

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**      ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

**ชื่อผู้เขียน**      ศิริศักดิ์ นกมีรอด

**ปริญญา**      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ นายสุวรรณ      ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรศักดิ์ นวรัตน์ ณ อรุณยา      กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการ ประโยชน์ และปัญหาในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล วิธีการศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อการใช้งานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 76 แห่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี อายุราชการระหว่าง 1 - 5 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ผ่านการอบรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นส่วนน้อย ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำในช่วงเวลา 08.00 - 10.00 น. มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง 30 นาที - 1 ชั่วโมง ในแต่ละเดือนมากกว่า 20 ชั่วโมง มีการใช้งานร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ และมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเอกชนรายอื่นๆ เป็นส่วนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นและความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อมิตินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับคือ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ รูปลักษณ์ การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อมิตินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับคือ การให้ความมั่นใจ รูปลักษณ์ การดูแลเอาใจใส่ การตอบสนอง และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าอินเทอร์เน็ตตำบลมีประโยชน์มากที่สุดและมากในทุกปัจจัยย่อย ประโยชน์ที่มีความเห็นระดับมากที่สุด คือ ช่วยให้ทันต่อเหตุการณ์ ช่วยให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ช่วยสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน และช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางแสวงหาความรู้

ปัญหาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลพบว่า มีปัญหาในเรื่องการเชื่อมต่อมีความเร็วต่ำ การติดไวรัสคอมพิวเตอร์จากเครือข่าย การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้ คู่สายโทรศัพท์เสีย การตรวจแก้ คู่สายโทรศัพท์เสียใช้เวลานานเกินไป และการติดต่อกับพนักงาน บมจ. ทศท ผู้เกี่ยวข้องได้ยาก และการล็อกอินเข้าระบบไม่ได้

การศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะให้ บมจ. ทศท ปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดช่องว่างการรับรู้ของลูกค้า โดยแบ่งเป็นการปรับปรุงที่ไม่ใช้ต้นทุนเพิ่ม โดยการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน การกำกับดูแลและพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมในการให้บริการ และการปรับปรุงที่ใช้ต้นทุนเพิ่ม โดยการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ ที่ทันสมัย การจัดตั้ง Help Desk และการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะของพนักงาน

ประเด็นที่สมควรศึกษาต่อไป คือ การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดย บมจ. ทศท และการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง เพื่อสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล

**Independent Study Title** The Opinion of Tambon Administrative Officers Toward Internet Access  
by TOT Corporation Public Company Limited in Chiang Mai Province

**Author** Sirisak Nogmerod

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Asst. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan Chairperson

Asst. Prof. Theerakiti Navaratana Na Ayudhya Member

**ABSTRACT**

The study of the opinion of Tambon Administrative officers toward Internet access by TOT Corporation Public Company Limited in Chiang Mai province was a descriptive research using a survey method. The objective was to study the opinions of the Tambon administrative officers relating to the services, benefits and problems toward the Internet Tambon access. The method used in this study was collecting data from questionnaires distributed to the Tambon Administrative officers who directly responded to the Internet Tambon Project. The data were analyzed by frequencies, percentages and mean statistics.

Consequently, the study of 76 questionnaires which were returned from the Tambon Administrative officers showed that most of the respondents were female at the age range of 20 – 30 years old, with working experiences between 1 – 5 years, with a Bachelor degree and working as data input officers. Few of them were trained to use the Internet Tambon Project. They accessed the internet from 08.00 A.M. to 10.00 A.M., from 30 minutes to 1 hour per day, more than 20 hours per month. Most of them shared the Internet with others, and few of them used other ISP.

The respondents had the opinions on a high level toward the necessity and expectation of all the 5 service dimensions : responsiveness, reliability, tangibles, assurance and empathy, respectively.

The respondents had the opinions on a medium level toward satisfaction of all the 5 service dimensions : assurance, responsiveness, tangibles, empathy and reliability, respectively.

The respondents had the opinions on an extremely high level and on a high level toward the benefit of the Internet Tambon Project. The most benefits were update events, update knowledge in continuation, information and news in support to both government agencies and people, and providing another way for the community to access knowledge.

The most problems found in using the Internet Tambon Project were a low speed connection, computer virus, inaccessible websites, line fault, long time spent to recover line fault, difficulting to contact service personals and impossible log in.

Based on this study, it is recommended that TOT Corporation improve its services in order to reduce the customer gap without additional costs, in order to improve the service standard, the Internal process and employee management. By providing advance tools or equipment, providing help-desk system and employee training to gain more competency will need additional costs for improvement.

Other issues recommended for a further study are factors affecting the customer expectation in using TOT corporation services in the Internet access and a feasibility study of hi-speed wireless local loop to promote the use of the Internet in remote areas.