# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร องค์การท่องเที่ยวแห่ง ชาติลาว ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) คือ ความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการแจกแบบสอบถามประชากรที่ใช้ทั้งหมดจำนวน119 คน ได้รับคืน จำนวน114 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7 ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

## สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N แทน จำนวนประชากร

$\mu$ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sigma$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ขอบเขตเนื้อหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวในสมรรถนะหลัก 5 ด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นในแต่ละด้าน กับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในแต่ละด้านของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 64 | 56.1 |
| หญิง | 50 | 43.9 |
| รวม | 114 | 100.0 |

จากตารางที่ 4-1 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว จำแนกตามเพศพบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชายมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเพศหญิงมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9

ตารางที่ 4-2 จำนวนบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| อายุต่ำกว่า 25 ปี | 11 | 9.6 |
| อายุ 26-35 ปี | 67 | 58.8 |
| อายุ 36-45 ปี | 21 | 18.4 |
| อายุ 46 ปีขึ้นไป | 15 | 13.2 |
| รวม | 114 | 100.0 |

จากตารางที่ 4-2 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อายุ 46 ปีขึ้นไปมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 9.6 ซึ่งเป็นจำนวนน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 4-3 จำนวนบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 10 | 8.8 |
| ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 78 | 68.4 |
| ระดับปริญญาโท | 26 | 22.4 |
| รวม | 114 | 100.0 |

จากตารางที่ 4-3 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ซึ่งมีจำนวนน้อยสุด

ตารางที่ 4-4 จำนวนบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| น้อยกว่า 2 ปี | 23 | 20.2 |
| 3-5 ปี | 35 | 30.7 |
| 6-10 ปี | 21 | 18.4 |
| 11 ปีขึ้นไป | 35 | 30.7 |
| รวม | 114 | 100.0 |

จากตารางที่ 4-4 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปีและ 11 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันคือ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และระยะเวลาน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 4-5 จำนวนบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามระดับตำแหน่ง

| ระดับตำแหน่ง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| อธิบดีกรม | 3 | 2.6 |
| รองอธิบดี | 5 | 4.4 |
| หัวหน้าแผนก | 13 | 11.4 |
| รองหัวหน้าแผนก | 13 | 11.4 |
| หัวหน้าหน่วยงาน | 30 | 26.3 |
| รองหัวหน้าหน่วยงาน | 8 | 7.0 |
| วิชาการ | 42 | 36.8 |
| รวม | 114 | 100.0 |

จากตารางที่ 4-5 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว จำแนกตามระดับตำแหน่งพบว่า บุคลากรส่วนมากมีตำแหน่งวิชาการจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาเป็นหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 หัวหน้าแผนก และรองหัวหน้าแผนกจำนวนเท่ากันคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตำแหน่งรองหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ7.0 และรองอธิบดีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตำแหน่งอธิบดีกรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยสุด

ตารางที่ 4-6 จำนวนบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวจำแนกตามหน่วยงาน

| หน่วยงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| กรมโฆษณาและการท่องเที่ยว | 21 | 18.4 |
| กรมแผนการและการร่วมมือ | 27 | 23.7 |
| กรมคุ้มครองโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว | 20 | 17.5 |
| ศูนย์ฝึกอบรม | 13 | 11.4 |
| ห้องการบริหาร | 33 | 28.9 |
| รวม | 114 | 100.0 |

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จากตารางที่ 4-6 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามหน่วยงานพบว่า บุคลากรส่วนมากอยู่หน่วยงานห้องการบริหารจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมา หน่วยงานกรมแผนการและการร่วมมือจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 หน่วยงานกรมโฆษณาและการท่องเที่ยวจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 หน่วยงานกรมคุ้มครองโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และหน่วยงานศูนย์ฝึกอบรมจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 น้อยสุด

## ตอนที่ 2 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวในสมรรถนะหลัก 5 ด้าน

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลัก

| สมรรถนะหลัก | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 4.04 | .57 | มาก | 5 |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | 4.07 | .68 | มาก | 4 |
| 3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ | 4.13 | .66 | มาก | 3 |
| 4. ด้านจริยธรรม | 4.16 | .77 | มาก | 2 |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.20 | 7.1 | มาก | 1 |

