

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยว
แห่งชาติลาว ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการวิจัย ตามระเบียบ
วิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การพัฒนาและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวนับตั้งแต่
อธิบดีกรม รองอธิบดีกรม หัวหน้าแผนก รองหัวหน้าแผนก หัวหน้าหน่วยงาน รองหัวหน้า
หน่วยงาน และวิชาการจำนวนทั้งสิ้น 119 คน

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรแยกตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอยู่องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว
(องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว, 2554)

ลำดับที่	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
1.	อธิบดีกรม	5
2.	รองอธิบดีกรม	5
3.	หัวหน้าแผนก	15
4.	รองหัวหน้าแผนก	14
5.	หัวหน้าหน่วยงาน	30
6.	รอง หัวหน้าหน่วยงาน	8
7.	วิชาการ	42
	รวมทั้งสิ้น	119

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำตอบ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ หน่วยงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทางด้านการคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำไปวิเคราะห์ในการกำหนดสมรรถนะใน 5 ด้าน

1. การคิดเห็นที่มีต่อการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ข้อ 1-8 จำนวน 8 ข้อ
2. การคิดเห็นที่มีต่อการบริการที่ดี ข้อ 9-14 จำนวน 6 ข้อ
3. การคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ข้อ 15-20 จำนวน 6 ข้อ
4. การคิดเห็นที่มีต่อด้านจริยธรรม ข้อ 21-25 จำนวน 5 ข้อ
5. การคิดเห็นที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ข้อ 22-31 จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยมีการกำหนดเกณฑ์แปลความหมายของค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย รายข้อ รายด้าน และ คะแนนเฉลี่ยรวมของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แล้วประเมินผลในด้านต่าง ๆ จากคะแนนเฉลี่ย โดยเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน พิจารณาค่าเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2530, หน้า 80) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยสุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและคำแนะนำของบุคลากรองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติลาว

การพัฒนาและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Context Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากนิยามศัพท์สำนักงานคณะกรรมการพลเรือนไปเสนอเพื่อรับการการตรวจทานจาก อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบหาความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาปรับปรุงและแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำ
2. หลังจากปรับแก้ข้อความเรียบร้อยแล้ว นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านเพื่อหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จำนวน 31 ข้อ ดังนี้

2.1 รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร ประธานสภาพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์ ประธานสาขาการจัดการธุรกิจและ
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 ท่าน สาลี พิมพินิต อธิบดีกรมโฆษณาและส่งเสริม
การท่องเที่ยว
องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว

2.4 ท่าน นาง แพงจัน ถิ่นแก้วเมืองเหนือ หัวหน้าแผนกจัดตั้ง-บริหาร
ทรัพยากรมนุษย์

องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว

2.5 ท่าน วรรณะ บุปผา หัวหน้าแผนกคุ้มครองข้าราชการ
สำนักงานนายกรัฐมนตรี ประเทศลาว

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมและความชัดเจน (รังสิมา
เหลือทอง, 2549, หน้า 36)

สูตรในการหาค่าความเที่ยงตรง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์
ที่ปรึกษางานนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกเป็นทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานองค์การ
ของรัฐในประเศลาว จำนวน 30 คน และวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือการวิจัยซึ่งวิเคราะห์ทั้งฉบับ
โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามแบบของครอนบาช (ธารินทร์
ศิลป์จารู, 2551 หน้า, 415-420) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามสมรรถนะ
โดยรวม .9661 จำนวน 31 ข้อ

5. นำแบบสอบถามไปใช้กับประชากรกลุ่มเป้าหมายผลตามที่ปรากฏในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ค่าแอลฟา (α)
1. ความคิดเห็นที่มีต่อการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.8589
2. ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการที่ดี	.9325
3. ความคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	.8430
4. ความคิดเห็นที่มีต่อด้านจริยธรรม	.8296
5. ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานเป็นทีม	.8643

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำข้อมูลผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวเพื่อเสนอขออนุญาตเข้าศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยต่อองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว
2. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่ออธิบดีกรมบริหาร ในองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติเพื่อทำการขอความช่วยเหลือในการแนะนำงานวิจัยนี้ให้แก่บุคลากรเพื่อความสะดวกในการขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลของผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การท่องเที่ยวแห่งชาติและหนังสืออนุญาตจากองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามต่อประชากรเป้าหมาย
4. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม จำนวน 119 ฉบับให้บุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวด้วยตนเอง
5. หลังจากส่งแบบสอบถาม ไปแล้ว 2 อาทิตย์ ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
6. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ เพื่อรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ โดยนำข้อมูลทั้งหมดนี้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือการหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และ ด้านการทำงานเป็นทีม ใช้สถิติเชิงพรรณนาคือการหาค่าเฉลี่ย ($\text{Mean} = \mu$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\text{Standard Deviation} = \sigma$)
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และ ด้านการทำงานเป็นทีม โดยเปรียบเทียบ ตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่งงานและหน่วยงาน

ใช้สถิติเชิงพรรณนาคือ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ผลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
คือ ความถี่

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University