

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาในการให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน การผ่านการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล กับกรมการปกครอง หรือ บมจ. ทศท ช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละวัน ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลต่อครั้ง ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลต่อเดือน การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานอื่น และการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการรายอื่น นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลคำคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ ต่อมิติต่างๆ ในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

**ส่วนที่ 3** ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

**ส่วนที่ 4** ปัญหาในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะตามคำถามปลายเปิด

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์เพื่อใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจำนวนทั้งสิ้น 145 แห่ง และได้รับการตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 76 แห่ง

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	43.4
หญิง	43	56.6
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.4

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 - 30 ปี	49	64.5
31 - 40 ปี	20	26.3
41 - 50 ปี	7	9.2
สูงกว่า 50 ปี	0	0
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	50	65.8
6 – 10 ปี	21	27.6
11 – 15 ปี	2	2.7
16 – 20 ปี	0	0
20 ปีขึ้นไป	3	3.9
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุราชการระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา อายุราชการระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 อายุราชการระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวช.	0	0
ปวช. หรือเทียบเท่า	7	9.2
ปวส. หรือเทียบเท่า	6	7.9
ปริญญาตรี	55	72.4
สูงกว่าปริญญาตรี	8	10.5
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.5 ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 9.2 และ ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธุรการ	14	18.4
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	16	21.1
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	10	13.2
ปลัด อบต.	15	19.7
นักบริหารงาน อบต.	3	3.9
นักวิชาการศึกษา	3	3.9
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่	10	13.2
อื่นๆ	5	6.6
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาเป็นปลัด อบต. คิดเป็นร้อยละ 19.7 เจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นร้อยละ 18.4 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เท่ากันกับผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 13.2 อื่น ๆ (นิติกร เจ้าหน้าที่พัสดุ หัวหน้าส่วนโยธา ช่างโยธา และไม่ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 6.6 นักบริหารงาน อบต. คิดเป็นร้อยละ 3.9 เท่ากันกับนักวิชาการศึกษา ร้อยละ 3.9

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

การฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	จำนวน	ร้อยละ
เคย	32	42.1
ไม่เคย	44	57.9
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อยละ 57.9 และเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อยละ 42.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นประจำในแต่ละวัน

ช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นประจำในแต่ละวัน	จำนวน	ร้อยละ
08.00 – 10.00 น.	44	24.5
10.01 – 12.00 น.	34	19.0
12.01 – 14.00 น.	32	17.9
14.01 – 16.00 น.	42	23.5
หลัง 16.01 น. เป็นต้นไป	27	15.1
<b>รวม</b>	<b>179</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.5 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19.0 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.9 และช่วงเวลากว่า 16.01 น. เป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	11	14.5
30 นาที - 1 ชั่วโมง	40	52.6
มากกว่า 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง	17	22.4
มากกว่า 2 ชั่วโมง - 3 ชั่วโมง	5	6.6
มากกว่า 3 ชั่วโมง	3	3.9
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลแต่ละครั้ง 30 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา ใช้งานมากกว่า 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง

คิดเป็นร้อยละ 22.4 ใช้งานน้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 14.5 ใช้งานมากกว่า 2 ชั่วโมง - 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 6.6 และใช้งานมากกว่า 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ในแต่ละเดือน

ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	0	0
1 - 5 ชั่วโมง	6	7.9
6 - 10 ชั่วโมง	13	17.1
11 - 15 ชั่วโมง	12	15.8
16 - 20 ชั่วโมง	12	15.8
มากกว่า 20 ชั่วโมง	33	43.4
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละเดือน มากกว่า 20 ชั่วโมง จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา ใช้งาน 6 - 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 17.1 ใช้งาน 16 - 20 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 15.8 ซึ่งเท่ากับ ใช้งาน 11 - 15 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 15.8 และใช้งาน 1 - 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ

การใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	29	38.2
มี	47	61.8
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 61.8 และไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามลำดับ

หน่วยงานและบุคคลที่มาร่วมใช้งาน ได้แก่ กลุ่มอาชีพหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ สำนักงานพัฒนาชุมชน สถานีอนามัย นักเรียน นักศึกษา ประชาชน

ตารางที่ 11 แสดงร้อยละของการใช้อินเตอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ

การใช้อินเตอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	61	80.3
มี	15	19.7
รวม	76	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าไม่มีการใช้อินเตอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 80.3 และมีการใช้อินเตอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ

อินเตอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ ที่ใช้ คือ บริษัท TT&T บริษัท KSC Internet บริษัท LoxInfo บริษัท CS Internet

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ ต่อมิติต่างๆ ในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

นำเสนอข้อมูลความคิดเห็น 3 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อมิติต่างๆ ของคุณภาพในการให้บริการ คือ

1. มิติด้านรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ
2. มิติด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
3. มิติด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ
4. มิติด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ
5. มิติด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลังการให้บริการซึ่งเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านรูปสักขณ์ (Tangibles)

รูปสักขณ์ของผู้ให้บริการ (Tangibles)	ความจำเป็น					ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บมจ. ทศท มีอุปกรณ์เครือข่ายที่ทันสมัย																		
อุปกรณ์ของ บมจ. ทศท ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความทันสมัย	29 (38.2)	26 (34.2)	17 (22.4)	4 (5.3)	-	4.05	20 (26.3)	30 (39.5)	23 (30.3)	3 (3.9)	-	4.04	7 (9.2)	15 (19.7)	40 (52.6)	11 (14.5)	3 (3.9)	3.16
เครือข่ายที่ บมจ. ทศท ใช้บำรุงรักษาและแก้ไขเหตุเสีย มีความทันสมัย	23 (30.3)	31 (40.8)	19 (25.0)	3 (3.9)	-	3.97	20 (26.3)	30 (39.5)	23 (30.3)	3 (3.9)	-	3.88	5 (6.6)	23 (30.3)	36 (47.4)	10 (13.2)	2 (2.6)	3.25
						4.01						3.96						3.21
บมจ. ทศท มีปริมาณความสะอาดที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ																		
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท มีความสะอาดเรียบร้อย และทันสมัย	29 (38.2)	23 (30.3)	17 (22.4)	7 (9.2)	-	3.97	21 (27.6)	28 (36.8)	23 (30.3)	4 (5.3)	-	3.87	17 (22.4)	26 (34.2)	26 (34.2)	6 (7.9)	1 (1.3)	3.68
ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท มีความทันสมัย	33 (43.4)	22 (28.9)	15 (19.7)	5 (6.6)	1 (1.3)	4.07	26 (34.2)	29 (38.2)	12 (15.8)	8 (10.5)	1 (1.3)	3.93	6 (7.9)	21 (27.6)	38 (50)	8 (10.5)	3 (3.9)	3.25
						4.02						3.90						3.47



รูปลักษณะของผู้ให้บริการ (Tangibles)	ความจำเป็น						ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อยที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อยที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อยที่สุด	
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้พื้นฐาน สะอาดตา	16	30	23	4	3	3.68	12	32	24	6	2	3.61	8	28	32	7	1	3.46
พนักงานช่าง บมจ. ทศท แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	16	30	23	4	3	3.68	12	32	24	6	2	3.61	8	28	32	7	1	3.46
วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกต้อง	26	32	11	7	-	4.01	18	41	11	5	1	3.92	4	26	37	7	2	3.30
คู่มือการเชื่อมต่อดาวน์โหลดของ บมจ. ทศท มีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย	23	28	19	5	1	3.88	17	31	21	5	2	3.74	6	23	35	9	3	3.26
สติ๊กเกอร์แนะนำการแจ้งเหตุเสียมี ความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย	23	28	19	5	1	3.88	17	31	21	5	2	3.74	6	23	35	9	3	3.26
เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า	27	25	19	4	1	3.96	25	23	20	7	1	3.84	13	18	35	7	3	3.41
เวลาทำการ 08.00 - 17.00 น. 5 วันต่อสัปดาห์ ของ บมจ. ทศท มีความเหมาะสมแล้ว	27	25	19	4	1	3.96	25	23	20	7	1	3.84	13	18	35	7	3	3.41
ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท สามารถรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง	35	23	13	5	-	4.16	25	31	12	8	-	3.96	9	23	26	14	4	3.25