จากตารางที่ 4-7 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน พบว่า บุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu$ = 4.20, $\sigma$ = .71) รองลงมา คือ ด้านจริยธรรม ($\mu$ = 4.16, $\sigma$ = .77) เป็นอันดับ 2 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($\mu$ = 4.13, $\sigma$ = .66) เป็นอันดับ 3 ด้านการบริการที่ดี ($\mu$ =4.07, $\sigma$ = .68) อันดับ 4 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\mu$ = 4.04, $\sigma$ = .57) เป็นอันดับ 5

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

| ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา | 4.18 | .69 | มาก |
| 2. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น | 4.12 | .71 | มาก |
| 3. กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี | 4.07 | .68 | มาก |
| 4. หมั่นติดตามผลงานและประเมินผลงานของตนตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยไม่ถูกบังคับ | 3.96 | .84 | ปานกลาง |
| 5. สามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด และเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | 3.82 | .80 | ปานกลาง |
| 6. มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ | 4.13 | .72 | มาก |
| 7. ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานให้ทำงานได้ดีขึ้นเร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำให้ผู้รับการบริการพึงพอใจ | 4.11 | .78 | มาก |
| 8. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม | 3.96 | .78 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4-8 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า พฤติกรรมข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ( $\mu = 4.18,\ \sigma = .69$) รองลงมา คือ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ( $\mu = 4.13, \sigma = .72$) และการแสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น ( $\mu = 4.12, \sigma = .718$) เป็นลำดับสาม

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักต่อด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ตามรายข้อ คือ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ( $\mu$ = 4.18, $\sigma$ = .69) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตรา ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ( $\mu$ =4.13, $\sigma$ = .72) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น ( $\mu$ = 4.12, $\sigma$ =.71) ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานให้ทำงานได้ดีขึ้นเร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำให้ผู้รับการบริการพึงพอใจ ( $\mu$ =4.11, $\sigma$ =.78) และกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ( $\mu$ =4.07, $\sigma$ =.68) ส่วนที่มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง 3 ข้อ ตามรายข้อ คือ หมั่นติดตามผลงานและประเมินผลงานของตนตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยไม่ถูกบังคับ ( $\mu$ =3.96, $\sigma$ =.84) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ( $\mu$ = 3.96, $\sigma$ =.78) และสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด และเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ( $\mu$ =3.82, $\sigma$ =.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการบริการที่ดี

| ด้านบริการที่ดี | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ | 4.40 | .64 | มากที่สุด |
| 2. ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ | 4.11 | .74 | มาก |
| 3. ให้การบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ | 4.16 | .82 | มาก |
| 4. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ | 3.89 | .88 | ปานกลาง |
| 5. ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว | 3.93 | .87 | ปานกลาง |
| 6. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น | 3.94 | .94 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4-9 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการบริการที่ดีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับแรก คือให้การบริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจตอนรับ ( $\mu$ = 4.40, $\sigma$ =.64) รองลงมา คือให้การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ( $\mu$ = 4.16, $\sigma$ = .82) และให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ( $\mu$ = 4.11, $\sigma$ =.74)

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ที่มีต่อ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากสุด 1 ข้อ คือ การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ( $\mu$ = 4.40, $\sigma$ =.64) มีระดับความคิดเห็นระดับมาก 2 ข้อ คือ ให้การบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ( $\mu$ = 4.16, $\sigma$ = .82) และให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ( $\mu$ = 4.11, $\sigma$ =.74) มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ( $\mu$ = 3.94, $\sigma$ =.94) ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ( $\mu$ = 3.93, $\sigma$ =.87) และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ( $\mu$ =3.89, $\sigma$ = .88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

| ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง | 4.22 | .73 | มากที่สุด |
| 2. เข้าอบรม/ เรียนหรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน | 4.12 | .82 | มาก |
| 3. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน | 4.18 | .81 | มาก |
| 4. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น | 4.23 | .72 | มากที่สุด |
| 5. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง | 4.00 | .89 | มาก |
| 6. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ | 4.03 | .87 | มาก |

