

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3 ประการด้วยกันคือ ประการแรกเพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านความสามารถในการให้บริการและลักษณะการให้บริการ ซึ่งประเด็นที่ศึกษาเรื่องลักษณะการให้บริการประกอบด้วย ความเร็ว ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ราคา ความสะดวกในการเข้าใช้งาน ส่วนประเด็นด้านความสามารถในการให้บริการประกอบด้วย ทัศนคติของผู้บริการ การสื่อสาร ความเร็วในการสนองตอบกับปัญหา ความสามารถในการแก้ปัญหา ประการที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่ใช้บริการของศูนย์ฯ จำแนกตามสถานะภาพ การรับทราบกฎระเบียบและข่าวสาร และประการสุดท้ายเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการและแนวทางแก้ไข ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการเป็น 3 กลุ่มหลักคือ กลุ่มนักศึกษามุ่ตัวอย่าง 384 คน กลุ่มบุคลากรมุ่ตัวอย่าง 363 คน ทั้ง 2 กลุ่มใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการหลักที่เป็นหน่วยงาน มีทั้งหมด 2 หน่วยงานคือ งานทะเบียนกลาง และฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงอรรถวิสุนทร ใช้วิธีสัมภาษณ์ สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ข้อ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ฯ ในระดับสูง
2. กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มบุคลากร
3. กลุ่มผู้ใช้บริการที่ทราบข้อมูลหรือได้รับข่าวสารจากศูนย์ฯ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับ

ประเด็นที่สำรวจในด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการคือ ทัศนคติ การสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการ ความเร็วในการสนองตอบปัญหาความสามารถในการแก้ไขปัญหา ส่วนประเด็นด้านลักษณะการให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ราคา ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ ระดับคะแนนตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป มีความพึงพอใจมาก 2.5 - 3.49 พึงพอใจระดับปานกลาง และน้อยกว่า 2.50 มีระดับความพึงพอใจน้อย

สรุปผลการวิจัย

ผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ทั้งกลุ่มหน่วยงาน กลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านความสามารถในการให้บริการสูงกว่าความพึงพอใจด้านลักษณะการให้

บริการเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการน้อยกว่าลักษณะการให้บริการ

ความพึงพอใจของกลุ่มนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของกลุ่มบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อนำไปทดสอบด้วย Independent Sample T-test พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มนักศึกษาและความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการศึกษาสรุปได้ว่าปฏิทรรศน์สมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษาและบุคลากร มีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ในระดับสูง ส่วนสมมติฐานที่ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มบุคลากรนั้น จากการศึกษาพบว่าปฏิทรรศน์สมมติฐานเนื่องจากระดับความพึงพอใจของกลุ่มนักศึกษาค่าความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรที่ใช้บริการของศูนย์ฯ และยอมรับสมมติฐานเรื่องผู้ใช้บริการที่รับทราบกฎระเบียบข่าวสารจากศูนย์ฯ จะมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับทราบข่าวสารจากศูนย์ฯ นักศึกษาและบุคลากรที่ทราบกฎระเบียบการใช้งานและนโยบายการให้บริการ รวมทั้งรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาและบุคลากรที่ไม่ทราบ แต่ทั้งนี้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละบริการพบว่า กลุ่มนักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการฝึกอบรมในระดับสูง คือมีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 3.62 บริการอื่นๆมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ส่วนบริการที่มีความพึงพอใจรวมต่ำกว่าบริการอื่นๆคือ บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็มและบริการ Scan ภาพ มีความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.06 ทั้งนี้ยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

กลุ่มบุคลากร จากการศึกษาพบว่าบริการที่บุคลากรมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในเกณฑ์สูงมี 5 บริการ คือ บริการจัดพิมพ์คู่มือบัตร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 3.83 บริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 บริการ Scan ภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 บริการ บริการฝึกอบรมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.64 และบริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ตามลำดับ นอกจากนั้นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็มเป็นบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับบริการอื่นๆ คือมีค่าความพึงพอใจรวมที่ 2.66 ซึ่งยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มนักศึกษาการให้บริการจำแนกตามคณะพบว่าทุกคณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาคณะพยาบาลมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยสูงสุดคือเท่ากับ 3.38 นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตรมีค่าความพึงพอใจรวมเฉลี่ยต่ำสุดคือเท่ากับ 2.97 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ One-Way ANOVA พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัย

สำคัญ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่พบว่าความพึงพอใจรวมของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีความแตกต่างกับทุกคณะยกเว้นคณะอุตสาหกรรมเกษตรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจรวมของนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตรมีความแตกต่างกับคณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นลูกจ้าง มีความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการสูงสุดคือ 3.48 รองลงมาได้แก่ข้าราชการ สาย ค. คือมีค่าเฉลี่ย 3.42 พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 ผลการการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานพบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำงาน ตั้งแต่ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือช่วง 11-15ปี 16-20 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจ 3.43 เท่ากัน

เมื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่าในบริการที่มีการคิดค่าใช้จ่าย บริการ Scan ภาพ บริการฝึกอบรมส่วนใหญ่สาเหตุที่ใช้บริการคือราคาที่ไม่สูงทำให้มาใช้บริการ ส่วนการบริการเครือข่ายผ่าน Modem สาเหตุที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือไม่คิดค่าบริการ

ในด้านปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการบริการฝึกอบรมและห้องปฏิบัติการปัญหาส่วนใหญ่มาจากเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม ไม่เพียงพอ นอกจากนั้นเรื่อง การแก้ไขปัญหาล่าช้า เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการพบมากกว่าปัญหาอื่นๆ

อภิปรายผล

จากประเด็นความพึงพอใจในเรื่องของความสามารถที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงกว่าลักษณะการให้บริการนั้น พบว่ามีข้อมูลย้อนกลับจากคำถามปลายเปิดบางส่วนได้ระบุว่าบุคลากรศูนย์ฯส่วนใหญ่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และมีคุณสมบัติในด้านความสามารถที่จะให้บริการได้อย่างดี ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ พอจะสรุปได้ว่าการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรงค่อนข้างเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งหากพิจารณาจาก Best Practices ขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย(สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2543) มีประเด็นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ว่าเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นศูนย์ฯ ควรพัฒนาข้อเด่นเหล่านี้ให้คงอยู่และกำหนดกลไกที่จะรักษาข้อดีนี้ไว้

เมื่อพิจารณาประเด็นลักษณะการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมเรื่อง ราคาที่ให้บริการ แม้ว่าราคาที่กำหนดจะต่ำ ซึ่งต่ำกว่าราคาตลาดแต่ผู้ใช้บริการยังติดอยู่กับการให้บริการฟรี เช่น เดิมศูนย์ฯ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัยในการจัดอบรมให้บุคลากรระยะหลังปีงบประมาณ

ประมาณ 2545 มหาวิทยาลัย ได้เปลี่ยนรูปแบบการให้งบประมาณเป็นจัดสรรให้เป็นรายโครงการ และเปลี่ยนเป็นการจัดอบรมเชิงประยุกต์ใช้งานเฉพาะมากขึ้นกลุ่มผู้เข้าอบรมก็มีเฉพาะและน้อยลงกว่าเดิมมาก บริการที่ให้นักศึกษานักศึกษาที่ลงทะเบียน และเสียค่าธรรมเนียมบริการคอมพิวเตอร์ 100 บาทคาดหวังว่าจะได้บริการฟรีทั้งหมด ซึ่งศูนย์ฯไม่สามารถดำเนินการเช่นนั้นได้ เนื่องจากนักศึกษายังไม่มีความรับผิดชอบและจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ในทางปฏิบัติเมื่อใดก็ตามที่มีการบริการพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จะพบว่ามีงานพิมพ์ที่พิมพ์ทิ้งขว้าง ไม่ได้ใช้ประโยชน์อยู่มากมาย ทั้งนี้ข้อจำกัดเหล่านี้น่าจะมีการสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการ

ในส่วนของความไม่ประทับใจในบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งนักศึกษา บุคลากร คือเรื่องความล่าช้าในการใช้งานระบบ Internet ปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในบริการอื่นที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายเป็นอย่างมาก เช่นบริการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย การให้บริการห้องปฏิบัติการแก่นักศึกษา และจากการสัมภาษณ์กลุ่มหน่วยงานมีการระบุถึงปัญหาความล่าช้าทั้งระบบลงทะเบียน ระบบสืบค้นฐานข้อมูลและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนา เวทย์ประสิทธิ์และชุติมา พิศาล(2543) ที่พบว่าทั้งบุคลากรและนักศึกษา เสนอให้เพิ่มความเร็วของการเรียกใช้ข้อมูลทาง Internet ปัญหานี้ส่งผลถึงปัญหาความสม่ำเสมอในการให้บริการซึ่งมีบริการหลายอย่างที่อยู่นอกเหนือความควบคุมเช่น บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ต บริการเครือข่ายผ่านโมเด็ม ซึ่งที่ผ่านมาศูนย์ฯพยายามที่จะใช้ความสามารถในทางเทคนิค สนับสนุนบริการทั้ง 2 ด้านเนื่องจากข้อจำกัดของขนาดช่องทางการส่งข้อมูล (Bandwidth) และอุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่มีอายุการใช้งานมานานมากกว่า 10 ปี รูปแบบของการเข้าใช้บริการอาจจะยุ่งยากและความสม่ำเสมอในการให้บริการอาจมีปัญหาบางช่วงเนื่องจากไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีเป็นจำนวนมากได้

นอกจากประเด็นนี้การบริการเครื่องตรวจข้อสอบซึ่งมีเครื่องเดียวและอายุการใช้งาน 9 ปี เมื่อมีปัญหาต้องส่งซ่อมที่ กรุงเทพฯ ทำให้ช่วงเวลาในการหยุดบริการกินเวลานาน ทั้งนี้ควรมีการทบทวนถึงทรัพยากรที่ต้องให้บริการว่าต้องมีการปรับเปลี่ยนหาทดแทนเมื่อไรและอย่างไร

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรจำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่พบว่าผู้ใช้บริการที่ทำงาน ตั้งแต่ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือช่วง 11-15ปี 16-20 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจ 3.43 เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จริย์ ควรหาเวช (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่า 10 ปี เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย ระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำแม้ว่าจะจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลางแต่เมื่อเทียบกับอายุการทำงานที่มากขึ้นความพึงพอใจจะสูงกว่า ทั้งนี้ อาจมาจากสาเหตุที่พนักงาน หรือกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่ ค่อนข้างกับการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น มีความต้องการใช้งานแต่ยังไม่ทราบสิทธิในการใช้บริการ เงื่อนไขการบริการ รายละเอียดต่างๆ ซึ่ง

ส่วนหนึ่งในการบริการเหล่านี้บุคลากรสามารถใช้จากที่บ้านได้ เป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ข้อมูลเหล่านี้ไม่ได้มีการแจ้งไปยังบุคลากรอย่างเป็นทางการเป็นระบบซึ่ง ศูนย์ฯอาจจะประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มเติมสิทธิกฎระเบียบในการใช้งานในเอกสารสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจและรับทราบเงื่อนไขและรูปแบบการให้บริการ นอกจากนี้ขั้นตอนการขอใช้บริการของพนักงานหรือลูกจ้างที่เข้าใหม่ จะมีกระบวนการที่ยุ่งยากกว่าข้าราชการทั่วไป เนื่องจากศูนย์ฯ ให้บริการโดยตรวจสอบสิทธิในการใช้งานจากฐานข้อมูลบุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่ แต่พนักงานที่มาขอใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่มีชื่ออยู่ในฐานข้อมูลเนื่องจาก ยังอยู่ในการทดลองงาน นอกจากนั้นลูกจ้าง ของหน่วยงานต่างๆก็ไม่มีชื่อในฐานข้อมูลของกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อยืนยันสิทธิในการใช้งาน ศูนย์ฯจึงจำเป็นต้องขอคำรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดก่อนที่จะเปิดสิทธิในการใช้บริการ ดังนั้นจึงพบว่าบุคลากรรุ่นใหม่ๆทั้ง 2 กลุ่ม อาจจะมีปัญหายุ่งยากในการขอใช้บริการมากกว่าข้าราชการทั่วไป

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าผู้ใช้บริการยังไม่ทราบบทบาท ภารกิจที่แท้จริง หรือขอบเขตของการให้บริการของศูนย์ฯ รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆที่มีในการให้บริการ ประกอบกับบุคลากรของศูนย์ฯยังไม่สามารถทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน เช่น ปัญหาเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอไม่ทันสมัยในคณะ/หน่วยงานต่างๆ ปัญหาเรื่อง Web page ของมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯในการบริหารจัดการ จึงควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เหมาะสมว่าภารกิจของศูนย์ฯครอบคลุมเพียงใด