รูปลักษณะของผู้ให้บริการ (Tangibles)	ความจำเป็น				ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ														
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	เฉลี่ย										
พนักงานช่างของ บมจ. ทศท สามารถแก้จุดเหตุเสียให้ตลอด 24 ชั่วโมง	29 (38.2)	26 (34.2)	15 (19.7)	4 (5.3)	2 (2.6)	4.00	20 (26.3)	32 (42.1)	17 (22.4)	4 (5.3)	3 (3.9)	3 (3.82)	2 (2.6)	16 (21.1)	36 (47.4)	13 (17.1)	9 (11.8)	2.86					
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย				ค่าเฉลี่ยปัจจัย				ค่าเฉลี่ยปัจจัย				3.87	ค่าเฉลี่ยปัจจัย				3.17					
	<b>รวม</b>				<b>รวม</b>				<b>รวม</b>				<b>3.94</b>	<b>รวม</b>				<b>3.83</b>	<b>รวม</b>				<b>3.32</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์เฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์เฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 3.46) วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.28) บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.21) เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์เฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 13 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวัง ภาวการณ์ให้บริการ และความพึงพอใจ ภายหลังการใช้บริการซ่อมรถยนต์ตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ที่มีต่อมิติด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability)	ความจำเป็น					ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เมื่อ บมจ. ทศท สัญญาประกันค่าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง															
บมจ. ทศท ติดตั้งตู้สายโทรศัพท์ให้ท่าน	26 (94.2)	28 (36.8)	20 (26.3)	1 (1.3)	1 (1.3)	24 (31.6)	31 (40.8)	19 (25.0)	2 (2.6)	-	10 (13.2)	26 (34.2)	30 (39.5)	8 (10.5)	2 (2.6)
ตรงตามกำหนดเวลา															
บมจ. ทศท ตรวจสอบให้เหตุเสียโทรศัพท์ให้ท่าน ตรงตามกำหนดเวลา	28 (36.8)	26 (34.2)	15 (19.7)	6 (7.9)	1 (1.3)	18 (23.7)	26 (34.2)	26 (34.2)	5 (6.6)	1 (1.3)	6 (7.9)	18 (23.7)	34 (44.7)	14 (18.4)	4 (5.3)
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย					ค่าเฉลี่ยปัจจัย					ค่าเฉลี่ยปัจจัย				
	3.99					3.99					3.87				
เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา															
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ให้ความสนใจ	30 (39.5)	23 (30.3)	16 (21.1)	6 (7.9)	1 (1.3)	18 (23.7)	27 (35.5)	22 (28.9)	7 (9.2)	2 (2.6)	7 (9.2)	16 (21.1)	39 (51.3)	8 (10.5)	6 (7.9)
ติดตามการแก้ไขเหตุเสียผู้สายให้โดยตลอด															
พนักงานช่างของ บมจ. ทศท เอาใจใส่แก้ไข	30 (39.5)	24 (31.6)	13 (17.1)	9 (11.8)	-	21 (27.6)	26 (34.2)	22 (28.9)	6 (7.9)	1 (1.3)	9 (11.8)	22 (28.9)	32 (42.1)	8 (10.5)	5 (6.6)
เหตุเสียผู้สายโทรศัพท์ให้ท่านอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ยปัจจัย					ค่าเฉลี่ยปัจจัย					ค่าเฉลี่ยปัจจัย				
	3.99					3.99					3.74				
											3.21				

ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability)	ความจำเป็น						ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย		
บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น																				
เมื่อ บมจ. ทศท ติดตั้งตู้สายโทรศัพท์แล้วเสร็จ ท่านสามารถใช้งานได้ทันที	40 (52.6)	18 (23.7)	13 (17.1)	5 (6.6)	-	4.22	38 (50)	24 (31.6)	12 (15.8)	2 (2.6)	-	16 (21.1)	26 (34.2)	22 (28.9)	7 (9.2)	5 (6.6)	3.54			
ในการใช้งานครั้งแรก ท่านสามารถเชื่อมต่อ อินเตอร์เน็ตได้ด้วยความเร็วสูงสุดของโมเด็ม	35 (46.1)	18 (23.7)	14 (18.4)	8 (10.5)	1 (1.3)	4.03	29 (38.2)	23 (30.3)	21 (27.6)	2 (2.6)	1 (1.3)	4 (5.3)	14 (18.4)	38 (50)	14 (18.4)	6 (7.9)	2.95			
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						4.13	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						4.15	ค่าเฉลี่ยปัจจัย					
บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้																				
เมื่อตู้สายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไข ให้ท่านได้ภายใน 1 วัน	40 (52.6)	13 (17.1)	14 (18.4)	6 (7.9)	3 (3.9)	4.07	28 (36.8)	19 (25)	17 (22.4)	7 (9.2)	5 (6.6)	11 (14.5)	11 (14.5)	28 (36.8)	12 (15.8)	14 (18.4)	2.91			
เมื่อตู้สายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไข ให้ท่านได้ภายใน 5 วัน	28 (36.8)	22 (28.9)	17 (22.4)	6 (7.9)	3 (3.9)	3.87	23 (30.3)	26 (34.2)	21 (27.6)	4 (5.3)	2 (2.6)	9 (11.8)	18 (23.7)	29 (38.2)	10 (13.2)	10 (13.2)	3.08			
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท กำหนดเวลาตู้สายโทรศัพท์ที่คืนได้ ตรงตามความเป็นจริง	21 (27.6)	28 (36.8)	24 (31.6)	3 (3.9)	-	3.88	18 (23.7)	22 (28.9)	33 (43.4)	3 (3.9)	-	4 (5.3)	16 (21.1)	42 (55.3)	10 (13.2)	4 (5.3)	3.08			
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.94	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.77	ค่าเฉลี่ยปัจจัย					
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.94	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.77	ค่าเฉลี่ยปัจจัย					

ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability)	ความจำเป็น						ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด		มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด		มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด				
	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มากที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	เฉลี่ย			
บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะให้บริการได้เมื่อไร	24	24	21	5	2	3.83	16	33	20	7	-	3.76	9	24	27	11	5	3.28			
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท ให้คำแนะนำติดตามการแก้ไขเหตุเสีย โทรศัพท์ให้ท่าน โดยตลอด	(31.6)	(31.6)	(27.6)	(6.6)	(2.6)	(21.1)	(43.4)	(26.3)	(9.2)	-	(11.8)	(31.6)	(14.5)	(6.6)	(35.5)	(14.5)	(6.6)	(6.6)			
พนักงานช่างของ บมจ. ทศท เขาใจใต้อ การแก้ไขเหตุเสียโทรศัพท์ให้ท่าน อย่างจริงจัง	23	24	21	8	-	3.82	20	21	26	8	1	3.67	5	16	35	14	6	3.00			
	(30.3)	(31.6)	(27.6)	(10.5)	-	(26.3)	(27.6)	(34.2)	(10.5)	(1.3)	(6.6)	(21.1)	(18.4)	(7.9)	(46.1)	(18.4)	(7.9)	(7.9)			
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.83	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.72	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.14
	<b>รวม</b>						<b>3.97</b>	<b>รวม</b>						<b>3.85</b>	<b>รวม</b>						<b>3.18</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.99) บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.87) บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.74) บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.28) บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.21) บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร (ค่าเฉลี่ย 3.14) บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)





การตอบสนองของผู้ให้บริการ (Responsiveness)	ความจำเป็น						ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย			
พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า																					
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการแจ้งเหตุเสียหรือ การขอความช่วยเหลือของท่าน	36 (47.4)	18 (23.7)	16 (21.1)	6 (7.9)	-	4.11	26 (34.2)	20 (26.3)	24 (31.6)	6 (7.9)	-	3.87	10 (13.2)	21 (27.6)	30 (39.5)	13 (17.1)	2 (2.6)	3.32			
พนักงานของ บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธ การขอความช่วยเหลือของท่าน	28 (36.8)	31 (40.8)	13 (17.1)	4 (5.3)	-	4.09	21 (27.6)	27 (35.5)	22 (28.9)	6 (7.9)	-	3.83	8 (10.5)	21 (27.6)	31 (40.8)	14 (18.4)	2 (2.6)	3.25			
	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						4.10	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.85	ค่าเฉลี่ยปัจจัย						3.29
	<b>รวม</b>						<b>4.06</b>	<b>รวม</b>						<b>3.90</b>	<b>รวม</b>						<b>3.25</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.29) พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการใช้บริการ และความพึงพอใจ ภายหลังการใช้บริการเชื่อมต่อยินเตอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ (Assurance)

