

# แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี<sup>1</sup>

## Guideline For Enhancing Service Competency For Personnel Of Office

### In Lopburi Provincial Treasury

พิพัฒน์ ชิตังเม<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับภาพรวมด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี 2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจสำหรับเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการทำแบบสอบถาม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่ราชพัสดุที่ได้รับการให้บริการงานด้านที่ราชพัสดุ รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่องานราชการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง และได้รับการให้บริการจากบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์พร้อมทั้งแปลความหมายค่าเฉลี่ย และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์เทียบเคียงเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางที่เหมาะสมตามสภาวะการณ์ โดยผลการวิจัยพบว่าการให้บริการที่ดีมีผลต่อสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่าหากมีการเสริมสร้างการให้บริการที่ดี ทั้ง 5 ด้าน แล้วนั้นจะมีผลต่อสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีด้านองค์ความรู้ และด้านทักษะที่มีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.47 ให้ได้รับการเสริมสร้างให้เพิ่มสูงขึ้นได้ในทิศทางเดียวกัน

**คำสำคัญ :** การเสริมสร้าง ; สมรรถนะ ; การให้บริการ

#### Abstract

A research study on guideline for enhancing service competency for personnel of Office in Lopburi Provincial Treasury this time the purpose is to 1. to study the overall level of services provided by personnel within Office in Lopburi Provincial Treasury, 2. to study the service performance of personnel within Office in Lopburi Provincial Treasury,

<sup>1</sup> บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

and 3. to suggest guidelines for enhancing service performance of personnel within Office in Lopburi Provincial Treasury. This research is a quantitative research. A survey study method was used. For collecting opinions from sample groups through questionnaires. The sample size was determined to be 200 persons. From stakeholders in the state property who have received services in the area of state property. Including outsiders who come to contact government work in other related areas. and received services from personnel within Office in Lopburi Provincial Treasury. Descriptive statistics were used to analyze the data, including frequency, percentage, and arithmetic mean. and standard deviation The researcher used the Pearson correlation coefficient formula to know the relationship and interpret the mean values. and use multiple regression analysis statistics to be used in comparative analysis in order to arrive at appropriate guidelines according to the situation. According to the analysis, the provision of good service has a significant impact on the performance of personnel working in the Office in Lopburi Provincial Treasury. The statistical significance level of 0.05 indicates that if good services are enhanced in all five areas, it will positively affect the service performance of the staff working in the Treasury Office in Lopburi. Additionally, it is recommended to strengthen and improve knowledge and skills, both of which have an average score of 4.45 and 4.47, respectively.

**Keywords :** Strengthening ; Performance ; Service

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันโลกของเรานั้นเกิดการพลวัตในหลากหลายด้าน ทั้งทางด้านภาษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม ซึ่งอิทธิพลของการพลวัตนั้นส่งผลไปถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่รวมไปถึงสื่อสังคมออนไลน์ที่หลากหลายให้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด อีกทั้งยังมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น การได้รับการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วกลายเป็นความคาดหวังที่ใครหลายคนปรารถนา ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรภายในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องให้ความสำคัญและพร้อมที่จะปรับตัวเพื่อรับมือกับความคาดหวังเหล่านั้นเป็นอย่างมาก เพราะการให้บริการนั้นเป็นเสมือนสิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานมีการขับเคลื่อนกระบวนการงานอย่างเป็นระบบและสามารถเชื่อมโยงกระบวนการงานที่หลากหลายให้เกิดความสัมพันธ์กันนำไปสู่ความเป็นรูปธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

หากมองในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐแล้วนั้น การให้บริการจะเป็นไปในบริบทที่มุ่งบริการแก่ประชาชนเป็นหลักเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน บุคลากรภายในองค์กรเหล่านั้นจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะในด้านการให้บริการที่ดี และเปรียบพร้อมด้วย องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่สำคัญเกี่ยวกับงาน เพื่อให้การบริการมีความคล่องตัวเป็นมืออาชีพและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการได้อย่างครบถ้วน จึงส่งผลให้บุคลากรของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรีมีสมรรถนะที่เปรียบพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอแต่อย่างไรก็ตามในบริบทของผู้ที่ให้บริการแล้วนั้นกลับไม่สามารถที่จะทราบได้เลยว่าในมุมมองของผู้ที่ได้รับบริการมีความคิดเห็นเชิงทัศนคติแบบใดกับการให้บริการของบุคลากร สมรรถนะด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่บุคลากรภายในองค์กรมีนั้นอยู่ในระดับใด และสมรรถนะด้านใดบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือควรที่จะมีการเสริมสร้างให้เพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าภายใต้บริบทผู้ให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรีนั้นไม่สามารถที่จะทราบได้เลยว่าในมุมมองของผู้ที่ได้รับบริการนั้นมีความคิดเห็นเชิงทัศนคติแบบใดกับสมรรถนะที่บุคลากรใช้ในการให้บริการ และไม่สามารถที่จะทราบได้ว่าสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการใดบ้างที่ควรจะมีการเสริมสร้างหรือปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สมรรถนะด้านนั้นอยู่ในระดับสมรรถนะที่สูง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกทำวิจัยในหัวข้อนี้ โดยมุ่งที่จะศึกษาในการหาแนวทางเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการแก่บุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรีได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการให้บริการอย่างยั่งยืน

### คำถามในการวิจัย

1. ระดับภาพรวมด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรีเป็นอย่างไร
2. สมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรีเป็นอย่างไร
3. แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรีควรเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับภาพรวมด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรี
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ลพบุรี

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามตัวแปร ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

## การให้บริการ

Millet, J.D. (1954 : 12) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการนั้นต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ต้องมีความยุติธรรมในการให้บริการ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Trimly Service) มีการให้บริการที่ตรงเวลา และสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ 3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) สภาพแวดล้อมในการให้บริการมีความเหมาะสม 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ผู้ให้บริการต้องมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1991) ได้คิดค้น SERVQUAL Model ขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือพิจารณาระดับการยอมรับการให้บริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) มีการแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) มีการให้บริการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ขอใช้บริการและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์นั้น 3. การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการ (Responsiveness) มีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ มุ่งเน้นที่ความรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurances) เพื่อเสริมความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ผู้ได้รับบริการ และ 5. ความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการ (Empathy) ผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องยึดหลักเอาใจแค้มมาใส่ใจเราเคารพในความแตกต่างในแต่ละบุคคล

จึงสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นเป็นกิจกรรมที่เชื่อมระหว่างการปฏิบัติงานภายในองค์การกับวัตถุประสงค์ของผู้ขอใช้บริการ ซึ่งวัตถุประสงค์เหล่านั้นจำเป็นอย่างมากที่ต้องใช้การดำเนินการตามภารกิจขององค์การเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด SERVQUAL Mode ตามที่ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1991) มาปรับใช้เป็นกรอบเพื่อหาระดับโดยรวมของการให้บริการ และสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

