

บทที่ 5

การทดสอบและสรุปผล

การพัฒนากระบวนการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ เชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการพัฒนางานจนแล้วเสร็จ และได้มีการให้ ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้ทดลองใช้งาน โดยผู้ทดลองใช้งาน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารของ ศูนย์บริการลูกค้าและศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่ง ทางผู้พัฒนาระบบได้ผลสรุปการทดลองติดตั้ง และใช้งาน โดยมีผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริการลูกค้าและ ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ จำนวน 15 คน ผู้บริหารศูนย์บริการลูกค้าและศูนย์บริการ โทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ จำนวน 13 คน โดยมีเนื้อหาสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 การทดสอบระบบ

5.1.1 การใช้ข้อมูลในการทดสอบ

ข้อมูลที่ใช้ในระบบเป็นข้อมูลเกิดขึ้นตามศูนย์บริการลูกค้าแต่ละสาขาในพื้นที่บริการ โดยนำข้อมูลค่าหน้าจอกจากการ ใจเหรียญ และข้อมูลการนับเหรียญ บันทึกลงสู่ระบบ ซึ่งข้อมูล ดังกล่าวเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในเดือนมิถุนายน 2551 ของศูนย์บริการลูกค้าจำนวน 12 แห่ง และ บันทึกลงประมวลผลภายในศูนย์บริการ โทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่

5.1.2 การออกแบบจอภาพที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน

1) การออกแบบหน้าจอสำหรับการนำข้อมูลเข้า มีลักษณะของการโต้ตอบระหว่าง ผู้ใช้ระบบกับคอมพิวเตอร์ การแสดงผลบนจอภาพมีมาตรฐานแบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถ เรียนรู้การใช้งานระบบได้รวดเร็ว และยังเป็น การลดข้อผิดพลาดในการนำข้อมูลเข้า ซึ่งเป็นการนำ แบบฟอร์มที่อยู่ในรูปแบบเอกสารมาปรับเปลี่ยนเป็นข้อมูลเข้าทางหน้าจอ และมีการเพิ่มข้อมูลใน แต่ละส่วนเพื่อใช้ในการสร้างฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น และเพื่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานกับระบบได้เป็นอย่างดี เนื่องจากรูปแบบมีความเป็นมาตรฐาน

2) การออกแบบการนำเข้าข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลให้ถูกต้อง มี ลักษณะที่ง่ายต่อการกรอก ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล ลดเวลาในการกรอกข้อมูล และ ลำดับการกรอกข้อมูลต้องเป็นไปตามความเป็นจริง ทำให้ข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติงานนำเข้าในระบบมี

ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ตามกระบวนการทำงานขององค์กร

3) ความแตกต่างของข้อมูลบางอย่างที่ต้องการ การใช้สีที่แตกต่างหรือขนาดของตัวอักษรที่ไม่เท่ากัน และช่วยในการเน้นถึงจุดสำคัญ ๆ บนจอภาพ และสีสันต่างๆ ยังมีความหมายที่แตกต่างกันในระบบการใช้งาน

4) การออกแบบเอกสารประจำให้สามารถแสดงข้อมูลได้อย่างเพียงพอ มีรูปแบบที่เหมาะสม ตรงกับวัตถุประสงค์ ตรงความต้องการของผู้ใช้ และเหมาะสมกับผู้ใช้ระบบ โดยศูนย์บริการลูกค้าทั้ง 12 แห่งในส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้รายงานเพื่อช่วยในการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

5.1.3 การออกแบบรายงานที่เหมาะสมกับผู้บริหาร

1) รายงานตามกำหนดเวลา (Schedule Report) เป็นรายงานที่องค์กรกำหนดตามแผนการดำเนินงานที่จะต้องนำเสนอตามเวลาที่กำหนด เช่น รายงานรายได้ประจำวัน รายงานภาษีประจำปี เป็นต้น ซึ่งข้อมูลในรายงานจะมีลักษณะเป็นรายละเอียดของข้อมูลที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานของแต่ละศูนย์บริการ 12 แห่ง เพื่อใช้แสดงผลข้อมูลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ และสามารถนำมาช่วยในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจ

2) รายงานข้อมูลการปฏิบัติงาน (Detail Report) เป็นรายงานที่แสดงถึงรายละเอียดข้อมูลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้าทั้ง 12 แห่ง เช่น รายงานสถานภาพเลขหมาย รายงานข้อมูลค่าหน้าจอ รายงานข้อมูลการนับเหรียญ เป็นต้น รายงานดังกล่าวจัดสร้างเพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ และควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามนโยบายของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้

