

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ

Factors Affecting Language Efficiency of Tour Guides in Bangkok Areas by Using Knowledge Factor as a Mediated Factor

Received: October 2, 2023

Revised: December 13, 2023

Accepted: December 19, 2023

ธัญพร คำสุข และ ธัญนันท์ บุญอยู่

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Thanyaporn Kamsook and Thanyanan Boonyoo

Southeast Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะการใช้ภาษา และประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งการวิจัยนี้ได้มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศและได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวน 100 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักอยู่ระหว่าง 0.744-0.841 โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า 1. มัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นของปัจจัยทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะการใช้ภาษา และประสิทธิภาพการใช้ภาษามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.23, 4.09 และ 3.78 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.539, 0.595, 0.722 และ 0.724 ตามลำดับ และ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยของความรู้ได้เข้าร่วมปฏิสัมพันธ์กำกับทักษะการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อทักษะการใช้ภาษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.459 นอกจากนี้ทักษะการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.825 เช่นกัน

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร, ความรู้, ทักษะการใช้ภาษา, ประสิทธิภาพการใช้ภาษา

Abstract

The objectives of this study were 1. to investigate communication skills, knowledge, language attitude, and language efficiency of tour guides in Bangkok areas; and 2. to investigate factors affecting the language efficiency of tour guides in Bangkok areas by using a knowledge factor as a mediated factor. Samples in this study were 100 general tour guides in Bangkok areas, servicing tours for Thai and foreign tourists. Also, all of these samples were guaranteed tour guide certificates by the operating office of the Department of Tourism. All of them were randomized by using accidental sampling with the Index of Consistency (IOC) scales at 0.67-1.00 and the Cronbach's Alpha Coefficient scales at 0.744-0.841. A questionnaire was used as the research instrument in this study. The statistics used in this study consisted of percentage, means, standard deviation (SD), and structural equation modeling analyses with a statistical package for the social science (SPSS) program. Findings in this study revealed that 1. tour guides in Bangkok areas having their opinions toward factors of communication skills, knowledge, language attitude, and language proficiency had overall averaged at a high level in all factors, ranging at 4.30, 4.23, 4.09, and 3.78 respectively; whereas the standard deviation scales were at 0.539, 0.595, 0.722, and 0.724 respectively. 2. The factors affecting the language efficiency of tour guides in Bangkok areas showed that the knowledge factor correlating with communication skills as a mediated factor had influenced language attitude with the Path Coefficient scales at 0.459. Furthermore, language attitude had affected language proficiency with the Path Coefficient scale at 0.825 as well.

Keywords: Communication skills, Knowledge, Language Attitude, Language Efficiency

บทนำ

ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นเครื่องยนต์หลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย โดยสามารถสร้างรายได้ในปี 2562 ได้ถึง 2.7 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 16 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ และร้อยละ 60 ของรายได้จากภาคการท่องเที่ยวขับเคลื่อนมาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ถึงแม้ว่าการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 จะทำให้ภาคการท่องเที่ยวซบเซาลง ซึ่งสะท้อนได้จากการมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลดลงจาก 39.9 ล้านคนในปี 2562 มาอยู่ที่ 6.7 ล้านคน ในปี 2563-2564 ซึ่งแสดงได้ว่าการฟื้นตัวได้ชัดเจนขึ้นหลังการเปิดประเทศอย่างเต็มรูปแบบในครึ่งปี 2565 ที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวถึง 11.2 ล้านคน โดยแนวโน้มในปี 2566-2567 ได้คาดการณ์ว่า จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยหลักจากการกลับมาของนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งในปัจจุบันจีนได้มีนโยบายเปิดประเทศอีกครั้งตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2566 หลังจากได้มีการบังคับใช้นโยบาย Zero Covid มานานกว่า 3 ปี อีกทั้งภาครัฐยังคงให้ความสำคัญในภาคการ

ท่องเที่ยวอันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวไทยเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โชติ ภัคดิอักษร, ฉันทันท์ บุญอยู่ และสุมาลี รามันฎ, 2566)

การฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อหลายภาคธุรกิจ อาทิ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจห้างค้าปลีก ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งธุรกิจที่จะได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ “ธุรกิจนำเที่ยว” ที่มีมัคคุเทศก์เป็นหัวใจสำคัญต่อการนำพานักท่องเที่ยว โดยเปรียบได้ว่า มัคคุเทศก์จะเป็นตัวแทนของคนไทยทั้งหมดที่จะเป็นผู้นำเที่ยว ให้ความรู้ และติดต่อประสานต่าง ๆ ในการท่องเที่ยว และเนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องให้บริการโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว แต่จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวหลากหลายชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นประเทศในแถบตะวันออกกลางที่เป็นอิสราเอล ซาอุดีอาระเบีย คูเวต และสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ด้านศักยภาพการใช้จ่ายสูง หรืออินเดียที่เริ่มฟื้นตัวเดินทางกลับเข้าไทยมากขึ้นและมีโอกาสเติบโตได้อีกมากตามจำนวนประชากรที่สูงเป็นอันดับ 1 ของโลก และประเทศแถบเอเชียตะวันออกเฉียงและประเทศอื่น ๆ ที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย จีน ญี่ปุ่น เกาหลี ไต้หวัน และรัสเซีย (พชรพจน์ นันทรามาศ, กณิศ อ่ำสกุล และธนา ตุลยกิจวัตร, 2566) ซึ่งยังคงเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของไทย และการหลากหลายเชื้อชาติของนักท่องเที่ยวจึงจำเป็นที่มัคคุเทศก์ที่ต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต้องมีการใช้ภาษาที่หลากหลายตามนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย แต่จากการศึกษาของปิยนุช แก้วกสิ และรวิศศักดิ์ เหตุทอง (2563) พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีปัญหาการฟัง โดยเฉพาะการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของประเทศที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาถึงร้อยละ 82.64 โดยเฉพาะปัญหาการฟังสำเนียงของอินเดีย รองลงมา คือ จีน รัสเซีย และฝรั่งเศส ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ ดังนั้นจากปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประสิทธิภาพการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ในแต่ละปีได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2566 ได้มีอัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติถึง 2,122,201 คน มากกว่าปีที่ผ่านมาของปี 2565 จำนวน 137,591 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) และจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิจัยถึงประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาไว้หลากหลายว่า การที่จะทำให้บุคคลเกิดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาที่ดีได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาของ Copriady (2015) ที่ได้กล่าวว่า การจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีได้นั้นจำเป็นต้องสร้างทักษะที่เป็นความสามารถในการกระทำที่ดีที่จะสร้างให้เกิดเป็นทัศนคติทางความเชื่อ ปฏิบัติทางอารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรมที่เป็นการชักจูงของบุคคลให้เกิดการตัดสินใจเลือกกระทำในกิจกรรมที่เป็นทางการและไม่ทางการ และเมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนและพัฒนาความรู้ที่เป็นความสามารถในการจดจำเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องก็จะสามารถทำให้เกิดเป็นทัศนคติต่อการกระทำให้สำเร็จในระดับที่สูงขึ้นได้เช่นกัน (Safie, Mohamed and Fauzi, 2022) เช่นเดียวกับจารุรินทร์ ปิตานพวงศ์ และอานนท์ วิทยานนท์ (2554) ที่กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารที่เป็นความสามารถ และความชำนาญเป็นความสามารถในการรับและส่งสารที่มีวัฒนธรรมในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ และ

ความรู้สึกที่ดีที่ส่งผลกระทบต่อทางตรงและทางอ้อมต่อทัศนคติการใช้ภาษาที่เป็นพฤติกรรมการใช้ภาษา โดยเฉพาะมากกว่าการศึกษาอุดมการณ์ของตัวภาษาโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจและความเห็นต่อสถานการณ์นั้น ๆ ในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ Muchtamim (2021) ได้กล่าวว่า โดยพื้นฐานแล้วทัศนคติที่เป็นพฤติกรรมของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อบุคคลในการสร้างผลงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยความรู้อันเกิดจากทักษะระดับสูงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่สูงเช่นกัน (Haji et al., 2021) โดยทัศนคติที่เป็นพฤติกรรมที่เป็นความรู้สึก ความคิดของตน และแนวโน้มที่จะกระทำให้เกิดการใช้ในสิ่งใดได้นั้นต้องสร้างให้เกิดกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการสนับสนุนให้เกิดเป็นพฤติกรรมทางความเชื่อ เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพที่ดีได้ (Utama and Noersanti, 2020)

ดังนั้นจากประเด็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีคหุเทศก์ที่เป็นบุคคลที่ต้องปฏิสัมพันธ์ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ และทัศนคติต่อการใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันมีคหุเทศก์บางส่วนยังประสบปัญหาการใช้ภาษา จึงทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของคหุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดในด้านของการใช้ภาษาในการทำงานให้เกิดความสามารถในการใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้ภาครัฐนำไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการพัฒนาด้านภาษาและด้านการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างการเรียนรู้ในการใช้ภาษาให้เกิดการให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจด้วยการสื่อสารที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย รวมทั้งเข้าใจวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ศาสนา และภาษาที่หลากหลายได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทัศนคติการใช้ภาษา และประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของคหุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของคหุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) ทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความรู้ร่วมปฏิสัมพันธ์กับทักษะการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา

สมมติฐานที่ 3 (H3) ทัศนคติการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา

ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของคหุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ โดยมีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ทั้งทางตรงและทางอ้อมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อด้านวิชาการ จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดในด้านของการใช้ภาษาในการทำงาน โดยพบว่า ทัศนคติการใช้ภาษาและทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษาในการทำงานโดยตรง รวมถึงความรู้ที่มีเกี่ยวกับภาษายังช่วยเพิ่มความสามารถการใช้ภาษาในการ

ปฏิบัติงานและสร้างความเจริญก้าวหน้าและการเติบโต ด้วยการหาความรู้ใหม่ที่มีหลากหลายวิธีในปัจจุบัน และยังเพิ่มโอกาสการสนทนา พูดคุย ทักทาย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้คนที่ต่างเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา วัฒนธรรม

2. ประโยชน์ต่อหน่วยภาครัฐ โดยคาดว่า ข้อมูลที่ได้ทำการวิจัยจะส่งผลเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ภาครัฐสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการพัฒนาด้านภาษา และด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งสามารถสร้างการเรียนรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการใช้ภาษาในธุรกิจหลาย ๆ ประเภท

3. ประโยชน์ต่อหน่วยภาคเอกชน ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย การใช้ภาษาที่มีคุณภาพในการสื่อสารสามารถกระตุ้นการท่องเที่ยวให้เติบโตมากขึ้น โดยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาคเอกชนในเรื่องการให้บริการและสร้างความประทับใจด้วยการสื่อสาร ที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย รวมทั้งเข้าใจวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวต่างเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills-CS) เป็นความสามารถในการดำเนินงานรูปแบบ ต่าง ๆ ที่พัฒนาให้เกิดประสบการณ์จากการปฏิบัติงานได้ง่ายและแม่นยำ ซึ่งอาศัยทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร หรือ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ซึ่งสามารถเชี่ยวชาญได้ด้วยการเรียนรู้และปรับปรุงผ่านการฝึกอบรมและช่วยเหลือจากผู้อื่น ทักษะจึงเป็นความสามารถในการใช้เหตุผล ความคิด และความคิดสร้างสรรค์ในการทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงและสร้างบางสิ่งที่มีความหมายมากขึ้น เพื่อสร้างคุณค่าจากสิ่งที่ทำการสื่อสาร การพัฒนา ทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดพฤติกรรมรับรู้และการส่งสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่สามารถ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (Haji et al., 2021) โดยทักษะที่ทำให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์จะ ประกอบด้วย 4 ทักษะ ได้แก่ การพูด การฟัง การเขียน และการอ่าน ซึ่งทักษะเหล่านี้จะสามารถสื่อสาร ออกมาได้ดี เมื่อมีองค์ประกอบของทัศนคติ ระดับความรู้ ระดับสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นการฟัง พูด อ่านและ เขียนที่เริ่มจากการโต้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ เรื่องใกล้ตัว หรือข้อมูลเกี่ยวกับข่าว และสถานการณ์ที่อยู่ในความสนใจ (เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, 2564) โดย Safie, Mohamed and Fauzi (2022) ได้กล่าวว่า ทักษะจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการสอน โดยทักษะที่เป็นความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญจะมีความสัมพันธ์อันก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีได้เพิ่มขึ้น เมื่อมีปัจจัยของความรู้อัน เกิดจากการพัฒนาด้วยการฝึกอบรมเข้ามาสนับสนุนจะสามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพในระดับที่แตกต่างกันไป ตามการสนับสนุนที่เป็นเหตุและผลของการกระทำ (ชัยญนิษฐ อินทร, 2563)

2. ความรู้ (Knowledge-KN) ได้กลายเป็นทรัพย์สินเชิงกลยุทธ์สำหรับในช่วงศตวรรษที่ 21 องค์กรที่ ได้ลงทุนความรู้ที่เป็นสินทรัพย์ทางความรู้จะถือเป็นคุณค่าที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ โดยทุกองค์กรควรพัฒนากลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการประยุกต์ใช้สินทรัพย์ทางความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยองค์กรที่มีการลงทุนในการสร้างและดำเนินการเครือข่ายทางความรู้ กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ และเทคโนโลยีจะช่วยให้องค์กรได้เรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ (Haji et al., 2021) อันเกิดจาก โครงสร้างทางความรู้ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามข้อมูลและประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารที่ผู้ส่งสารจะถ่ายทอดและโครงสร้างการจัดการความรู้สามารถช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

