



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

การสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการใช้บริการ และ ความพึงพอใจหลังการใช้บริการ ได้ออกแบบตามมาตรวัด SERVQUAL ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับมิติ 5 ด้านของคุณภาพบริการ คือ

1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

คำถามจากมาตรวัด SERVQUAL ต้นแบบ มีดังนี้ (Zeithaml และ Bitner, 2003 : 136-137)

1. ด้านรูปลักษณ์

- 1.1 บริษัท xyz มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย
- 1.2 บริษัท xyz มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ
- 1.3 พนักงานบริษัท xyz มีความภูมิฐาน สะอาดตา
- 1.4 วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการของ บริษัท xyz มีความภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ
- 1.5 เวลาทำการของบริษัท xyz มีความสะดวกต่อลูกค้า

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

- 2.1 เมื่อบริษัท xyz สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บริษัท xyz ทำได้จริง
- 2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัท xyz ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา
- 2.3 บริษัท xyz ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น
- 2.4 บริษัท xyz ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้
- 2.5 บริษัท xyz แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร

3. ด้านการตอบสนอง

- 3.1 พนักงานบริษัท xyz ให้บริการลูกค้าโดยทันที
- 3.2 พนักงานบริษัท xyz มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า
- 3.3 พนักงานบริษัท xyz ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า

4. ด้านการให้ความมั่นใจ

- 4.1 พฤติกรรมของพนักงานบริษัท xyz สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า
- 4.2 ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในธุรกรรมที่มีต่อบริษัท xyz

- 4.3 พนักงานบริษัท xyz มีมารยาท อัจฉริยะ และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 4.4 พนักงานบริษัท xyz มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่
 - 5.1 บริษัท xyz ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า
 - 5.2 บริษัท xyz มีพนักงานซึ่งให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า
 - 5.3 บริษัท xyz ให้ความใส่ใจต่อความสนใจ ความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง
 - 5.4 พนักงานบริษัท xyz มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า

ผู้ศึกษาได้นำคำถามมาเรียบเรียงใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในแต่ละมิติ ดังนี้

1. ด้านรูปลักษณ์

1.1 บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย

- อุปกรณ์ของ บมจ. ทศท ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย
- เครื่องมือที่ บมจ. ทศท ใช้บำรุงรักษาและแก้เหตุเสียในให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย

1.2 บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ

- ศูนย์บริการลูกค้า ทศท มีความสะอาด เรียบร้อย และทันสมัย
- ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท มีความทันสมัย

1.3 พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา

- พนักงานช่างของ บมจ. ทศท แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

1.4 วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ

- คู่มือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลของ บมจ. ทศท มีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย
- สติกเกอร์แนะนำการแจ้งเหตุเสียมีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย

1.5 เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า

- เวลาทำการ 08.00 - 17.00 น. 5 วันต่อสัปดาห์ ของ บมจ. ทศท มีความเหมาะสม
- ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท สามารถรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- พนักงานช่างของ บมจ. ทศท สามารถแก้ไขเหตุเสียให้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

2.1 เมื่อ บมจ. ทศท สัญญาค่าบริการในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง

- บมจ. ทศท ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านตรงตามกำหนดเวลา
- บมจ. ทศท ตรวจสอบแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านตรงตามกำหนดเวลา

2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา

- ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท ให้ความสนใจ ติดตามการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านโดยตลอด
- พนักงานช่างของ บมจ. ทศท เอาใจใส่ต่อการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านอย่างจริงจัง

2.3 บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น

- เมื่อ บมจ. ทศท ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้วเสร็จ ท่านสามารถใช้งานได้ทันที
- ในการใช้งานครั้งแรก ท่านสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูงสุดของโมเด็ม

2.4 บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้

- เมื่อคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 1 วัน
- เมื่อคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 5 วัน
- ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท สัญญาจะแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านภายในระยะเวลาที่กำหนด และทำได้ตรงตามที่สัญญา

2.5 บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร

- ศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ. ทศท แจ้งกำหนดการติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านทราบก่อน
- ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท แจ้งระยะเวลาที่จะให้แก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ท่านทราบโดยตลอด

