

บทที่ 4

การประเมินผลการพัฒนาระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 17 อัดโนมัติ

จากการทดสอบระบบการพัฒนาระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 17 อัดโนมัติทั้งในด้านเทคนิคและการใช้งานรวมถึงการแก้ไขปัญหาหลังการทดสอบให้จนสามารถใช้งานได้ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ในบทนี้จะกล่าวถึงการประเมินผลการพัฒนาระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 17 อัดโนมัติสามารถประเมินได้ 3 แนวทางได้แก่

1. การประเมินผลความสามารถของระบบโดยรวม ในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. การประเมินผลโดยประสิทธิภาพของการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ในการนำเอาระบบไปใช้โดยใช้ดัชนีชี้วัดจากระยะเวลาในการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจนในแต่ละเดือน
3. การประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ อันได้แก่ ผู้ใช้บริการที่แจ้งเหตุฉุกเฉินเข้ามาในระบบ กองงานตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ และพนักงาน 17 ทุกคน

การประเมินผลความสามารถของระบบโดยรวม

ในการพิจารณาถึงความสามารถของระบบ ตามที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้มีดังต่อไปนี้

1. ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถประเมินผลระบบจากการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

การรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	ทั้งหมด	อัดโนมัติ	พนักงาน
ในเวลาราชการ	63%	18%	82%
นอกเวลาราชการ	37%	100%	0%

ตารางที่ 4.1 แสดงการให้บริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

จากตารางที่ 4.1 พบว่าระบบตอบรับอัตโนมัติสามารถให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นอกเวลาราชการ ซึ่งจะไม่มีพนักงานรับสายปฏิบัติงานอยู่ ระบบตอบรับอัตโนมัติจะสามารถรับได้ทุกสายที่แจ้งเหตุขัดข้องเข้ามา

1.2 การสอบถามข้อมูลคู่สายโทรศัพท์

การสอบถามข้อมูล	ทั้งหมด	อัตโนมัติ	พนักงาน
ในเวลาราชการ	96%	12%	88%
นอกเวลาราชการ	4%	100%	0%

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระบบตอบรับอัตโนมัติสามารถให้บริการสอบถามข้อมูลให้กับกองงานตรวจแก้ไขได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นอกเวลาราชการ ซึ่งจะไม่มีพนักงานรับสายปฏิบัติงานอยู่ ระบบตอบรับอัตโนมัติจะสามารถให้บริการสอบถามข้อมูลได้ทุกสายที่เรียกเข้ามา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในอนาคต เมื่อให้กองงานตรวจแก้ไขทำงานนอกเวลาก็ไม่มีความจำเป็นต้องให้พนักงานรับสายทำงานล่วงเวลาด้วย

1.3 การแจ้งคืนดี

การแจ้งคืนดี	ทั้งหมด	อัตโนมัติ	พนักงาน
ในเวลาราชการ	87%	12%	88%
นอกเวลาราชการ	13%	100%	0%

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการให้บริการแจ้งคืนดี

จากตารางที่ 4.3 จะให้ผลเช่นเดียวกับตารางที่ 4.2 พบว่าระบบตอบรับอัตโนมัติสามารถให้บริการแจ้งคืนดีหมายเลขของกองงานตรวจแก้ไขได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นอกเวลาราชการ ซึ่งจะไม่มีพนักงานรับสายปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับกองงานตรวจแก้ไขที่จะถูกประเมินผลงานในด้านความรวดเร็วในการตรวจแก้ไขอีกด้วย

1.4 การแจ้งกลับผู้ให้บริการ

การแจ้งกลับผู้ให้บริการ	ทั้งหมด	อัตโนมัติ	พนักงาน
ในเวลาราชการ	63%	34%	66%
นอกเวลาราชการ	37%	100%	0%

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการให้บริการแจ้งกลับผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.4 ระบบสามารถแจ้งกลับทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการให้กับผู้ให้บริการ ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างอื่นที่จำเป็นหรือสำคัญกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับในอดีตพนักงานอาจต้องใช้เวลาทั้งวันในการ โทรแจ้งกลับผู้ให้บริการทุกหมายเลขที่ตรวจแก้เสร็จ

- ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถรับ-ส่งข้อมูลด้วยเสียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประเมินผลได้โดยวัดจากความสะดวก ความรวดเร็ว และ ความถูกต้องในการใช้บริการกับระบบ สรุปได้ดังนี้

2.1 อัตราการเรียก 17 สำเร็จ

อัตราการเรียก 17 สำเร็จ	ก่อนใช้ระบบ	หลังใช้ระบบ
ในเวลาราชการ	72%	88%
นอกเวลาราชการ	35%	97%