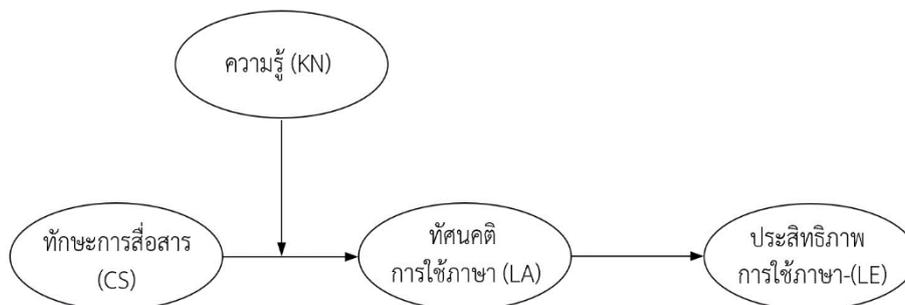
(ปัญญากรณ์ คำพอง, 2556) การที่บุคคลมีทัศนคติในการสื่อสารในการจดจำเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ทำอยู่หรือพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องจากวิชาชีพ สื่อบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สนทนากับบุคคลรอบข้าง และอ่านหนังสือ โดยนำความรู้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาทั้งด้านการทำงานและในชีวิตประจำวัน รวมถึงการฝึกฝนการปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ (Said et al., 2021) โดย Copriady (2015) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นคุณลักษณะความสามารถของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนการสอนจากตำราหรือจากประสบการณ์ในชีวิตที่เป็นโครงสร้างและไวยากรณ์พื้นฐาน เมื่อบุคคลได้รับการส่งเสริมให้เกิดความรู้จะสามารถแปรเปลี่ยนจากทักษะที่ได้รับส่งผลให้เกิดเป็นทัศนคติที่ดีที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ (ชวลิต แก้วสุขสร, 2560)

3. ทัศนคติการใช้ภาษา (Language Attitude-LA) เป็นสภาวะของความพร้อมทางความคิด ความรู้สึก ความเชื่อและแนวโน้มของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ ตามความรู้สึกหรืออารมณ์ที่สนองต่อสิ่งนั้น และแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อสิ่งนั้นส่งผลสำคัญต่อพฤติกรรมที่เป็นแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่น ตามความรู้สึกหรือความเชื่อของแต่ละบุคคล (ภารดี ทูมมานนท์, 2560) โดยการรวบรวมความรู้สึก ความเชื่อ และความคิดที่มีต่อการใช้ภาษาและมีความเฉพาะเจาะจงมากกว่าค่านิยม ซึ่งวิธีที่บุคคลรับรู้และดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา โดยทัศนคติการใช้ภาษาที่ดีจะถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดในตัวบุคคล เนื่องจากทัศนคติดังกล่าวจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อผลการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่แตกต่างกัน โดยทัศนคติการสื่อสารอาจเกิดขึ้นจากบุคคล หรือบุคคลกับเพื่อน ครอบครัว และทัศนคติต่อเพื่อนบ้าน ซึ่งมีความหลากหลายของลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันไป (Haji et al., 2021) โดย Utama and Noersanti (2020) ได้กล่าวว่า ทัศนคติหรือพฤติกรรมที่เป็นสภาวะทางจิตที่ซับซ้อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อและความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมในการกระทำบางสิ่งบางอย่างที่เกิดจากการใช้งานที่เป็นทัศนคติตามความรู้สึกและความคิดของตนเอง และมีแนวโน้มที่จะกระทำการต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยทัศนคติจะเป็นวิธีการนำความคิดและพฤติกรรมที่ตอบสนองของบุคคลและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อม เพื่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้เช่นกัน (Arsyil et al., 2022)

4. ประสิทธิภาพการใช้ภาษา (Language Efficiency-LE) เป็นผลของกระบวนการจัดการหรือการจัดการโดยรวมที่เกิดจากการใช้ภาษาอันก่อให้เกิดมาตรฐานที่สำเร็จของการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี ทั้งในเชิงผลลัพธ์ที่ได้รับในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพที่สามารถสร้างคุณค่าในการใช้ภาษาที่ดีได้ (Haji et al., 2021) และเป็นความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และให้ผลกำไร (สิรินภา ทาระนัต, 2561) โดยความสามารถในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีคุณภาพเชื่อถือได้ตามมาตรฐานตามที่ตั้งไว้ และทันต่อเวลาปริมาณงานที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความครบถ้วน โดยการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยการวัดประสิทธิภาพนั้นอาจไม่จำเป็นที่จะต้องวัดในเชิงตัวเลขเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถวัดได้ในเชิงของคุณภาพและความพึง