3. ด้านการตอบสนอง

3.1 พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที

- เมื่อท่านติดต่อให้ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์เพื่อใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต พนักงานของ บมจ. ทศท รีบดำเนินการให้ทันที
- เมื่อท่านแจ้งเหตุเสียของคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต พนักงานของ บมจ. ทศท รีบดำเนินการแก้ไขให้ทันที

3.2 พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า

- พนักงานของ บมจ. ทศท ให้ความช่วยเหลือแก่ท่านอย่างตั้งใจเสมอ

3.3 พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า

- ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการรับแจ้งเหตุเสียหรือการขอความช่วยเหลือของท่าน
- พนักงานของ บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของท่าน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ

4.1 พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

4.2 ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท

4.3 พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิยาศัย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

4.4 พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า

4.5 พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่

5.1 บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า

5.2 บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง

5.3 พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของลูกค้า

เมื่อได้คำถามในแต่ละมิติแล้ว จึงนำมาจัดเรียงลำดับใหม่โดยเรียงตามขั้นตอนการให้บริการในมุมมองของลูกค้า เริ่มตั้งแต่การขอติดตั้ง การเริ่มใช้งาน การใช้งาน การแก้ไขเมื่อเกิดเหตุเสีย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม สามารถนำกลับมาเรียงใหม่ตามมิติทั้ง 5 ด้านได้โดยการลงรหัสในภายหลัง

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการ
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย นายศิริศักดิ์ นกมีรอด
นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัส 4395196 ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำอธิบาย การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน) หมายถึง การติดตั้งคู่สายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อกับโมเด็ม
และใช้หมุดเข้าสู่เลขหมาย 1299
บมจ. ทศท หมายถึง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ของสมนาคุณ เพื่อเป็นการขอบคุณแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะจับรางวัลบัตรโทรศัพท์
PIN Phone 108 ซึ่งใช้โทรศัพท์ได้ทั้งทางไกลและมีมือถือ โดยใช้บริการได้
จากเครื่องโทรศัพท์ของ บมจ. ทศท ไม่ว่าจะเครื่องโทรศัพท์นั้นจะลือคทาง
ไกลหรือไม่ โดยมีรางวัลทั้งสิ้น 30 รางวัล
บัตรโทรศัพท์ PIN Phone มูลค่า 300 บาท จำนวน 10 รางวัล
บัตรโทรศัพท์ PIN Phone มูลค่า 100 บาท จำนวน 20 รางวัล
ผู้วิจัยจะจับรางวัลจากแบบสอบถามที่ส่งกลับ และจะส่งของสมนาคุณให้
แก่ผู้ได้รับรางวัลหลังจากครบกำหนดวันที่ 10 มีนาคม 2548

ติดต่อ-สอบถาม

ศิริศักดิ์ นกมีรอด

ส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.1 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

128 หมู่ 1 ถนนชูเปอร์ไฮเวย์ ต.สารภี อ.สารภี จ.เชียงใหม่ 50140

โทรศัพท์ 0 5393 3157, 0 6911 4357

e-mail sirisakn@yahoo.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี สูงกว่า 50 ปี

3. อายุราชการ

1 - 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี
 16 - 20 ปี 20 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า ปวช. ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. หรือเทียบเท่า
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน (โปรดระบุ)

6. ท่านเคยเข้าฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตต่อบทบาทกับกรมการปกครองและบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นฯ หรือไม่

เคย ไม่เคย

7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำในแต่ละวัน (ตอบได้มากกว่า 1 ช่วงเวลา)

08.00 - 10.00 น. 10.01 - 12.00 น. 12.01 - 14.00 น.
 14.01 - 16.00 น. หลัง 16.01 เป็นต้นไป อื่นๆ.....

8. ระยะเวลาที่ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง

น้อยกว่า 30 นาที 30 นาที - 1 ชั่วโมง มากกว่า 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง
 มากกว่า 2 ชั่วโมง - 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง

9. ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย **เดือนละ** กี่ชั่วโมง

น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1 - 5 ชั่วโมง 6 - 10 ชั่วโมง
 11 - 15 ชั่วโมง 16 - 20 ชั่วโมง มากกว่า 20 ชั่วโมง

10. มีหน่วยงานอื่นหรือกลุ่มชุมชนต่างๆ เช่น กลุ่มOTOP มาร่วมใช้หรือขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้วยหรือไม่

ไม่มี มี (โปรดระบุ).....

