

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกำแพงเพชร

Service Quality Affecting the Image of a Government Agency in Kamphaeng Phet Province

นางสาวสมัชญา กักหนู

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีครอนบาคกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนได้ระดับความเชื่อมั่น 0.990 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.80 (2) ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.80 (3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน อาชีพ/ประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน และสถานภาพแตกต่างกัน เช่น เพศชายอาจจะมองภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่ที่เป็นทางการและเชื่อมั่นในความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานมากกว่าผู้หญิง ในส่วนของอายุผู้รับบริการที่มีอายุ 46-60 ปี มักมีแนวโน้มในการประเมินภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุในช่วง 31 - 45 ปี ซึ่งอาจมีความคาดหวังที่สูงและมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น ในส่วนของระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมปลายถึงปวช มีความคาดหวังที่ต่ำกว่าและการมองในแง่ดีต่อการบริการที่ได้รับในระดับพื้นฐาน ซึ่งอาจไม่คำนึงถึงข้อจำกัดหรือความซับซ้อนของการบริการที่ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าอาจมองเห็นได้ชัดเจนกว่าพบว่าประชาชนทั่วไปและผู้รับบำนาญบำนาญให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐโดยรวมสูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจและผู้ค้ากับภาครัฐ อาจเป็นเพราะผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมโดยตรงกับการดำเนินงานขององค์กร มักจะประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่บวกมากกว่า ขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน และ (4) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่เนื่องมาจากคุณภาพการให้บริการที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ จากประสบการณ์ที่ได้รับบริการเป็นประจำ เกิดเป็นความประทับใจ มั่นใจ เชื่อมั่น และเชื่อถือ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีในระยะยาวต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัด
กำแพงเพชร

ABSTRACT

This research aimed to study the service quality that influences the image of a government agency in Kamphaeng Phet Province. Data were collected from a sample of 400 respondents. Content validity and reliability were tested using Cronbach's alpha with a pilot sample of 30 respondents, yielding a confidence level of 0.990. The statistical methods used for data analysis included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (T-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis). The findings revealed that 1. The service quality was rated at a very high level, with a mean score of 4.80 2. The image of the government agency in Kamphaeng Phet Province was rated at a very high level, with a mean score of 4.80 3. Respondents with different genders, ages, education levels, occupations/types of service users, and statuses perceived the agency's image differently. For example, males tended to view the agency as more formal and capable in service delivery compared to females. Older service users (aged 46-60) tended to evaluate the agency's image more positively than younger groups, while those aged 31-45 often had higher expectations and emphasized modern, efficient services. Regarding education, respondents with lower educational levels (below high school or vocational certificate) had lower expectations and more positive perceptions of basic services. In contrast, those with higher education levels were more likely to notice service limitations or complexities. It was also found that the general public and pensioners rated the agency's image more positively than government officials, state enterprise employees, or business partners, possibly because individuals not directly involved in the agency's operations were more likely to assess its image positively. Meanwhile, differences in monthly income did not significantly affect perceptions of the agency's overall image. 4. Service quality influenced the image of the government agency in Kamphaeng Phet Province across all five aspects: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. High-quality services foster positive perceptions through users' experiences, creating impressions of satisfaction, confidence, trust, and reliability, which in turn contribute to building a positive organizational image in the long term.