3) รายงานแบบสรุป (Summary Report) เป็นรายงานที่ใช้รวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลรายงานตามความต้องการ และความเหมาะสมกับผู้ใช้ เช่น รายงานสรุปรายได้ประจำเดือน รายงานสรุปภาษีประจำปี รายงานสรุปสถานภาพเลขหมายในแต่ละศูนย์บริการ เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้รายงานเพื่อช่วยในการวางแผน หรือทิศทางขององค์กร เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม ศึกษาความเป็นไปได้ในด้านต่างๆ และช่วยในการตัดสินใจในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคล ตลอดจนการจัดอัตราค่าจ้างในการปฏิบัติงาน และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจขยายบริการ หรือเลือกนำเทคโนโลยีด้านโทรศัพท์สาธารณะที่เหมาะสมมาให้บริการ

5.2 ผลการประเมินแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบประเมินเพื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการฐานข้อมูล และผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยแสดงไว้ในภาคผนวก ก. ผลของการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งาน จำนวน 28 คน แบ่งเป็นผู้บริหาร 13 คน ผู้ปฏิบัติงาน 15 คน และแบ่งคำถามออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สอบถามเกี่ยวกับการแสดงผลทางหน้าจอ การแสดงผลรายงานสำหรับผู้บริหารระดับกลาง และการแสดงผลรายงานสำหรับผู้บริหารระดับล่าง โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) รูปแบบการนำเข้าข้อมูลตรงตามมาตรฐานที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน
- 2) การควบคุมการนำเข้าข้อมูลมีความถูกต้อง
- 3) รูปแบบการใช้งานของระบบเข้าใจง่าย
- 4) รูปแบบการแสดงผลทางจอภาพ เช่น ขนาดตัวอักษร สี เป็นต้น
- 5) ระบบช่วยลดความผิดพลาดในการประมวลผล
- 6) รูปแบบรายงานที่ผลิตออกแบตามมาตรฐาน
- 7) รูปแบบสารสนเทศที่ผลิตตรงตามความต้องการ
- 8) เนื้อหาในรายงานมีความถูกต้องและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
- 9) สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และแสดงรายละเอียดสารสนเทศที่ต้องการ

โดยการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับ ความพึงพอใจในการใช้งาน ดังต่อไปนี้ไปนี้

ระดับความพึงพอใจ มาก	มีค่าเป็น	4.00 - 5.00
ระดับความพึงพอใจ ดี	มีค่าเป็น	3.00 - 3.99
ระดับความพึงพอใจ พอใช้	มีค่าเป็น	2.00 - 2.99
ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	มีค่าเป็น	1.00 - 1.99

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งานระบบ โดยเป็นผู้บริหาร 13 คน และผู้ปฏิบัติงาน 15 คน ได้ผลดังแสดงตาราง 5.1

ค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมการใช้งานซอฟต์แวร์เท่ากับ 4.46, 4.90 และ 4.86 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับการใ้ระบบของทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับล่าง และผู้บริหารระดับกลาง

ตาราง 5.1 แสดงผลการสอบถามการใช้ระบบ

การใช้งานระบบ	ผลการวิเคราะห์
การแสดงผล และการใช้งานจอภาพของผู้ปฏิบัติงาน	
1) รูปแบบการนำเข้าข้อมูลตรงตามมาตรฐานที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน	4.8
2) การควบคุมการนำเข้าข้อมูลมีความถูกต้อง	4.5
3) รูปแบบการใช้งานของระบบเข้าใจง่าย	4.5
การแสดงผล และการใช้งานจอภาพของผู้ปฏิบัติงาน	
4) รูปแบบการแสดงผลทางจอภาพ เช่น ขนาดตัวอักษร สี เป็นต้น	3.7
5) ระบบช่วยลดความผิดพลาดในการประมวลผล	4.8
การแสดงผลรายงานสำหรับผู้บริหารระดับล่าง	
6) เนื้อหาในรายงานมีความถูกต้องและสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.9
การแสดงผลรายงานสำหรับผู้บริหารระดับกลาง	
7) รูปแบบรายงานที่ผลิตออกแบบตามมาตรฐาน ISO 9002	4.8
8) รูปแบบสารสนเทศที่ผลิตตรงตามความต้องการ	4.9
9) สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และแสดงรายละเอียดสารสนเทศที่ต้องการ	4.9

5.3 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการพัฒนาศักยภาพทางการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศขององค์กร โดยการศึกษาขั้นตอนการทำงาน สัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้ และนำข้อมูลที่มีอยู่มาพัฒนาเป็นสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งาน และสามารถที่

