



การพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

ธนกฤตา สุขสมวาจา และวาสนี ทิพย์ศรี

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับการรองรับการบริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Methodology) กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม คือ มัคคุเทศก์ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จำนวน 10 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย และ 2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับสอบถาม คือ มัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตการนำเที่ยวจากกรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตภาคกลาง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพโดยการหาดัชนีความสอดคล้องจากค่าดัชนี IOC ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของมัคคุเทศก์ฯ โดยการตรวจสอบความสอดคล้อง ใช้วิธี Maximum Likelihood (ML) สถิติสำคัญที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์ (Chi - Square/df) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (NFI) ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) และค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)

การวิจัยมีข้อค้นพบที่สำคัญดังนี้ 1) องค์ประกอบสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลางพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทั้งหมด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ สมรรถนะด้านความรู้ (KL) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.99 รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (AB) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และสมรรถนะด้านทักษะ (SK) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และ 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับการรองรับการให้บริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคกลาง คือ 2.1) ส่งเสริมสมรรถนะความรู้ด้านการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬา 2.2) เสริมสร้างคุณลักษณะบทบาทที่ดีของมัคคุเทศก์ และ 2.3) เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกของมัคคุเทศก์

คำสำคัญ: สมรรถนะ; มัคคุเทศก์; การท่องเที่ยวเชิงกีฬา



COMPETENCY DEVELOPMENT OF TOURIST GUIDES FOR SPORTS TOURISM SERVICES IN THE CENTRAL REGION

Thanakrita Suksomwacha, and Wasinee Tipsorn

Faculty of Arts, Thailand National Sports University Bangkok Campus

Abstract

The purpose of this research was to explore the competency components of tour guides for sports tourism services in the central region and to propose guidelines for the development of tour guide competencies for supporting sports tourism services in the central region. The study used a mixed research methodology. The samples were classified into two groups: 1) the samples for an interview and focus group consisted of 10 guides with knowledge and experience in sports tourism and purposive sampling was used. Semi - structured interviews were used as research tools. And 2) The samples for a survey comprised 400 guides who have received a tour guide license from the Department of Tourism in the central region. The questionnaire was used as the research instrument. The tool quality was tested by determining the Index of Item Objective Congruence (IOC), getting the IOC from 0.66 to 1.00. Using the alpha coefficient to determine the questionnaire's reliability, the confidence value was 0.865.

Descriptive statistics were used to analyze the data and analysis of the competency factors for tour guides. The Maximum Likelihood (ML) technique was used to evaluate consistency. The relative chi - square (Chi - square/df), the relative consistency index (NFI), and the comparative consistency index were the three main statistics used to confirm the consistency of indicators with empirical data (CFI), and values for the RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation).

The study made the following significant discoveries: 1) the component weights of tour guides for supporting sports tourist services in the central region were found to be all positive and statistically significant at the .01 levels for all items, which was a significant finding. Knowledge competency (KL), which had a standard weight of 0.99, came in first, followed by character competency (AB), which had a standard weight of 0.91. The standard component weight for Skilled Performance (SK) is 0.90. and 2) Guidelines for the development of tour guide competencies for supporting tourism services in the central region: 2.1) promote knowledge of sports tourism services; 2.2) Improve tour guide role characteristics, and 2.3) Improve tour guide attitudes.

Keywords: competency, tourist guides, sports tourism



บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีผลสำคัญในการผลักดันการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีหลายประการ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวคุณภาพ การกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ท้องถิ่น การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการยกระดับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทยในสายตานักท่องเที่ยวทั่วโลก การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามแนวคิด “ประเทศไทย 4.0” (Thailand 4.0) (Strategy and Planning Division, 2017)

การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศอย่างมาก โดยปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทยที่มีความหลากหลายและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้หลายกลุ่ม การท่องเที่ยวเชิงกีฬานี้มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไป เนื่องจากมีความครอบคลุมทั้งด้านการท่องเที่ยวและด้านกีฬา ซึ่งหากพิจารณาในแง่ของการท่องเที่ยวนั้น จะมีความเชื่อมโยงของธุรกิจภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ ที่พัก (Accommodation) การขนส่ง (Transport) การท่องเที่ยวและกิจกรรม (Activity) และอาหารและงานฝีมือ (Food and Craft) (Ministry of Tourism and Sports, 2017)

ในธุรกิจนำเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการประสบความสำเร็จและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ คือ มัคคุเทศก์ (Fernandes, 2011) จึงควรมีการพัฒนามัคคุเทศก์ ให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ดีเพื่อบริการนักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก หากแต่ในปัจจุบันมัคคุเทศก์ที่ให้บริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกีฬา มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของประเทศที่อยู่ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวคอยให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องรวมทั้งความเพลิดเพลินเพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและประเทศชาติ (Koonvara Suwanphimol, 2013) อีกทั้งต้องมีทักษะที่จำเป็นด้านการกีฬาเพื่อให้สามารถพานักท่องเที่ยวเข้าชมกีฬาได้ทั้งความเพลิดเพลินและได้ความรู้เกี่ยวกับการกีฬาไปด้วย หากมัคคุเทศก์มีการพัฒนาสมรรถนะการทำงานที่ดีจะส่งผลให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นไปอย่างราบรื่น และนักท่องเที่ยวจะสามารถสัมผัสรับรู้ได้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยผ่านมัคคุเทศก์และกล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์จึงเป็นเสมือนผู้นำทางที่ได้รับสิทธิ์พิเศษอนุญาตให้เข้าถึงชุมชนนั้น ๆ (Schmidt, 1979)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง รวมไปถึงเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ หากผลวิเคราะห์ปรากฏว่าสมรรถนะด้านใดอยู่ในเกณฑ์ต่ำก็จะได้หาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับการรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Methodology) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative

Research) การวิจัยแบบผสมผสานวิธีแบบสำรวจตามลำดับ (Exploratory Sequential Instrument Mixed Method Design) เริ่มด้วยการดำเนินการเก็บรวบรวมและสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและนำไปสู่การดำเนินการเก็บรวบรวมและสรุปประเมินผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในลำดับต่อมา (Creswell, 2015)

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์กับกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 75,300 คน (Department of Tourism, 2018)

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ เป็นมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์กับกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จำนวน 10 คน การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ในการทำสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำไปสู่การสนทนากลุ่มแบบเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก (มัคคุเทศก์) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะ ศักยภาพ อุปสรรคหรือข้อจำกัดต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ รวมทั้งองค์ประกอบสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ไปสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาเชิงปริมาณต่อไป ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ข้อคำถามข้อมูลการศึกษามีความถูกต้องเที่ยงตรง น่าเชื่อถือให้มากที่สุดก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลขึ้นใหม่ด้วยการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เกณฑ์การวัดความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ถึงจุดอิ่มตัวหรือข้อมูลซ้ำ (Denzin, 2012; Kolb, 2012) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากสัมภาษณ์มัคคุเทศก์มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปแบบอุปนัย (Inductive Reasoning) จากการสรุปผลการสังเกตเฉพาะกรณีนำเหตุย่อย ๆ แต่ละเหตุมารวมกันเพื่อนำไปสู่ผลสรุปและแยกหมวดข้อมูลให้สอดคล้องกับแนวคิดวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Onwuegbuzie, Dickinson, Leech, & Zoran, 2009; Zalaghi & Khazaei, 2016) เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อคำถามสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากร คือ มัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์กับกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 75,300 คน (Department of Tourism, 2018)

กลุ่มตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยและได้รับใบอนุญาตการนำเที่ยวจากกรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตภาคกลาง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาประเด็นสำคัญของความคิดเห็นของมัคคุเทศก์จากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ แล้วนำสร้างข้อคำถาม โดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นสำคัญร่าง แบบสอบถามแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องจากค่าดัชนี IOC (Index of Consistency) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยในข้อคำถามทั้งสิ้น 59 ข้อ มีคะแนนดัชนีความสอดคล้อง 1.00 จำนวน 38 ข้อ 0.80 จำนวน 11 ข้อ และ 0.60 จำนวน 5 ข้อ แล้วปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ภาคสนาม ซึ่งอาจเป็นแบบสอบถามออนไลน์ หรือเก็บข้อมูลผ่านเอกสาร ตามที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง โดยการตรวจสอบความสอดคล้องใช้วิธี Maximum Likelihood (ML) สถิติสำคัญที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ค่าไค - สแควร์สัมพันธ์ (Chi - Square/df) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (NFI) ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) และค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) โดยโมเดลนี้มีลักษณะเป็นโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกและลำดับที่สอง