11. ณ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านปฏิบัติงาน มีการใช้อินเทอร์เน็ตของเอกชนรายอื่น เช่น LoxInfo, KSC หรือไม่

ไม่มี มี (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง คำถามแต่ละคำถาม ต้องการให้ท่านให้คะแนนโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีหัวข้อและค่าระดับคะแนน ดังนี้

หัวข้อ 1 ความจำเป็น หมายถึง ท่านเห็นว่าปัจจัยนั้นมีความจำเป็นต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

คะแนน = 5 หมายความว่า ท่านเห็นว่ามีค่ามากที่สุด

คะแนน = 4 หมายความว่า ท่านเห็นว่ามีค่ามาก

คะแนน = 3 หมายความว่า ท่านเห็นว่ามีค่าปานกลาง

คะแนน = 2 หมายความว่า ท่านเห็นว่ามีค่าน้อย

คะแนน = 1 หมายความว่า ท่านเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด

หัวข้อ 2 ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังต่อบริการนั้นก่อนการให้บริการมากน้อยเพียงใด

คะแนน = 5 หมายความว่า ท่านคาดหวังไว้มากที่สุด

คะแนน = 4 หมายความว่า ท่านคาดหวังไว้มาก

คะแนน = 3 หมายความว่า ท่านคาดหวังไว้ปานกลาง

คะแนน = 2 หมายความว่า ท่านคาดหวังไว้น้อย

คะแนน = 1 หมายความว่า ท่านคาดหวังไว้น้อยที่สุด

หัวข้อ 3 ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการนั้นหลังการให้บริการมากน้อยเพียงใด

คะแนน = 5 หมายความว่า ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน = 4 หมายความว่า ท่านเห็นด้วยมาก

คะแนน = 3 หมายความว่า ท่านเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน = 2 หมายความว่า ท่านเห็นด้วยน้อย

คะแนน = 1 หมายความว่า ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์สงวนลิขสิทธิ์โดย เชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

หัวข้อ เกี่ยวกับบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน หน้า	ระดับความจำเป็น ที่ท่านให้ ต่อหัวข้อนี้					ความคาดหวังของท่าน ก่อนการให้บริการ ต่อหัวข้อนี้					ความพึงพอใจของท่าน ภายหลังได้รับการ ต่อหัวข้อนี้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. เมื่อท่านติดต่อให้ติดตั้งสายโทรศัพท์ พนักงานของ บมจ. ทศท รับผิดชอบดำเนินการให้ทันที															
2. ศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ. ทศท แจ้งกำหนดการติดตั้งสายโทรศัพท์ ให้ทำนุทราบก่อน															
3. บมจ. ทศท ติดตั้งสายโทรศัพท์ ให้ท่านตรงตามกำหนดเวลา															
4. เมื่อ บมจ. ทศท ติดตั้งสายโทรศัพท์แล้วเสร็จ ท่านสามารถใช้งานได้ทันที															
5. ในการใช้งานครั้งแรก ท่านสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ด้วยความเร็วสูงสุดของโมเด็ม															
6. อุปกรณ์ของ บมจ. ทศท ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย															
7. เครื่องมือ บมจ. ทศท ใช้บำรุงรักษาแอมป์เหตุเสีย มีความทันสมัย															
8. ศูนย์บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ บมจ. ทศท มีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย															
9. สติ๊กเกอร์แนะนำการแจ้งเหตุเสีย มีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย															
10. พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน															
11. พนักงานของ บมจ. ทศท ให้ความช่วยเหลือแก่ท่านอย่างตั้งใจเสมอ															
12. พนักงานของ บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของท่าน															
13. เมื่อสายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 1 วัน															
14. เมื่อสายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 5 วัน															
15. รวมรับแจ้งเหตุเสีย 177 ของ บมจ. ทศท มีความสะดวกทันสมัย															
16. รวมรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท สามารถรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง															
17. ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการแจ้งเหตุเสีย หรือการขอความช่วยเหลือ ของท่าน															

