

ชื่อภาคินพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล  
ในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน : นายรวิท ดิยะกว้าง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย 3) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้คือ ประชาชนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวนเฉลี่ย 650 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน เครื่องมือที่ศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาและ สถิติเชิงอนุมาน

#### ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ครึ่งหนึ่งเป็นโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี /หรือสูงกว่า มีอาชีพรับราชการ /หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทกลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งมีความถี่ในการมารับบริการอินเทอร์เน็ตมากกว่า 10 ครั้งส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งทางสังคมและมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในสังคมมากกว่า 20 ปี

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านอุปกรณ์และ อาคารสถานที่ และ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับสูง ส่วน ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ตำแหน่งทางสังคม และ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และ ความถี่ในการมารับบริการอินเทอร์เน็ต

#### **ข้อเสนอแนะ**

##### **ด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่**

1) ควรจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างอาคารสถานที่ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต อย่างเป็นสัดส่วน

2) ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร

1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและให้ความรู้ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

2) ควรมีการฝึกอบรมการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่

##### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

1) ควรเพิ่มปริมาณและพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย รวมทั้งเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเข้าสู่ระบบเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล

2) ควรเพิ่มปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน

##### **ด้านข้อมูลข่าวสาร**

1) ควรจัดหาคู่มือ หรือ แผ่นพับหรือสื่อต่างๆที่ใช้ให้ความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2) ควรจัดหาคู่มือ หรือ แผ่นพับหรือสื่อต่างๆที่ใช้ให้ความรู้ในการดูแลรักษา เครื่องมือ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

3) ควรมีการปรับปรุง คู่มือ หรือ แผ่นพับหรือสื่อต่างๆที่ใช้ให้ความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์

# ABSTRACT

## TE 159774

**Title of Research Paper** : People's Opinions on Internet Service of Tambon Administration Organization : A Case Study of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen District, Chiang Rai Province.

**Author** : Mr.Tawiat Tiyakwang

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2004

---

The study on People's Opinions on Internet Service of Tambon Administration Organization : A Case Study of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen District, Chiang Rai province had 3 objectives which were 1) to study people's opinions on the internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen District, Chiang Rai province 2) to study factors that had effects on people's opinions on the internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen District 3) to know about problems and needs of people towards the internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Rai province.

Data providers of this study were 120 of 650 people who used internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen district, Chiang Rai province. They were picked up randomly by accidental sampling. This study's tool was questionnaires and descriptive statistic and inferential statistic were used for data analysis.

The findings were summarized as follows;

1. Half of the sampling group were male, aged between 20-30 years old, single, having bachelor degree or higher. They were government officials /or state enterprise officials and had income less than Bt5,000. Half of the group received internet service more than 10 times and most of them have no social positions and lived in the community for more than 20 years.

2. Level of people's opinions towards internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen district, Chiang Rai province in overall was in the middle with aspects of equipment, buildings and personnel were high. Service procedures and information were in the middle.

3. Factors that had effects on people's opinions towards internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen district, Chiang Rai province were social position and duration of period they stayed in the community. Factors that did not effects on people's opinions towards internet service of Tambon Administration Organizations in Chiang Saen district, Chiang Rai province were sex, age, marriage status, education background, job, income and frequency of receiving the internet service.

### **Recommendation**

#### **On aspects of Equipment and Buildings**

- 1) Budget should be allocated for the construction of specific buildings for internet servicing
- 2) There should have enough equipment and computers for servicing.

#### **On aspect of Personnel**

- 1) There should have enough officials who have capability and knowledge to provide suggestions and knowledge to people.
- 2) There should have effective training's for officials.

#### **On Aspect of Servicing Procedures**

- 1) There should have increase of number of computers and made them up-to-dated as well as number of telephone lines for the internet system to speed up access to information.
- 2) There should have increase of internet service to meet people's need.

#### **On aspect of information**

- 1) There should have enough manuals or pamphlets about using of internets to distribute to users.
- 2) There should have enough manuals, pamphlets or other things concerning maintenance of equipment and computers to distribute to users.
- 3) Manuals or pamphlets or other booklets concerning using of internets should be updated.