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

ตารางที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง ในภาพรวม

ลำดับที่	รายการสมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	สมรรถนะด้านความรู้	4.38	0.62	มาก
2.	สมรรถนะด้านทักษะ	4.19	0.67	มาก
3.	สมรรถนะด้านคุณลักษณะ	4.47	0.62	มาก
4.	สมรรถนะด้านทัศนคติ	4.57	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า มัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลางควรมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.62) และสมรรถนะในระดับมาก อันดับแรก คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ สมรรถนะด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.62)

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

ตารางที่ 2 ค่าสถิติ Bartlett's test of Sphericity และค่าดัชนีไกเซอร์ - ไมเยอร์ - ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy: MSA) ของโมเดลสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

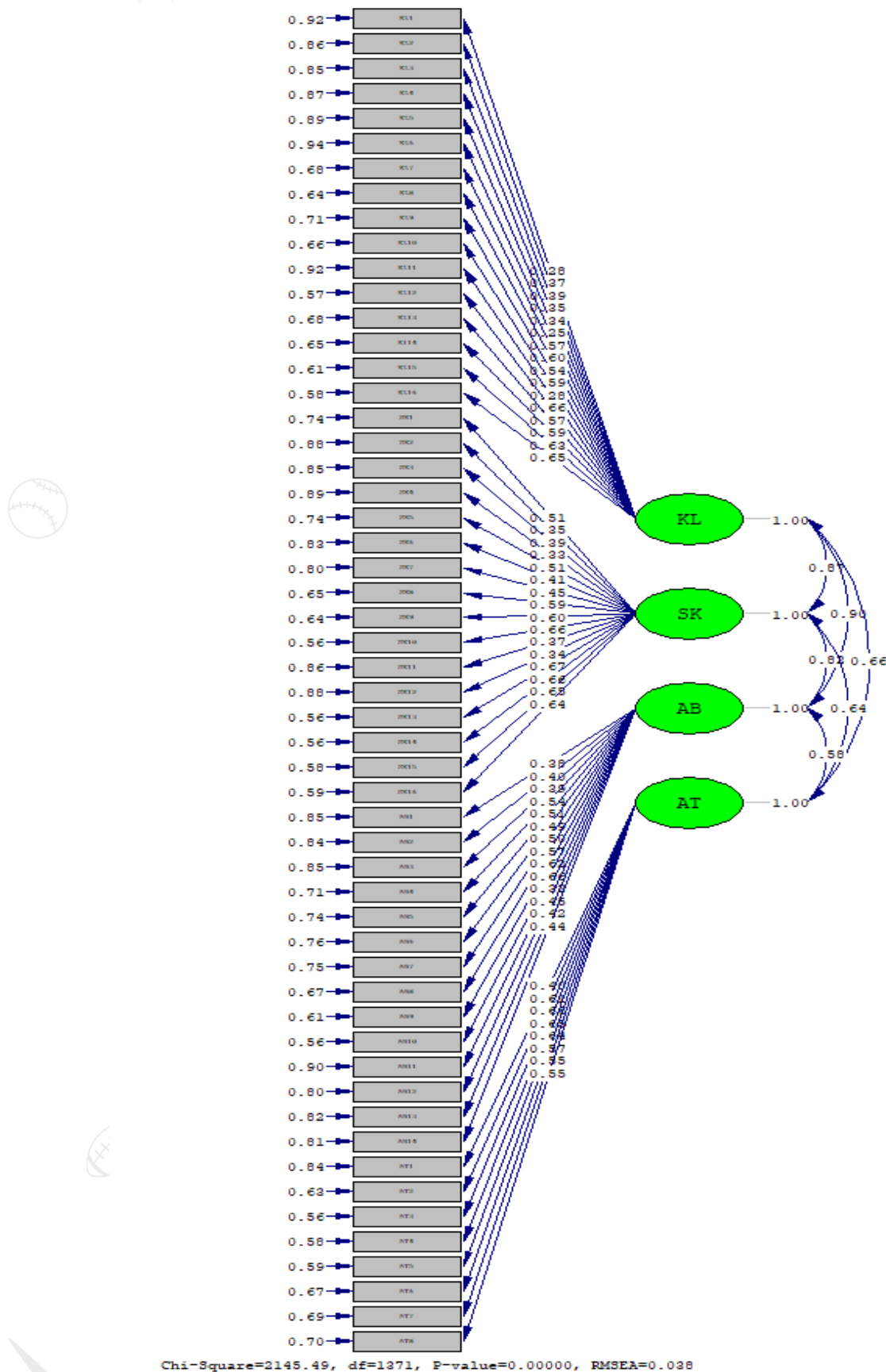
Bartlett's test of Sphericity	p	Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy (MSA)
22168.616	.000	0.905