หัวข้อ เกี่ยวกับบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบ ผ่าแสงหมายเลข 1299 ทำให้มีความคิดเห็นว่า	ระดับความจำเป็น ที่ท่านให้ ต่อหัวข้อนี้					ความคาดหวังของท่าน ก่อนการให้บริการ ต่อหัวข้อนี้					ความพึงพอใจของท่าน ภายหลังได้รับการ ต่อหัวข้อนี้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. พนักงานช่างของ บมจ. ทศท สามารถแก้ไขเหตุเสียให้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง															
19. พนักงานช่างของ บมจ. ทศท แต่งกายสะอาด เรียบร้อย															
20. ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท กำหนดเวลาที่คู่สายโทรศัพท์คือเร็วได้ตรงตามความเป็นจริง															
21. ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท แจ้งระยะเวลาที่จะใช้แก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ท่านทราบโดยตลอด															
22. บมจ. ทศท ตรวจแก้เหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ท่านต้องตามกำหนดเวลา															
23. ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท ให้ความสำคัญ ติดตามการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ท่านแจ้งโดยตลอด															
24. พนักงานช่างของ บมจ. ทศท เอาใจใส่ต่อการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ที่ท่านอย่างจริงจัง															
25. เมื่อท่านแจ้งเหตุเสียของคู่สายโทรศัพท์ พนักงานของ บมจ. ทศท รีบดำเนินการแก้ไขให้ท่านได้															
26. ศูนย์บริการลูกค้า ทศท มีความสะอาด เรียบร้อย และทันสมัย															
27. เวลาทำการ 08.00 – 17.00 น. 5 วันต่อสัปดาห์ ของ บมจ. ทศท มีความเหมาะสมแล้ว															
28. พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ท่าน															
29. พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อ่อนน้อม และเชื่อถือ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ															
30. พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถาม ปัญหา ข้อเสนอแนะของท่าน															
31. พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องกาการขอความช่วยเหลือของท่าน															
32. บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่ในการเฉพาะตัวกับท่าน															
33. บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือข้อความต้องการของท่านอย่างจริงจัง															
34. ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท															

ส่วนที่ 3 ประโยชน์และปัญหาการใช้บริการการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล					
1. ช่วยในการปฏิบัติงานประจำวัน					
2. ช่วยในการติดต่อราชการ					
3. ช่วยในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เมลล์กับหน่วยงานอื่น					
4. ช่วยสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน					
5. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม					
6. ช่วยเพิ่มพูนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์					
7. ช่วยในการจัดทำรายงาน					
8. ช่วยในการจัดทำโครงการพัฒนาต่างๆ					
9. ช่วยลดต้นทุนการสื่อสาร					
10. ช่วยให้ได้ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา					
11. ช่วยให้เห็นต่อเหตุการณ์					
12. ช่วยในการเรียนรู้การสร้างเว็บไซต์ เว็บเพจ					
13. ช่วยให้ได้ความเพลิดเพลิน					
14. ช่วยให้เกิดเวลาว่างให้เกิดประโยชน์					
15. ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางแสวงหาความรู้					
16. ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางพัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์					
17. ช่วยเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาอังกฤษ					
ปัญหาการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)					
18. คู่สายโทรศัพท์เสีย ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์					
19. การตรวจแก้คู่สายโทรศัพท์เสียใช้เวลานานเกินไป					
20. ติดต่อกับพนักงาน บมจ. ทศท ผู้เกี่ยวข้องได้ยาก					
21. เครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็มเสีย					
22. USERNAME / PASSWORD ถูกต้อง แต่เข้าระบบไม่ได้					
23. USERNAME / PASSWORD ไม่ถูกต้อง					
24. เข้าระบบได้ แต่เข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้					
25. การเชื่อมต่อมีความเร็วต่ำ ทำให้การเข้าเว็บไซต์ใช้เวลานาน					
26. การติดไวรัสคอมพิวเตอร์จากเครือข่าย					

ข้อเสนอแนะ

27. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

28. เมื่อคู่สายโทรศัพท์เสีย ท่านคิดว่าเวลาที่เหมาะสมในการตรวจแก้ไขให้คืนดี ภายใน.....วัน

29. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระดับความเร็วในการเชื่อมต่อที่ให้บริการในปัจจุบัน (โมเด็ม 56K)

