

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

กอแก้ว จันทร์กึงทอง¹, วิวัฒน์ จันทร์กึงทอง²

บทคัดย่อ

การวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์มีการใช้แบบวัดที่หลากหลาย โดยแบบวัดส่วนใหญ่มีจำนวนข้อที่ค่อนข้างมาก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา เก็บข้อมูลกับมัคคุเทศก์ทั้งที่จดทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้จดทะเบียน ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไป มัคคุเทศก์เฉพาะ และมัคคุเทศก์ชุมชน จำนวน 385 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.90-0.96 และทำการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ผลการวิจัย พบว่า ศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1) ความรู้ 2) ทักษะการปฏิบัติงาน และ 3) จริยธรรมในวิชาชีพ โดยทุกองค์ประกอบหลักมี 6 องค์ประกอบย่อย อีกทั้งยังพบว่า องค์ประกอบหลักทั้ง 3 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืน คือ $\chi^2(df=132) 338.69 sig=0.00$, $\chi^2/df=2.57$, CFI=0.97, NNFI=0.96, RMSEA=0.06, SRMR=0.05 ในส่วนขององค์ประกอบหลักทั้ง 3 ตัว และองค์ประกอบย่อยทั้ง 18 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .84-1.00 และ .36-.71 ตามลำดับ โดยทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เนื่องจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในบทความนี้เป็นารวิเคราะห์โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์เฉพาะในประเทศไทย ซึ่งยังไม่เคยมีการวิเคราะห์ในลักษณะนี้ ดังนั้นการนำแบบวัดศักยภาพไปใช้จึงเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย และแม้ว่าแบบวัดในครั้งนี้มีจำนวนข้อที่ไม่มาก แต่ผลการวิจัยก็สามารถยืนยันได้ว่าแบบวัดดังกล่าวมีคุณภาพ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจสามารถนำไปใช้วัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ได้

คำสำคัญ: ศักยภาพ; มัคคุเทศก์; องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: กอแก้ว จันทร์กึงทอง

E-mail: korkaews@hu.ac.th

(Received: February 3, 2023; Revised: July 25, 2023; Accepted: August 23, 2023)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ E-mail: korkaews@hu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ E-mail: wiwat@hu.ac.th

Confirmatory Factor Analysis of Tour Guide Potential in Songkhla Province

Korkaew Jankingthong¹, Wiwat Jankingthong²

Abstract

Various instruments have been used to measure tour guides' potential, most of which contain a relatively large number of items. This study aimed to analyze the components of tour guide potential in Songkhla Province. Data were collected from 385 tour guides, including both those registered with the Department of Tourism and unregistered guides such as general guides, specialized guides, and community-based guides. An 18-item questionnaire with reliability coefficients ranging from 0.90 to 0.96 was used for data collection. Second-order confirmatory factor analysis was conducted to examine the goodness-of-fit between the proposed model and the empirical data. The results revealed that the potential of tour guides in Songkhla consists of three main components: (1) knowledge, (2) operational skills, and (3) professional ethics. Each main component comprises six subcomponents. The model demonstrated a good fit with the empirical data, as indicated by the following fit indices: $\chi^2(df = 132) = 338.69$, $p < .001$; $\chi^2/df = 2.57$; CFI = 0.97; NNFI = 0.96; RMSEA = 0.06; and SRMR = 0.05. The standardized factor loadings for the three main components ranged from .84 to 1.00, and for the 18 subcomponents from .36 to .71, all statistically significant at the .05 level. Although the confirmatory factor analysis in this study was based on a specific instrument developed for tour guides in Thailand which had not been previously analyzed in this way the findings confirm the suitability of the instrument for the Thai context. Despite having a relatively small number of items, the instrument demonstrated strong psychometric properties and can be utilized by relevant governmental agencies and interested parties to assess tour guide potential effectively.

Keywords: Potential; Tour Guide; Confirmatory Factor Analysis

Corresponding Author: Korkaew Jankingthong

E-mail: korkaews@hu.ac.th

¹ Assistant Professor Dr. in Hatyai Business School, Hatyai University. E-mail: korkaews@hu.ac.th

² Assistant Professor Dr. in Hatyai Business School, Hatyai University. E-mail: wiwat@hu.ac.th

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแทบทุกภาคธุรกิจด้านการบริการ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง อีกทั้งกระตุ้นให้เกิดการลงทุนผลิตสินค้าและบริการต่างๆ อันเป็นที่มาซึ่งรายได้ของชุมชนในท้องถิ่น ตลอดจนการขยายตัวของชุมชนและความเจริญด้านต่างๆ (Weaver & Lawton, 2014) ประเทศไทยนับเป็นประเทศหนึ่งที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวสวยงามและมีคุณค่าจำนวนมาก จึงส่งผลให้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ประกอบกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนให้การท่องเที่ยวต้องสะอาด ปลอดภัย มีเอกลักษณ์และยั่งยืน อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเทคโนโลยีและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism & Sports, 2019) การเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง หรือการเดินทางเป็นคณะโดยผ่านบริษัทนำเที่ยว ซึ่งจำเป็นต้องใช้มัคคุเทศก์ในการแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ควรจะได้เรียนรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของประเทศให้เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงไปทั่วโลก อันจะช่วยเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวยังสถานที่แห่งนั้นเพิ่มขึ้น จึงเห็นได้ว่าศักยภาพของมัคคุเทศก์นับเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสาร วัฒนธรรมอันดีงาม รวมถึงความประทับใจต่อแหล่งท่องเที่ยวไปยังบุคคลอื่นต่อไป

