บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวใน 5 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษาระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานและหน่วยงาน โดยแจกแบบสอบถามให้บุคลากรจำนวนบุคลากร 119 คน ได้รับคืน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7 ของประชากรที่ศึกษา จากนั้นมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร พบว่า บุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายคิดเห็นร้อยละ56.1 อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.8 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 68.4 ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 3-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.7 ระดับตำแหน่งงานวิชาการคิดเป็นร้อยละ 36.8 และทำงานในหน่วยงานห้องการบริหารบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 28.9

2. สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิจัย

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ด้านจริยธรรม ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ เป็นอันดับ 3 ด้านการบริการที่ดี อันดับ 4 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นอันดับ 5

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่าข้อความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือ เรื่องความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพมีความคิดเห็นในระดับมาก และหนั่นติดตามผลงานและประเมินผลงานของตนตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยไม่ถูกบังคับมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริการที่ดีพบว่า ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจตอนรับ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา คือให้การบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

2.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่าการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้นมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรงมีระดับความคิดเห็นในระดับมากและศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านจริยธรรมพบว่า แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา คือรักษาวาจามีสัจจะและเชื่อถือได้ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการมีระดับความคิดเห็นในระดับมากตามลำดับ

2.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อร่วมทีมและรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทิมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่นมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. สรุปผลสมมติฐานของการวิจัย

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย	รายละเอียด	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ 5 ด้าน ต่างกัน	1.1 เพศ		√
	1.2 อายุ	√	
	1.3 วุฒิการศึกษา	√	
2. ปัจจัยด้านการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ 5 ด้าน ต่างกัน	2.1 ระยะเวลาในการทำงาน	√	
	2.2 ตำแหน่งงาน	√	
	2.3 หน่วยงาน	√	

3.1 ผลสมมติฐานตามการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1 เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันพบว่าบุคลากร ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านไม่ต่างกันดังนั้นสมมุติฐานที่ 1 จึงถูกปฏิเสธ

3.2 ผลสมมติฐานของการวิจัยตามสมมติฐานที่ 2 อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกัน พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกัน ดังนั้นสมมุติฐานที่ 2 จึงถูกยอมรับ

3.3 ผลสมมติฐานของการวิจัยตามสมมติฐานที่ 3 วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันพบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 3 จึงถูกยอมรับ

3.4 ผลสมมติฐานของการวิจัยตามสมมติฐานที่ 4 ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 4 จึงถูกยอมรับ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3.5 ผลสมมติฐานของการวิจัยสมมติฐานที่ 5 ตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันพบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 5 จึงถูกยอมรับ

3.6 ผลสมมติฐานของการวิจัยสมมติฐานที่ 6 หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันพบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 6 จึงถูกยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวต่อสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานและหน่วยงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ แตกต่างกันของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของปาริชาติ ดีพร้อม (2554) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานทรัพยากรบุคคล บริษัท โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 7 ด้านต่างกัน

2. อายุ วุฒิการศึกษาและหน่วยงานแตกต่างกันของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันสอดคล้องกับผลการวิจัยของปาริชาติ ดีพร้อม (2554) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานทรัพยากรบุคคล บริษัท โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี อายุวุฒิการศึกษาและหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 7 ด้านต่างกัน

3. ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันสอดคล้องกับอานุชา เพ็งสุวรรณ (2549) ศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำหรับการรองรับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่: กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

4. ตำแหน่งงานแตกต่างกันของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับอานุชา เพ็งสุวรรณ (2549) ศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำหรับการรองรับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่: กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการฝึกอบรมของข้าราชการเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลัก 5 ด้านคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมแรงร่วมใจ พบว่าในภาพรวมข้าราชการระดับตำแหน่ง ต่างกัน พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการวิจัย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เมื่อพิจารณาบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติมีความคิดเห็นต่อสมรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจัดทำสมรรถนะหลักของบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม เนื่องจากความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก

2. ควรมีการจัดแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรและจัดแผนพัฒนาบุคลากรในสมรรถนะหลัก 5 ด้านเป็นรายปี โดยแยกความสำคัญและเน้นการพัฒนาสมรรถนะในรายด้าน โดยมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน อันดับแรกที่จะจัดฝึกอบรมของกลุ่มบุคลากร เช่น เพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี ตำแหน่งอธิบดีกรมและห้องการบริหารเพราะระดับความคิดเห็นในระดับน้อยสุด

3. เผยแพร่แนวความคิดการจัดทำสมรรถนะให้กับองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวและหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างความเข้าใจและนำไปปรับใช้ในองค์การได้อย่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บริหารระดับสูงในเชิงลึกหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรแต่ละกรมในเชิงลึก เพราะแต่ละกรมมีความต้องการในสมรรถนะหลักที่แตกต่างกันเพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็นในเชิงลึกและทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานขององค์การ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University