30. ท่านคิดว่าความเร็วการเชื่อมต่อที่เหมาะสมคือ.....Kbps (กิโลบิต/วินาที)

31. ท่านต้องการให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลในด้านใดบ้าง

**รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล
จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งติดตั้งโทรศัพท์โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล**

ที่	อำเภอ	ตำบล	ที่ตั้ง	หมู่ที่	ระบบ	เลขหมาย
1	กิ่ง อ.คอยหล่อ	คอยหล่อ	ห้วยโจ้	5	TDMA	0 5326 7146
2	กิ่ง อ.แม่ออน	บ้านสหกรณ์	เลขที่ 127/1 ต.บ้านสหกรณ์	2	LINE	0-5392-9123
3	จอมทอง	คอยแก้ว	ใหม่แม่เตี้ยะ	6	TDMA	0 5326 7256
4	จอมทอง	บ้านหลวง			LINE	0-5334-1994
5	จอมทอง	สบเตี้ยะ	ต.สบเตี้ยะ	1	LINE	0-5334-1947
6	จอมทอง	ช่วงเป่า	ใหม่สันติง	8	LINE	0 5334 2165
7	จอมทอง	บ้านแปะ	สบแจ่มฝั่งขวา	8	LINE	0 5346 1651
8	เชียงดาว	ทุ่งข้าวพวง	ห้วยดินดั่ง	7	TDMA	0 5326 1468
9	เชียงดาว	เมืองงาย	เมืองงาย	2	TDMA	0 5326 1514
10	เชียงดาว	เชียงดาว			LINE	0-5345-6317
11	เชียงดาว	ปิงโค้ง			LINE	0-5345-6330
12	เชียงดาว	แม่นะ	ต.แม่นะ	2	LINE	0-5345-6347
13	ไชยปราการ	ศรีดงเย็น	อ่าย	5	TDMA	0 5329 3620
14	ไชยปราการ	ปงดำ	ต.ปงดำ	2	LINE	0-5345-7585
15	ไชยปราการ	หนองบัว	เลขที่ 22 ต.หนองบัว	7	LINE	0-5345-7216
16	ไชยปราการ	แม่ทะลบ	คอยหล่อ	4	LINE	0 5345 7408
17	คอยเต่า	คอยเต่า	บ.คอยเต่าใต้	10	TDMA	0-5326-7819
18	คอยเต่า	บงตัน	โท้อง	2	TDMA	0 5326 7784
19	คอยเต่า	บ้านแอ่น	แอ่นสรรจัด	3	TDMA	0 5326 7732
20	คอยเต่า	ท่าเดื่อ	เลขที่ 342 ต.ท่าเดื่อ	2	LINE	0-5346-9139
21	คอยสะเก็ด	แม่โป่ง	บ.ห้วยบ่อทอง	10	TDMA	0-5326-3599
22	คอยสะเก็ด	สันปูเลย	เลขที่ 198 บ.กอกหม่น	5	TDMA	0-5326-3600
23	คอยสะเก็ด	ตลาดใหญ่	แม่กะตลาด	2	TDMA	0 5326 1267
24	คอยสะเก็ด	ป่าป้อ	ดวงดี	6	TDMA	0-5329-1996
25	คอยสะเก็ด	แม่ฮ้อยเงิน	หนองแฝก	5	TDMA	0 5326 1269
26	คอยสะเก็ด	สำราญราษฎร์	พันหลัง	4	TDMA	0 5326 1264