ปัญหาการเรียกใช้ระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์พยายามให้ความรู้แก่กลุ่มหน่วยงานที่ใช้ระบบMIS เช่นการ อบรมการติดตั้ง ODBC เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลและให้ความรู้ในการเรียกใช้ข้อมูล ให้แก่บุคลากรที่รับผิดชอบหรือต้องการใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลและคาดหวังว่าผู้ใช้บริการสามารถจัดการเรียกใช้ข้อมูลได้เอง แต่ปัญหาของการใช้งาน คือผู้ใช้ข้อมูลยังเคยชินกับการให้โปรแกรมเมอร์ดำเนินการให้ทั้งหมด ซึ่งส่วนนี้เป็นภาระใหญ่ที่ทำให้ใช้เวลาของโปรแกรมเมอร์ไปในการจัดการเรื่องเหล่านี้มากจนกระทบต่องานอื่น ประกอบกับผู้ใช้งานเองบางส่วนไม่มี Concept ในเรื่อง ฐานข้อมูล และการจัดการ ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย

ข้อเสนอแนะ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ ควรมีช่องทางสื่อสารไปยัง ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆให้เหมาะสม รวมทั้งมีการแจ้งข่าวสาร ไปยังผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำข่าวสาร หรือการสื่อสาร ข้อมูลเหล่านี้ไปยังผู้ใช้บริการจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงข้อจำกัด และทั้งนี้จะเอื้อประโยชน์ต่อการสร้างแรงสนับสนุนและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งด้านการป้องกันปัญหา Virus คอมพิวเตอร์ การป้องกันผู้บุกรุกทางเครือข่าย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากต่อศูนย์

คอมพิวเตอร์และผู้ใช้บริการเอง ทั้งนี้จะสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการและเพิ่มระดับความพึงพอใจอีกทางหนึ่ง

ศูนย์ควรมีการศึกษาหาความจำเป็นในการจัดหรือบริการอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเสนอบริการที่เหมาะสมแก่นักศึกษาและบุคลากรให้มากขึ้น เช่น บริการ CD writer บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) เพื่อให้บริการแบบก้าวหน้าและแก้ปัญหาของความไม่เพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ศูนย์ควรจัดระบบการเข้าใช้งานห้องปฏิบัติการและห้องอบรมให้เหมาะสม เนื่องจากมีความเห็นหลายส่วนที่ระบุว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งาน หรือใช้เครื่องไปในการจัดอบรมทำให้ไม่สามารถเข้าใช้เครื่องได้ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มผู้ใช้บริการฝึกอบรมก็ต้องการให้จัดอบรมให้มากขึ้น หลากหลายขึ้น

ส่วนของผู้ใช้บริการระบบ MIS หรือระบบงานที่ศูนย์พัฒนาขึ้นควรมีการติดตามปัญหาการใช้งานระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาให้แก่หน่วยงาน อย่างเป็นระบบเพื่อนำมาสู่การหาวิธีในการแนะนำการใช้งาน และปรับกระบวนการอบรมให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ ให้มีความสามารถเรียกใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการให้ความรู้ผู้ใช้บริการการจัด Work shop แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนกันหลายๆหน่วยงาน หรือจัดให้มีหน่วยสนับสนุนการใช้งานขึ้นโดยเฉพาะ จะได้ลดภาระของโปรแกรมเมอร์ลงและสามารถไปพัฒนางานที่หน่วยงานแจ้งความต้องการมาได้ เนื่องจากปัจจุบันเมื่อมีการติดตั้งระบบงาน ผู้ใช้บริการบางหน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือใช้งานได้เต็มที่ ทำให้ผู้ที่มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบ ต้องแก้ไขปัญหาให้ทั้งหมด ไม่ว่าจะปัญหานั้นจะเกิดจากระบบงานที่พัฒนาให้หรือไม่ อาจเป็นปัญหาที่อุปกรณ์ของหน่วยงาน หรือการกำหนดค่าอุปกรณ์ที่ ผิดพลาดเล็กน้อยๆ แต่ผู้ใช้บริการไม่สามารถจัดการได้เอง