ตารางที่ 4.5 แสดงอัตราเรียก 17 สำเร็จ

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวัดถึงความสะดวกในการเรียกเข้าหมายเลข 17 ซึ่งการเรียกสำเร็จหมายถึง การกดหมายเลข 17 แล้วปลายทางมีการรับสาย หากปลายทางสายไม่ว่าง หรือไม่มีผู้รับสาย หรือวงจรเชื่อมโยงระหว่างชุมสายไม่ว่าง ก็จะถือว่าไม่สำเร็จ จะสังเกตเห็นว่าเมื่อนำระบบอัตโนมัติมาให้บริการ อัตราการเรียก 17 สำเร็จเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากหากผู้ให้บริการเลือกแจ้งเหตุขัดข้องผ่านระบบอัตโนมัติจะทำให้ใช้เวลาในการใช้สายเพียง 2 นาที ขณะที่การแจ้งผ่านพนักงานเช่นเดิมจะใช้เวลาสูงถึง 5 ถึง 10 นาที การใช้เวลาในการแจ้งแต่ละครั้งน้อยกว่านี้ ก็จะช่วยให้วงจรมีเวลาที่ว่างพร้อมที่จะรับสายต่อไปได้มากขึ้น

2.2 ความรวดเร็วในการตอบรับ

ความรวดเร็วในการตอบรับ	อัตโนมัติ	พนักงาน
ภายใน 5 วินาที	100%	72%
เกิน 5 วินาที	0%	28%

ตารางที่ 4.6 แสดงความรวดเร็วในการตอบรับ

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นว่าระบบตอบรับอัตโนมัติมีความสามารถตอบสนองการเรียกเข้ามาใช้บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ ไม่ว่าจะเป็นการเรียกเพื่อแจ้งเหตุขัดข้องหรือการเรียกเพื่อสอบถามคู่สาย จะพบว่าสามารถตอบสนองได้ภายใน 5 วินาทีทุก ๆ สายที่เรียกเข้ามา

2.3 ความถูกต้องของข้อมูล

ความถูกต้องของข้อมูล	อัตโนมัติ	พนักงาน
จากการแจ้งเหตุขัดข้อง	100%	86%
จากการตรวจแก้เหตุขัดข้อง	100%	95%

ตารางที่ 4.7 แสดงความถูกต้องของข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่แจ้งเหตุขัดข้องเข้ามาและกองงานตรวจแก้เหตุขัดข้องที่เข้ามาในระบบเพื่อสอบถามข้อมูล พบว่าระบบตอบรับอัตโนมัติสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องทุกครั้งที่ใช้บริการ ขณะที่ การให้ข้อมูลโดยพนักงานจะมีความผิดพลาดอยู่บ้าง ทั้งนี้เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ความเมื่อยล้า, ความเครียด หรือการให้บริการไม่ทันในแต่ละสายที่เรียกเข้ามา เป็นต้น

การประเมินผลโดยการวัดประสิทธิภาพของการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์

จากตารางที่ 4.8 แสดงการตรวจแก้คืนดีหมายเลขโทรศัพท์ของจังหวัดลำพูนตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2543 จนถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2544 โดยมุ่งพิจารณาข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ซึ่งเป็นเดือนที่เริ่มใช้งานระบบพบว่าหมายเลขขัดข้องที่มีผู้ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้องเข้ามาและทำการทดสอบเบื้องต้นว่าเสียจริงและจะต้องส่งกองงานตรวจแก้ไปดำเนินการตรวจแก้นั้นมีประมาณร้อยละ 2 ของหมายเลขเปิดใช้ทั้งหมดเท่านั้น ซึ่งนับว่าน้อย จึงทำให้การตรวจแก้คืนดีทำได้รวดเร็วอยู่แล้วทั้งก่อนและหลังติดตั้งระบบ โดยจะสังเกตว่าไม่มีหมายเลขใดเสียเกินกว่า 7 วันเลย อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงการตรวจแก้คืนดีภายใน 1 วันจะพบว่าหลังติดตั้งระบบ กองงานตรวจแก้สามารถตรวจแก้ได้คืนขึ้นโดยสามารถทำได้ถึง ร้อยละ 99.06 ของหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งเหตุขัดข้องเข้ามาทั้งหมด