27	คอยสะเก็ด	เชิงคอย	ประทุมนิเวศน์	12	LINE	0-5329-1994
28	คอยสะเก็ด	ตลาดขวัญ	ถ้ำ	3	LINE	0-5329-1993
29	คอยสะเก็ด	แม่คือ	สันตั้นแทนเหนือ	3	LINE	0 5333 9597
30	คอยสะเก็ด	ลวงเหนือ	ตลาดใหม่	2	LINE	0-5329-1995
31	คอยสะเก็ด	สง่าบ้าน	ป่าจิว	3	LINE	0-5329-1997
32	ฝาง	แม่ข่า	บ.แม่ข่า	5	TDMA	0-5326-3913
33	ฝาง	แม่จอน	เลขที่ 303 บ.แม่จอนกลาง	2	TDMA	0-5329-3687
34	ฝาง	สันทราย	บ.สองแคว	2	TDMA	0-5345-1670
35	ฝาง	แม่คะ	หนองฮ้าง	10	TDMA	0 5329 3510
36	ฝาง	ม่อนปิ่น	เลขที่ 199 ต.ม่อนปิ่น	3	LINE	0-5345-3140
37	ฝาง	เวียง	ต.เวียง	14	LINE	0-5345-3367
38	ฝาง	โป่งน้ำร้อน	ต้นผึ้ง	5	LINE	0-5345-1714
39	ฝาง	แม่สูน	แม่สูนหลวง	1	LINE	0-5345-2225
40	พร้าว	ป่าไหนด	ป่าไหนด	1	TDMA	0 5326 1471
41	พร้าว	แม่แวน	ป่าแวม	4	TDMA	0 5326 1472
42	พร้าว	โหล่งขอด			LINE	0-5334-8316
43	พร้าว	ทุ่งหลวง	ต.ทุ่งหลวง	2	LINE	0-5347-4374
44	พร้าว	บ้านโป่ง	ต.บ้านโป่ง	1	LINE	0-5347-4371
45	พร้าว	ป่าดุ่ม	ต.ป่าดุ่ม	5	LINE	0-5347-4372
46	พร้าว	เขื่อนผาก	ทรายมูล	5	LINE	0-5347-5180
47	พร้าว	น้ำแพร่	สหกรณ์คำริ	7	LINE	0-5347-5138
48	พร้าว	แม่ปิ้ง	หัวขู	1	LINE	0 5325 7345
49	พร้าว	สันทราย	สันปง	5	LINE	0-5347-5125
50	เมือง	ป่าแดด			LINE	0-5327-3074
51	เมือง	ฟ้าฮ่าม			LINE	0-5324-9681
52	เมือง	สุเทพ			LINE	0-5327-5905
53	เมือง	ท่าศาลา	เลขที่ 8/11 ต.ท่าศาลา	2	LINE	0-5324-0958
54	เมือง	แม่เหิยะ	เลขที่ 194 ต.แม่เหิยะ	7	LINE	0-5327-7623
55	เมือง	สันผีเสื้อ	เลขที่ 1 ต.สันผีเสื้อ	8	LINE	0-5326-0143
56	เมือง	หนองป่าครั่ง			LINE	0-5324-7962
57	เมือง	หนองหอย			LINE	0-5327-3541

58	แม่แจ่ม	กองแขก	กองแขก	7	TDMA	0 5326 8610
59	แม่แจ่ม	ท่าเสา	ป่าแดด	4	TDMA	0 5326 8620
60	แม่แจ่ม	ปางหินฝน	ปางหินฝน	10	TDMA	0-5326-8749
61	แม่แจ่ม	แจ่มหลวง	บ. แจ่มหลวง	6	LINE	0-5348-5337
62	แม่แจ่ม	ช่างเคิ่ง	ต.ช่างเคิ่ง	6	LINE	0-5348-5335
63	แม่แจ่ม	บ้านจันทร์	บ. วัดจันทร์	3	LINE	0-5348-5339
64	แม่แจ่ม	บ้านทับ	บ. แม่ป๋อก	4	LINE	0-5348-5336
65	แม่แจ่ม	แม่แดด	บ. แม่แดดน้อย	4	LINE	0-5348-5338
66	แม่แจ่ม	แม่นาจร	แม่นาจร	5	LINE	0 5348 5438
67	แม่แตง	ขี้เหล็ก	363/1 บ. ห้วยน้ำริม	3	TDMA	0-5347-0054
68	แม่แตง	บ้านเป้า	บ้านเป้า	4	TDMA	0 5326 1473
69	แม่แตง	แม่หอพระ	แม่หอพระ	5	TDMA	0 5329 3205
70	แม่แตง	สบเปิง	ปางอ่าง	1	TDMA	
71	แม่แตง	สันป่ายาง	สันป่าตึง	3	TDMA	0 5326 8012
72	แม่แตง	อินทขิล	หนองผึ้ง	18	TDMA	0 5326 8013
73	แม่แตง	แม่แตง	เลขที่ 123 ต.แม่แตง	3	LINE	0-5347-0741
74	แม่แตง	ขี้เหล็ก	หนองโค้ง	4	LINE	0 5347 0054
75	แม่ริม	โป่งแยง	บ. โป่งแยงนอก	2	TDMA	0-5329-7681
76	แม่ริม	แม่แรม	404 บ. ห้วยโป่ง	1	TDMA	0-5329-7454
77	แม่ริม	ห้วยทราย	ห้วยปลาแมน	2	TDMA	0 5326 8009
78	แม่ริม	คอนแก้ว			LINE	0-5321-2742
79	แม่ริม	ริมเหนือ			LINE	0-5329-9058
80	แม่ริม	สันโป่ง			LINE	0-5329-7924
81	แม่ริม	แม่สา	บ. วาริชธรรม	6	LINE	0-5329-0070
82	แม่ริม	เหมืองแก้ว	บ. คอนตัน	4	LINE	0-5349-8869
83	แม่วาง	แม่วิน	บ. แม่มูด	6	TDMA	0-5326-8800
84	แม่วาง	ทุ่งปี	ท่าคำป่า	5	TDMA	0 5348 9571
85	แม่วาง	คอนเปา	461/9 บ.คอนเปา	4	LINE	0-5348-9411
86	แม่วาง	บ้านกาด	บ. กาด	5	LINE	0-5392-8097
87	แม่อาข	บ้านหลวง	บ้านหลวง	1	TDMA	0 5329 3710
88	แม่อาข	สันดั้นหม้อ	ทรายแดง	3	TDMA	0 5329 3689