จังหวัดสงขลา มีขนาดเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดและมีศักยภาพสูงสุดในภูมิภาคใต้ โดยมีค่า GPP เป็นร้อยละ 17.7 ของภาคใต้ ขนาดเศรษฐกิจ 248,386 ล้านบาท คิดเป็น 1 ใน 5 ของภาคที่มีมูลค่าการค้าขายแดนสูงสุดของประเทศ รวมทั้งเป็นเส้นทางสำคัญในการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของภูมิภาคทั้งฝั่งทะเลอันดามันและอ่าวไทย นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการศึกษาและศูนย์กลางการแพทย์ (Songkhla Provincial Office, 2021) จากสถิติการเข้ามาท่องเที่ยวใน 14 จังหวัดภาคใต้ พบว่า จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่นักท่องเที่ยวนิยมเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอันดับสองของภาคใต้ รองจากจังหวัดภูเก็ต สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ 2563 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมเยือน จำนวน 4,183,239 คน ทำให้มีรายได้จากนักท่องเที่ยว จำนวน 35,184.86 ล้านบาท แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2562 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงจำนวน 3,601,360 คน และส่งผลทำให้รายได้จากนักท่องเที่ยวลดลง จำนวน 36,510.81 ล้านบาท โดยสำนักงานจังหวัดสงขลาได้มีแผนพัฒนาจังหวัดสงขลา ด้านการท่องเที่ยว ปีพ.ศ. 2565 โดยส่งเสริมการท่องเที่ยวปลอดภัย เพื่อสร้างโอกาสทางการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกรุ๊ปทัวร์โดยผ่านบริษัทนำเที่ยวซึ่งมีความต้องการให้มีมัคคุเทศก์ในการให้บริการต่างๆ ด้านการท่องเที่ยว และให้นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัย (Songkhla Provincial Public Relations Office, 2019)

การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในประเทศไทยพบว่า มีการใช้แบบวัดศักยภาพที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นบริบทที่ประกอบด้วยศักยภาพด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ และด้านทัศนคติ (Phamornsiritrakul, 2018) ในขณะที่ Ananthakhan (2020) ทำการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ

ด้านบุคลิกภาพ และด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ อีกทั้ง Chalaechorn and Wongphan (2019) ทำการวัดคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ โดยแบ่งเป็นด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ในส่วนของกรมการท่องเที่ยวทำการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพ (Department of Tourism, 2016) โดยแบบวัดเหล่านี้มีจำนวนข้อคำถามที่มาก ซึ่งในการทำวิจัยนั้น จำนวนข้อคำถามควรมีจำนวนที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป เพื่อให้การตอบคำถามแม่นยำที่สุด อันจะส่งผลต่อการวิเคราะห์และแปลผลได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันศักยภาพของมัคคุเทศก์ โดยใช้แบบวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของนักวิชาการต่างๆ เพื่อจะสามารถเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าไปใช้ในการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน ทั้งนี้ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และสามารถใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ (Department of Tourism, 2016; Sujarinpong, 2016; Suwannapimol, 2013) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้แยกประเภทมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท เพื่อความชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมและง่ายในการควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย (Suwannapimol, 2013) ดังนี้

3.1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไป ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศปฏิบัติงานในการบรรยายให้ความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการเดินทางตามรายการนำเที่ยว กระทั่งเดินทางกลับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

3.1.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้พิเศษในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่าเขา อันเป็นการให้ความรู้พิเศษอย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปที่มีความสนใจในด้านนั้นต้องการจะทราบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

- 1) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้ในบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ
- 2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้ในบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ
- 3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า
- 4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปะ-วัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะ-วัฒนธรรม วรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร
- 5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล
- 6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกินไมล์ทะเล
- 7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้ในบัตร
- 8) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปะ-วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

ศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานนับเป็นสิ่งสำคัญ โดยมัคคุเทศก์จะต้องมีการแสดงออกถึงศักยภาพในหลายบทบาท ได้แก่ บทบาทครู บทบาทนักจิตวิทยา บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต บทบาทนักบริการ ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องดึงศักยภาพในแต่ละบทบาทออกมาใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสถานการณ์ต่างๆ (Sujarinpong, 2016) โดยศักยภาพของมัคคุเทศก์ หมายถึง สถานะความสมบูรณ์ของมัคคุเทศก์ที่พร้อมจะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยวิธีการหนึ่งเพื่อก่อให้เกิดการกระทำที่มีแนวโน้มจะทำให้เกิดความสำเร็จ (Ananthakhan & Monpanthong, 2021; Department of Tourism, 2016; Sujarinpong, 2016; Suwannapimol, 2013)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ ดังเช่น Ananthakhan and Monpanthong (2021) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดสตูล พบว่า ด้านทักษะ มัคคุเทศก์จังหวัดสตูลควรเร่งพัฒนาด้านตนเองในด้านทักษะ โดยเฉพาะทักษะการเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์ก่อนการรับและส่งนักท่องเที่ยว การปฏิบัติระหว่างการนำเที่ยวอย่างครบวงจรในเรื่องต่างๆ เช่น การเตรียมอาหาร การกล่าวต้อนรับ การแจ้งรายละเอียดการเดินทาง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม การสร้างบรรยากาศในรถให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ การแจ้งแหล่งที่พัก เป็นต้น การปฏิบัติเมื่อสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยว ทักษะการจัดการเวลาที่เหมาะสม ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญค่อนข้างสูงแต่การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนวทางโดยการจัดโครงการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อให้มัคคุเทศก์มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ด้านความรู้ มัคคุเทศก์จังหวัดสตูลควรพัฒนาด้านตนเองในด้านความรู้ โดยเฉพาะความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทยศิลปะและวัฒนธรรมไทย ความรู้

เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมอาเซียน และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่ยั่งยืน นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จังหวัดสตูลควรพัฒนาตนเองในด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพมัคคุเทศก์โดยเฉพาะความตรงต่อเวลา เนื่องจากเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญค่อนข้างสูงแต่การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับต่ำ ในขณะที่ Phumee et al. (2016) ศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี และทำการวัดความรู้ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นก่อนการฝึกอบรมในด้านบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว ด้านภาษากับการท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และด้านกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีระดับความรู้ในแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง อีกทั้ง Srijongsang et al. (2015) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) พบว่า ความสามารถของมัคคุเทศก์ในด้านภาษาต่างประเทศ ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งพบว่า หน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการรับเข้าการนำเที่ยวและการส่งออก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน รวมถึง Wongsawat (2014) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพบว่าจุดอ่อน คือ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่ยั่งยืน ความรู้กฎระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นต้น

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ศักยภาพของมัคคุเทศก์มีหลายด้านที่ควรต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมถึงพบว่าเครื่องมือวัดหลายชนิดถูกพัฒนาเพื่อนำมาใช้วัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ในประเทศไทย โดย Department of Tourism (2016) ทำการกำหนดมาตรฐานมัคคุเทศก์ในประเทศไทย แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ มี 8 ข้อ 2) ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มี 5 ข้อ และ 3) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ มี 11 ข้อ รวมมีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ในขณะที่ Jankingthong et al. (2018) ได้ทำการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์สำหรับการให้บริการการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ มี 19 ข้อ 2) ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มี 25 ข้อ และ 3) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ มี 6 ข้อ รวมมีข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.978 อีกทั้ง Phamornsirirakul (2018) ทำการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ มี 10 ข้อ 2) ด้านทักษะ มี 9 ข้อ 3) ด้านคุณลักษณะ มี 11 ข้อ และ 4) ด้านทัศนคติ มี 11 ข้อ รวมมีข้อคำถามทั้งหมด 41 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.905 ส่วน Chalaechorn and Wongphan (2019) ทำการวัดคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) บุคลิกภาพ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านเจตคติ และ 4) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีข้อคำถามทั้งหมด 51 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.825 และ Ananthakhan (2020) ทำการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ มี 5 ข้อ 2) ด้านทักษะ มี 9 ข้อ 3) ด้านทัศนคติ มี 6 ข้อ 4) ด้านบุคลิกภาพ มี 6 ข้อ และ 5) ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ มี 5 ข้อ รวมมีข้อคำถามทั้งหมด 31 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.957

