

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา | 3 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| อินเทอร์เน็ต | 5 |
| องค์การบริหารส่วนตำบล | 7 |
| การให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น | 11 |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | 12 |
| งานเขียนและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 24 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 27 |
| วิธีการศึกษา | 27 |
| ขอบเขตการศึกษา | 27 |
| ขอบเขตประชากร | 27 |
| ข้อมูลและแหล่งข้อมูล | 28 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 28 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล | 28 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 29 |

| | |
|--|-----|
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 30 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 31 |
| ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลังการให้บริการต่อมิติต่างๆ ในการ ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ | 36 |
| ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล | 52 |
| ส่วนที่ 4 ปัญหาในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล | 54 |
| ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล | 55 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 57 |
| สรุปผลการศึกษา | 57 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 73 |
| ข้อค้นพบ | 75 |
| ข้อเสนอแนะ | 76 |
| ประเด็นที่สมควรศึกษาต่อไป | 80 |
| บรรณานุกรม | 81 |
| ภาคผนวก | |
| การสร้างแบบสอบถาม | 86 |
| แบบสอบถาม | 90 |
| รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล | 97 |
| ประวัติผู้เขียน | 102 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 1 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ | 31 |
| 2 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ | 31 |
| 3 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุราชการ | 32 |
| 4 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา | 32 |
| 5 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งงาน | 33 |
| 6 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การฝึกอบรมการใช้ อินเทอร์เน็ตตำบล | 33 |
| 7 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ตำบลเป็นประจำในแต่ละวัน | 34 |
| 8 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้งาน อินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละครั้ง | 34 |
| 9 | แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้งาน อินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละเดือน | 35 |
| 10 | แสดงร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ | 35 |
| 11 | แสดงร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ | 36 |
| 12 | แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น ต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลัง การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านรูปลักษณ์ | 37 |
| 13 | แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น ต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลัง การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านความน่าเชื่อถือ | 41 |

- 14 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น 45
ต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลัง
การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านการตอบสนอง
- 15 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น 48
ต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลัง
การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านการให้ความมั่นใจ
- 16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น 50
ต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการให้บริการ และความพึงพอใจภายหลัง
การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อมิติด้านการดูแลเอาใจใส่
- 17 ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท 52
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 18 ปัญหาในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น 54
จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่