Keywords: Service quality, organizational image, government agency in Kamphaeng Phet Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 นายกรัฐมนตรีจึงได้มอบหมายนโยบายในการประชุมของคณะรัฐมนตรี วันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุก กระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เดินทางมาติดต่อ ราชการกับหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ,คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก,2567,หน้า 1)ประกอบกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มุ่งเน้นการบริหาร ราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)เพื่อ อำนวยความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร มีภารกิจ ในการดำเนินงาน ในการให้คำปรึกษาด้านการบัญชี การตรวจสอบภายใน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง และการพัสดุ ให้แก่ส่วนราชการ และดำเนินการด้านภาวะเศรษฐกิจ การคลังของจังหวัด ให้แก่หน่วยงานของรัฐ ผู้ค้ากับภาครัฐ ผู้รับบำนาญบำนาญ และประชาชนทั่วไป โดยมีกระบวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ(One Stop service) เพื่อคัดกรองการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร(ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลัง จังหวัดกำแพงเพชร, 2566,วิสัยทัศน์ พันธกิจ<https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER51/DRAWER013/GENERAL/DATA0002/00002447.JPG>) ดังนั้น สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรจึง ได้รับมอบนโยบายในการจัดให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการ ให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร และสร้างคุณภาพการให้บริการก่อให้เกิด ความเชื่อมั่น เชื่อถือให้กับประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ มีการแต่งตั้ง คณะทำงานปรับบทบาทสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรและคณะทำงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อคัดกรองการให้บริการในด้านต่าง ๆ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือ ว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้าน การให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อผู้รับบริการอีกด้วย แต่เนื่องจากปัจจุบัน มีผู้มารับบริการที่ต้องใช้บริการคอมพิวเตอร์ของ สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรมากขึ้น แต่อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอ เพราะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเพียงหนึ่งเครื่อง ทำให้ผู้มารับบริการรายอื่นๆ ต้องรอคิวโดยใช้ เวลาประมาณ 5 – 10 นาที ต่อราย เกิดความล่าช้า ไม่รวดเร็วในการให้บริการเท่าที่ควร อีกทั้งระบบฯ ที่ให้บริการมีความซับซ้อนมาก และมีการปรับปรุงบ่อยครั้ง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ

คลาดเคลื่อนอยู่เสมอๆ เกิดความไม่ประทับใจในการรับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมองภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่ลบไปด้วย

สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ได้มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บริการที่มีไม่ตรีจิต ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา การสื่อสารที่ดี การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน การยิ้มแย้มแจ่มใส ความถูกต้องชัดเจน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการพัฒนาเทคโนโลยี แต่เนื่องจากปัจจุบัน สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนเป็นผู้ปฏิบัติงานใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา หรือให้คำแนะนำกับผู้รับบริการเท่าที่ควร ทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่น เชื่อถือในตัวบุคคลผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการผู้รับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง สอบถามทางโทรศัพท์ ติดต่อทางไลน์ส่วนตัว ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ยังขาดทักษะในการสื่อสารที่ดี ซึ่งการสนทนาผ่านช่องทางไลน์ อาจจะมีการใช้คำพูดที่อ่านแล้วรู้สึก ว่า ไม่ไพเราะเสนาะหูเท่าที่ควร เป็นการใช้คำพูดที่ไม่ได้เห็นหน้า ของผู้ให้บริการ จึงเกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ทำให้คุณภาพในการให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในด้านการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการวัดความสามารถในการตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ในด้านของการนำเสนอบริการในด้านกายภาพที่ปรากฏ ที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ความน่าเชื่อถือ คำพูดหรือสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการมีความถูกต้องเหมาะสม และสม่ำเสมอการตอบสนอง พร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ จากการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง การสร้างความมั่นใจ ในด้านทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ตอบสนองด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีกิริยา ท่าทาง

