตัว

- ร้อยละ 68.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับ แม้จะมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสแล้วก็ตาม แต่ยังคงประสบปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ และอาจจะเป็นผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานต่อการทำให้ไวรัสเข้ามาในระบบ

3. ด้านการใช้งานข้อมูลภายในองค์กรร่วมกัน / ข้อมูล (Data)

- ร้อยละ 28.80 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรสามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม

- ร้อยละ 15.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 53.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสำนักที่สังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรอย่างครบถ้วน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดการประสานงานระหว่างกัน ข้อมูลใดที่ต้องการ และอาจไม่มีการวางแผนจัดการข้อมูลในภาพรวม

- ร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 50.54 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กร ได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดทิศทางที่ชัดเจนและการวางแผนการบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

- ร้อยละ 42.39 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 39.13 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง

- ร้อยละ 59.79 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารมีปัญหาต่อการสืบค้นข้อมูล

- ร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 32.61 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากปัญหาฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ หรือ นโยบายการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกัน หรือตัวบุคลากรที่ได้เผยแพร่ข้อมูลหรือไม่มีความรู้ในการจัดการ

- ร้อยละ 21.19 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 46.74 ของกลุ่มตัวอย่างที่

ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง รวมถึงร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน รวมถึงร้อยละ 49.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.59 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กรคือความถูกต้องของข้อมูล และความเร็วในการให้บริการ

- ร้อยละ 26.63 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 40.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ รวมถึงร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 43.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูลโดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร

4. ด้านปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กร /กระบวนการ หรือ การประมวลผล

(Procedure or Process)

- ร้อยละ 34.78 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.04 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับมีปัญหาในเรื่องของสิทธิการเข้าถึงข้อมูล (Permission)

- ร้อยละ 47.29 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 33.70 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหา ระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร

- ร้อยละ 29.35 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีปัญหาระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อ ใช้สนับสนุนการตัดสินใจ

- ร้อยละ 48.37 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 30.98 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีปัญหาระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร

5. ด้านการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศในองค์กร /บุคลากร People

- ร้อยละ 28.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และ ร้อยละ 30.43 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งเป็นไปได้จากขาดความเข้าใจ และความสมดุของภาระงานที่ปฏิบัติอยู่

- ร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับผู้ให้บริการข้อมูลภายในองค์กร ควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการดูแลและรักษาระบบสารสนเทศด้วย รวมถึงร้อยละ 74.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับองค์กรควรส่งบุคลากรไปรับการอบรม

ระบบสารสนเทศใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- ร้อยละ 52.71 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับปัญหาของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรมาจากการขาดประสบการณ์

จากสรุปผลการวิเคราะห์ที่กล่าวมาในข้างต้น พอสรุปเป็นแนวทางปรับปรุงการใช้งานด้านระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ดังนี้

1.ด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

- เนื่องจากร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากข้อจำกัดของระบบอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นควรมีการตรวจสอบสาเหตุของปัญหาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

- เนื่องจากร้อยละ 33.70 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 35.33 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับเมื่อนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งาน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากความรู้ทักษะการใช้งานที่ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับการอบรม หรือขาดผู้เชี่ยวชาญมาช่วยสอนหรือให้คำปรึกษา หรือเนื่องจากเป็นนวัตกรรมใหม่จะต้องอาศัยเวลาในการปรับตัว ดังนั้นเมื่อมีการนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งานในองค์กร ควรมีการจัดฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและการพร้อมให้คำปรึกษาภายหลังเกิดปัญหาจากการใช้งาน

- เนื่องจากร้อยละ 68.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับ แม้จะมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสแล้วก็ตาม แต่ยังคงประสบปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ และอาจจะเป็นผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานต่อการทำให้ไวรัสเข้ามาในระบบ ดังนั้นควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสที่ใช้อยู่เดิมทั้งในส่วนกลางและแต่ละเครื่องที่ใช้งานอยู่ รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกัน พร้อมกับการสร้างความเข้าใจเรื่องการใช้งานระบบสารสนเทศต่อการทำให้ไวรัสเข้ามาในระบบ

2.ด้านข้อมูลและกระบวนการ

- เนื่องจากร้อยละ 28.80 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรสามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม รวมถึงร้อยละ 15.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 53.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสำนักที่สังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรอย่างครบถ้วน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า

ปัญหาอาจมาจากขาดการประสานงานระหว่างกัน ข้อมูลที่ต้องการ และอาจไม่มีการวางแผนจัดการข้อมูลในภาพรวม รวมถึง ร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 50.54 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กร ได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดทิศทางที่ชัดเจนและการวางแผนการบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงร้อยละ 42.39 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 39.13 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง รวมถึงร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 32.61 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากปัญหาฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ หรือ นโยบายการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกัน หรือตัวบุคลากรที่ได้เผยแพร่ข้อมูลหรือไม่มีความรู้ในการจัดการ รวมถึงร้อยละ 21.19 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 46.74 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง รวมถึงร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน รวมถึงร้อยละ 49.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.59 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กรคือความถูกต้องของข้อมูล และความเร็วในการให้บริการ รวมถึงร้อยละ 34.78 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.04 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับมีปัญหาในเรื่องของสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล รวมถึงร้อยละ 29.35 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีปัญหาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ รวมถึงร้อยละ 48.37 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 30.98 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีปัญหาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร ดังนั้นควรมีการกำหนดขอบเขตภารกิจงานหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลส่วนกลางให้ชัดเจนในเรื่องการทำหน้าที่วางแผนบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำโครงสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างส่วนงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงแหล่งที่มาของข้อมูล และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ไม่เกิดงานที่สร้างข้อมูลซ้ำซ้อนกันและลดเวลาในการค้นหาหรือจัดทำ และจัดให้มีขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ภายในองค์กรและระบบออนไลน์ ซึ่งแสดงที่มาของข้อมูล ผู้รับผิดชอบจัดทำ และที่อยู่ติดต่อไว้ในเว็บไซต์ รวมถึงประชาสัมพันธ์และ

กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมกันจัดทำข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทำหน้าที่ตรวจสอบ และปรับปรุงข้อมูลของตนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรมีการวางแผนความต้องการการใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ

- เนื่องจากร้อยละ 59.79 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารมีปัญหาต่อการสืบค้นข้อมูล รวมถึงร้อยละ 26.63 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 40.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ รวมถึงร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 43.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูลโดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร รวมถึงร้อยละ 47.29 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 33.70 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร ดังนั้นองค์กรควรมีนโยบายการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลรวดเร็วและสามารถเก็บรักษาได้ง่ายขึ้น และควรมีมาตรการสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ประกาศให้ทุกคนดำเนินการป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบด้วยเช่นกัน รวมทั้งควรจัดทำหรือจัดหาคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ในการปฏิบัติงานและเมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขได้ทัน่วงที

3.ด้านบุคลากร

- เนื่องจากร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับผู้ให้บริการข้อมูลภายในองค์กรควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการดูแลและรักษาระบบสารสนเทศด้วยรวมถึงร้อยละ 74.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับองค์กรควรส่งบุคลากรไปรับการอบรมระบบสารสนเทศใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงร้อยละ 52.71 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับปัญหาของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรมาจากการขาดประสบการณ์ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แก่บุคลากรทุกคนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ การให้บริการด้านสารสนเทศและการดูแลรักษาระบบสารสนเทศ

- ร้อยละ 28.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 30.43 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งเป็นไปได้จากขาดความเข้าใจ และความสมดุลของภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ ดังนั้น องค์กรควรมีการสร้าง ความเข้าใจของการทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้อื่น รวมถึงจัดแบ่งภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีการบริการที่ดี