จะให้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายได้ การทำงานของระบบแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ ส่วนผู้ดูแลระบบ ส่วนผู้ปฏิบัติงาน และส่วนผู้บริหาร ซึ่งสิทธิการเข้าถึงการทำงานในแต่ละกลุ่มจะไม่เท่ากัน หลังจากได้ทดสอบระบบด้วยตนเองแล้ว และได้นำระบบไปให้ผู้ใช้ทดลองใช้ และได้ปรับปรุงแก้ไขส่วนต่าง ๆ จนสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจ และใช้งานได้อย่างดี โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) การออกแบบบทบาทการทำงานสำหรับผู้ใช้ในระบบ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือผู้ที่มีสิทธิแก้ไขระบบ และผู้ที่ไม่ได้มีสิทธิแก้ไขระบบ โดยจะแบ่งส่วนการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งเป็นการออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ทำการนำข้อมูลเข้าได้อย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน และการแสดงรายงานแยกตามระดับการปฏิบัติงาน และระดับความสำคัญของข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ความเหมาะสม และความต้องการข้อมูลของผู้ใช้งาน เป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการควบคุมในด้านการบำรุงรักษาให้เกิดความปลอดภัย

2) การจัดการข้อมูลพื้นฐาน การนำข้อมูลเข้ามีลักษณะง่ายต่อการกรอก ลำดับความสำคัญเป็นไปตามกระบวนการทำงานจริง ทำให้ลดข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ข้อมูลรายงานที่ได้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ซึ่งข้อมูลรายงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และข้อมูลรายงานสำหรับผู้บริหารผู้ดูแลระบบเป็นผู้จัดการจะต้องถูกกำหนดก่อนที่ระบบจะทำการให้บริการ เพื่อกำหนดให้ผู้ใช้สามารถทำงานตามที่ระบบต้องการ

3) ระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลด้านงานโทรศัพท์สาธารณะ เช่น งานเปิดให้บริการเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ งานไขหรือหยุด นับเหรียญ รวมทั้งการจัดทำรายงาน เรียกโปรแกรมนี้ว่าโปรแกรมพีเอ็มเอส (Payphone Management System, PMS) โดยจัดการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์รุ่น 2000 (MsSQL 2000 Server) ในการสร้างส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) และสร้างฐานข้อมูล (Data base) สารสนเทศดังกล่าวสามารถผลิตรายงานที่ช่วยในการตัดสินใจ ตอบสนองความต้องการด้านงานบริหาร และเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ข้อมูลในรายงานจะเป็นลักษณะของการสรุปผลจากข้อมูลการปฏิบัติงาน โดยมีรูปแบบทั้งแสดงรายงานรายละเอียด และรายงานผลสรุปไว้พิจารณาประกอบการวิเคราะห์แนวโน้ม ช่วยในการตัดสินใจในกระบวนการทำงาน

4) การจัดการข้อมูลขณะปฏิบัติการ เป็นการเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้น ประจำวันของการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั้ง 12 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ข้อมูลการไขหรือหยุด ข้อมูลเลขมิเตอร์ เป็นต้น โดยนำข้อมูลที่ได้มาออกรายงานการปฏิบัติงาน และรายงานรายได้ประจำวัน เพื่อเป็นรายงานของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การวางแผน บริหารจัดการข้อมูล และทรัพยากรขององค์กร

5) การออกแบบรายงานให้สามารถนำข้อมูลที่มีในระบบมาใช้ให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และตรงต่อความต้องการของต่อผู้ใช้ โดยรูปแบบรายงานแบบไดนามิก (Dynamic) ซึ่งจะรายงานผ่านระบบอินทราเน็ตขององค์กรเมื่อระบบได้รับข้อมูลการปฏิบัติงานจากการปรับปรุงข้อมูลในระดับของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรูปแบบรายงานที่ระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9002 ความถูกต้อง ความเหมาะสมของข้อมูลจำแนกตามผู้ใช้งานทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการข้อมูลการบริการในศูนย์ของตนได้มากขึ้น การบริหารจัดการในส่วนของข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่เป็นรายงานแสดงรายละเอียดการปฏิบัติงาน รายงานแสดงผลสรุป และเรียกดูข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ วิเคราะห์แนวโน้ม ทิศทางของธุรกิจ รวมทั้งการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ ได้โดยผ่านระบบเครือข่ายภายใน (LAN/WAN) ซึ่งมีเครือข่ายรองรับลักษณะงานขององค์กร ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผู้บริหาร 2 ระดับ ได้แก่