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จากตารางที่ 4-10 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับแรก คือ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ( $\mu$ = 4.23, $\sigma$ =.72) รองลงมา คือ แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง ( $\mu$ =4.22 , $\sigma$ =.73) และศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ( $\mu$ = 4.18, $\sigma$ =.81) เป็นอันดับสาม

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวที่มีต่อด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพอยู่ในระดับมากสุด 2 ข้อ คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ( $\mu$ = 4.23, $\sigma$ =.72) และแสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง ( $\mu$ =4.22 , $\sigma$ =.73) มีระดับความคิดเห็นระดับมาก 4 ข้อ คือ ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ( $\mu$ = 4.18, $\sigma$ =.81) เข้าอบรม/ เรียน หรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\mu$ = 4.12, $\sigma$ = .82) สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ( $\mu$ = 4.03, $\sigma$ = .87) และรับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง ( $\mu$ = 4.00, $\sigma$ =.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านจริยธรรม

| ด้านจริยธรรม | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ | 4.19 | .95 | มาก |
| 2. สามารถแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา | 4.00 | .93 | มาก |
| 3. รักษาวาจา มีสัจจะและเชื่อถือได้ | 4.20 | .87 | มาก |
| 4. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ | 4.25 | .82 | มากที่สุด |
| 5. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์กล้ารับผิดชอบ | 4.18 | .89 | มาก |

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จากตารางที่ 4-11 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านจริยธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับแรก คือ แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึก ( $\mu$ = 4.25, $\sigma$ =.82) รองลงมา คือรักษาวาจา มีสัจจะและเชื่อถือได้ ( $\mu$ =4.20, $\sigma$ =.87) และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ ( $\mu$ =4.19, $\sigma$ =.95) เป็นอันดับสาม

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ที่มีต่อด้านด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมากสุด 1 ข้อ คือ แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึก ในความเป็นข้าราชการ ( $\mu$ = 4.25, $\sigma$ =.82) มีระดับมาก 4 ข้อ คือ รักษาวาจา มีสัจจะและเชื่อถือได้ ( $\mu$ =4.20, $\sigma$ =.87) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ ( $\mu$ =4.19, $\sigma$ =.95) ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์กล้ารับผิดชอบ ( $\mu$ =4.18, $\sigma$ =.89) และ สามารถแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ( $\mu$ =4.00, $\sigma$ =.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการทำงานเป็นทีม

| ด้านการทำงานเป็นทีม | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย | 4.21 | .83 | มากที่สุด |
| 2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของทีม | 4.03 | .87 | มาก |
| 3. สร้างความสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ดี | 4.22 | .80 | มากที่สุด |
| 4. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี | 4.28 | .80 | มากที่สุด |
| 5. รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น | 4.24 | .85 | มากที่สุด |
| 6. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อร่วมทีม | 4.25 | .78 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4-12 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับแรก คือ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ( $\mu$ =4.28, $\sigma$ =.80) รองลงมา คือ ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อร่วมทีม ( $\mu$ =4.25, $\sigma$ =.78) และ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทิมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ( $\mu$ =4.24, $\sigma$ =.85) เป็นอันดับสาม

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวที่มีต่อด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากสุด 5 ข้อ คือ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ( $\mu$ =4.28, $\sigma$ =.80) ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ( $\mu$ =4.25, $\sigma$ =.78) รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทิมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ( $\mu$ =4.24, $\sigma$ =.85) สร้างความสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ดี ( $\mu$ =4.22, $\sigma$ =.80) และ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ( $\mu$ =4.21, $\sigma$ =.83) มีระดับมาก 1 ข้อ คือ รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของทิม ( $\mu$ =4.03, $\sigma$ =.87) ตามลำดับ

## ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นในแต่ละด้าน กับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงาน

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ

| สมรรถนะหลัก | เพศ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ชาย (N: 64 ) | | ระดับความคิดเห็น | หญิง (N: 50) | | ระดับความคิดเห็น |
| | $\mu$ | $\sigma$ | | $\mu$ | $\sigma$ | |
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 4.00 | .55 | มาก | 4.09 | .60 | มาก |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | 4.05 | .71 | มาก | 4.09 | .65 | มาก |
| 3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 4.19 | .69 | มาก | 4.16 | .62 | มาก |
| 4. ด้านจริยธรรม | 4.17 | .76 | มาก | 4.16 | .80 | มาก |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.17 | .75 | มาก | 4.23 | .67 | มากที่สุด |

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4-13 พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม พบว่าบุคลากรทั้ง เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าบุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นระดับมาก แต่เพศหญิงมีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด

เนื่องจากบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักเหมือนกันถึง 4 ด้าน แต่มีด้านที่มีความคิดเห็นต่างกัน ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 จึงถูกปฏิเสธ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุ

| สมรรถนะหลัก | อายุ (ปี) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อายุต่ำกว่า 25 ปี | | | 26-35 ปี | | | 36-45 ปี | | | 46 ปีขึ้นไป | | |
| | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 3.87 | .30 | ปานกลาง | 4.03 | .62 | มาก | 4.06 | .58 | มาก | 4.15 | .50 | มาก |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | 3.87 | .38 | ปานกลาง | 4.04 | .75 | มาก | 4.07 | .63 | มาก | 4.31 | .59 | มากที่สุด |
| 3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 3.96 | .45 | ปานกลาง | 4.18 | .70 | มาก | 4.02 | .70 | มาก | 4.15 | .51 | มาก |
| 4. ด้านจริยธรรม | 4.05 | .56 | มาก | 4.08 | .86 | มาก | 4.15 | .70 | มาก | 4.62 | .41 | มากที่สุด |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.15 | .46 | มาก | 4.11 | .80 | มาก | 4.26 | .61 | มากที่สุด | 4.53 | .42 | มากที่สุด |

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มี อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4-14 พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่าบุคลากรที่มีอายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกันส่วนบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการบริการที่ดี พบว่าบุคลากร อายุ 46 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ส่วนอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่าบุคลากร อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปีและอายุ 46 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ส่วนอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านจริยธรรมพบว่าบุคลากร อายุ 46 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 26-35 ปีและอายุ 36-45 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าบุคลากร อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน ส่วนอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 26-35 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เหมือนกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ดังนั้นสมมติฐานนั้นจึงถูกยอมรับ

ตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สมรรถนะหลัก | วุฒิการศึกษา | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี | | | ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | | | 36-45 ปี | | |
| | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 4.00 | .85 | มาก | 4.04 | .49 | มาก | 4.05 | .69 | มาก |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | 3.95 | .58 | ปานกลาง | 4.05 | .65 | มาก | 4.16 | .82 | มาก |
| 3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 3.98 | .65 | ปานกลาง | 4.11 | .63 | มาก | 4.21 | .75 | มากที่สุด |
| 4. ด้านจริยธรรม | 3.98 | .67 | ปานกลาง | 4.14 | .70 | มาก | 4.30 | .82 | มากที่สุด |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.05 | .84 | มาก | 4.20 | .65 | มาก | 4.26 | .85 | มากที่สุด |

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มี วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4-15 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่าบุคลากรต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาโทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ด้านการบริการที่ดี พบว่าบุคลากรระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาโทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกันส่วนต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่าบุคลากรระดับปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ด้านจริยธรรมพบว่าบุคลากรระดับปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าบุคลากรระดับปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ดังนั้นสมมติฐานนั้นจึงถูกยอมรับ

ตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| สมรรถนะหลัก | ระยะเวลาในการทำงาน | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | น้อยกว่า 2 ปี | | | 3-5 ปี | | | 6-10 ปี | | | 11 ปีขึ้นไป | | |
| | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 3.93 | .38 | ปานกลาง | 4.11 | .61 | มาก | 4.04 | .71 | มาก | 4.05 | .56 | มาก |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | 4.05 | .46 | มาก | 4.11 | .82 | มาก | 3.96 | .77 | ปานกลาง | 4.10 | .62 | มาก |
| 3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 4.04 | .47 | มาก | 4.18 | .79 | มาก | 4.23 | .65 | มากที่สุด | 4.07 | .63 | มาก |
| 4. ด้านจริยธรรม | 4.08 | .66 | มาก | 4.09 | .88 | มาก | 4.04 | .89 | มาก | 4.37 | .63 | มากที่สุด |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.12 | .53 | มาก | 4.14 | .95 | มาก | 4.10 | .66 | มาก | 4.37 | .54 | มากที่สุด |

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4-16 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พบว่า บุคลากรมีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปีและมีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ส่วนน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ด้านการบริการที่ดีพบว่าบุคลากรมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปีและ มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ส่วนมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่าบุคลากรมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปีและมีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านจริยธรรม พบว่าบุคลากรมีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี และมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าบุคลากรมีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปีและมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 ดังนั้นสมมติฐานนั้นจึงถูกยอมรับ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 4-17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามตำแหน่งงาน

| สมรรถนะหลัก | ตำแหน่งงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อธิบดีกรม | | | รองอธิบดีกรม | | | หัวหน้าแผนก | | | รองหัวหน้าแผนก | | | หัวหน้าหน่วยงาน | | | รองหัวหน้า | | | วิชาการ | | |
| | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
| 1.ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 4.62 | .33 | มากที่สุด | 3.50 | .60 | ปานกลาง | 4.19 | .43 | มาก | 3.91 | .62 | ปานกลาง | 4.10 | .67 | มาก | 4.25 | .67 | มากที่สุด | 3.97 | .46 | ปานกลาง |
| 2.ด้านการบริการที่ดี | 4.77 | .25 | มากที่สุด | 3.93 | .77 | ปานกลาง | 4.10 | .64 | มาก | 3.93 | .94 | ปานกลาง | 4.12 | .69 | มาก | 4.18 | .66 | มาก | 4.00 | .62 | มาก |
| 3.ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 4.55 | .25 | มากที่สุด | 3.56 | .82 | ปานกลาง | 4.06 | .51 | มาก | 4.26 | .73 | มากที่สุด | 4.28 | .55 | มากที่สุด | 4.16 | .60 | มาก | 4.02 | .73 | มาก |
| 4.ด้านจริยธรรม | 4.53 | .64 | มากที่สุด | 4.36 | .72 | มากที่สุด | 4.40 | .69 | มากที่สุด | 4.21 | .92 | มากที่สุด | 4.16 | .85 | มาก | 4.15 | .86 | มาก | 4.03 | .71 | มาก |
| 5.ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.72 | .48 | มากที่สุด | 4.20 | .73 | มาก | 4.38 | .45 | มากที่สุด | 4.26 | .46 | มากที่สุด | 4.21 | .68 | มากที่สุด | 4.14 | .70 | มาก | 4.09 | .70 | มาก |

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**สมมติฐาน**ที่ **5** บุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4-17 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พบว่าบุคลากรตำแหน่งอธิบดีกรมและรองหัวหน้าหน่วยงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด หัวหน้าแผนกและหัวหน้าหน่วยงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองอธิบดีกรม รองหัวหน้าแผนกและวิชาการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการบริการที่ดีพบว่าบุคลากรตำแหน่งอธิบดีกรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดหัวหน้าแผนก หัวหน้าหน่วยงาน รองหัวหน้าหน่วยงานและวิชาการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองอธิบดีกรมและรองหัวหน้าแผนกมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่าบุคลากรตำแหน่งอธิบดีกรม รองหัวหน้าแผนก หัวหน้าหน่วยงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดหัวหน้าแผนก รองหัวหน้าหน่วยงานวิชาการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากรองอธิบดีกรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านจริยธรรมพบว่าบุคลากรตำแหน่งอธิบดีกรม รองอธิบดีกรม หัวหน้าแผนก รองหัวหน้าแผนกมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดหัวหน้าหน่วยงาน รองหัวหน้าหน่วยงาน วิชาการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าบุคลากรตำแหน่งอธิบดีกรม หัวหน้าแผนก หัวหน้าหน่วยงาน รองหัวหน้าหน่วยงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองอธิบดีกรม รองหัวหน้าหน่วยงาน วิชาการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีตำแหม่งงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 ดังนั้นสมมติฐานนั้นจึงถูกยอมรับ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักจำแนกตามหน่วยงาน