ข้อมูล	ต.ค. 2543	พ.ย. 2543	ธ.ค. 2543	ม.ค. 2544	ก.พ. 2544
หมายเลขเปิดใช้	12,733	12,733	12,733	13,242	13,572
หมายเลขขัดข้อง	293	183	141	131	106
หมายเลขขัดข้อง (%)	2.30	1.44	1.11	0.99	0.78
คืนดีภายใน 1 วัน	286	170	136	124	105
คืนดีภายใน 1 วัน (%)	96.59	92.90	96.45	94.66	99.06
คืนดีภายใน 7 วัน	293	183	141	131	106
คืนดีภายใน 7 วัน (%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ตารางที่ 4.8 แสดงการตรวจแก้คืนดีหมายเลขโทรศัพท์ของจังหวัดลำพูน

การประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการที่แจ้งเหตุขัดข้องผ่านระบบรับแจ้งเหตุขัดข้อง 17 อีดี โนมัติ , กลุ่มกองงานตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์และกลุ่มพนักงาน 17

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ

ใช้วิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่โทรศัพท์แจ้งเหตุขัดข้องเข้ามาผ่านระบบ ซึ่งระบบจะเก็บข้อมูลหมายเลขที่ขัดข้องที่ได้แจ้งไว้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2544 จนถึงวันที่ 8 มีนาคม 2544 พบว่ามีผู้ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้องเข้ามา จำนวน 106 หมายเลข แจ้งผ่านพนักงานรับสาย จำนวน 58 หมายเลข แจ้งผ่านระบบจำนวน 48 หมายเลข ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับผู้ที่แจ้งผ่านระบบทุกราย ในวันที่ 8 มีนาคม 2544 ช่วงเวลา 17.00 น. ถึง 20.00 น. และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ จำนวน 30 ตัวอย่าง สาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง พบว่าประสบความสำเร็จในโทรแจ้ง 17 ทุกครั้งจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่โทรแจ้งไม่สำเร็จในครั้งแรกจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 ซึ่งสาเหตุที่การแจ้งเหตุขัดข้องไม่สำเร็จในครั้งแรกเกิดขึ้นเนื่องจาก สายไม่ว่าง และ ทำผิดขั้นตอน
2. หลังจากที่ผู้ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้องเข้ามาระบบสามารถตอบรับได้ภายในเวลาไม่เกิน 5 วินาที จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.33 และตอบรับในช่วงเวลา

- 5 – 10 วินาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 ไม่มีผู้ให้บริการรายใดบอกว่าระบบตอบรับนานเกินกว่า 10 วินาที
3. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อคำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ที่ระบบตอบรับกับผู้ใช้บริการ พบว่าจำนวน 23 ราย หรือร้อยละ 76.67 บอกว่าเข้าใจง่าย จำนวน 7 รายหรือร้อยละ 23.33 บอกว่าเข้าใจปานกลางและไม่มีผู้ให้บริการรายใดคิดว่าคำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ ที่ระบบได้ตอบด้วยเสียงเข้าใจยากและต้องปรับปรุง
 4. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อด้อยคำนำเสียงที่ระบบตอบรับอัตโนมัติตอบได้ด้วย พบว่าผู้ให้บริการจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 พอใจกับด้อยคำนำเสียง ผู้ให้บริการจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 ยังไม่พอใจโดยบอกว่าเสียงเบาเสนอให้ทำการปรับปรุงเสียงให้ดังขึ้น ในบางรายแนะนำว่าควรมีด้อยคำภาษาเหนือ หรือ ภาษาท้องถิ่นของจังหวัดลำพูน เช่น ภาษายอง เป็นต้น
 5. ความคิดเห็นต่อระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้งเหตุขัดข้องแต่ละครั้งของผู้ให้บริการทุกราย คิดว่าเหมาะสมแล้ว ซึ่งจากการสอบถามพบว่าผู้ให้บริการใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 2 นาทีเท่านั้น ซึ่งถือว่าไม่นานเมื่อเทียบกับการแจ้งกับพนักงานรับสาย
 6. ความมั่นใจของผู้ให้บริการว่าเมื่อแจ้งเหตุขัดข้องผ่านระบบอัตโนมัติแล้วโทรศัพท์ที่เสียจะได้รับการแก้ไขให้ใช้ได้ตามปกติ อยู่ในระดับมากจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 และมีความมั่นใจน้อยจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.33 ผู้ให้บริการที่ไม่ค่อยมีความมั่นใจในระบบกล่าวว่า จะแจ้งเข้าไปอีกครั้งเมื่อระบบตอบกลับมาว่าหมายเลขนี้ได้รับการแจ้งไว้แล้วกำลังอยู่ในระหว่างการแก้ไข ผู้ให้บริการจึงมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น
 7. หลังจากที่ผู้ให้บริการแจ้งเหตุขัดข้องผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ ผู้ให้บริการคาดหวังให้โทรศัพท์ที่เสียได้รับการแก้ไขภายในเวลา 24 ชั่วโมง จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 เกิน 1 วันแต่ไม่เกิน 7 วัน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่มีผู้ให้บริการรายใดที่คาดหวังว่าเครื่องโทรศัพท์ที่เสียจะได้รับการแก้ไขในเวลาเกินกว่า 7 วัน
 8. หลังจากที่โทรศัพท์ได้รับการแก้ไขจนสามารถใช้งานได้ตามปกติผู้ให้บริการจะได้รับแจ้งจากองค์กรโทรศัพท์ผ่านพนักงาน 17 จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 ผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนที่เหลืออีก 10 ราย หรือร้อยละ 33.33 บอกว่าไม่มีใครแจ้งแต่สามารถทราบหมายเลขโทรศัพท์นั้นใช้งานได้แล้วจากการที่พนักงานตรวจแก้ไขเรียบร้อยแล้วหากมีผู้ให้บริการอยู่ที่บ้านก็จะ