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ รายละเอียดดังตารางที่ 1

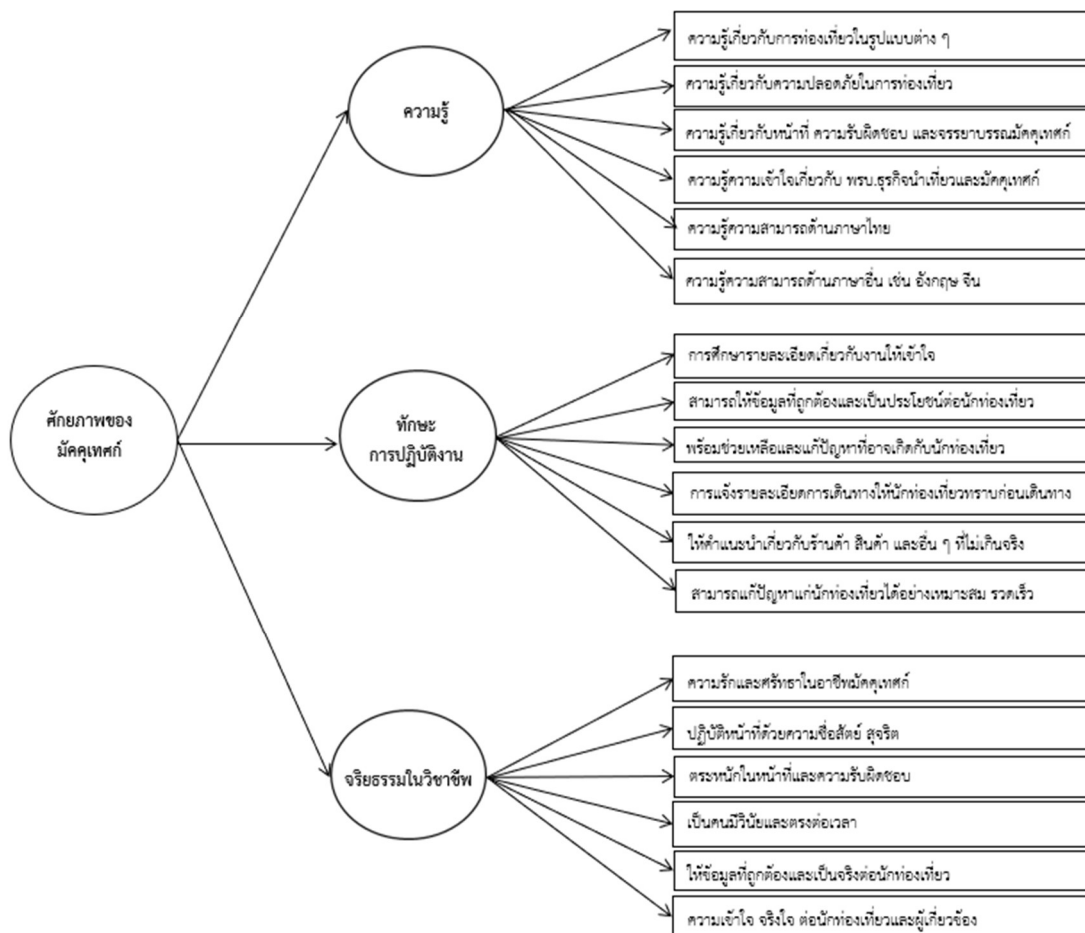
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 1 สรุปรูปเครื่องมือวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์

ชื่อเจ้าของผลงาน (ปี)	แบบวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านต่าง ๆ						จำนวน ข้อ	ค่า ความ เชื่อมั่น
	ความรู้ (ข้อ)	ทักษะ (ข้อ)	จริยธรรม (ข้อ)	คุณลักษณะ (ข้อ)	ทัศนคติ/เจตคติ (ข้อ)	บุคลิกภาพ (ข้อ)		
Department of Tourism (2016)	✓ (8 ข้อ)	✓ (5 ข้อ)	✓ (11 ข้อ)	-	-	-	24	-
Jankingthong et al. (2018)	✓ (19 ข้อ)	✓ (25 ข้อ)	✓ (6 ข้อ)	-	-	-	50	0.978
Phamornsirtrakul (2018)	✓ (10 ข้อ)	✓ (9 ข้อ)	-	✓ (11 ข้อ)	✓ (11 ข้อ)	-	41	0.905
Chalaechorn and Wongphan (2019)	✓ (ไม่ระบุ)	✓ (ไม่ระบุ)	-	-	✓ (ไม่ระบุ)	✓ (ไม่ระบุ)	51	0.825
Ananthakhan (2020)	✓ (5 ข้อ)	✓ (9 ข้อ)	✓ (6 ข้อ)	-	✓ (6 ข้อ)	✓ (5 ข้อ)	31	0.957

3.2 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าเครื่องมือวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์มีหลากหลายและมีจำนวนข้อที่มาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดศักยภาพของมัคคุเทศก์ โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดของ Ananthakhan (2020), Jankingthong et al. (2018), Phamornsirtrakul (2018) และ Department of Tourism (2016) มาใช้ในการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ ทั้งนี้เพราะแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ในประเทศไทย โดยสังเคราะห์ข้อคำถามที่มีความคล้ายกันเข้าด้วยกันและตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออก ทั้งนี้เพื่อให้แบบวัดใหม่ที่ดัดแปลงขึ้นมีจำนวนข้อคำถามที่ไม่มากเกินไป แต่ขณะเดียวกันก็ยังสามารถวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ได้ โดยแบบวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ทำการดัดแปลง ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และ 3) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ โดยแต่ละด้านมีคำถามด้านละ 6 ข้อ รวมมีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ รายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: Researcher's analysis

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Secondary Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 รายละเอียดของประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือ มัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ทั้งที่จดทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้จดทะเบียน ซึ่งมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียน ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไป และมัคคุเทศก์เฉพาะ มีจำนวน 1,631 คน (Division of Tourism Business and Guide Registration, 2020) ในส่วนมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้จดทะเบียน ได้แก่ มัคคุเทศก์ชุมชน ซึ่งไม่มีการเก็บข้อมูลจำนวนกลุ่มมัคคุเทศก์ไว้ ดังนั้น ในการศึกษา

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 ตัวอย่าง

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างใช้การเก็บข้อมูลโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเก็บแบบสะดวกและแบบบังเอิญกับมัคคุเทศก์ทั้ง 3 ประเภท คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป มัคคุเทศก์เฉพาะ และมัคคุเทศก์ชุมชน โดยเข้าไปแหล่งชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลกับมัคคุเทศก์ชุมชนของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดสงขลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการกระจายเก็บกับมัคคุเทศก์ทั้ง 4 กลุ่ม ใน 16 อำเภอของจังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่เป้าหมาย

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามศักยภาพของมัคคุเทศก์ โดยดัดแปลงแบบวัดมาจาก Ananthakhan (2020), Jankingthong et al. (2018), Phamornsirirakul (2018) และ Department of Tourism (2016) ซึ่งทำการวัดใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และ 3) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับจากมากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน) ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.66-1.00 ในส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha) กับแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุดพบว่า องค์ประกอบย่อยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.90-0.96

4.3.2 วิธีวิเคราะห์ และการแปลผล

4.3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพรรณนาด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และประเภทของมัคคุเทศก์

4.3.2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานควรสูงกว่า 0.30 แต่มีค่าไม่เกิน 1.00 (Hair et al., 2014; Schumacker & Lomax, 2010) ในส่วนของเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าไคสแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระ มีค่าไม่เกิน 3 (Bollen, 1989) รวมถึงใช้ค่าดัชนีอื่นๆ ร่วมในการพิจารณา ได้แก่ Comparative Fit Index (CFI) และค่า Non-Normed Fit Index (NNFI) มีค่าสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.95 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) และช่วงความเชื่อมั่นของ RMSEA มีค่าต่ำกว่า 0.08 ค่า Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) มีค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.08 (Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair et al., 2014; Schumacker & Lomax, 2010)

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 385 คน มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.61 ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.84 เมื่อพิจารณาถึงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.52 ในส่วนประสบการณ์การทำงานเป็นมัคคุเทศก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานเป็นมัคคุเทศก์ระหว่าง 3-5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.73 โดยเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมา คือ มัคคุเทศก์เฉพาะ และมัคคุเทศก์ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 32.73 และ 25.45 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า องค์ประกอบของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืน ดังนี้ $\chi^2(df=132)$ 338.69 sig=0.00, $\chi^2/df=2.57$, CFI=0.97, NNFI=0.96, RMSEA=0.06, SRMR=0.05 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าไคสแควร์จะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด และสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair et al., 2014; Schumacker & Lomax, 2010) โดยพบว่าศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดหลัก คือ 1) ความรู้ 2) ทักษะการปฏิบัติงาน และ 3) จริยธรรมในวิชาชีพ โดยตัวชี้วัดหลักทั้ง 3 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง .84-1.00 และมีค่า R^2 อยู่ระหว่าง .71-1.00 ซึ่งตัวชี้วัดหลักด้านความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน และมีค่า R^2 สูงที่สุด คือ 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ รองลงมา คือ ตัวชี้วัดหลักด้านทักษะการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .93 และมีค่า R^2 เท่ากับ .86 ตามลำดับ ในขณะที่ตัวชี้วัดหลักด้านจริยธรรมในวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .84 และมีค่า R^2 เท่ากับ .71 ตามลำดับ โดยทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัดหลัก พบว่า แต่ละตัวชี้วัดย่อยของทั้ง 3 ตัวชี้วัดหลัก มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .36-.71 และมีค่า R^2 อยู่ระหว่าง .13-.50 โดยพบว่า ตัวชี้วัดย่อย “ตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ” มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานสูงที่สุด คือ .71 และมีค่า R^2 เท่ากับ .50 รายละเอียดดังตารางที่ 2

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันศึกษาภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์การ
ทำนาย ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

องค์ประกอบภายในอันดับที่สอง					องค์ประกอบภายในอันดับที่หนึ่ง				
องค์ประกอบ	β	S.E.	t	R ²	องค์ประกอบ	β	S.E.	t	R ²
ความรู้	1.00	.08	13.28	1.00	มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ	.63	.12	13.43	.40
					มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	.67	.38	11.33	.45
					มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	.66	.13	11.14	.43
					มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	.61	.13	10.45	.37
					มีความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย	.58	.20	10.05	.34
					มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอื่น เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน	.66	.13	11.14	.43
ทักษะการปฏิบัติงาน	.93	.09	10.79	.86	การศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับงานให้เข้าใจ	.56	.18	11.36	.31
					สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างท่องเที่ยว	.60	.21	9.18	.36
					พร้อมช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว	.57	.09	8.87	.32
					มีการแจ้งรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนเดินทาง	.63	.18	9.46	.39
					ให้คำแนะนำเกี่ยวกับร้านค้า สินค้า หรือของที่ระลึกต่าง ๆ ที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	.60	.16	9.18	.36

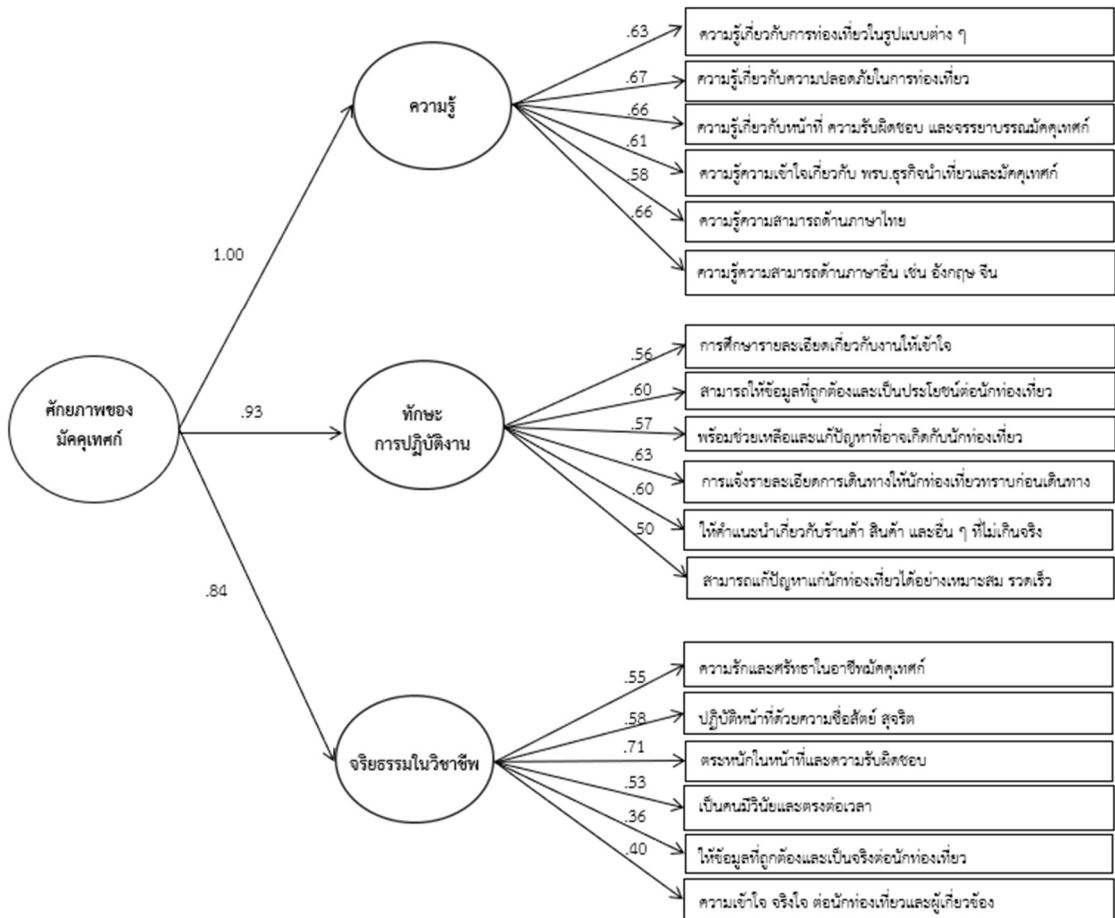
ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์การ
ทำนาย ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

องค์ประกอบภายในอันดับที่สอง					องค์ประกอบภายในอันดับที่หนึ่ง				
องค์ประกอบ	β	S.E.	t	R ²	องค์ประกอบ	β	S.E.	t	R ²
ทักษะการ ปฏิบัติงาน (ต่อ)					สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับ นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว	.50	.20	8.05	.25
จริยธรรมใน วิชาชีพ	.84	.09	9.81	.71	มีความรักและศรัทธาในอาชีพ มัคคุเทศก์	.55	.13	10.74	.30
					ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	.58	.17	8.45	.33
					ตระหนักในหน้าที่และ ความรับผิดชอบ	.71	.28	9.56	.50
					เป็นคนมีวินัยและตรงต่อเวลา	.53	.13	8.01	.28
					ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและ เป็นจริงต่อนักท่องเที่ยว	.36	.40	5.95	.13
					มีความเข้าใจ จริงใจ ต่อนักท่องเที่ยวและ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	.40	.25	6.47	.16

$\chi^2(df = 132) 338.69 \text{ sig} = 0.00, \chi^2/df = 2.57, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.06, SRMR = 0.05$

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ในตารางที่ 2
ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิเคราะห์โมเดลที่ได้ ดังภาพที่ 2

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา



$\chi^2(df = 123) 338.69 \text{ sig} = 0.00, \chi^2/df = 2.57, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.06, SRMR = 0.05$

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

ที่มา: Researcher's findings

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักสูงที่สุดในการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา คือ ความรู้ รองลงมา คือ ทักษะการปฏิบัติงานและจริยธรรมในวิชาชีพ เป็นตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักน้อยที่สุด จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความรู้ของมัคคุเทศก์นั้นมีความสำคัญสูงสุด ทั้งนี้เพราะความรู้เป็นสิ่งที่ตั้งต้นในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นທີ່ประทับใจ (Saechan, 2017) ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงสามารถให้รายละเอียดที่จำเป็นและถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนเข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน (Suwannapimol, 2013) สอดคล้องกับ Mongkolsirikiate et al. (2022) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะ

ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมัคคุเทศก์ต้องหมั่นค้นคว้าเพิ่มความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่และทันสมัย ต้องพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ เพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ ในขณะที่ทักษะการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์นับเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญรองลงมา ทั้งนี้เพราะทักษะเป็นความเชี่ยวชาญอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการที่จะสามารถส่งต่อการบริการที่ดีไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ananthakhan and Monpanthong (2021) ซึ่งพบว่า มัคคุเทศก์จังหวัดสตูลควรเร่งพัฒนาตนเองในด้านทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนจริยธรรมในวิชาชีพ ก็นับเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์เช่นกัน เพราะมัคคุเทศก์มีหน้าที่คอยดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เนื่องจากลักษณะการทำงานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานลักษณะนี้ได้ดีจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรักและศรัทธาในอาชีพ มีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อนักท่องเที่ยว (Suwannapimol, 2013) สอดคล้องกับ Wannathanom (2019) ซึ่งกล่าวว่า มัคคุเทศก์นับเป็นอาชีพที่ต้องใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว อีกทั้งมัคคุเทศก์ยังเป็นตัวแทนของประเทศในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงควรมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดกับอาชีพของตน ในขณะที่ Pongyat (2019) ซึ่งพบว่าความอดทนต่อการทำงาน ความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา และความยืดหยุ่นต่อนักท่องเที่ยว เหล่านี้ นับเป็นปัจจัยที่สำคัญของการมีจริยธรรมในวิชาชีพของมัคคุเทศก์

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา พบว่า ตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักสูงสุด คือ **ความรู้** ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย คือ 1) มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ 2) มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยว 3) มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 4) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 5) มีความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย และ 6) มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอื่น เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ส่วน **ทักษะการปฏิบัติงาน** เป็นตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักรองลงมา โดยมีองค์ประกอบย่อย คือ 1) การศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับงานให้เข้าใจ 2) สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ในระหว่างท่องเที่ยว 3) พร้อมช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว 4) มีการแจ้งรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนเดินทาง 5) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับร้านค้า สินค้า หรือของที่ระลึกต่างๆ ที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และ 6) สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ในขณะที่ **จริยธรรมในวิชาชีพ** เป็นตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักน้อยที่สุด โดยมีองค์ประกอบย่อย คือ 1) มีความรักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์ 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต 3) ตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ 4) เป็นคนมีวินัยและตรงต่อเวลา 5) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงต่อนักท่องเที่ยว และ 6) มีความเข้าใจ จริงใจ ต่อนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผลการวิจัยที่พบว่า ศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจริยธรรมในวิชาชีพ ซึ่งมีข้อคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 การวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ ควรทำการวัดใน 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจริยธรรม ในวิชาชีพ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแล้วตามที่ได้นำเสนอในผลการวิจัย โดยตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุด คือ ความรู้ของมัคคุเทศก์ เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานมากที่สุด

7.1.2 ผลจากการวิจัยซึ่งบ่งบอกถึงตัวชี้วัดที่สำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงควรวิเคราะห์ว่าตนเองมีศักยภาพที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีและมีประสิทธิภาพเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นการพยายามเพิ่มเติมความรู้ในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ความรู้ในเรื่องการทำงาน หรือการพยายามฝึกฝนเพิ่มเติมความรู้ด้านภาษาต่างๆ ที่หลากหลาย และในส่วนของทักษะการปฏิบัติงานนั้น ก็ควรมีการลองประเมินผลการทำงานของตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดี รวมถึงสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้มากน้อยเพียงใด โดยเป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และจริงใจ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 จากผลการวิจัยซึ่งมีการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อีกทั้งมีจำนวนข้อคำถามซึ่งไม่มากจนเกินไป ดังนั้น ผู้ที่สนใจการวิจัยในประเด็นศักยภาพของมัคคุเทศก์ก็สามารถนำแบบวัดดังกล่าวไปใช้ได้

7.2.2 ควรมีการนำแบบวัดที่ได้ไปใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดอื่น เพื่อจะได้เห็นถึงองค์ประกอบที่อาจมีความสำคัญแตกต่างจากผลการวิจัยซึ่งปรากฏในบทความนี้