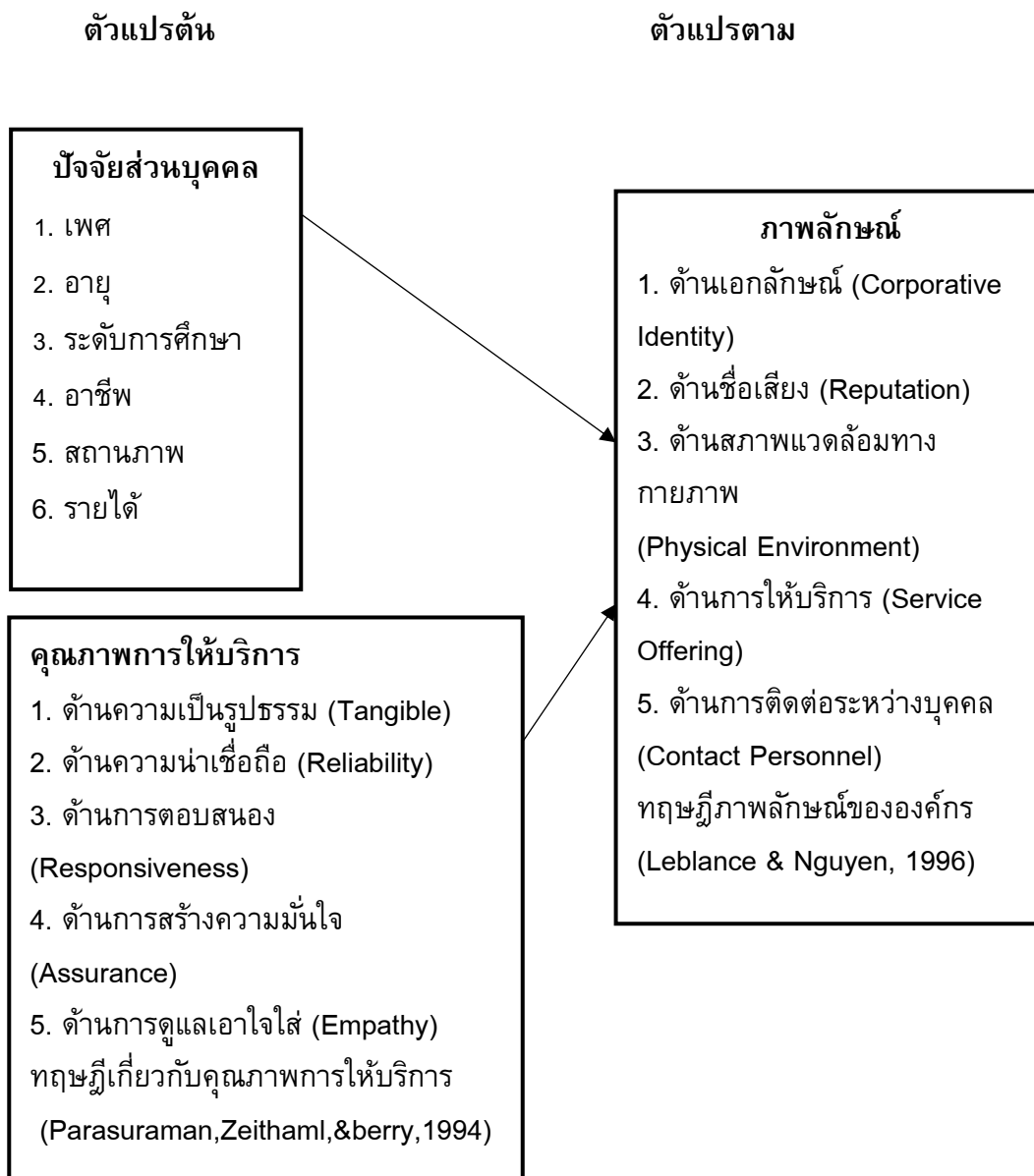
และมารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมทั้ง การดูแลเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกัน แสดงถึงความจริงใจและเข้าใจที่มีต่อผู้รับบริการได้ซึ่งคุณสมบัติและลักษณะพิเศษ ดังกล่าว ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพกับผู้บริโภคซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากผู้บริโภคมักจะพึงพอใจถ้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือได้รับความพึงพอใจที่มากกว่า

ภาพลักษณ์องค์กร LeBlanc & Nguyen (1996) ได้อธิบายคำว่า ภาพลักษณ์องค์กรนั้นสามารถใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการให้บริการในธุรกิจ ที่จะสามารถเป็นตัวกระตุ้นการรับรู้ที่มีผลต่อภาพลักษณ์องค์กรให้เด่นชัดมากยิ่งขึ้น เช่น เอกลักษณ์องค์กร ที่สามารถสังเกตได้อย่างง่าย การสร้างชื่อเสียง ทำให้ดูน่าเชื่อถือ หรือความสามารถในแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี สร้างสภาพแวดล้อมกายภาพให้เป็นเครื่องมือของการติดต่อเพื่อนำภาพลักษณ์ที่ดีไปสู่ลูกค้าได้ และสร้างบรรยากาศที่ดีที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ ตัวพนักงานมีแรงจูงใจในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพได้ ซึ่งเหตุผลและหลักการว่าทำไมลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัท การให้บริการที่สะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอนาน และการติดต่อระหว่างตัวบุคคล บริษัทควรทราบในพฤติกรรมของลูกค้าสำหรับในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะสื่อผ่านในด้านพฤติกรรม ที่เป็นตัวบอกถึงคุณภาพสำหรับการบริการในระดับของบริษัท สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้ลูกค้าได้เกิดการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรของเราได้

อรอนงค์ เกสรบุญนาถ และวสุธิดา นุริตมนต์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชธานี โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก ส่วนภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก ส่วนด้านการดำเนินงาน และด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางสำหรับองค์กรไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจต่อไปในอนาคต