## สมรรถนะ

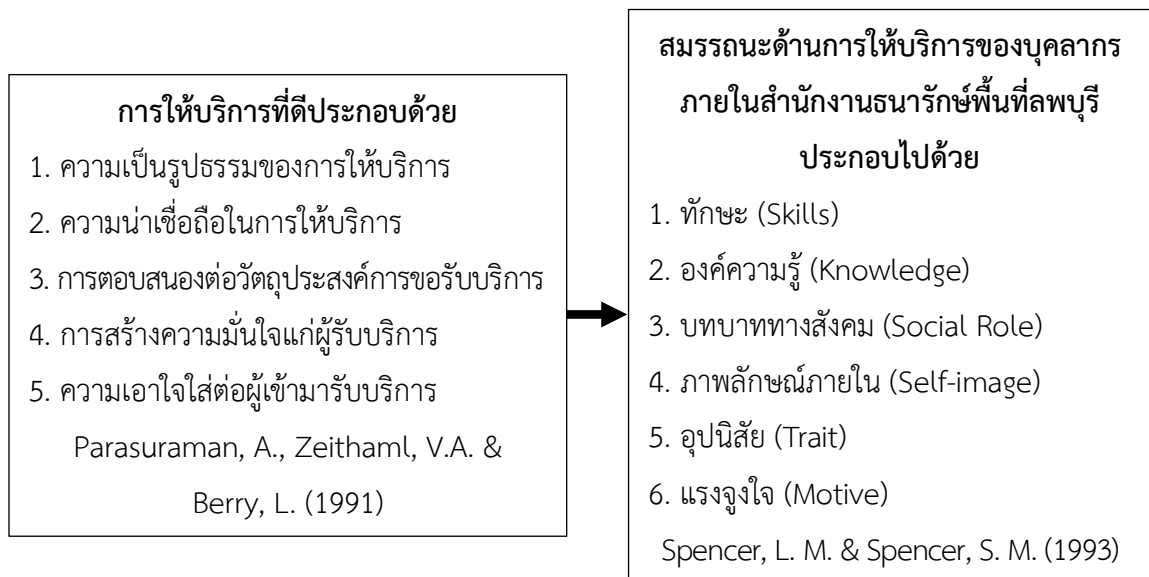
David C. McClelland (1973) ได้ใช้เทคนิคที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการผสมผสานวิธีการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานของ Flanagan (1954) และวิธีการของแบบทดสอบ Thematic Apperception Test (TAT) เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) โดยให้ผู้สัมภาษณ์เล่าเหตุการณ์ที่คิดว่าประสบความสำเร็จมากที่สุดมา 3 เหตุการณ์ และเหตุการณ์ที่ล้มเหลว 3 เหตุการณ์ และทำการสัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่นำมาสู่เหตุการณ์ที่กล่าวมาทั้ง 6 เหตุการณ์ เพื่อดูแนวความคิดและความรู้สึก และวิธีในการจัดการกับเหตุการณ์ดังกล่าว โดยเชื่อว่าสมรรถนะของแต่ละบุคคลนั้นเกิดขึ้นเพราะการผสมกันของ

5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ความรู้ (Knowledge) 2. ทักษะ (Skill) 3. ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ตนเอง (Self-Concept) 4. บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล (Traits) 5. แรงจูงใจ และ 6.ทศนคติ (Motives and Attitude)

Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993 อ้างถึงใน ภัทรานิชฐ์ โสมาศรี : 2563) ได้ทำการศึกษาด้านสมรรถนะเพิ่มเติมโดยอาศัยแนวความคิดด้านสมรรถนะของ David C. McClelland (1973) เป็นฐานและถ่ายทอดผ่านแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาและอธิบายสมรรถนะของแต่ละบุคคล โดยได้ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) ที่เป็นส่วนที่มองเห็นและสามารถพัฒนาได้ง่าย ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะ (Skills) และ องค์ความรู้ (Knowledge) และ ส่วนที่ 2 ส่วนที่มองไม่เห็น (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) เป็นส่วนที่ไม่สามารถมองเห็นได้ซึ่งพัฒนาได้ยากและมีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรม ประกอบไปด้วย บทบาททางสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) อุปนิสัย (Trait) และ แรงจูงใจ (Motive)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพื่อให้ทราบถึงระดับโดยภาพรวมด้านการให้บริการ และสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดแบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993) มากำหนดใช้เป็นกรอบตัวแปรต้นเพื่อใช้ในการพิจารณาวิเคราะห์และเทียบเคียงหาบทสรุปของผลแบบสอบถามที่โดยใช้การอ้างอิงจากแนวคิด SERVQUAL Mode เนื่องจากผู้วิจัยตั้งสมมติฐานและคาดการณ์ว่าจะนำมาจับประเด็นสอดคล้องกันได้กับแนวความคิดข้างต้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี มีวิธีการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อดำเนินการทําวิจัยในครั้งนี้คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่ราชพัสดุที่ได้รับการให้บริการงานด้านที่ราชพัสดุ รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่องานราชการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง และได้รับการให้บริการจากบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 200 คน ภายในระยะเวลาการทําวิจัยเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม 2566 รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ สมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีประกอบไปด้วย

1. ทักษะ (Skills)
2. องค์ความรู้ (Knowledge)
3. บทบาททางสังคม (Social Role)
4. ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image)
5. อุปนิสัย (Trait)
6. แรงจูงใจ (Motive)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ การให้บริการที่ดีประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
3. การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการ
4. การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการ

### 3. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเมินค่า (Rating Scale) โดยจะทำแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close end Question) มีการกำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบได้เลือกตอบ ซึ่งจำแนกมาตราวัดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และไม่มี ในแต่ละลำดับคะแนนจะหมายถึงระดับของสมรรถนะ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านทักษะ (Skill) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) ด้านอุปนิสัย (Trail) และด้านแรงจูงใจ (Motive) ด้านละ 5 ข้อ รวมเป็นจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการ ด้านละ 5 ข้อ รวมเป็นจำนวน 25 ข้อ

#### 4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และคุณภาพทั้งฉบับด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient :  $\alpha$ ) เพื่อให้ทราบถึงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรของ Cronbach, L.J. (1970) กับข้อมูลที่ได้จากการทำ Pilot Test จำนวน 30 ราย

##### ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของสมรรถนะด้านการให้บริการ

สมรรถนะด้านการให้บริการ	Cronbach's Alpha	N of Items
1. ด้านทักษะ (Skill)	0.922	5
2. ด้านองค์ความรู้ (Knowledge)	0.954	5
3. ด้านบทบาททางสังคม (Social Role)	0.906	5
4. ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image)	0.912	5
5. ด้านอุปนิสัย (Trail)	0.908	5
6. ด้านแรงจูงใจ (Motive)	0.902	5

##### ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของการให้บริการที่ดี

การให้บริการที่ดี	Cronbach's Alpha	N of Items
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	0.904	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.901	5
3. ด้านการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการ	0.934	5
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.913	5
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการ	0.927	5

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้ รวมไปถึงแหล่งข้อมูลเชิงวิชาการ ในช่องทางออนไลน์ รวมไปถึงผลงานการศึกษาวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่ได้เผยแพร่สู่สาธารณะในระดับสากล ทั้งผลงานของประเทศไทยและผลงานของต่างประเทศ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้รับการตอบกลับโดยสมบูรณ์ หลังจากที่ได้ทำการสำรวจโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งได้แก่บุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่ราชพัสดุ และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการกับทางสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนั้น ได้นำผลคะแนนที่ได้ไปคำนวณในโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อนำค่าที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean : $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ซึ่งสามารถจำแนก การวิเคราะห์ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรในการคำนวณ

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย

ผลการศึกษาศึกษาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี มีผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง 200 คน สรุปได้ว่าการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 ถึง 55 ปี และระหว่าง 55 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ และพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะด้านการให้บริการเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านแรงจูงใจ (Motive) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) ด้านทักษะ (Skills) และด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ตามลำดับ



**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การให้บริการที่ดีเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี** จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ตามลำดับ

#### **ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน**

จากสมมติฐาน ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ในด้านทักษะ (Skill) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) และด้านแรงจูงใจ (Motive)

จากสมมติฐาน ความน่าเชื่อถือในการให้บริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี พบว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ในด้านทักษะ (Skill) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) และด้านแรงจูงใจ (Motive)

จากสมมติฐาน การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี พบว่า การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ในด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) และด้านแรงจูงใจ (Motive)

จากสมมติฐาน การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี พบว่า การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ในด้านทักษะ (Skill) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) และ ด้านแรงจูงใจ (Motive)

จากสมมติฐาน ความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี พบว่า ความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาใช้บริการก่อให้เกิดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ในด้านทักษะ (Skill) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) และ ด้านแรงจูงใจ (Motive)

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีผลต่อสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ทุกด้าน สรุปได้ว่า สมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ด้านทักษะ (Skill) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ด้านภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) ด้านอุปนิสัย (Trait) และด้านแรงจูงใจ (Motive) ได้รับอิทธิพลจากการให้บริการที่ดีในภาพรวม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีผลต่อสมรรถนะด้านการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ( $R = .860$ ,  $Sig. = <.001$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สมรรถนะด้านการให้บริการ ด้านทักษะ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีควรเสริมสร้างทักษะที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน อาจด้วยระยะเวลาในการดำเนินงานหรือข้อจำกัดที่หลากหลายของกระบวนการ เพื่อให้บุคลากรมีการจัดการอารมณ์ที่เหมาะสม จิตใจมั่นคง ซึ่งจะช่วยให้จัดลำดับความสำคัญของขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม สามารถที่จะการบูรณาการทักษะที่หลากหลายเพื่อใช้ในการให้บริการได้อย่างลงตัวมีความประพฤติปฏิบัติดี และมีมารยาททางสังคม