พอใจและความสามารถในการเรียนรู้ปรับปรุงพร้อมกับประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความเหมาะสมของเหตุการณ์นั้น ๆ เช่นกัน (ชวลิต แก้วสุขศร, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและพัฒนากรอบแนวคิดของ Copriady (2015); Utama and Noersanti (2020); Muchtamim (2021); Safie, Mohamed and Fauzi (2022) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาหาข้อมูลการทําวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาข้อมูลและดำเนินขั้นตอนการวิจัยตามลำดับขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศและได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวนทั้งสิ้น 16,146 คน (กองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, 2565) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศและได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวน 100 คน ตามแนวคิดของ Marsh et al. (1998) ที่ว่า จำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ยเกิดจากยอดรวมจำนวนตัวชี้วัด (p) หารด้วยจำนวนตัวแปรแฝง ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวชี้วัด 30 ตัว และตัวแปรแฝง 4 ตัว ดังนั้นค่าของจำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ยเท่ากับ 7.5 ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Marsh et al. (1998) ได้กำหนดจำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ยในระดับที่ 6 มาเป็นเกณฑ์การคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ เพื่อให้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ Proper Solution และ Non-Convergence นั้น ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 100 ตัวอย่างก็สามารถแทนประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้ถึงร้อยละ 100 และเพื่อความเหมาะสมของประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 ตัวอย่าง เพื่อที่จะมีผลให้ได้ Proper Solution ของขนาดตัวอย่างที่ร้อยละ 100

และไม่มี Non-Convergence เกิดขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ (มนตรี พิริยะกุล, 2564) ส่วนการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างและพัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มีข้อคำถาม 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของทักษะการสื่อสาร มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของความรู้ มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของทัศนคติการใช้ภาษา มีจำนวน 6 ข้อ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของประสิทธิภาพการใช้ภาษา มีจำนวน 8 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2-5 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน” “มาก ให้คะแนน 4 คะแนน” “ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน” “น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน” และ “น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน” ส่วนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทัศนคติการใช้ภาษา ประสิทธิภาพการใช้ภาษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปรและดัชนีชี้วัดให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม (Lawshe, 2006) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วเฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน โดยเมื่อทำการทดลองเก็บข้อมูลแล้ว จึงนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.744-0.841

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมีคทุกตัวไปในกรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศและได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของทักษะการสื่อสาร ความรู้ และทัศนคติการใช้

ภาษา ประสิทธิภาพการใช้ภาษา ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร และ 3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลกับมัคคุเทศก์ทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศและได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว จำนวน 100 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 68.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 39.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.00 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 94.00 และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 66.00 โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยที่แบ่งออกเป็นแต่ละส่วนดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะการใช้ภาษา และประสิทธิภาพการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำเสนอผลได้ดังตารางที่ 1

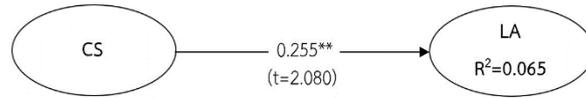
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรโดยรวม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ทักษะการสื่อสาร	4.30	0.539	มาก
ความรู้	4.23	0.595	มาก
ทักษะการใช้ภาษา	4.09	0.722	มาก
ประสิทธิภาพการใช้ภาษา	3.78	0.724	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า มัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะการใช้ภาษา และประสิทธิภาพการใช้ภาษาโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.23, 4.09 และ 3.78 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.539, 0.595, 0.722 และ 0.724 ตามลำดับ

2. สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมพันธ์กับความถดถอยอิทธิพลอย่างมีเงื่อนไข (Condition Effect) ตามลำดับขั้น โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสาร (CS) กับทัศนคติการใช้ภาษา (LA)

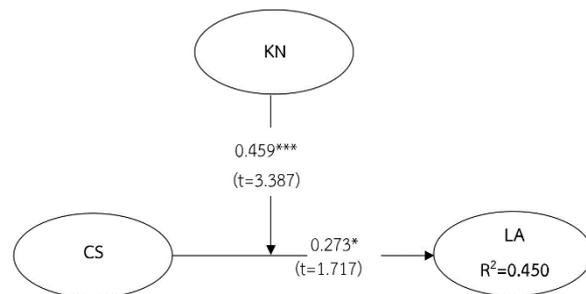


ภาพที่ 2 อิทธิพลทางตรงระหว่างทักษะการสื่อสาร (CS) กับทัศนคติการใช้ภาษา (LA)