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy (MSA) มีค่าเท่ากับ 0.905 และค่าสถิติของ Bartlett's test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 22168.616 มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .00$) ซึ่งมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบในเกณฑ์ดีมาก จึงได้นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบทุกตัว KMO and Bartlett's Test

การนำเสนอสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ใช้วิธี Maximum Likelihood (ML) สถิติสำคัญที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าไค - สแควร์สัมพันธ์ (Chi - Square/df) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (NFI) ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) และค่า RMSEA (Root Mean Square Error of



Approximation) รวมจำนวนทั้งสิ้น 54 ตัวแปร โดยโมเดลนี้มีลักษณะเป็นโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกและลำดับที่สอง



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก



ตารางที่ 3 ค่าดัชนีความกลมกลืนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกโมเดลสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

ดัชนีความกลมกลืน	ค่าสถิติที่ได้	สรุปผล
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	1.56	สอดคล้องกลมกลืนดี
NFI	0.94	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
CFI	0.99	สอดคล้องกลมกลืนดี
RMSEA	0.03	สอดคล้องกลมกลืนดี

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับแรกของโมเดลสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์มีค่าเท่ากับ 1.56 (ค่าไค - สแควร์ (Chi - Square) มีค่าเท่ากับ 2,145.49 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom) มีค่าเท่ากับ 1,371) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (NFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.03 จึงสรุปว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4 ค่าเมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

สมรรถนะ	KL	SK	AB	AT
KL	1			
SK	0.87**	1		
AB	0.90**	0.82**	1	
AT	0.66**	0.64**	0.58**	1

** p < .01

จากตารางที่ 4 ค่าเมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลางพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสัมพันธทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว



ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกของสมรรถนะของนักคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

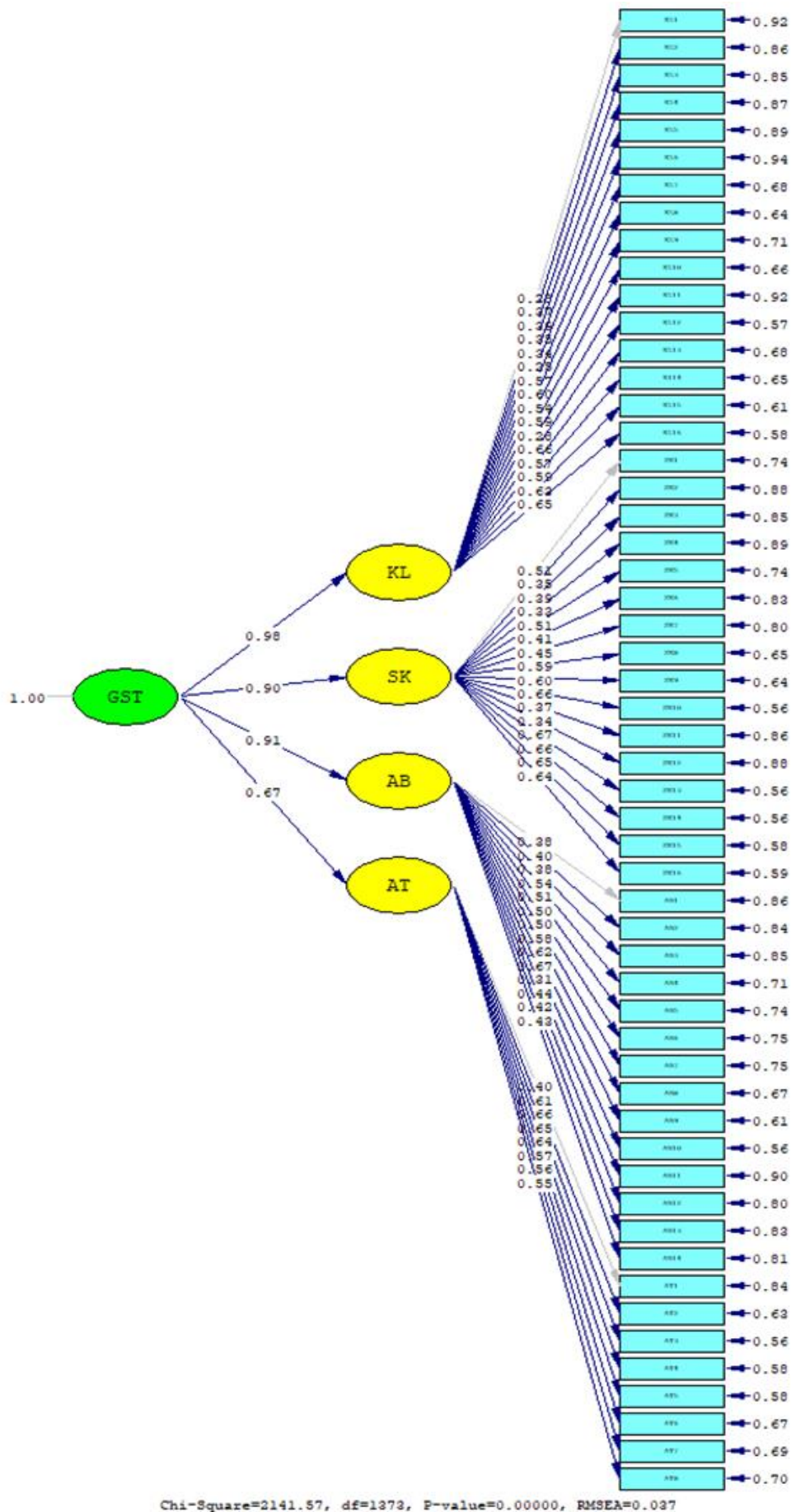
องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ			R ²
		B	SE	t	
KL	KL1	0.28	0.06	5.47	0.08
	KL2	0.37	0.06	7.35	0.14
	KL3	0.39	0.06	7.78	0.15
	KL4	0.35	0.06	6.97	0.13
	KL5	0.34	0.07	4.78	0.11
	KL6	0.25	0.07	4.78	0.06
	KL7	0.57	0.05	11.84	0.32
	KL8	0.60	0.04	12.75	0.36
	KL9	0.54	0.05	11.20	0.29
	KL10	0.59	0.04	12.35	0.34
	KL11	0.28	0.07	5.49	0.08
	KL12	0.66	0.04	14.57	0.43
	KL13	0.57	0.05	11.88	0.32
	KL14	0.59	0.04	12.50	0.35
	KL15	0.63	0.04	13.42	0.39
	KL16	0.65	0.04	14.06	0.42
SK	SK1	0.51	0.06	10.34	0.26
	SK2	0.35	0.13	6.85	0.12
	SK3	0.39	0.83	7.64	0.15
	SK4	0.33	0.68	6.42	0.11
	SK5	0.51	0.12	10.51	0.26
	SK6	0.41	0.16	8.16	0.17
	SK7	0.45	1.43	9.08	0.20
	SK8	0.59	0.04	12.60	0.35
	SK9	0.60	0.03	14.36	0.36
	SK10	0.66	0.03	14.36	0.44
	SK11	0.37	0.06	7.24	0.14
	SK12	0.34	0.06	6.70	0.12
	SK13	0.67	0.03	14.47	0.44
	SK14	0.66	0.03	14.38	0.44
	SK15	0.65	0.03	13.91	0.42
	SK16	0.64	0.04	13.70	0.41



ตารางที่ 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ			R ²
		B	SE	t	
AB	AB1	0.38	0.07	7.45	0.15
	AB2	0.40	0.07	7.85	0.16
	AB3	0.39	0.07	7.53	0.15
	AB4	0.54	0.05	10.90	0.29
	AB5	0.51	0.06	10.30	0.26
	AB6	0.49	0.06	9.93	0.24
	AB7	0.50	0.07	10.11	0.25
	AB8	0.57	0.05	11.81	0.33
	AB9	0.62	0.04	13.05	0.39
	AB10	0.66	0.04	14.16	0.44
	AB11	0.32	0.08	6.14	0.10
	AB12	0.45	0.06	8.88	0.20
	AB13	0.42	0.05	8.35	0.18
	AB14	0.44	0.06	8.62	0.19
AT	AT1	0.40	0.07	7.71	0.16
	AT2	0.61	0.06	12.60	0.37
	AT3	0.66	0.06	13.74	0.44
	AT4	0.65	0.06	13.43	0.42
	AT5	0.65	0.06	13.27	0.41
	AT6	0.57	0.07	11.47	0.33
	AT7	0.55	0.07	11.02	0.31
	AT8	0.55	0.06	10.95	0.30