2. สมรรถนะด้านการให้บริการ ด้านองค์ความรู้ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีควรมีการชักจูงความเข้าใจในการเลือกใช้ข้อมูลที่เหมาะสมแก่บุคลากรเพื่อให้ทราบถึงทิศทางในการเลือกใช้ที่เหมาะสมตามกรณีในการให้บริการ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแก่บุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี รวมไปถึงควรมีการชักจูงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมสมัยใหม่ซึ่งรวมถึงระบบคอมพิวเตอร์และระบบแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะมอบประสบการณ์การให้บริการผ่านการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ในด้านการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การขอรับบริการ ควรศึกษาถึงแนวทางในการประยุกต์ใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ มาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พร้อมทั้งลดกระบวนการที่ไม่จำเป็นเพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

2. ในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามารับบริการ ควรศึกษาถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อรูปแบบของการให้บริการของบุคลากรเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการหาแนวทางเพื่อใช้ในการยกระดับด้านความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามารับบริการให้สูงขึ้น

3. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลในการศึกษามาใช้เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงสถิติของจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้เป็นประชากรในการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีได้ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีควรมีการลดขั้นตอนของกระบวนการในการดำเนินงานให้น้อยลง เพื่อเป็นการสร้างความรวดเร็วตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของผู้ที่ติดต่อขอรับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการนั้นๆ เสร็จสิ้นภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ และเนื่องจากในปัจจุบันกรมธนารักษ์มีการผลักดันการให้บริการในที่ราชพัสดุรูปแบบใหม่ผ่านระบบแอปพลิเคชัน TRD Smart Pay สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ดังกล่าวแก่บุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีให้มีองค์ความรู้ และทักษะ เพื่อก่อให้เกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบแอปพลิเคชันได้อย่างผู้ที่มีสมรรถนะสูง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระดับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรี เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะแก่บุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีระดับสมรรถนะที่สูงในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าในเชิงปริมาณ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาค้นคว้าในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถที่จะทราบถึงข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการให้บริการที่บุคลากรภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีมีต่อผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

### บรรณานุกรม

- กรมธนารักษ์. (2561). *ประวัติองค์กร*. สืบค้น 23 สิงหาคม 2566. จาก <https://www.treasury.go.th/th/history/>
- จารุภักดิ์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชมพู เชื้อฉุน. (2560). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววงอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). บุรีรัมย์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- ธรรมรัตน์ ฐระทอง. (2563). *การศึกษาการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายธุรกิจด้านความงาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธาริณี จินดาธรรม. (2560). *กลยุทธ์การเสริมสร้างสมรรถนะกรปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). เชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เปรมจิตร บ้านคุ้ม. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). พะเยา. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ภัทรานิษฐ์ โสมาศรี. (2563). *ภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะ (Competency Iceberg)*. สืบค้น 25 สิงหาคม 2566 จาก <https://medium.com/edvisory/ภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะ-competency-iceberg-bddbdbebcef7>
- ศศิรินทร์ ศิลปโสภานพันธ์. (2554). *ทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2553). *คู่มือการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะ และสมรรถนะสำหรับตำแหน่ง*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด. สืบค้นจาก [https://wiki.ocsc.go.th/\\_media/การบริหารทรัพยากรบุคคล/ocsc-hr-2551-book4.pdf](https://wiki.ocsc.go.th/_media/การบริหารทรัพยากรบุคคล/ocsc-hr-2551-book4.pdf)
- Boyatzis, R.E. (2011). *Managerial and Leadership Competencies : A Behavioral Approach to Emotional, Social and Cognitive Intelligence*. *Vision*, 15(2), 91-100.
- Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row. *Development*, 27(1), 6.
- Katz, D. and Kahn, R.L. (1978). *Organization and Management : A Systems Approach*. 2 nd ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- McCracken, G. (1988). *The long interview*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- McLagan, P.A. (1997). “*Competencies The Next Generation*.”. *Training and Development*, 51(May), 40-47.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service The quest for effective performance*. New York : McGraw – Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*, 67, 420-450. Retrieved September 25, 2023, from [https://www.researchgate.net/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_scale](https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale)