

การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจ
ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง
Communication, Service Quality and Facilities Affecting Satisfaction of
Users the Service of Tha Pa Subdistrict Municipality, Ko Kha District,
Lampang Province



¹ณัฐวุฒิ จารุเสน และ ²ธนกร สิริสุคันธา

¹Nattawut Jarusen and ²Thanakorn Sirisugandha

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

^{1,2}Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University, Thailand

¹Corresponding Author's E-mail: kanunjarusen@gmail.com

¹Tel. 081-992-3045

Received June 22, 2024; Revised December 21, 2024; Accepted December 27, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง และ 2) ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง จำนวน 359 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติอนุมาน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$; S.D.= 0.624) ด้านความพึงพอใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$; S.D.= 0.620) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$; S.D.= 0.632) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$; S.D.= 0.665) และ 2) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter พบว่า การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การสื่อสาร, คุณภาพบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก, ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this article was: 1) the opinion levels of communication, service quality, facilities and satisfaction of users the service of Tha Pa Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang Province and 2) factors of communication, service quality and facilities affecting satisfaction of users the service of Tha Pa Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang



Province. The sample group is 359 users the service of Tha Pa Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang Province. It was a survey research method using a questionnaire as the research tool and data analysis using descriptive statistics of percentage, means and standard deviations and inferential statistics of Multiple Regression Analysis Enter Method.

The research results found that 1) the opinion levels of service quality were at level highest ($\bar{x} = 4.31$; S.D.= 0.624) opinion levels of satisfaction were at level highest ($\bar{x} = 4.29$; S.D.= 0.620) followed by opinion levels of communication were at level highest ($\bar{x} = 4.24$; S.D.= 0.632) and opinion levels of facilities also at level highest ($\bar{x} = 4.24$; S.D.= 0.665) and 2) the results of Multiple Regression Analysis Enter Method found that communication, service quality and facilities affected satisfaction of users the service of Tha Pa Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang Province at a statistical significance level of .05.

Keywords: Communication, Service quality, Facilities, Satisfaction

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้กำหนดให้การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ราชการบริหารส่วนกลาง เป็นการใช้หลักการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง 2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นการใช้หลักการแบ่งอำนาจ 3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ใช้หลักการกระจายอำนาจ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้น โดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (สถาบันพระปกเกล้า, 2566)

เทศบาลมีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วยสภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยเทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้ 1) เทศบาลนคร 2) เทศบาลเมือง 3) เทศบาลตำบล (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

ปัจจุบันในประเทศไทย มีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,469 แห่ง ประกอบไปด้วย เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 192 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง เป็นหนึ่งใน 39 แห่งของเทศบาลในจังหวัดลำปาง ซึ่งได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าผา เป็นเทศบาลตำบลท่าผา เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน อยู่ในพื้นที่ของอำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง ที่ตั้งของตำบลท่าผาจะทอดตัวเป็นแนวยาวจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ของอำเภอกะเคา มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 15 ตารางกิโลเมตร หรือ 12,011 ไร่ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกะเคาประมาณ 3 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอเมืองลำปาง โดยห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 15 กิโลเมตร ในเขตเทศบาลตำบลท่าผามีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านนางแต่น หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ หมู่ที่ 3 บ้านสบปุง หมู่ที่ 5 บ้านนาเวียง หมู่ที่ 6 บ้านท่าช้างหมู่ที่ 7

บ้านศาลาหม้อ หมู่ที่ 8 บ้านศาลาบัวบก หมู่ที่ 9 บ้านศาลาเม็ง ในปี พ.ศ.2566 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,398 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 2,586 คน เพศหญิง 2,812 คน มีหน้าที่สำคัญในการบริหารงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้งในด้านการส่งเสริมสังคมให้เป็นเมืองน่าอยู่ มีความอยู่ดีมีสุข ด้านส่งเสริมความมั่นคงทางวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการเสริมสร้างพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (เทศบาลตำบลท่าผา, 2567)

แต่อย่างไรก็ตาม จากการบริหารงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลท่าผา พบปัญหาในด้านต่างๆโดยจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เทศบาลตำบลท่าผา พบปัญหาในการสื่อสาร โดยได้คะแนนตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร 72.10 คะแนน จากการประเมินดังกล่าวพบว่า หน่วยงานมีปัญหาเรื่องช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ยังไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ยาก และจำนวนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจนมีน้อยกว่าที่ควร (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566) รวมถึงปัญหาด้านคุณภาพบริการ ที่มีความยุ่งยากของขั้นตอนในการทำงาน ระบบบริหารจัดการภาครัฐยังมีภาระเบียดมาก ทำให้การบริการประชาชนขาดความคล่องตัว มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมาก รวมถึงจำนวนบุคลากรที่มีจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลท่าผา ที่เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เคาน์เตอร์ให้บริการ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือทางช่าง รถยนต์ รถบรรทุกสาธารณะ รถปทุมพยาบาล เป็นต้น (เทศบาลตำบลท่าผา, 2566) ซึ่งทางเทศบาลตำบลท่าผา ได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นและพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความต้องการทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง เพื่อทำการวิจัยว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา หรือไม่ อย่างไร เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง ซึ่งวิธีการดำเนินงานวิจัยประกอบด้วย



1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง โดยในปี พ.ศ. 2566 มีประชากรจำนวน 5,398 คน ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จะใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 0.95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 0.05 และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาระดับสูงสุด อาชีพ/ประเภทของงานที่ทำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง เพื่อวัดระดับความคิดเห็นลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประยุกต์ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1970)

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนในเขตเทศบาลที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ถึง มกราคม พ.ศ. 2567

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 การวิเคราะห์การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติอนุมาน (inferential statistics) ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิคการนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Selection)

ผลการวิจัย

ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 359 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.84 สถานภาพสมรส จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 อาชีพ/ประเภทของงานที่ทำอาชีพอิสระ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.21 ความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา 1-3 ครั้ง/ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการสื่อสาร โดยรวม

(n = 359)

ด้านการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าผา ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.24	0.586	มากที่สุด
2. เทศบาลตำบลท่าผามีการสื่อสารหลากหลายช่องทางเหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย	4.27	0.632	มากที่สุด
3. ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าผามีความถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ	4.22	0.654	มากที่สุด
4. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผามีการใช้ประโยคหรือถ้อยคำที่สุภาพและเข้าใจง่าย	4.25	0.665	มากที่สุด
5. เทศบาลตำบลท่าผามีช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.23	0.620	มากที่สุด
6. การสื่อสารของเทศบาลตำบลท่าผา มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	4.21	0.655	มากที่สุด
7. การสื่อสารของเทศบาลตำบลท่าผามีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต	4.25	0.609	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	0.632	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมของระดับด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.632 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลตำบลท่าผามีการสื่อสารหลากหลายช่องทางเหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 เป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.632 รองลงมา การสื่อสารของเทศบาลตำบลท่าผามีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การสื่อสารของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผามีการใช้ประโยคหรือถ้อยคำที่สุภาพและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ทั้งสองข้อ ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615 และ 0.665 ตามลำดับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าผา ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.586 เทศบาลตำบลท่าผามีช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าผามีความถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.654 และน้อยที่สุด การสื่อสารของเทศบาลตำบลท่าผา มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.655

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณภาพบริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านคุณภาพบริการ โดยรวม

(n = 359)

ด้านคุณภาพบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เทศบาลตำบลท่าผามีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.28	0.667	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ	4.33	0.632	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.29	0.629	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการบริการ	4.27	0.607	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.29	0.629	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.32	0.611	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.36	0.591	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	0.624	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมของระดับด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.624 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 เป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.632 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.611 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ทั้งสองข้อ ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.629 ทั้งสองข้อ เทศบาลตำบลท่าผามีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.667 และน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.607

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม

(n = 359)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สถานที่จอดรถของเทศบาลตำบลท่าผามีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.16	0.67	มาก
2. เทศบาลตำบลท่าผามีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.40	0.62	มากที่สุด
3. มีจำนวนเคาน์เตอร์ในการติดต่อใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.36	0.627	มากที่สุด
4. เทศบาลตำบลท่าผามีทางลาดสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก	4.30	0.639	มากที่สุด
5. ห้องน้ำของเทศบาลตำบลท่าผามีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	0.840	มาก
6. ห้องน้ำที่ให้บริการ มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ	4.20	0.634	มาก

7. มีป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆภายในอาคารเทศบาลตำบลท่าผาอย่างชัดเจน	4.20	0.622	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	0.665	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมของระดับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.665 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลตำบลท่าผา มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40 เป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 รองลงมา มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.627 เทศบาลตำบลท่าผามีทางลาดสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.639 มีป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆภายในอาคารเทศบาลตำบลท่าผาอย่างชัดเจน ห้องน้ำที่ให้บริการ มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ทั้งสองข้อ ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.622 และ 0.634 ตามลำดับ สถานที่จอดรถของเทศบาลตำบลท่าผามีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.670 และน้อยที่สุด ห้องน้ำของเทศบาลตำบลท่าผามีความเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.840

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ โดยรวม

(n = 359)

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.24	0.628	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.30	0.606	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.36	0.623	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.618	มากที่สุด
5. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	4.32	0.638	มากที่สุด
6. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.24	0.620	มากที่สุด
7. การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ	4.27	0.605	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	0.620	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมของระดับด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 เป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.623 รองลงมา ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.638 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.606 การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605 ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมาก

ที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.618 และน้อยที่สุด การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ทั้งสองข้อ ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 และ 0.628 ตามลำดับ

การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 5 ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจ			t	Sig.	Variance inflation factor
	B	Std. Error	Beta			VIF
ค่าคงที่	0.404	0.186		4.570	0.000**	
การสื่อสาร	0.150	0.044	0.169	3.383	0.001**	1.748
คุณภาพบริการ	0.351	0.049	0.363	7.106	0.000**	1.833
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.305	0.042	0.317	7.265	0.000**	1.338

F = 115.713, p-value = 0.000 b, AdjustR2 = 0.490, R2 = 0.494, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.150 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.044 ค่า t เท่ากับ 3.383 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.169 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.351 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.049 ค่า t เท่ากับ 7.106 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.363 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.305 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.042 ค่า t เท่ากับ 7.265 และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.317 โดยมีความพึงพอใจ เป็นตัวแปรตามและมีค่า Variance inflation factor (VIF) มีน้อยกว่า 10 โดยมีค่าเท่ากับ 1.748, 1.833, 1.338 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter Selection พบว่า การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 3 ตัวแปร คือ การสื่อสาร คุณภาพบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.494 (R2) และสามารถพยากรณ์ถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า คุณภาพบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ เท่ากับ 0.363 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ เท่ากับ 0.317 รองลงมา คือ การสื่อสาร มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ เท่ากับ 0.169 ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการผลความพึงพอใจ

$$Y = 0.404 + 0.169X_1 + 0.363X_2 + 0.317X_3$$

ดังนั้น ตัวแปรด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคาจังหวัดลำปาง ได้ร้อยละ 49.4

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สรุปได้ ดังนี้

ด้านการสื่อสาร ด้านคุณภาพบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจ ในภาพรวมทุกปัจจัยผู้มาใช้บริการให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจ ส่วนด้านการสื่อสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในสัดส่วนที่เท่ากัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.169 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างเทศบาลตำบลท่าผากับผู้มาใช้บริการเป็นการสื่อสารเพื่อให้เพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ จึงส่งผลต่อความความพึงพอใจ ที่เป็นความรู้สึกของผู้มาใช้บริการหลังจากการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา สอดคล้องกับแนวคิดของ ดารา ทีปะปาล (2553: 25) ที่ให้ความหมายของการสื่อสารว่าหมายถึง กระบวนการ ถ่ายทอดข่าวสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ส่งข่าวสารไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้รับข่าวสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิตชนก อุดแก้ว, 2562) ที่ปัจจัยด้านองค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (ปิยะนุช พาลิตา, 2561) ที่รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. ด้านคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.363 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่าเนื่องจากผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกถึง ระดับของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าผาต่อผู้มาใช้บริการว่าสอดคล้องกับความต้องการตามที่ได้คาดหวังเพียงใด สอดคล้องกับ (Lewis & Booms, 1983) ที่ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง, 2564) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เยาววิดา สุริจักหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง, (2565) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.317 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่าเนื่องจากผู้มาใช้บริการ มีความรู้สึกว่ เทศบาลตำบลท่าผา ได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ และบริการข้อมูล ในการให้บริการ ทั้งภายในและภายนอกอาคารอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกและความพึงพอใจในการใช้บริการ สัมพันธ์กับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2552 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2555 ที่เห็นชอบในหลักการเกี่ยวกับมาตรการผลักดันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้หน่วยงานราชการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 5 ประเภท ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ และบริการข้อมูล เพื่อให้คนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อุทัยวรรณ ทองสุข, 2562) ที่ผลการทดสอบพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (มณเฑียร วิริยะพันธุ์ , 2561) ที่ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะผลจากการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่าด้านการสื่อสาร ประเด็นที่ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดคือการสื่อสารของเทศบาลตำบลท่าผา มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งทำให้เห็นว่าเทศบาลตำบลท่าผาควรมีการปรับปรุงการตอบสนองในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการให้รวดเร็วมากขึ้น ถ้าหากมีการสื่อสารที่ล่าช้าอาจส่งผลทำให้การให้บริการเกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องได้

1.2 จากผลการวิจัย พบว่าด้านคุณภาพบริการ ประเด็นที่ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผา ควรมีการแสดงออกถึงการให้บริการด้วยความตั้งใจต่อผู้มาใช้บริการมากขึ้น หากเจ้าหน้าที่ขาดตั้งใจหรือความใส่ใจ ในการให้บริการจะส่งผลเสียต่อซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้

1.3 จากผลการวิจัย พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดคือ ห้องน้ำของเทศบาลตำบลท่าผามีความเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลท่าผา ควรมีจำนวนห้องน้ำมากขึ้นและให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

1.4 จากผลการวิจัย พบว่าด้านความพึงประเด็นที่ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ดังนั้นเทศบาลตำบลท่าผาควรมีการปรับปรุงการให้บริการตามลำดับก่อนหลังให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการสื่อสาร

เทศบาลตำบลท่าผา ควรมีการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย ผ่านช่องทางการสื่อสารอย่างครอบคลุมในหลากหลายช่องทาง ทั้งในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆในปัจจุบันที่ผู้คนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น Facebook, Line, Instagram รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความทันสมัย และสามารถเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร หรือค้นหาข้อมูลข่าวสารที่สำคัญได้ง่าย

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านคุณภาพบริการ

เทศบาลตำบลท่าผา ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเป็นประจำด้านการให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ในงานบริการ มีการให้บริการอย่างถูกต้อง และควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ และระบบการชำระเงินแบบออนไลน์ จะทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการมากขึ้น

2.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลตำบลท่าผา ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยอาจเป็นการสร้างสถานที่จอดรถเพิ่มเติม โดยสถานที่จอดรถควรอยู่ใกล้ทางเข้าและทางออก อาคาร และสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมให้มีความเพียงพอและมีความสะอาด และควรมีป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา

2.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลท่าผา ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ โดยการนำเอาระบบจิตวิมาใช้ในการให้บริการ เพื่อช่วยสามารถจัดการคิวผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาการรอคิว ลดความผิดพลาดในการให้บริการตามลำดับ และควรมีการนำเอาข้อผิดพลาดในการให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 เนื่องจากการวิจัยเรื่อง การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษากับเทศบาลอื่นๆในพื้นที่จังหวัดลำปาง เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน

3.2 ควรให้มีการศึกษาวิจัยในขอบเขตด้านอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลท่าผา หรือ ความพึงพอใจในผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลท่าผา เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในด้านอื่นๆ และนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าผา ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

สรุป

เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สำคัญในการบริหารงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยจากการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นด้านการสื่อสาร คุณภาพบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter พบว่า การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การบริหารงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลท่าผา มีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

โดยพัฒนาทำให้มีการสื่อสาร คุณภาพบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีขึ้น ทำให้ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เกิดความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2567. จาก <https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดารา ทีปะปาล. (2553). การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- เทศบาลตำบลท่าผา. (2567). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) เทศบาลตำบลท่าผา. ลำปาง: เทศบาลตำบลท่าผา.
- ปิยะนุช พาลีตา. (2561). ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 124 (17 กุมภาพันธ์ 2496).
- มณฑิร วิริยะพันธุ์. (2561). ความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 1.
- เยาวธิดา สุริจักษ์และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(11), 1-16.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 11(2), 15-28.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2566). ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2567. จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2566). การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เทศบาลตำบลท่าผา. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2567. จาก <https://itas.nacc.go.th/report/rpt0201new?year=2023&departmentId=5826&assessmentId=182&isPublic=True>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรภาครัฐ การจัดความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น: การทบทวนการจัดตั้งหน่วยงานส่วนกลางที่ไปปฏิบัติ งานอยู่ในภูมิภาค. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2567, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/usergroup_disaster/2-3.pdf

- อุทัยวรรณ ทองสุข และ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2562). การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*, 20(1), 58-72.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*, in Emerging Perspectives on Services Marketing. Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing.
- Likert. (1970). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.