เอกลักษณ์ กอบสาริกรณ และสุทธิภัทร อัสววิชัยโรจน์ (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรธุรกิจฝึกรบโดยผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 ถึง 25,000 บาท และมีอาชีพพนักงานเอกชน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญของคุณภาพโดยรวมต่อผู้รับบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทางบวกซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร การทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจจึงควรปรับปรุงคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ ประชากรที่ศึกษาเป็นลักษณะไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้สูตร W.G Cochran (1953) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 385 คน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคาดเคลื่อนที่ 0.05 แต่เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลและการวิเคราะห์จึงขอเก็บเพิ่มเป็น 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ทำโดยการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการโดยจัดเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการวันละ 20 คน ตั้งแต่วันที่ 2 – 27 กันยายน 2567 (ไม่รวมวันหยุดราชการ) เป็นเวลา 20 วัน รวมจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร และตอนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC = 0.99 แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายตัวอย่าง 30 รายได้ระดับความเชื่อมั่น 0.989 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach (1984) ซึ่งแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.75) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปรเพศ และ F-test (One Way Analysis of Variance) สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 303 คน (ร้อยละ 75.8) มีอายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.8) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.8) มีอาชีพ/ประเภทผู้รับบริการ เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.8) มีสถานภาพสมรส จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 142 คน (ร้อยละ 30.7)

ตาราง 1 คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร

	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
--	-----------	-----	-------

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.67	0.48	ดีมาก
ด้านความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ	4.87	0.35	ดีมาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.75	0.44	ดีมาก
ด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.77	0.42	ดีมาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.92	0.29	ดีมาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.80	0.32	ดีมาก
ด้านเอกลักษณ์	4.88	0.33	ดีมาก
ด้านชื่อเสียง	4.87	0.33	ดีมาก
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.72	0.46	ดีมาก
ด้านการให้บริการ	4.77	0.43	ดีมาก
ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล	4.78	0.41	ดีมาก
ภาพลักษณ์องค์กรรวม	4.80	0.31	ดีมาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีคุณภาพการให้บริการระดับดีมากทุกด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านการสร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 0.35 0.44 0.42 และ 0.48 ตามลำดับ

ภาพลักษณ์องค์กรของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีระดับภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ด้านชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 0.33 0.41 0.43 0.46 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	2.756	0.006*	แตกต่างกัน
อายุ	3.374	0.018*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	4.691	0.003*	แตกต่างกัน
อาชีพ/ประเภทผู้รับบริการ	7.902	0.000*	แตกต่างกัน

สถานภาพ	3.255	0.040*	แตกต่างกัน
รายได้	1.389	0.246	ไม่แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการที่แตกต่างกันจากตารางที่ 2 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/ประเภทผู้รับบริการ และสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรโดยรวมของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/ประเภทผู้รับบริการและระดับสถานภาพ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ระหว่าง 18-30 ปี	ระหว่าง 31-45 ปี	ระหว่าง 46-60 ปี	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
		4.754	4.756	4.850	4.875
ระหว่าง 18-30 ปี	4.754	-	-0.011	-0.095	-0.120
ระหว่าง 31-45 ปี	4.756	-	-	-0.084*	-0.109
ระหว่าง 46-60 ปี	4.850	-	-	-	-0.025
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4.875	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ม.ปลาย / ม.ปลาย / ปวช	ปวส /อนุปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท-เอก
		4.940	4.820	4.786	4.674
ต่ำกว่า ม.ปลาย / ม.ปลาย / ปวช	4.940	-	0.120	0.154*	0.266*
ปวส /อนุปริญญาตรี	4.820	-	-	0.034	0.146
ปริญญาตรี	4.786	-	-	-	0.113
ปริญญาโท-เอก	4.674	-	-	-	-
อาชีพ/ประเภทผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	ผู้รับบำเหน็จบำนาญ	ผู้ค้ากับภาครัฐ	ประชาชนทั่วไป
		4.799	4.839	4.666	4.934
เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	4.799	-	-0.040	0.133*	-0.135*
ผู้รับบำเหน็จบำนาญ	4.839	-	-	0.173*	-0.095

ผู้ค้ากับภาครัฐ	4.666	-	-	-	-0.268*
ประชาชนทั่วไป	4.934	-	-	-	-
สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย	
		4.846	4.779	4.938	
โสด	4.846	-	0.067*	-0.092	
สมรส	4.779	-	-	-0.159	
หย่าร้าง	4.938	-	-	-	