| สมรรถนะหลัก | หน่วยงาน | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | กรมโฆษณา | | | กรมแผนการ | | | กรมคุ้มครอง | | | ศูนย์ฝึกอบรม | | | ห้องการบริหาร | | |
| | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความคิดเห็น |
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 4.14 | .58 | มาก | 4.02 | .67 | มาก | 3.98 | .59 | มาก | 4.22 | .43 | มากที่สุด | 3.96 | .53 | ปานกลาง |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | 4.24 | .60 | มากที่สุด | 4.06 | .83 | มาก | 4.10 | .79 | มาก | 4.11 | .44 | มาก | 3.92 | .61 | ปานกลาง |
| 3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 4.28 | .64 | มากที่สุด | 4.06 | .72 | มาก | 4.20 | .58 | มาก | 4.28 | .41 | มากที่สุด | 3.97 | .73 | ปานกลาง |
| 4. ด้านจริยธรรม | 4.31 | .77 | มากที่สุด | 4.08 | .86 | มาก | 4.26 | .75 | มากที่สุด | 4.43 | .55 | มากที่สุด | 3.98 | .78 | ปานกลาง |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | 4.26 | .64 | มากที่สุด | 4.11 | .69 | มาก | 4.25 | .85 | มากที่สุด | 4.26 | .46 | มากที่สุด | 4.21 | .68 | มากที่สุด |

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรที่มีหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4-18 พบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พบว่าบุคลากร ศูนย์ฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดกรมโฆษณากรมแผนการแล กรมคุ้มครองมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ห้องการบริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการบริการที่ดีพบว่าบุคลากร กรมโฆษณามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด กรมแผนการ กรมคุ้มครอง ศูนย์ฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากห้องการบริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่าบุคลากร กรมโฆษณาและศูนย์ฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด กรมแผนการและกรมคุ้มครอง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ห้องการบริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านจริยธรรมพบว่าบุคลากร กรมโฆษณา กรมคุ้มครอง ศูนย์ฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดกรมแผนการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ห้องการบริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการทำงานเป็นทีมพบว่าบุคลากร กรมโฆษณา กรมคุ้มครองและศูนย์ฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ห้องการบริหารกรมแผนการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 ดังนั้นสมมติฐานนั้นจึงถูกยอมรับ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว**

ตารางที่ 4-19 ความถี่ของข้อเสนอแนะของบุคลากรองค์การท่องแห่งชาติลาว

| ลำดับที่ | ข้อแนะนำ | ความถี่ |
|---|---|---|
| 1 | คุณธรรม จริยธรรม | 29 |
| 2 | การทำงานเป็นทีม (การร่วมมือร่วมใจ) | 26 |
| 3 | การพัฒนาตนเอง | 21 |
| 4 | การบริการที่ดี | 20 |
| 5 | การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | 9 |
| 6 | การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 8 |
| 7 | การประสานงาน | 7 |
| 8 | มนุษย์สัมพันธ์ | 6 |
| 9 | การจูงใจการทำงาน | 5 |
| 10 | ภาวะผู้นำ | 4 |
| 11 | การตลาด | 3 |
| 12 | การปฏิบัติงานตัวจริง | 2 |

จากตารางที่ 4-19 พบว่า บุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านอื่นที่จำเป็นของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวได้แก่บุคลากรรายด้าน มีความคิดเห็นสอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่ได้ศึกษาโดยเน้นย้ำถึงความสำคัญของด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความถี่ 29 ด้านการทำงานเป็นทีมมีความถี่ 26 และด้านการบริการที่ดีมีความถี่ 20 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University