จากตารางที่ 5 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง



ตารางที่ 6 ค่าดัชนีความกลมกลืนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองโมเดลสมรรถนะของ
มัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

ดัชนีความกลมกลืน	ค่าสถิติที่ได้	สรุปผล
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	1.55	สอดคล้องกลมกลืนดี
NFI	0.94	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
CFI	0.99	สอดคล้องกลมกลืนดี
RMSEA	0.03	สอดคล้องกลมกลืนดี

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์มีค่าเท่ากับ 1.55 (ค่าไค - สแควร์ (Chi - Square) มีค่าเท่ากับ 2,141.57 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom) มีค่าเท่ากับ 1,373) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (NFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และ ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.03 จึงสรุปว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับรองรับการบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

องค์ประกอบ	น้ำหนักองค์ประกอบ			R ²
	B	SE	t	
KL	0.99	0.18	5.48**	0.96
SK	0.90	0.09	9.85**	0.80
AB	0.91	0.13	7.24**	0.83
AT	0.67	0.10	6.86**	0.45

จากตารางที่ 7 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ สมรรถนะด้านความรู้ (KL) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.99 รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (AB) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 สมรรถนะด้านทักษะ (SK) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และสมรรถนะด้านทัศนคติ (AT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.67

3. นำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับการรองรับการให้บริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลาง

ผู้วิจัยนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์สำหรับการรองรับการให้บริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ภาคกลางได้เป็น 3 แนวทาง คือ

1) การส่งเสริมความรู้การบริการท่องเที่ยวเชิงกีฬาแก่มัคคุเทศก์

1.1) ส่งเสริมความรู้ในพื้นที่ท่องเที่ยว / แหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาแก่มัคคุเทศก์ จะต้องส่งเสริมความรู้ในพื้นที่ท่องเที่ยว / แหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬา เนื่องจากมีความแตกต่างจากพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นมีลักษณะเฉพาะ

1.2) ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับกีฬาชนิดต่าง ๆ ทั้งความรู้ในเรื่องทักษะกีฬา การจัดการแข่งขันกีฬา ธุรกิจการกีฬา ธุรกิจการตลาดกีฬา ผลิตภัณฑ์ทางการกีฬา และการบริการทางการกีฬา

2) การเสริมสร้างคุณลักษณะบทบาทที่ดีของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

2.1) เสริมสร้างบทบาทคุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์ในเรื่องการยึดมั่นในอาชีพและจรรยาบรรณ ควรส่งเสริมปลูกฝังการมีคุณธรรมและจริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ ในการปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากจรรยาบรรณเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยรักษามาตรฐานการทำงานให้มีคุณภาพ

2.2) เสริมสร้างบทบาทคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวโดยเคารพความเป็นบุคคลของแต่ละคน ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเคารพความเป็นบุคคลของแต่ละคน มัคคุเทศก์จะต้องสนใจ ใส่ใจ ให้เกียรตินักท่องเที่ยว และปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวบนมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน

3) การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

3.1) ส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการและส่งเสริมความเข้าใจในนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ควรสร้างจิตสำนึกให้มัคคุเทศก์ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ส่งเสริมสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและภาคภูมิใจในวิชาชีพ

3.2) พัฒนาความคิดเชิงบวกต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นหนึ่งในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มความสำคัญต่อ ระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศอย่างมาก โดยปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทยที่มีความหลากหลายและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้หลายกลุ่ม การท่องเที่ยวเชิงกีฬานั้นมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไป การปรับเปลี่ยนทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจึงมีความสำคัญ

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทั้งหมด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ สมรรถนะด้านความรู้ (KL) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.99 รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (AB) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 สมรรถนะด้านทักษะ (SK) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และสมรรถนะด้านทัศนคติ (AT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพิสุทธิ์ ภมรศิริตระกูล (Phornphisut Phamornsirirakul, 2018) ที่พบว่าสมรรถนะมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.651 - 0.934 รวม 21 ตัว แปร จำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ด้านคุณค่าและแนวคิดของตนเอง ด้านลักษณะเฉพาะตน ด้านบทบาทของตนเอง ด้านทักษะ และด้านคุณค่าทางสังคม และผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณค่าและแนวคิดของตนเอง ด้านลักษณะเฉพาะตน ด้านบทบาทของตนเอง ด้านทักษะ และด้านคุณค่าทางสังคม ที่ส่งผลต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถนำมาเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วย 5 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่1 การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แนวทางที่ 2 มุ่งการยกระดับความรู้ของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แนวทางที่ 3 การเสริมสร้างบทบาทคุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แนวทางที่ 4 การพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และแนวทางที่ 5 การส่งเสริมความเข้าใจระหว่างมัคคุเทศก์และพื้นที่ท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุภา สินสุขศรีวิไล พรกนก บำรุงชาติ และสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (Jarupha Sinsuksrivilai, Phornkanok Bumrunghart, & Suphaphorn Prasongtan, 2016) ที่ได้ศึกษาจากการ



รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์จากแหล่งข้อมูลและสัมภาษณ์ ได้สมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ตามกรอบ KSA ดังต่อไปนี้ 1) สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับ ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ความรู้ด้านเทคโนโลยีและความรู้ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว 2) สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) ได้แก่ ทักษะการนำชม ทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและทักษะในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว และ 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ (Attributes) ได้แก่ จรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์การพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการมีจิตสาธารณะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อมูลจากการศึกษาค้นในการวิจัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ควรเร่งพัฒนาบุคลากรนำเที่ยวเชิงกีฬาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวและยกระดับคุณภาพมัคคุเทศก์ของไทยให้สามารถแข่งขันกับมัคคุเทศก์ประเทศอื่น ๆ ได้
2. แบบวัดสมรรถนะของมัคคุเทศก์ องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ คุณลักษณะต่าง ๆ ตามสมรรถนะของมัคคุเทศก์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการนักท่องเที่ยวกีฬาของประเทศไทย เพื่อทราบระดับสมรรถนะก่อนนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ต่อไป

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ หมายเลขการรับรอง ART 026/2565

References

- Creswell, J. W. (2014) *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. Sage Publications: Thousand Oaks.
- Denzin, N. K. (2012). Triangulation 2.0. *Journal of Mixed Methods Research*, 6(2), 80 – 88.
- Department of Tourism. (2018). *Number of tourism personnel*. Retrieved from <https://www.dot.go.th/department/getIndexMaster/>
- Fernandes, C. (2011). Cultural planning and creative tourism in an emerging tourist destination. *International Journal of Management Cases*, 13(3), 629 – 636.
- Jarupha Sinsuksrivilai, Phornkanok Bumrungchart, & Suphaphorn Prasongtan. (2016). A comparison of the work performance of tour guides who have completed tourism and hotel courses. and tour guides who have completed the tour guide training course throughout the year in view of domestic tour operators Bangkok. *The 13th Kasetsart University Kamphaeng Saen National Conference*. (pp. 2462 - 2472). Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus.
- Kolb, S. M. (2012). Grounded theory and the constant comparative method: Valid 254 research strategies for educators. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 3(1), 83 - 86.
- Koonvara Suwanphimol. (2013). *Principles of Guides*. Bangkok: Saeng Dao Publishing House.
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). *Final report of the business model development project of sport tourism in Thailand for the year 2017*. Ministry of Tourism and Sports.



- Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L., & Zoran, A. G. (2009). A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(3), 1 – 21.
- Phornphisut Phamornsirtrakul. (2018). *Competency development guidelines of tour guides for creative tourism service in Thailand* (Master's thesis), National Institute of Development Administration.
- Schmidt, C. J. (1979). The guided tour: Insulated adventure. *Urban Life*, 7(4), 441 – 467.
Retrieved from <https://doi.org/10.1177/089124167900700402>
- Strategy and Planning Division, Office of the Permanent Secretary for Tourism and Sports. (2017). *The strategy of the Ministry of Tourism and Sports, No. 4 (2017 - 2021)*. Ministry of Tourism and Sports.
- Zalaghi, H., & Khazaei, M. (2016). The role of deductive and inductive reasoning in accounting research and standard setting. *Asian Journal of Finance & Accounting*, 8(1), 23 – 37.

Received: 2023, February 3

Revised: 2023, May 12

Accepted: 2023, May 16