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี ให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรมากกว่าผู้รับบริการ ที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.084 ดังนั้น ผู้รับบริการที่มีอายุ 46-60 ปี มีแนวโน้มมองภาพลักษณ์องค์กรในแง่บวกมากกว่าเมื่อเทียบกับผู้รับบริการ ที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.ปลาย / ม.ปลาย / ปวช ให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม มากกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท-เอกและระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.266 และ 0.154 ตามลำดับ ดังนั้น ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มมองภาพลักษณ์องค์กรในแง่บวกมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนทั่วไปให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม มากกว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และ ผู้ค้ากับภาครัฐ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.135 และ 0.268 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบำนาญบำนาญ ให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม สูงกว่าผู้ค้ากับภาครัฐ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.173 ดังนั้น ประชาชนทั่วไป มีแนวโน้มมองภาพลักษณ์องค์กรในแง่บวกสูงสุด ขณะที่ผู้ค้าภาครัฐให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรในระดับที่น้อยที่สุด และผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม น้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.067 ดังนั้น กลุ่มที่สมรสให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรในระดับที่ต่ำกว่ากลุ่มคนโสด

ตาราง 3 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร

	ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
1	ค่าคงที่	0.341		2.902	0.004
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(X ₁)	0.132	0.203	7.628	0.001*
	ด้านความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ(X ₂)	0.190	0.214	4.335	0.001*
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(X ₃)	0.106	0.148	2.599	0.010*
	ด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการ(X ₄)	0.274	0.371	6.667	0.001*
	ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ(X ₅)	0.226	0.212	4.513	0.001*
R ₂ = 0.814, Adjusted R ₂ =0.812, F = 344.618, Sig = 0.000*					

$$Y^{\wedge}_T = 0.341 + 0.132X_1 + 0.190X_2 + 0.106X_3 + 0.274X_4 + 0.226X_5$$

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรจากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการสามารถอธิบายความผันแปรที่เกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์องค์กร ได้ร้อยละ 81.4 ($R^2 = 0.814$) จากสมการ $Y^{\wedge}_T$ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร โดยเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลให้ภาพลักษณ์หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร เพิ่มขึ้น 0.132, 0.190 , 0.106, 0.274 และ 0.226 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง อายุ 31 – 45 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มของวัยทำงาน โดยประกอบอาชีพเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จะเป็นกลุ่มขอรับบริการ ในส่วนของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กฎหมาย ระเบียบ การเงิน การคลัง ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (New GFMS Thai) ระบบ KTB Corporate Online และระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (D-Pension) ซึ่งเป็นข้อมูลและระบบที่สำคัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

2. ผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร คุณภาพการให้บริการดีมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเกิดจากการที่ผู้ขอรับบริการเกิดการรับรู้และประเมินคุณภาพจากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการระดับดีมาก เป็นด้านที่ผู้รับบริการประเมินว่าเป็นด้านที่มีคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด ซึ่งคาดว่าเนื่องจากผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจต่อผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงออกถึงความจริงใจ มีจิตสาธารณะ และสัมผัสได้ง่ายมากกว่าด้านอื่น ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมมีคุณภาพการให้บริการระดับดีมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด ซึ่งคาดว่ามาจากการที่พบเห็นคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ มีจำนวนเพียง 1 เครื่อง ไม่เพียงพอสำหรับการขอรับบริการ สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมกันหลายๆ ราย ภายในช่วงเวลาเดียวกัน

3. ผลจากการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ของหน่วยงานแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร มีภาพลักษณ์องค์กรดีมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเกิดจากการที่ผู้ขอรับบริการรับรู้ได้ ถึงความรู้สึกนึกคิด

ความคิดของผู้รับบริการจากการสังเกตจากปัจจัยต่างๆ ที่ได้รับจากบริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรสอดคล้องกับทฤษฎีของ Leblance & Nguyen, (1996) โดยด้านเอกลักษณ์ผู้รับบริการประเมินภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับดีมากเป็นด้านที่ผู้รับบริการประเมินว่าเป็นด้านที่มีภาพลักษณ์องค์กรมากที่สุด ซึ่งคาดว่าจากการที่หน่วยงานมีการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ชื่อเสียงที่โปร่งใสและเป็นธรรม ปราศจากการเก็บค่าธรรมเนียม ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพแม้ว่าผู้รับบริการจะมีความคิดเห็นในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์น้อยที่สุด ซึ่งคาดว่ามาจากความต้องการของผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย ผู้รับบริการสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน หน่วยงานควรจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่อาจประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการต่างๆ เช่น การให้บริการรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษเป็นหนึ่งในตัวอย่างที่สามารถช่วยเสริมสร้างการเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

4. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยในแต่ละด้านเป็นภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ ดังนี้

ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามเพศของผู้รับบริการพบว่า แตกต่างกันตามเพศที่ต่างกัน โดยพบว่า เพศชายให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงบวกมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเพศชายอาจจะมองภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่ที่เป็นทางการและเชื่อมั่นในความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานมากกว่าผู้หญิงซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation Theory) - Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988) ที่ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ ส่งผลต่อระดับความคาดหวังและการประเมินผลการบริการ เพศหญิงอาจมีความคาดหวังในด้านคุณภาพและความใส่ใจสูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ ต่วนเทียน (2560) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญกับความสามารถในการให้บริการและการจัดการ ขณะที่เพศหญิงจะให้ความสำคัญกับการบริการที่อ่อนน้อมและใส่ใจผู้รับบริการ โดยเพศชายให้คะแนนภาพลักษณ์เชิงบวกสูงกว่าเพศหญิง

ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ พบว่าแตกต่างกันตามอายุที่แตกต่าง โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่ามีทัศนคติและการรับรู้ที่ดีต่อภาพลักษณ์องค์กรในระดับที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มที่อายุน้อยกว่าซึ่งคาดว่า การรับรู้และการประเมินภาพลักษณ์องค์กรอาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ชีวิตและความคาดหวังของแต่ละช่วงอายุ ผู้รับบริการที่มีอายุ 46-60 ปี อาจคาดหวังการบริการที่มีความเชื่อถือและมั่นคงมากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่าในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี อาจจะยังมีความคาดหวังที่สูงและมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐพร จิรพัฒน์ (2561) พบว่า ผู้สูงอายุ (อายุ 46 ปีขึ้นไป) มักมีแนวโน้มในการประเมินภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความสำคัญต่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการภาครัฐ งานวิจัยนี้เน้นการให้บริการที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กร โดยเฉพาะในกลุ่มผู้รับบริการที่มีประสบการณ์มากขึ้นในการใช้บริการจากหน่วยงานรัฐ

ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกันตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมปลายถึงปวช. ให้คะแนนภาพลักษณ์องค์กรในแง่บวกมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งคาดว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่บวกมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ของ Oliver (1980) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ โดยผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามักมีความคาดหวังที่ต่ำกว่าในแง่ของคุณภาพบริการที่ได้รับ พวกเขาจึงอาจมีความพึงพอใจและมององค์กรในแง่บวกมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงที่มักมีความคาดหวังที่สูงขึ้นและมองเห็นข้อจำกัดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญา แก้วปฏิมากร (2563) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีการประเมินองค์กรในแง่บวกมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า โดยพิจารณาจากความคาดหวังและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอาชีพ/ประเภทผู้รับบริการ ของผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกันตามอาชีพ/ประเภทผู้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าประชาชนทั่วไปและผู้รับบำนาญให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐโดยรวมสูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจและผู้ค้ากับภาครัฐซึ่งคาดว่าประชาชนทั่วไป และผู้รับบำนาญอาจมีมุมมองที่เป็นกลางหรือเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Bromley (2001) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร โดยผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมโดยตรงกับการดำเนินงานขององค์กร มักจะประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่บวกมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐพร จิรพัฒน์ (2561) ระบุว่าผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์กร หรือผู้รับบริการภายนอก มักมีทัศนคติที่บวกต่อภาพลักษณ์ขององค์กรมากกว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับการบริหารหรือการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งอาจเห็นปัญหภายในที่อาจทำให้การประเมินในเชิงบวกลดลง

ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสให้คะแนนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดซึ่งคาดว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอาจมีความรับผิดชอบมากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Zeithaml (1988) ตามทฤษฎีนี้ การรับรู้คุณค่าของบริการที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจ หากผู้รับบริการมีความคาดหวังที่สูง (มีภาระครอบครัว) จะมีแนวโน้มที่จะมองเห็นข้อบกพร่องหรือข้อจำกัดในบริการมากขึ้น ทำให้การประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรต่ำกว่าผู้ที่ไม่ค่อยมีภาระผูกพัน และ กลุ่มคนโสด ที่อาจมองภาพลักษณ์ในมุมที่ไม่ซับซ้อนและตรงไปตรงมามากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญา แก้วปฏิมากร (2563) พบว่า บุคคลที่มีภาระหน้าที่ในชีวิต เช่น ผู้มีครอบครัว มีแนวโน้มที่จะมีความคาดหวังที่สูงกว่าและให้ความสำคัญกับการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้าง ความมั่นใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือถือต่อ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสรุปได้ว่า

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์โดยรวมกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. จากการศึกษพบว่า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบที่ซับซ้อน หน่วยงานควรพิจารณาจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ อย่างสม่ำเสมอให้กับผู้ใช้งานในทุกระดับ เพื่อเสริมความเข้าใจและทักษะการใช้งานระบบที่ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น พัฒนาคู่มือการใช้งานออนไลน์ สร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มวัยทำงานและเกี่ยวข้องกับงานราชการ และควรพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย รองรับความต้องการของผู้ใช้งานในกลุ่มอายุ 31-45 ปี ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่ต้องการความรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการต่อไป

2. จากการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมแม้ว่าด้านความเป็นรูปธรรมจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับดีมาก หน่วยงานควรปรับปรุงในเรื่องของอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น การเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการ จากจำนวน 1 เครื่อง เป็นจำนวน 2 - 3 เครื่อง และควรมีเครื่องพิมพ์ให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะในกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากในเวลาเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจแรกพบ สะท้อนถึงความพร้อมและความใส่ใจของหน่วยงาน ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเป็นมืออาชีพและทันสมัยขององค์กรต่อไป

3. จากการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพแม้ว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก หน่วยงานควรจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือ ผู้พิการ เช่น การให้บริการรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษเป็นหนึ่งในตัวอย่างที่สามารถช่วยเสริมสร้างการเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้ หน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างเท่าเทียม กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ ใส่ใจ และ เข้าถึงได้ง่าย ลดความเหลื่อมล้ำ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความประทับใจในองค์กรในระยะยาว

4. จากการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการพัฒนาบริการที่ตอบสนองกลุ่มอาชีพ/ประเภทผู้รับบริการ ในส่วนของลูกค้ากับภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้คะแนนการประเมินต่ำ ให้ได้รับการพัฒนาในด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเข้าใจและความสามารถในการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างฯ มากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมความรู้ให้แก่ลูกค้ากับภาครัฐกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้ดียิ่งขึ้น

5. จากการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชรสูงที่สุด ดังนั้น สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร จะต้องรักษามาตรฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้อง ทักษะการสื่อสาร เพื่อให้สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การรักษามาตรฐานการบริการที่ดีจะทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์องค์กรที่ ทันสมัย มีอาชีพ และ มีความน่าเชื่อถืออย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาว และ การเติบโตในเชิงบวก ของหน่วยงานในมุมมองของผู้รับบริการทุกกลุ่มได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม เช่น แรงจูงใจในการให้บริการ หรือการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในกำแพงเพชรต่อไป
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในกำแพงเพชร ซึ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะผู้รับบริการ จังหวัดกำแพงเพชรเท่านั้น อาจขยายพื้นที่ ให้เป็นระดับภาค หรือ ระดับประเทศต่อไป
3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งควรศึกษาผสมผสานกับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในแต่ละด้านต่อไป
4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาผลกระทบระยะยาวของภาพลักษณ์องค์กรต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

- อรอนงค์ เกษรบุญนาถ และวสุธิดา นุริตมนต์. (2561). *อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชธานี*. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์ 14 (1) : มกราคม-เมษายน 2562.
- เอกลักษณ์ กอบสาริกรณ และสุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์. (2567). *อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรธุรกิจฝึกอบรม*. วิจัยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 25 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567).
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2567, หน้า 1.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร, 2566, วิสัยทัศน์ พันธกิจ , <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER51/DRAWER013/GENERAL/DAT A0002/00002447.JPG>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research*. Journal of Marketing, 58(1), 111-124.

LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1996). *Cues used by customers evaluating corporate image in service firms: An empirical study in financial institutions*. International Journal of Service Industry Management, 7(2), 44–56.