การให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ (Assurance)	ความจำเป็น					ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	เฉลี่ย
พฤติกรรรมของพนักงาน บมจ. ทศท	23	27	21	5	3.89	18	30	23	5	3.80	7	21	38	9	3.32
สร้างคามมั่นใจให้แก่ท่าน	(30.3)	(35.5)	(27.6)	(6.6)	(23.7)	(39.5)	(30.3)	(6.6)	(9.2)	(27.6)	(50)	(11.8)	(1.3)		
ท่านรู้สึกอบอุ่นใจ	24	25	21	5	3.87	17	25	30	4	3.72	10	19	39	3	3.34
ในการใช้บริการของ บมจ. ทศท	(31.6)	(32.9)	(27.6)	(6.6)	(22.4)	(32.9)	(39.5)	(5.3)	(13.2)	(25)	(51.3)	(3.9)	(6.6)		
พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อีซยาศัย	24	26	19	6	3.87	17	22	30	7	3.64	10	18	42	5	3.41
และเอื้อเพื่อต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	(31.6)	(34.2)	(25)	(7.9)	(22.4)	(28.9)	(39.5)	(9.2)	(100)	(13.2)	(23.7)	(55.3)	(6.6)	(1.3)	
พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดี	33	20	18	4	4.05	18	33	20	5	3.84	10	27	35	3	3.55
ในการตอบคำถามของท่าน	(43.4)	(26.3)	(23.7)	(5.3)	(23.7)	(43.4)	(26.3)	(6.6)	(13.2)	(35.5)	(46.1)	(3.9)	(1.3)		
พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท	30	23	18	4	4.01	23	27	21	4	3.88	7	17	39	9	3.18
พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน	(39.5)	(30.3)	(23.7)	(5.3)	(30.3)	(35.5)	(27.6)	(5.3)	(1.3)	(9.2)	(22.4)	(51.3)	(11.8)	(5.3)	
			<b>รวม</b>		<b>3.94</b>		<b>รวม</b>			<b>3.78</b>		<b>รวม</b>			<b>3.36</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท (ค่าเฉลี่ย 3.34) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวัง ความสำเร็จ และพึงพอใจ  
 ภายหลังการใช้บริการเชื่อมต่อยินเตอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่  
 ที่มีต่อมิติด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy)	ความจำเป็น					ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย			
บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่	16	18	32	7	3	3.49	13	21	34	7	1	3.50	6	13	47	8	2	3.17	
เป็นการเฉพาะตัวกับท่าน	(21.1)	(23.7)	(42.1)	(9.2)	(3.9)	(17.1)	(27.6)	(44.7)	(9.2)	(1.3)	(7.9)	(17.1)	(61.8)	(10.5)	(2.6)				
บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจต่อความสนใจ	23	23	24	6	-	3.83	15	23	32	5	1	3.61	8	17	43	5	3	3.29	
หรือความต้องการของท่าน อย่างจริงจัง	(30.3)	(30.3)	(31.6)	(7.9)	-	(19.7)	(30.3)	(42.1)	(6.6)	(1.3)	(10.5)	(22.4)	(56.6)	(6.6)	(3.9)				
พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจ	24	29	16	6	1	3.91	18	26	25	6	1	3.71	9	19	40	4	4	3.33	
ในความต้องการเฉพาะของท่าน	(31.6)	(38.2)	(21.1)	(7.9)	(1.3)	(23.7)	(34.2)	(32.9)	(7.9)	(1.3)	(11.8)	(25)	(52.6)	(5.3)	(5.3)				
			<b>รวม</b>			<b>3.74</b>			<b>รวม</b>			<b>3.61</b>			<b>รวม</b>				<b>3.26</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.61) บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล  
โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ  
ประโยชน์ที่ได้รับในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ช่วยให้ทันต่อเหตุการณ์	56	18	2	-	-	4.71
	(73.7)	(23.7)	(2.6)	-	-	(มากที่สุด)
ช่วยให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	53	17	5	75	1	4.64
	(69.7)	(22.4)	(6.6)	(98.7)	(1.3)	(มากที่สุด)
ช่วยสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน	52	18	5	1	-	4.59
	(68.4)	(23.7)	(6.6)	(1.3)	-	(มากที่สุด)
ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางแสวงหาความรู้	47	25	3	1	-	4.55
	(61.8)	(32.9)	(3.9)	(1.3)	-	(มากที่สุด)
ช่วยในการปฏิบัติงานประจำวัน	35	35	4	2	-	4.36
	(46.1)	(46.1)	(5.3)	(2.6)	-	(มาก)
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม	37	30	8	1	-	4.36
	(48.7)	(39.5)	(10.5)	(1.3)	-	(มาก)
ช่วยเพิ่มพูนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	40	24	11	1	-	4.36
	(52.6)	(31.6)	(14.5)	(1.3)	-	(มาก)
ช่วยลดต้นทุนการสื่อสาร	37	27	9	2	1	4.28
	(48.7)	(35.5)	(11.8)	(2.6)	(1.3)	(มาก)
ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางพัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์	37	25	12	2	-	4.28
	(48.7)	(32.9)	(15.8)	(2.6)	-	(มาก)
ช่วยในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานอื่น	31	33	12	-	-	4.25
	(40.8)	(43.4)	(15.8)	-	-	(มาก)

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ช่วยให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	31	34	10	1	-	4.25
	(40.8)	(44.7)	(13.2)	(1.3)	-	(มาก)
ช่วยในการติดต่อราชการ	35	25	15	1	-	4.22
	(46.1)	(32.9)	(19.7)	(1.3)	-	(มาก)
ช่วยให้ได้รับความเพลิดเพลิน	32	31	12	1	-	4.22
	(42.1)	(40.8)	(15.8)	(1.3)	-	(มาก)
ช่วยในการจัดทำรายงาน	27	27	21	1	-	4.05
	(35.5)	(35.5)	(27.6)	(1.3)	-	(มาก)
ช่วยในการจัดทำโครงการพัฒนาต่างๆ	24	33	16	3	-	4.03
	(31.6)	(43.4)	(21.1)	(3.9)	-	(มาก)
ช่วยในการเรียนรู้การสร้างเว็บไซต์ เว็บเพจ	27	26	20	3	-	4.01
	(35.5)	(34.2)	(26.3)	(3.9)	-	(มาก)
ช่วยเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาอังกฤษ	23	28	20	5	-	3.91
	(30.3)	(36.8)	(26.3)	(6.6)	-	(มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยให้ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ช่วยให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.64) ช่วยสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.59) ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางแสวงหาความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ระดับมาก ได้แก่ ช่วยในการปฏิบัติงานประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.36) ช่วยเพิ่มพูนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ช่วยลดต้นทุนการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางพัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ช่วยในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.25) ช่วยให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ช่วยในการติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ช่วยให้ได้รับความเพลิดเพลิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ช่วยในการจัดทำรายงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ช่วยในการจัดทำโครงการพัฒนาต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ช่วยในการเรียนรู้การสร้างเว็บไซต์ เว็บเพจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ช่วยเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.91)



ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล  
โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 18 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ  
ปัญหาในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล

ปัญหาในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การเชื่อมต่อมีความเร็วต่ำ ทำให้การเข้าเว็บไซต์ ใช้เวลานาน	49	14	9	4	-	4.42
	(64.5)	(18.4)	(11.8)	(5.3)	-	(มาก)
การคิดไวรัสคอมพิวเตอร์จากเครือข่าย	22	27	17	8	2	3.78
	(28.9)	(35.5)	(22.4)	(10.5)	(2.6)	(มาก)
เข้าระบบได้ แต่เข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้	27	15	21	8	5	3.67
	(35.5)	(19.7)	(27.6)	(10.5)	(6.6)	(มาก)
คู่มือโทรศัพท์เสีย ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์	17	25	21	12	1	3.59
	(22.4)	(32.9)	(27.6)	(15.8)	(1.3)	(มาก)
การตรวจแก้คู่มือโทรศัพท์เสียใช้เวลานานเกินไป	16	25	23	11	1	3.58
	(21.1)	(32.9)	(30.3)	(14.5)	(1.3)	(มาก)
ติดต่อกับพนักงาน บมจ. ทศท ผู้เกี่ยวข้องได้ยาก	20	17	28	9	2	3.58
	(26.3)	(22.4)	(36.8)	(11.8)	(2.6)	(มาก)
USERNAME / PASSWORD ถูกต้อง แต่เข้าระบบไม่ได้	24	18	17	10	7	3.55
	(31.6)	(23.7)	(22.4)	(13.2)	(9.2)	(มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และ โมเด็มเสีย	15	24	20	13	4	3.43
	(19.7)	(31.6)	(26.3)	(17.1)	(5.3)	(ปานกลาง)
USERNAME / PASSWORD ไม่ถูกต้อง	8	13	21	21	13	2.76
	(10.5)	(17.1)	(27.6)	(27.6)	(17.1)	(ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่ได้รับในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล ในระดับมาก ได้แก่ การเชื่อมต่อมีความเร็วต่ำ ทำให้การเข้าเว็บไซต์ใช้เวลาาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) การคิดไวรัสคอมพิวเตอร์จากเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) เข้าระบบได้ แต่เข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) คู่สายโทรศัพท์เสีย ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) การตรวจแก้คู่สายโทรศัพท์เสียใช้เวลานานเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.58) ติดต่อกับพนักงาน บมจ. ทศท ผู้เกี่ยวข้องได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) USERNAME/PASSWORD ถูกต้อง แต่เข้าระบบไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็มเสีย (ค่าเฉลี่ย 3.43) USERNAME/PASSWORD ไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.76)

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

จากแบบสอบถามในส่วนของข้อเสนอแนะ

#### 1) ความคิดเห็นต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นโครงการที่ดี มีประโยชน์ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เช่น

- รับข่าวสารได้รวดเร็ว เป็นช่องทางแสวงหาความรู้ พัฒนาผลิตภัณฑ์ สร้างรายได้
- ลดค่าใช้จ่าย เวลาในการติดต่อหน่วยงานอื่น
- ชุมชนทุกระดับได้รับความรู้ ข่าวสาร เท่าเทียมกัน ประหยัดต้นทุนการสื่อสาร
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำนักงานมาก ใช้ค้นหาข้อมูล ข่าวสาร
- เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ได้ทั่วถึง

- มีประโยชน์ต่อชุมชน เปิดโอกาสให้ผู้สนใจแต่ด้อยโอกาส
- น่าจะมีประโยชน์ในตำบลใหญ่ สำหรับตำบลเล็ก ควรมีการอบรมให้
- ได้ประโยชน์ในการรับข้อมูล ข่าวสาร หนังสือสั่งการ ระเบียบ ความรู้ใหม่ๆ
- ประชาชนใช้แสวงหาความรู้ได้ แม้ที่บ้านจะไม่มีอินเทอร์เน็ต หน่วยงานราชการ

ติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลได้สะดวก เผยแพร่สินค้า OTOP

- ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน แสดงถึงข้อบกพร่องของโครงการ เช่น
- ประชาชนไม่ค่อยใช้ เพราะเห็นว่าอยู่ในส่วนราชการ ไม่สะดวกในการขอใช้
  - ประสิทธิภาพการเชื่อมต่อต่ำ
  - ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง

- 2) เมื่อคู่สายโทรศัพท์เสีย ระยะเวลาที่เหมาะสมในการตรวจแก้ไขให้คืนดี ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเวลาที่เหมาะสมอยู่ในช่วง 1 – 3 วัน
- 3) ความคิดเห็นต่อระดับความเร็ว
 

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าระดับความเร็วยังช้ามาก มีส่วนน้อยที่เห็นว่าเหมาะสมแล้ว ข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น

  - ต่อ 56 ได้บางครั้งเท่านั้น
  - ยังต่ำไป แม้จะใช้งานได้
  - ควรเปลี่ยนเป็น ADSL
  - ใช้งานได้ดีระดับหนึ่ง
  - ช้าเป็นบางวัน
  - เหมาะสมแล้ว แต่การต่อจริง ต่ำกว่านี้
  - ดีใช้ได้ แต่ไม่เหมาะกับเว็บที่มีรายละเอียดมาก
  - เพียงพอสำหรับการใช้งานปัจจุบัน แต่อนาคตควรเพิ่มขึ้น
- 4) ระดับความเร็วที่เหมาะสม
 

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะระดับความเร็วที่เหมาะสมอยู่ในช่วง 128 – 256 กิโลบิตต่อวินาที บางส่วนต้องการให้เปลี่ยนเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)
- 5) ข้อเสนอแนะต่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงการให้บริการ
 

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องการแก้ไขเหตุเสีย การรับแจ้งเหตุเสีย และการเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ

  - มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องปัญหาโดยเฉพาะ และให้ติดต่อกลับด้วย
  - อบรม ให้ความรู้ในการใช้งาน
  - พัฒนาการให้บริการ ให้เท่าเทียมบริษัทที่พัฒนาแล้วเช่น TT&T
  - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสม่ำเสมอ
  - มีการติดตามในการบริการและแก้ไขเหตุเสีย
  - แจ้งให้ทราบว่าจะแก้ไขนานแค่ไหน
  - ปรับเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
  - ข้อมูล ข่าวสาร เช่น แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์
  - ควรตรวจเช็คคู่สายเป็นประจำ ไม่ปล่อยให้มีการเสีย