- 1) ระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการส่วน
- 2) ระดับล่าง ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์

โดยผู้บริหารทั้ง 2 ระดับ นั้นเกี่ยวข้องกับงานโทรศัพท์สาธารณะ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะให้เป็นที่ไปตามนโยบายและเป้าหมาย

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบเพิ่มมากขึ้นทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และสามารถออกรายงานเพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อช่วยในการกำหนดการปฏิบัติงานประจำวัน ส่วนของผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ และข้อมูลความถูกต้อง สามารถนำสารสนเทศมาใช้ในการจัดการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

5.4 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทดลองใช้ในระยะเวลาหนึ่งพบว่าปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้น ดังนี้

1) ข้อมูลที่ใช้ในระบบจะต้องประกอบด้วยข้อมูลจากทั้ง 12 แห่ง ซึ่งข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องบันทึกเข้าระบบมีจำนวนมาก เป็นผลให้เกิดความล่าช้าในการส่งข้อมูล อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานความชำนาญทางด้านระบบสารสนเทศ โดยข้อมูลดังกล่าวจะต้องส่งเข้ามายังศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ เชียงใหม่ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแสดงรายงานการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนกระบวนการต่างๆ ขององค์กร

2) การใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับผู้บริหาร ที่เข้าใช้ระบบจะขาดความรู้ ความชำนาญทางด้านระบบสารสนเทศ เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ ทำให้เกิดปัญหาทางการใช้เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

3) ข้อมูลที่ได้ต้องทำการบันทึกข้อมูล เช่น รายงานการไขเหรียญ รายงานการนับเหรียญ มีความล่าช้าเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่จัดทำรายงานต้องรับผิดชอบงานหลายด้านนอกเหนือจากงานโทรศัพท์สาธารณะโดยตรง

5.5 ข้อจำกัดของระบบ

ข้อจำกัดของระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

1) เนื่องจากการออกแบบการนำเข้าข้อมูลในระบบทำด้วยระบบมือ ซึ่งมีข้อมูลจำนวนมาก ในอนาคตอาจมีการจัดการการนำเข้าข้อมูลด้วยระบบอัตโนมัติทำให้การนำเข้าข้อมูลมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

2) การออกแบบสารสนเทศที่ไม่สามารถแสดงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบภูมิ เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการข้อมูลในการนำไปประกอบการตัดสินใจ

3) ในอนาคตรายงานบางอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกตามนโยบายการบริหารงาน

5.6 ข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระ ระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นี้ สามารถช่วยให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการฐานข้อมูลและผลิตรายงานของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะเชียงใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ปัญหาการเข้าใช้งานระบบควรปรับปรุงหน้าจอ (User Interface) ให้สามารถใช้งานง่าย เนื่องจากข้อมูลที่น่าเข้าระบบมีจำนวนมากควรเพิ่มระบบอัตโนมัติช่วยในการนำข้อมูลเข้าระบบ ควรเพิ่มข้อมูลเหตุเสียของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเข้าสู่ระบบ เพื่อช่วยการวางแผนในเรื่องการดูแลทรัพยากรขององค์กร

เนื่องจากเป็นองค์กรที่ราชการจึงมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บริหาร ซึ่งทำให้ต้องมีการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างถูกต้อง

ควรนำข้อมูลเครื่องโทรศัพท์สาธารณะซึ่งเป็นรายละเอียดทางด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลรายได้ ข้อมูลสถานที่ติดตั้ง ข้อมูลยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์ เป็นต้น มาสรุปเป็นรายงานประจำเดือน ประจำปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินงานขององค์กรเป็นสารสนเทศเพื่อช่วยบริหารงาน ตามวิสัยทัศน์ผู้บริหาร นอกเหนือจากผลิตรายงานตามที่กำหนด เช่น สารสนเทศในรูปแบบข้อมูลวิเคราะห์ควรแสดงในรูปแบบสรุปทางสถิติหรือแผนภูมิ เช่น รูปกราฟ การเปรียบเทียบข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ แสดงรายงานในระบบอินทราเน็ตขององค์กร เพื่อง่ายต่อทำความเข้าใจกับข้อมูลสารสนเทศขององค์กรได้ง่าย และดียิ่งขึ้น ควรมีระบบแจ้งรายงานอัตโนมัติให้ผู้บริหารทราบในเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องการโดยไม่ต้องให้ผู้บริหารเข้าไปดูรายงานทุกครั้ง และนำการระบบสารสนเทศงานบริการโทรศัพท์สาธารณะขยายผลไปใช้ในศูนย์บริการอื่นทั่วประเทศ ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร