คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

SERVICE QUALITY AND SATISFACTION AFFECTING THE IMAGE OF LAMPANG AREA EXCISE OFFICE

[1]พิมพ์ใจ เปียงงาม และ [2]ธนกร สิริสุคันธา

[1]Pimjai Piangngam and [2]Thanakorn Sirisugandha

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

Lampang Rajabhat University, Thailand.

[1]pimjai0308@gmail.com

Received September 10, 2021;**Revised** November 2, 2021; **Accepted** December 1,2021

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณภาพบริการ ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสำคัญภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบการถดถอยพหุคุณโดยวิธี Enter พบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, ภาพลักษณ์, สำนักงานสรรพสามิต

[1] นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.,คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Abstract

This independent study included the following objectives: 1) to study the level of importance of service quality, satisfaction and image of Lampang Area Excise Office; and 2) to investigate service quality and satisfaction affecting the image of Lampang Area Excise Office. The sample group was the 385 people using the services of the Lampang Area Excise Office. The tool used in the study was a questionnaire through descriptive statistics including percentage, standard deviations and referential statistics with Multiple Regression Analysis Enter method. The study results were found as follows. 1) The overall level of importance was at the highest level and could be ranked from the highest to the lowest as the followings: the service quality with the mean of 4.82; image with the mean of 4.80, and satisfaction with the mean of 4.45 respectively. 2) The results of Multiple Regression Analysis Enter method found that service quality and satisfaction affected the image of Lampang Area Excise Office at the statistical significance level of 0.01.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Image; Excise Office

บทนำ

การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้วยการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ทำให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศเป็นการปฏิรูประบบราชการ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่หน่วยงานภาครัฐพึงกระทำด้วยการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ การสร้างความพึงพอใจ ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจกับประชาชนและส่งผลต่อภาพลักษณ์ของทางภาครัฐ ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อภาครัฐ โดยการพัฒนาคุณภาพบริการต่างๆรวมถึงวิธีการปฏิบัติงาน ที่ดีทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

กรมสรรพสามิต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้ผลิตสินค้าบางประเภทที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไปเพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคและรักษาสิ่งแวดล้อมและในอนาคตภาษีสรรพสามิตจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการ

นำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนกอปรกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่งคือการ พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การของภาครัฐ

ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นโดยได้นำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการพัฒนาระบบงานของสำนักงานสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักโดยตรง ในการให้บริการประชาชน ทั้งด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านการตรวจสอบภาษีสรรพสามิต และ ด้านปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้มีความกระชับฉับไวลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้การทำงานสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้นและมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจตามบทบาทและหน้าที่หลักและสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือ การจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการบริการของสำนักงานสรรพสามิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือของผู้มาติดต่อขอรับบริการ (กรมสรรพสามิต, 2563) เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขด้านคุณภาพการบริการและ การสร้างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในกระบวนการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปางเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ที่มาใช้บริการตั้งแต่ เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2563

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง จำนวน 385 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาที่ประกอบด้วย คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการความพึงพอใจที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง สาขาเมืองลำปาง ตามขั้นตอนดังต่อนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

2) ดำเนินการนำแบบสอบถามซึ่งเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำในเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามนั้นมีมีความถูกต้องในรายละเอียดต่างๆ ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของ อาจารย์ที่ปรึกษา

3) การวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากเครื่องมือในการศึกษา เพื่อใช้เป็นการทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นว่ามีความตรงหรือ ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวิจัยหรือไม่ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อ

ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในด้านเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และโครงสร้าง

4) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 ชุด มาทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Analysis) โดยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Nunnally, 1978, pp. 245-246)

5) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา สถิติที่ใช้อธิบายลักษณะต่างๆ ของข้อมูล ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ตามตารางที่ 1-4 ดังนี้

ตารางที่ 1 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ	4.84	0.384	มากที่สุด
2. หน่วยงานได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง	4.79	0.433	มากที่สุด
3. สำนักงานมีขั้นตอน วิธีปฏิบัติต่างๆ ในการให้บริการมีความคล่องตัว	4.77	0.471	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ทำงานล่าช้า	4.81	0.416	มากที่สุด

5. สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ	4.83	0.375	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.77	0.510	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือดี	4.96	0.200	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.82**	**0.280**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านการคุณภาพบริการ โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือดี มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.200 รองลงมาผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.384 และ สำนักงานมีขั้นตอน วิธีปฏิบัติต่างๆ ในการให้บริการมีความคล่องตัว และเจ้าหน้าที่ประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.471 และ 0.510 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	$\overline{X}$	(S.D.)	ระดับ
1. สำนักงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย/เพียงพอ	4.44	0.772	มาก
2. จำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ	4.48	0.714	มาก
3. เจ้าหน้าที่ยินดีให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ	4.53	0.591	มากที่สุด
4. สำนักงานจัดให้มีลำดับบริการ เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบแก่ผู้มาขอรับบริการ	4.48	0.681	มาก

5. สำนักงานมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	4.40	0.708	มาก
6. สำนักงานมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆสำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	4.39	0.706	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45	0.535	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ยินดีให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 รองลงมาจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ และ จัดให้มีลำดับบริการ เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบแก่ผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 และ 0.681 และการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆสำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.706 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. สำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ	4.74	0.522	มากที่สุด
2. สำนักงานมีห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.80	0.430	มากที่สุด
3. สำนักงานมีสภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความปลอดโปร่ง เช่นอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างทั่วถึงและบรรยากาศในการทำงานดี บุคลากรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	0.384	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่มีขั้นตอนและมีมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	4.77	0.513	มากที่สุด
5. สำนักงานมีระบบงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย และสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.84	0.402	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่สามารถใช้ความรู้ ทักษะ ในการแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	4.84	0.384	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.80**	**0.370**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านศักยภาพการทำงาน โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า สำนักงานมีสภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความปลอดโปร่ง เช่นอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างทั่วถึงและบรรยากาศในการทำงานดี บุคลากรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส,สำนักงานมีระบบงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย และสะดวกในการค้นหาข้อมูล และเจ้าหน้าที่สามารถใช้ความรู้ ทักษะ ในการแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.384 และ 0.402 รองลงมา สำนักงานมีห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขอนามัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.430 และความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 : ภาพรวมคุณภาพบริการ ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	**ระดับ**
ด้านคุณภาพบริการ	4.82	0.280	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจ	4.45	0.535	มาก
ด้านภาพลักษณ์	4.80	0.370	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพรวมของระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ทั้ง 3 ด้าน โดยที่ด้านคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.280 รองลงมาด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.370 และ ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.535

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจ ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และความพึงพอใจ สามารถทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตลำปางได้ร้อยละ 56.10

1. ด้านคุณภาพบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปางมากที่สุด เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสนับสนุนตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีประเด็นรายข้อที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือดี ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ทำงานล่าช้า หน่วยงานได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง สำนักงานมีขั้นตอน วิธีปฏิบัติต่างๆ ในการให้บริการมีความคล่องตัว และ เจ้าหน้าที่ประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542 : 7) ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพและกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ซึ่งตรงกับคุณลักษณะ7 ประการแห่งการบริการ ที่ดี คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา การให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้วยกิริยามารยาทที่อ่อนโยน สุภาพ รวมถึงความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้น ขณะให้บริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจและผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรธนะ เสถียร (2559, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการกับ ภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม มีความสัมพันธ์กัน ในภาพรวม ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ภาพลักษณ์ของ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม

2. ด้านความพึงพอใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปางเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสนับสนุนตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีประเด็นรายข้อที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ คือเจ้าหน้าที่ยินดีให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ จัดลำดับบริการ เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบแก่ผู้มาขอรับบริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัยเพียงพอ จำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และ การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเล็ท (Millet,1954,p.4) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีการพิจารณา 5 ด้าน คือ 1) ความต้องการในการจัดบริการให้มีอย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้มารับบริการ 2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ 4) ความสามารถในการ

จัดบริการให้เร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการให้บริการและความต้องการของผู้ใช้บริการ 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Chaplin Chaplin (1975, p.217) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ การศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คีตกานต์ กองนาค (2557) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้การสื่อสารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการและลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การสื่อสารมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์การตามลำดับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการให้ที่สำนักงานสรรพสามิตลำปาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการในประเด็น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือดี ดังนั้นผู้บริหารในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปางจึงควรให้ความสำคัญกับวิธีการบริหารเจ้าหน้าที่และให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่โดยการอบรมให้ความรู้และให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในงานบริการ คุณภาพบริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง จึงควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรด้วยวิธีต่างๆ เช่น จัดให้มีการอบรมเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน หรือกำหนดให้มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากร ทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินนั้นมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับภารกิจ และเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต,(2563). *รายงานประจำปีงบประมาณ 2562*. กรุงเทพฯ :กรมสรรพสามิต.

คีตกานต์ กองนาค,(2557). *การรับรู้การสื่อสาร คุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ธนาคารของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*.ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

จรินทร์ยา ยวงนา,(2554). *ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการบริหารการศึกษาของวิทยาลัยพาณิชยการบางนา กรุงเทพมหานคร.* ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จุมพล ริมสาคร,(2540). *พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527.* กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาการบริหารธรรมนิติ.

ดารณี พานทอง, (2542). *ทฤษฎีการจูงใจ.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

ถวิล ธาราโภชน์, (2532*). จิตวิทยาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 4).* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์, (2531). *หลักการจัดการ*.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพาณิช.

ราชบัณฑิตยสถาน, (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2556.

วรรธนะ เสถียร,(2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม*. ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์,(2543). *คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

Chaplin, J. P.,(1975). Dictionary of Psychology. New York: Dll Publishing

Millet, J. D. (1954). Management in the Public-Service. New York: McGraw-hill Book Co.

วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์