89	แม่อาข	ท่าดอน	ท่าดอน	3	LINE	0-5345-7577
90	แม่อาข	แม่นาวาง	แม่นาวาง	9	LINE	0-5347-3001
91	แม่อาข	แม่สาว	แม่สาว	14	LINE	0-5345-3526
92	แม่อาข	แม่อาข	ใหม่ปู่แซ่	4	LINE	0-5345-9624
93	เวียงแหง	เมืองแหง	ต.เมืองแหง	2	LINE	0-5347-7130
94	สันกำแพง	ห้วยทราย	สันตอง	3	TDMA	0-5326-3582
95	สันกำแพง	ออนใต้	แม่ผาแหน	6	TDMA	0 5326 3453
96	สันกำแพง	สันกลาง			LINE	0-5396-0942
97	สันกำแพง	แซ่ช้าง	เลขที่ 114 ต.แซ่ช้าง	6	LINE	0-5333-1107
98	สันกำแพง	บวกค้าง	ต. บวกค้าง	8	LINE	0-5344-6745
99	สันกำแพง	แม่ปุกา	แม่ปุกากลาง	6	LINE	0 5333 1640
100	สันกำแพง	ร้องวัวแดง	น้ำจำ	5	LINE	0 5333 2347
101	สันกำแพง	สันกำแพง	ร.ร. วัดป่าแดง	3	LINE	0-5333-2947
102	สันทราย	แม่แฝก	หนองสะ	8	TDMA	0 5326 8007
103	สันทราย	แม่แฝกใหม่	เจดีย์แม่ครัว	3	TDMA	0 5326 8008
104	สันทราย	หนองแห้ง	พระบาท	7	TDMA	0 5326 1268
105	สันทราย	สันนาเม็ง			LINE	0-5335-1316
106	สันทราย	หนองจ้อม			LINE	0-5335-1360
107	สันทราย	ป่าไผ่	หนองเต่าคำ	2	LINE	0 5335 3381
108	สันทราย	เมืองเส้น	หัวฝาย	3	LINE	0-5349-2126
109	สันทราย	สันป่าเปา	บ่อหิน	3	LINE	0-5329-1998
110	สันทราย	สันพระเนตร	สันพระเนตร	4	LINE	0-5349-2138
111	สันทราย	หนองหาร	ท่ายาว	8	LINE	0-5349-8793
112	สันป่าตอง	ท่าวังพร้าว	ท่าวังพร้าว	5	TDMA	0-5326-9848
113	สันป่าตอง	น้ำบ่อหลวง	น้ำบ่อหลวง	2	TDMA	0-5326-9343
114	สันป่าตอง	บ้านแม่	เหมืองฟู	1	TDMA	0 5326 9344
115	สันป่าตอง	แม่ก้า	ทรายมูล	6	TDMA	0-5326-9793
116	สันป่าตอง	ทุ่งค้อม			LINE	0-5335-5847
117	สันป่าตอง	บ้านกลาง	เลขที่ 1 ม.8 ต.บ้านกลาง	8	LINE	0-5348-1653
118	สันป่าตอง	มะขามหลวง	34/1 บ.มะขามหลวง	2	LINE	0-5331-1537
119	สันป่าตอง	ยู่หว่า	เลขที่ 299 ต.ยู่หว่า	9	LINE	0-5331-1514