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการท่องเที่ยวสามารถนำแบบวัดนี้ไปใช้ในการวัดศักยภาพของมัคคุเทศก์ได้ ทั้งนี้เพราะแบบวัดดังกล่าวเป็นการดัดแปลงมาจากแบบวัดของนักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ โดยมีจุดเด่น คือ มีจำนวนข้อที่ไม่มากจนเกินไป

8. เอกสารอ้างอิง

- Ananthakhan, S. (2020). *Guidelines for the development of tourist guides potential in Satun province* [Master's thesis, National Institute of Development Administration]. National Institute of Development Administration Library. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/5586>.
- Ananthakhan, S., & Monpanthong, P. (2021). Guidelines for potential development of a tourist guide in Satun province. *Dusit Thani College Journal*, 15(1), 384-400.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. Wiley.

- Chalaechorn, N., & Wongphan, C. (2019). The desirable characteristics of Thai tourist guide to enter the ASEAN Community in perspective of tourism business operators in Bangkok. *Journal of Rattana Bundit University*, 14(1), 1-14.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Department of Tourism. (2016). *Tourist guide standard*. Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sport.
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing Lisrel: A guide for the uninitiated*. Sage.
- Division of Tourism Business and Guide Registration. (2020). *Number of guides in Songkhla province*. Division of Tourism Business and Guide Registration, Department of Tourism.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.) Pearson Education.
- Jankingthong, W., Jankingthong, K., Oonadirakekul, W., & Sakunchannarong, N. (2018). *The guidance for potential development of business entrepreneurs in Songkhla province and linkage areas for cultural tourism*. National Research Council of Thailand.
- Ministry of Tourism & Sports. (2019, September 9). *Direction of the development of Thailand's community-based tourism network towards sustainability*. <https://www.mots.go.th/News-view.php?nid=11994>.
- Mongkolsirikiate, S., Jittithavorn, C., Phonkaew, S., & Kamolrat, P. (2022). The practical ethics behaviors and the desirable characteristics of Thai tourist guides. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 8(9), 37-52.
- Phamornsiritrakul, P. (2018). *Competency development guidelines of tour guides for creative tourism service in Thailand* [Master's thesis, National Institute of Development Administration]. National Institute of Development Administration Library. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/4988>.
- Phumee, P., Tibjoi, W., & Suwannawong, N. (2016). Empowering local guides in Nong Han Kumphawapi wetland, Udon Thani province. *Journal of Community Development and Life Quality*, 4(2), 249-260.
- Pongyat, C. (2019). *The correlation between the tourist guide's performance and the Vietnamese tourist's preference in Ubonratchathani province, Thailand* [Master's thesis, Mahasarakham University]. Mahasarakham University Library. <http://202.28.34.124/dspace/handle123456789/91>.

- Saechan, W. (2017). *The skills of Thai tour guides who take care Chinese tourists'in case study Phra Nakhon Si Ayutthaya Province*. In *The 4th NEU national and international conference 2017*, Khon Kaen, Thailand.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). Taylor & Francis.
- Songkhla Provincial Office. (2021, October 22). *Songkhla provincial development plan (2018-2022) review edition 2022*. https://www.songkhla.go.th/news_develop_plan.
- Songkhla Provincial Public Relations Office. (2019, September 9). *Songkhla tourist attraction information*. <https://www.songkhla.go.th/frontpage>.
- Srijongsang, S., Somnuek, P., & Ruengkamnerd, A. (2015). *Developing the potential of local tour guides in the South Isaan area of Thailand to increase competitiveness in the ASEAN Economic Community (AEC)*. The Thailand Research Fund.
- Sujarinpong, P. (2016). *Guide* (4th ed.). Kasetsart University Press.
- Suwannapimol, K. (2013). *Principles of tour guide* (3rd ed.). Saengdao.
- Wannathanom, C. (2019). *Principle of tourist guide and tour leader* (3rd ed.). Saeangdao.
- Weaver, D. B., & Lawton, L. J. (2014). *Tourism management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Wongsawat, S. (2014). *Guidelines of the tourist guide potential development toward Thai tourist guide standard and ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP (A case study of Koh Samui, Surat Thani)* [Master's thesis, Prince of Songkla University]. Prince of Songkla University Library.
<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10042/1/391282.pdf>.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Assistant Professor Dr.Korkaew Jankinthong
Highest Education: Doctor of Philosophy (Management)
University or Agency: Hatyai University
Field of Expertise: Organizational Behavior, Management, and Human Resource Management
Address: Doctor of Philosophy Program, Hatyai Business School, Hatyai University
E-mail: korkaews@hu.ac.th



Name and Surname: Assistant Professor Dr.Wiwat Jankinthong
Highest Education: Doctor of Philosophy (Management)
University or Agency: Hatyai University
Field of Expertise: Marketting, Tourism, and Management
Address: Master of Business Administration Program, Hatyai Business School, Hatyai University
E-mail: wiwat@hu.ac.th