ทดสอบให้ดูที่บ้าน หรืออาจทราบได้เองจากการยกหูโทรศัพท์ตรวจสอบฟังสัญญาณ จากชุมสายโทรศัพท์แล้วปรากฏว่าใช้งานได้แล้ว

9. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการที่องค์การโทรศัพท์ได้นำเอาระบบอัตโนมัติมาใช้ ในบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 30 รายเห็นว่าระบบอัตโนมัติจะช่วยให้การแจ้งเหตุขัดข้องสะดวกขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ได้คิดถึงภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ซึ่งเป็นผลทางอ้อม เพราะโดยธรรมชาติผู้ให้บริการจะคิดถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับเป็นอันดับแรก
10. หากโทรศัพท์ขัดข้องครั้งต่อไป ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจโทรแจ้งผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติจำนวน 9 รายคิดเป็นร้อยละ 30 เนื่องจากเห็นว่ามีความสะดวกรวดเร็วและบางรายเคยมีประสบการณ์ในการแจ้งกับพนักงาน 17 แล้วพนักงาน 17 ตอบสนองต่อผู้ให้บริการไม่คึกคัก ทำให้เกิดความรู้สึกด้านลบต่อพนักงาน แต่ก็ยังมีผู้บริการจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 เลือกที่จะแจ้งกับพนักงาน 17 โดยให้เหตุผลว่าการพูดคุยกับพนักงานจะสามารถทราบรายละเอียดของเหตุขัดข้องได้ชัดเจนมากกว่า เช่น จะนัดเวลาอยู่บ้านรอกองงานตรวจแก้ไขที่จะออกมาหรืออาจจะสอบถามถึงความรุนแรงของเหตุขัดข้องว่าจะต้องใช้เวลาในการตรวจแก้นานเพียงใด อีกทั้งบางครั้งพนักงาน 17 จะช่วยแนะนำวิธีการตรวจสอบสาเหตุเบื้องต้นได้ โดยเฉพาะเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นเป็นกรณีที่ไม่รุนแรงหรือไม่ซับซ้อน ผู้บริการบางรายสามารถตรวจสอบและแก้ไขอาการเสียได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องส่งกองงานตรวจแก้ไขออกไปซ่อมซึ่งจะทำให้เสียเวลามากกว่า

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มกองงานตรวจแก้ไข

ในการสัมภาษณ์กองงานตรวจแก้ไขจะทำการสัมภาษณ์กองงานทุกคนในจังหวัดลำพูน จำนวน 10 คน โดยทั้งการสัมภาษณ์โดยการพูดคุยปกติและทางโทรศัพท์ สาระสำคัญจากการสัมภาษณ์กองงานตรวจแก้ไขมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กองงานตรวจแก้ไขจำนวน 8 คนหรือร้อยละ 80 เคยใช้บริการทั้งสอบถามข้อมูลคู่สายและบริการแจ้งคืนดีหมายเลขแต่ไม่ได้ใช้บริการเป็นประจำเนื่องจากส่วนใหญ่ปฏิบัติงานหรือตรวจแก้ไขหมายเลขเฉพาะวันเวลาราชการเท่านั้นจึงสามารถใช้ระบบวิทยุส่งการสอบถามกับพนักงาน 17 ที่สะดวกคืออยู่แล้ว แต่มีกองงานตรวจแก้ไขอีกจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 ไม่เคยใช้บริการทั้ง 2 อย่าง ทั้งนี้ให้เหตุผลว่าไม่ต้องการที่จะหาเครื่องโทรศัพท์เพื่อโทรเข้าไปใช้บริการ