120	สันป่าตอง	สันกลาง	ต.สันกลาง	2	LINE	0-5331-1523
121	สารภี	ชมภู	ศรีดอนมูล	1	TDMA	0 5329 3050
122	สารภี	ท่ากว้าง	แคว	3	TDMA	0 5329 3051
123	สารภี	ท่าวังตาล	ป่าเปอะ	2	TDMA	0 5329 3052
124	สารภี	สันทราย			LINE	0-5396-6020
125	สารภี	หนองผึ้ง			LINE	0-5332-2485
126	สารภี	หนองแฝก			LINE	0-5396-8005
127	สารภี	สารภี	ต.สารภี	1	LINE	0-5332-1470
128	สารภี	ข้าวมุง	หัวดง	6	LINE	0-5332-3530
129	สารภี	ไผ่สถาน	ศรีบุญเรือง	3	LINE	0-5332-3522
130	สารภี	ดอนแก้ว	ดอนแก้ว	4	LINE	0 5332 5182
131	สารภี	ป่าบง	ศรีคำชมภู	3	LINE	0 5332 3523
132	หางดง	สบแม่ข่า	เกาะ	3	TDMA	0 5326 9647
133	หางดง	ขุนคง	ขุนคง	7	LINE	0-5344-2738
134	หางดง	บ้านแหวน	บ้านแหวน	14	LINE	0-5344-2739
135	หางดง	สันผักหวาน	สันผักหวาน	1	LINE	0-5344-2740
136	หางดง	หนองแก้ว	หนองแก้ว	2	LINE	0-5344-2741
137	หางดง	หนองควาย	251 ต.หนองควาย	4	LINE	0-5344-2745
138	หางดง	หางดง	333 ต.หางดง	5	LINE	0-5344-2748
139	หางดง	หารแก้ว	หารแก้ว	5	LINE	0-5346-4796
140	อมก๋อย	ยางเปียง	ยางเปียง	13	LINE	0-5346-7263
141	อมก๋อย	อมก๋อย	สบโขง	1	LINE	0-5346-7267
142	ฮอด	นาคอเรือ	ใหม่ขูงทอง	10	TDMA	0-5326-7922
143	ฮอด	ฮอด	แควมะกอก	1	TDMA	0 5326 7558
144	ฮอด	บ้านตาล	ตาลใต้	3	LINE	0 5346 1865
145	ฮอด	หางดง	แม่ห้าง	5	LINE	0 5346 1412

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายศิริศักดิ์ นกมีรอด	
วัน เดือนปีเกิด	10 ธันวาคม 2503	
ภูมิลำเนา	เกิดที่จังหวัดชลบุรี (ในสมัยนั้น) หลังจากปี พ.ศ.2512 ย้ายมาอยู่จังหวัด เชียงใหม่จนปัจจุบัน	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
	พ.ศ. 2543	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	2525-2534	ช่างอันดับ 3 หน่วยอุปกรณ์โทรคมนาคมเชียงใหม่
	2534-2537	นายช่างอันดับ 1 - นายช่าง 6 หน่วยอุปกรณ์โทรคมนาคมเชียงใหม่
	2538-2544	นายช่าง 6 - นายช่าง 7 - นักปฏิบัติการช่าง 7 แผนกระบบตอนใน เขตโทรศัพท์ภาคเหนือที่ 1
	2544-2546	นักปฏิบัติการช่าง 7 - ผู้ชำนาญการ 8 หัวหน้าแผนกอุปกรณ์โทรคมนาคมลำพูน
	2546-ปัจจุบัน	ผู้ชำนาญการ 8

ผู้จัดการศูนย์บริหาร ส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 3.1