หมายเหตุ: ** หมายถึง p-value ≤ 0.05

จากภาพที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทักษะการสื่อสาร (CS) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) เท่ากับ 0.255** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถควบคุมความผันแปรของทัศนคติการใช้ภาษา (LA) ได้ร้อยละ 6.50 ($R^2=0.065$) ทั้งนี้สามารถสังเกตได้ว่า ระดับของสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลมีค่าไม่สูงมากตามเกณฑ์ที่ Chin (1998) ได้กำหนดไว้คือ 0.200 จนเป็นที่น่าสงสัยว่า อาจเป็นความสัมพันธ์หลอก (Spurious Relation) โดยอาจมีปัจจัยอื่นซ่อนเร้นที่เข้ามากำกับความสัมพันธ์ของตัวแปรสาเหตุมาอย่างตัวแปรผลลัพธ์เอาไว้ และจากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า ทักษะการสื่อสาร (CS) ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) โดยมีความรู้เป็นตัวแปรกำกับ (KN)

ขั้นที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสาร (CS) ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) โดยมีความรู้ (KN) เป็นตัวแปรกำกับ



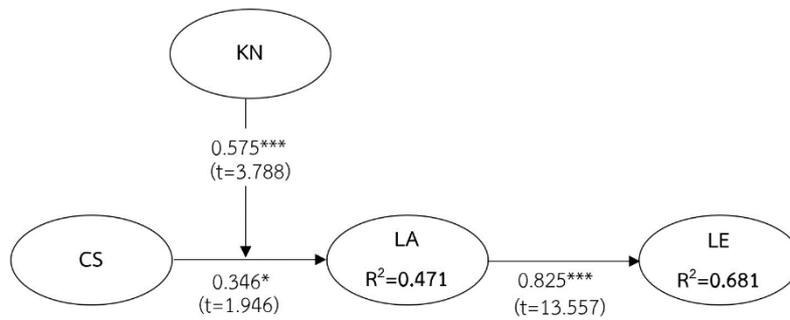
ภาพที่ 3 อิทธิพลของตัวแปรการกำกับของความรู้ (KN)

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 , *** หมายถึง p-value ≤ 0.01

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิจัยที่ได้นำปัจจัยทักษะการสื่อสาร (CS) ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) โดยมีความรู้ (KN) เป็นตัวแปรกำกับนั้น พบว่า ทักษะการสื่อสาร (CS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) ที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากเดิม 0.255 เป็น 0.273 คิดเป็นร้อยละ 7.06 และเมื่อนำปัจจัยความรู้ (KN) ไปเป็นตัวแปรที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารกับทัศนคติการใช้ภาษา ($CS \rightarrow LA$) พบว่า อิทธิพลของทักษะการสื่อสาร (CS) กับทัศนคติการใช้ภาษา (LA) มีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารกับทัศนคติการใช้ภาษา ($CS \rightarrow LA$) เพิ่มขึ้นจาก $\beta=0.255$ ที่มีนัยสำคัญ 0.05 เป็น $\beta=0.273$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ดังนั้นจากการวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (CS) เป็นปัจจัยสาเหตุที่มีผลกระทบทางตรงต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) โดยมีความรู้ (KN) เป็น

ตัวแปรกำกับที่เป็นปัจจัยเข้ามาเปลี่ยนแปลงในการขยายเส้นทางความสัมพันธ์ดังกล่าว เมื่อความรู้ (KN) เข้ามาร่วมมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสาร (CS) ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา (LA) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta=0.459$, $t=3.387$, $p\text{-value}=0.01$)

ขั้นที่ 3 อิทธิพลทางอ้อมของทักษะการสื่อสาร (CS) ไปสู่ประสิทธิภาพการใช้ภาษา (LE) ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้ (KN) เป็นตัวแปรกำกับ



ภาพที่ 4 อิทธิพลของตัวแปรกำกับความรู้ (KN)

หมายเหตุ: * หมายถึง $p\text{-value}\leq 0.10$, *** หมายถึง $p\text{-value}\leq 0.01$