2. ความถูกต้องของข้อมูลคู่สายที่ระบบแจ้งกองงานตรวจแก้โทรाप กองงานทุกคนที่เคยใช้บอกว่ามีความถูกต้องทุกครั้งที่ผ่านมา ใช้บริการสอบถาม
3. กองงานจำนวน 6 รายคิดเป็นร้อยละ 60 คิดว่าระยะเวลาการให้ข้อมูลได้ตอบกับกองงานในแต่ละครั้งนั้นเหมาะสมแล้ว แต่ยังมีกองงานอีกจำนวน 4 รายคิดเป็นร้อยละ 40 คิดว่าควรต้องปรับปรุงในกรณีที่ระบบกำลังแจ้งข้อความที่เป็นตัวเลขนั้นขาดความต่อเนื่องและไม่เป็นธรรมชาติจึงทำให้รู้สึกว้าเหวไป แต่ถ้าจับเวลากองงานทุกคนยอมรับว่าการให้ข้อมูลจากระบบอัตโนมัติเร็วกว่า
4. การแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ที่ขัดข้องของกองงานหลังนำเอาระบบอัตโนมัติมาใช้ กองงานจำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 20 บอกว่าสามารถทำงานได้เร็วขึ้นปานกลาง และอีกจำนวน 8 รายคิดเป็นร้อยละ 80 บอกว่าไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากขั้นตอนการทำงานหลักเช่นการส่งหมายเลขแจ้งเหตุขัดข้องมาให้กองงาน ยังคงต้องอาศัยพนักงาน 17 เป็นผู้รายงานและวิธีการรวมถึงการใช้เครื่องมือในการตรวจแก้ก็ยังไม่ใช้แบบเดิมจึงคิดว่าไม่น่าจะมีผลต่อการตรวจแก้ได้เร็วขึ้น
5. ในการตรวจแก้คืนคิดครั้งต่อไปเมื่อกองงานตรวจแก้ต้องการข้อมูลเลือกที่จะโทรเข้าระบบตอบรับอัตโนมัติจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 เลือกที่จะโทรถามกับพนักงานรับสายจำนวน 3 รายคิดเป็นร้อยละ 30 และจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 50 เลือกที่จะใช้วิทยุสื่อสารในการสอบถาม เพราะคิดว่าสะดวกคืออยู่แล้ว
6. ในการที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้นำเอาระบบตอบรับอัตโนมัติมาใช้ในมุมมองของกองงานตรวจแก้จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 บอกว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรโทรศัพท์และอีกจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 บอกว่า จะทำให้การแจ้งเหตุขัดข้องและการทำงานของกองงานตรวจแก้ทำได้สะดวกขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานในวันหยุดหรือวันที่ไม่มีพนักงาน 17 คอยให้ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มพนักงาน 17

ในส่วนงานรับแจ้งเหตุขัดข้อง 17 ของโทรศัพท์จังหวัดลำพูนจะมีพนักงานจำนวน 2 คนที่ทำหน้าที่เป็นทั้งพนักงานรับสายในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องแจ้งเหตุขัดข้องกับพนักงานและพนักงานตรวจสอบหมายเลข , รายงานให้กับกองงานตรวจแก้ , รับผลการดำเนินงานตรวจแก้ และโทรกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อตรวจสอบผลการตรวจแก้ การสัมภาษณ์ครั้งนี้จะมุ่งถึงความพึงพอใจในระบบรับแจ้งเหตุขัดข้อง 17 ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

พนักงาน 17 บอกว่าการนำเอาระบบรับแจ้งเหตุขัดข้อง 17 อัตโนมัตินำมาใช้ในการรับแจ้งเหตุขัดข้องจะทำให้การรับแจ้งเหตุขัดข้องทำได้ดีขึ้นมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรับแจ้งเหตุขัดข้องนอกเวลาราชการที่ไม่มีพนักงาน 17 ปฏิบัติงานอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้อีกทางหนึ่งด้วย พนักงาน 17 มีความวิตกพอสมควรว่าการนำเอาระบบตอบรับอัตโนมัติมาใช้จะทำให้ภาระงานของพนักงานลดลงและองค์การโทรศัพท์ ฯ อาจลดบุคลากรในการปฏิบัติงานนี้ลงได้ อย่างไรก็ตามทุกคนต่างยอมรับว่าระบบอัตโนมัติสามารถช่วยให้พนักงาน 17 ทำงานได้เร็วขึ้นมาก จึงสามารถรับปริมาณงานในแต่ละวันได้มากขึ้นด้วย