

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร
องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว

อานซอน ควงไสว

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2554

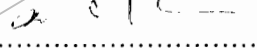
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ อานุสอน ดวงโสภา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.พรรัตน์ แสงหาญ)

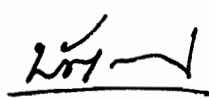
คณะกรรมการสอบปาดเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(ดร.พรรัตน์ แสงหาญ)


.....กรรมการ
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)


.....กรรมการ
(ดร.วุฒิ ชินชนะโชคชัย)

คณะกรรมการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพ้น นนทศักดิ์)

วันที่ 15 เดือน ๗/๖๖ พ.ศ. ๒๕๖๔

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. พรรรัตน์ แสดงหาญ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา ด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ กำลังกาย และกำลังทรัพย์ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูเวทิตาแด่ บพทาร์รี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบผลสำเร็จมาจนครบเท่าทุกวันนี้

อานุสอน ดวงโสวัต

52920770:สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก/ บุคลากร/ องค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว

อานูสอน ควงโสวัด: การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร
องค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (A STUDY OF GOVERNMENT OFFICER'S OPINION OF
CORE COMPETENCY IN LAO NATIONAL TOURISM) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
พรรัตน์ แสงหาญ, Ph.D., 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2554.

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์กร
ท่องเที่ยวแห่งชาติลาว” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของ
บุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวต่อสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงาน
เป็นทีม 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวต่อสมรรถนะหลัก
5 ด้าน ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร
องค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว มีความเห็นเกี่ยวกับ
สมรรถนะหลักทั้ง 5 เมื่อเรียงระดับ โดยค่าเฉลี่ยพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการทำงานเป็นทีม
($\mu = 4.20, \sigma = .71$) รองลงมา ด้านจริยธรรม ($\mu = 4.16, \sigma = .77$) อันดับสามคือ ด้านการส่งเสริม
ความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($\mu = 4.13, \sigma = .66$) และ ด้านการบริการที่ดี ($\mu = 4.07, \sigma = .68$)
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\mu = 4.04, \sigma = .57$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบสมมติฐานพบว่าบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ที่มี
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ไม่ต่างกัน
ส่วนอายุ วุฒิการศึกษาและปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน
หน่วยงาน มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกัน

52920770: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ; M.M.
(HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORD: CORE COMPETENCY/ GOVERNMENT OFFICER/ LAO NATIONAL
TOURISM ADMINISTRATION.

ANOUSONE DOUANGSOVATH: A STUDY OF GOVERNMENT OFFICER'S
OPINION OF CORE COMPETENCY IN LAO NATIONAL TOURISM ADMINISTRATION.
ADVISOR: PORNRAT SADANGHARN, Ph. D. 105 P. 2011.

The purpose of this research was "A study of government officer's opinion of core competencies in Lao National Tourism Administration" and objectives were 1) to study government officer's opinion of core competencies in Lao National Tourism Administration in 5 core competencies, namely motivation achievement, service mind, expertise, integrity and team work, and 2) to compare government officer's opinion of core competencies in Lao National Tourism Administration in 5 core competencies based on their personal data and working factors.

The study population were 119 officers. The data was collected by using questionnaires. Three parts of questionnaires were offered in this study, the first part was personal information, second part was the government officer's opinion of 5 core competencies and the third was open-ended questionnaires. The statistic was used in this analysis were descriptive statistic such as: frequency, percentage, and standard deviation.

The result of this study were as follow:

1. Government officer's opinion of all core competencies in Lao National Tourism Administration in 5 core competencies were high level such as :team work ($\mu = 4.20, \sigma = .71$) was the first opinion factor, integrity ($\mu = 4.16, \sigma = .77$) was the second opinion factor, expertise ($\mu = 4.13, \sigma = .66$) was the third opinion factor, service mind ($\mu = 4.07, \sigma = .68$) was the forth opinion factor and achievement motivation ($\mu = 4.04, \sigma = .57$) was the last one.
2. The comparison of Hypothesis was not accepted government officer's opinion in Lao National Tourism Administration in 5 core competencies such as: Sex. It was not different, but the basic personal characteristic such as: age, education and working factors as: working period, position and unit were accepted them and difference.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
คำถามการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การพัฒนาและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของ บุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวในสมรรถนะหลัก 5 ด้าน.....	58
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นใน แต่ละด้านกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงาน.....	64
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของ บุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว.....	74
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา.....	79
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก.....	86
ภาคผนวก ข.....	88
ภาคผนวก ค.....	92
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรแยกตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอยู่องค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว	34
3-2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม.....	34
4-1 จำนวนบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามเพศ.....	55
4-2 จำนวนบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามอายุ.....	55
4-3 จำนวนบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	56
4-4 จำนวนบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	56
4-5 จำนวนบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามตำแหน่ง.....	57
4-6 จำนวนบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามหน่วยงาน.....	57
4-7 ค่าเฉลี่ยส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลัก.....	58
4-8 ค่าเฉลี่ยส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	59
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการบริการที่ดี.....	60
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในอาชีพ.....	61
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านจริยธรรม.....	62
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการทำงาน เป็นทีม.....	63
4-13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ.....	64
4-14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุ.....	66
4-15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	67
4-16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตำแหน่งงาน	70
4-18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามหน่วยงาน.....	72
4-19 ความถี่ของข้อเสนอแนะของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	74
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	77

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
2-1 โครงสร้างองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว	13
2-2 ความหมายของสมรรถนะ	22
2-3 ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะหลัก	39

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University