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่ออิทธิพลทางอ้อมของทักษะการสื่อสาร (CS) ไปสู่ประสิทธิภาพการใช้ภาษา (LE) ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้ (KN) เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ทักษะการสื่อสาร (CS) กับทัศนคติการใช้ภาษา (LA) มีค่าเพิ่มขึ้นจาก $\beta=0.273$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 เป็น $\beta=0.346$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 แล้วพบว่า อิทธิพลการกำกับของความรู้ (KN) ก็มีค่าเพิ่มขึ้นจาก $\beta=0.459$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็น $\beta=0.575$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีอิทธิพลความสัมพันธ์ตามเส้นทางของทัศนคติการใช้ภาษา (LA) ไปยังประสิทธิภาพการใช้ภาษา (LE) มีค่าเท่ากับ $\beta=0.825$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจากผลการวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสารเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีผลกระทบทางตรงต่อทัศนคติการใช้ภาษาและเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีผลกระทบทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา โดยมีความรู้เป็นปัจจัยเข้ามาเปลี่ยนแปลงในการขยายเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารกับทัศนคติการใช้ภาษาดังกล่าว

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์หัตถ์แบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยของความรู้เป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ผลการวิเคราะห์หัตถ์แบบสมการโครงสร้างสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.255 หมายความว่า ทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ร่วมกับทักษะการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.459 หมายความว่า ความรู้ร่วมกับทักษะการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.825 หมายความว่า ทัศนคติการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา

อภิปรายผล

1. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแล้ว พบว่า ทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากทักษะการสื่อสาร ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนมีผลต่อการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ถูกต้อง ซึ่งการใช้ภาษาที่ถูกต้องจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา โดยการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายก็จะส่งผลให้ทัศนคติการใช้ภาษาที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Copriady (2015) ที่พบว่า ปัจจัยทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลต่อปัจจัยทัศนคติการใช้ภาษา โดยปัจจัยทักษะการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสามารถมองได้ในสองมิติ คือ มิติของทักษะเนื้อหาและทักษะการใช้ย้อมมีทัศนคติต่อการสื่อสาร ทำให้เกิดอิทธิพลต่อทัศนคติการสื่อสารที่เป็นความเชื่อ ปฏิบัติทางอารมณ์ และแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อวัตถุที่จูงใจ (Safie, Mohamed and Fauzi, 2022) เช่นเดียวกับจารุรินทร์ ปิตานูพงศ์ และอานนท์ วิทยานนท์ (2554) ก็พบว่า ปัจจัยทักษะการสื่อสารโดยทั่วไปมักพบเหตุการณ์ที่มีปัญหาอยู่เสมอที่เป็นข่าวตามสื่อต่าง ๆ ทักษะการสื่อสารที่ดีจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดอิทธิพลต่อทัศนคติการสื่อสารและการหยั่งรู้ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป (Haji et al., 2021)

2. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความรู้ร่วมกับทักษะการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแล้ว พบว่า ความรู้ร่วมกับทักษะการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ภาษา ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากความรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน หรือจากการฝึกฝนต่าง ๆ เมื่อร่วมกับทักษะการสื่อสารที่ดีก็จะสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดทัศนคติการใช้ภาษาที่ดีในการสื่อสารและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานให้เกิดประโยชน์และมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Copriady (2015) พบว่า ความรู้และทักษะการสื่อสารมีความสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี โดยความรู้ร่วมกับทักษะการสื่อสารและทัศนคติเชิงบวกที่สามารถอำนวยความสะดวกในการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี เพื่อสร้างการเรียนรู้ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ซึ่งทัศนคติที่ดีทำให้เกิดอิทธิพลในการใช้เทคโนโลยีและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสอน และแนวโน้มพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเลือกกระทำในกิจกรรมที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

3. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ทักษะการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแล้ว พบว่า ทักษะการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากทักษะการใช้ภาษาที่ได้รับจากความรู้และทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถช่วยส่งเสริมให้ทักษะการใช้ภาษาที่ดี ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษาในการสนทนา แสดงความคิดเห็น การวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันและการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Haji et al. (2021) พบว่า ทักษะการใช้ภาษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ภาษา โดยปัจจัยทัศนคติที่เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด และความสามารถในการใช้เหตุผลโดยตรงย่อมมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของแต่ละบุคคลต่อวัตถุ การสื่อสารและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Arsyil et al., 2022) เช่นเดียวกับ Utama and Noersanti (2022) ที่พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการกระทำในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงและมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของแต่ละบุคคลต่อวัตถุและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้เกิดอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทักษะ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของบุคคลนั้น ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในความสามารถของบุคคลในการดำเนินกิจกรรมเฉพาะที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพที่มากขึ้นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะการสื่อสารจะสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรจัดกิจกรรมภายในระหว่างมัคคุเทศก์ในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน

2. จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า มีการวางแผนในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรเพิ่มช่องทางให้มัคคุเทศก์ในการหาความรู้ด้วยตัวเอง เช่น การสนทนากับบุคคลรอบข้าง หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับมัคคุเทศก์ ดังนั้นหน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรจัดให้มีการทดสอบหรือวัดระดับภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์

4. จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า มัคคุเทศก์มีการนำความรู้และทักษะภาษาอังกฤษมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังนั้นหน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ พบว่า ภาษาที่ 3 มีความจำเป็นต่อมัคคุเทศก์ที่ให้บริการนำเที่ยว โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญในการใช้ภาษาที่ 3

เนื่องจากนักท่องเที่ยวมาจากหลากหลายประเทศทั่วโลก นักท่องเที่ยวบางคนหรือบางกลุ่มก็ต้องการมัคคุเทศก์ที่สามารถพูดภาษาของประเทศที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่และนักท่องเที่ยวบางกลุ่มก็ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลางในการสื่อสารได้ถูกต้อง

2. ในการวิจัยครั้งนี้ จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ให้บริการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับการบริการนำเที่ยวจากมัคคุเทศก์ทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *สรุปสถานการณ์พักแรม จำนวนผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือน เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566*. สืบค้น 20 กันยายน 2566, จาก <https://www.mots.go.th/news/category/705>.
- กองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). *ข้อมูลมัคคุเทศก์ แบ่งตามประเภทการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว*. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2566, จาก <https://thailandtic.com/th/graph/travelrank/index>.
- เกษราภรณ์ นามสุวรรณฉาย. (2564). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- จารุรินทร์ ปิตานพวงศ์ และอานนท์ วิทยานนท์. (2554). ความรู้ ทักษะ การหยั่งรู้ต้นเรื่องทักษะการสื่อสารในนักศึกษาแพทย์. *สงขลานครินทร์เวชสาร*, 29(3), 109-116.
- ชลิต แก้วสุขสร. (2560). *อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชญญนิษฐ์ อินทร. (2563). *ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชติ ภักดีอักษร, ธีรนันท์ บุญอยู่ และสุมาลี รามัญญ. (2566). อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 17(50), 1-17.
- ปัญญากรณ คำผอง. (2556). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร*. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยนุช แก้วกลี และรภัสศักย์ เหตุทอง. (2563). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 11(1), 135-150.

- พรพจน์ นันทรามาศ, กณิศ อ่ำสกุล และธนา ตลุยกิจวัตร. (2566). *เปิดโลกทัศน์ใหม่ของการท่องเที่ยวยุค Post-Covid ด้วยนักท่องเที่ยวกลุ่ม GIFT+*. กรุงเทพฯ: Krungthai Compass.
- ภารดี ทูมมานนท์. (2560). *ทัศนคติของประชาชนในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคนกับช้างป่า กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรีสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนตรี พิริยะกุล. (2564). *การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง*. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 17(3), 232-246.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Arsyil, M., Ahiri, J., Karno, E., & Lli, L. (2022). The effects of attitude, anxiety and training on ICT Skill and teacher performance in education digitalization Era: A case study in state senior high schools in Kendari city. *Italienisch*, 12(2), 687-698.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Copriady, J. (2015). Self-motivation as a mediator for teachers' readiness in applying ICT in teaching and learning. *Social and Behavioral Sciences*, 176, 699-708.
- Haji, W. H., Madiistriyatno, H., Widayati, C. C., & Usman, M. (2021). The influence of knowledge management, skill, and attitude on employee performance. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(3), 569-579.
- Lawshe, C. H. (2006). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Marsh, H. W., Hau, K. T., Balla, J. R., & Grayson, D. (1998). Is more ever to much? The number of indicators per factor in confirmatory factor analysis. *Multivariate Behavioral Research*, 33, 181-220.
- Muchtamim, S. (2021). The influence of knowledge, skill, attitude, and professionalism on the individual performance of banker, lecturers, teachers and nurses in Jaboketabek. *Journal of Research in business, economics, and education*, 3(2), 1703-1714.
- Safie, S., Mohamed, Z., & Fauzi, N. Z. M. (2022). Examining the role of knowledge, skill and motivation on the attitude of reciting the Quran. *International Journal of Academic Research in Progressive Education & Development*, 11(4), 1104-1116.

Said, M. M., Rita, F., Weda, J. S., & Rahman, F. (2021). English language performance development through extracurricular activities at faculty of teacher training and education Tadulako university Palu. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 18(8), 388-403.

Utama, S. P., & Noersanti, L. (2020). Effect of knowledge management perception, skill perception and attitude perception on employee performance in the middle of Covid-19. *Indonesian College of Economics*, 1, 1-19.