

แบบจำลองสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร
Model of The Competency for Tour Guide effect to
Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance
in the Attractive Military Regions

ศิริกุล มลศักดิ์¹, วิชิต อุ๋อัน² และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์³

Sirikul Monsak, Vichit Uon and Natspan Paopan

Article History

Received: July 22, 2020

Revised: August 1, 2020

Accepted: August 3, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทางสังคมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตาม ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) พัฒนาแบบจำลองสมรรถนะมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ ผลการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed – Methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรคือผู้ปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวทหารจำนวน 640 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อยืนยันแบบจำลองคือผู้บริหารองค์กรการท่องเที่ยวจำนวน 5 คน เริ่มด้วยการศึกษาทฤษฎีกำหนด แบบจำลองนำวิเคราะห์ความสอดคล้อง ด้วยสถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน องค์กรประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในรูปแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model:

¹นักศึกษา ปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 E-mail: msikul9985@yahoo.com, 0891548710
DOCTOR OF BUSINESS ADMINISTRATION STRATEGIC MANAGEMENT GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY 2410/2 PAHOLYOTHIN ROAD JATUJAK BKK 10900

²ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 E-mail: dr.vichit@yahoo.co.th, 025791111
DOCTOR OF BUSINESS ADMINISTRATION'S ADVISOR STRATEGIC MANAGEMENT GRADUATE COLLEGE OF
MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY 2410/2 PAHOLYOTHIN ROAD JATUJAK BKK 10900

³ที่ปรึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิตและ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการคณบดีฝ่ายวิชาการวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 E-mail: natsapan@gmail.com, 025791111

³DOCTOR OF BUSINESS ADMINISTRATION'S CO-ADVISOR STRATEGIC MANAGEMENT GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPA-
TUM UNIVERSITY 2410/2 PAHOLYOTHIN ROAD JATUJAK BKK 10900

SEM) ผลการวิจัยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง.006-.850 ทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกโดย 1) ผลการปฏิบัติงานรับอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 จากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) ผลการปฏิบัติงานรับอิทธิพลทางอ้อมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 จากการจัดการความรู้ ปัจจัยภายในองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ.038

คำสำคัญ: สมรรถนะภาคบุคคล, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This social science research purposes were 1) to study Functional Competency, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in attractive military regions. 2) To analyze the influence factors effected to functional competency, organizational citizenship behavior and job performance. 3) Model presentation based on the relation of competency, organizational citizenship behavior and job performance. Research methodology was Mixed-methods and statistics used in data analysis were mean standard deviation, Pearson's Product. Samples were composited of 640 persons in the Royal Thai Army Tour Guide officers from 6 regions nationwide and 5 high ranking for in-depth interview. Structure Equation Model: SEM was used with confirmatory factor analysis and causal relationships. The results found that functional competency, organizational citizenship behavior and job performance were consistent 1) knowledge management influenced functional competency. 2) Factors of 7S McKinsey model influenced functional competency. 3) human resources development: HRD influence functional competency 4) functional competency influenced organizational citizenship behavior and job performance. The structures were explained by Structure Equation Model as following 1) $JP = .038(OCB)$ 2) $JC = .009(KMA) + .006(INT) + .021(OCB) + .032(OCB)$.

Keywords: functional competency, job performance, organizational citizenship behavior.

บทนำ

เมื่อกล่าวถึงอุตสาหกรรมต่างๆในโลก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่สุด รายงานจากองค์การการท่องเที่ยวโลก(The United Nations World Tourism Organization: UNWTO) ระบุปี 2523-2563 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกมีการขยายตัว ส่งผลต่อการจ้างงานคิดเป็นจำนวน 192.3 ล้านคน สถิตินักท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิภาคพบว่ายุโรปมีการท่องเที่ยวหนาแน่นที่สุด คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 717 ล้านคน รองลงมาคือ เอเชียตะวันออกและเอเชียแปซิฟิก คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 397 ล้านคน สหรัฐอเมริกา 282 ล้านคน แอฟริกา 77 ล้าน

คน ตะวันออกกลาง 69 ล้านคนและเอเชียใต้19 ล้านคน รวมนักท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิภาคจำนวน1,649 ล้านคน สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวในภาพรวมและไทยซึ่งเป็นหนึ่งในประเทศที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีความสมบูรณ์ ดังนั้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเช่นกัน งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นที่การพัฒนาแบบจำลองเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะเฉพาะในลักษณะงานภาคบุคคล รวมถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของแบบจำลองคือผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

- 1) ศึกษาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการปฏิบัติงาน
- 2) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 3) พัฒนาแบบจำลองสมรรถนะมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร

นิยามศัพท์

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติหมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมเฉพาะบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ

การจัดการความรู้ หมายถึงการรวบรวมความรู้และนำความรู้ รวมถึง ทักษะ คุณลักษณะที่ดีของผู้เชี่ยวชาญหรือบุคลากรในองค์กรมาใช้ประโยชน์ แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนไปยังผู้อื่นในองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิดแบบ 7-S of McKinsey หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานภายในองค์กร 7 ประการคือ โครงสร้าง(Structure), กลยุทธ์ (Strategy), ระบบ (Systems), รูปแบบ (Style) , บุคลากร (Staff) , ทักษะ (Skills) ค่านิยมร่วม(Share Value)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน การช่วยเหลือหรือสนับสนุนระบบขององค์กรโดยไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ

แหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร หมายถึง สถานที่ของทหารที่ผู้เดินทางใช้เวลาว่างพบปะกันในเวลาว่าง อาทิ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติหรือเป็นสถานที่ที่ชี้เฉพาะเจาะจง เช่น โรงละคร พิพิธภัณฑ์และตลาด สถานที่ทางประวัติศาสตร์ สถานที่สร้างขึ้นใหม่เพื่อความสวยงาม และการผจญภัย

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำกลุ่มนักท่องเที่ยวและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือบุคคลสำคัญ โดยเป็นการบริการ

ที่ได้รับค่าตอบแทน

สมรรถนะของมัคคุเทศก์ หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องการปฏิบัติงานในสายงานมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในเขตทหาร หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำกลุ่มและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติความเป็นมา บุคคลสำคัญ โดยได้รับค่าตอบแทนตามแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวกำหนด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร แบบ 7-S Model of McKinsey การจัดการความรู้(Knowledge Management:KM) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(Human Resources Development:HRD) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ศึกษาคือทหารซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวทหาร โดยคัดเลือกผู้ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวทหารด้วยการสุ่มแบบกลุ่ม(Cluster Random)จาก 6 ภูมิภาค ภูมิภาคละ 2 กลุ่ม รวมเป็น 12 กลุ่ม คิดเป็นประชากรตัวอย่างจำนวน 640 คน

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรด้านการท่องเที่ยวจำนวน 5 คน ได้แก่ 1 ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพ 2 ที่ปรึกษาสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพ 3 หัวหน้าสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพ 4 นายกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท.) 5 ประธานสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)

3 ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมระยะเวลาปี 2558 – 2562 เริ่มจากการเข้าร่วมในปรากฏการณ์การ

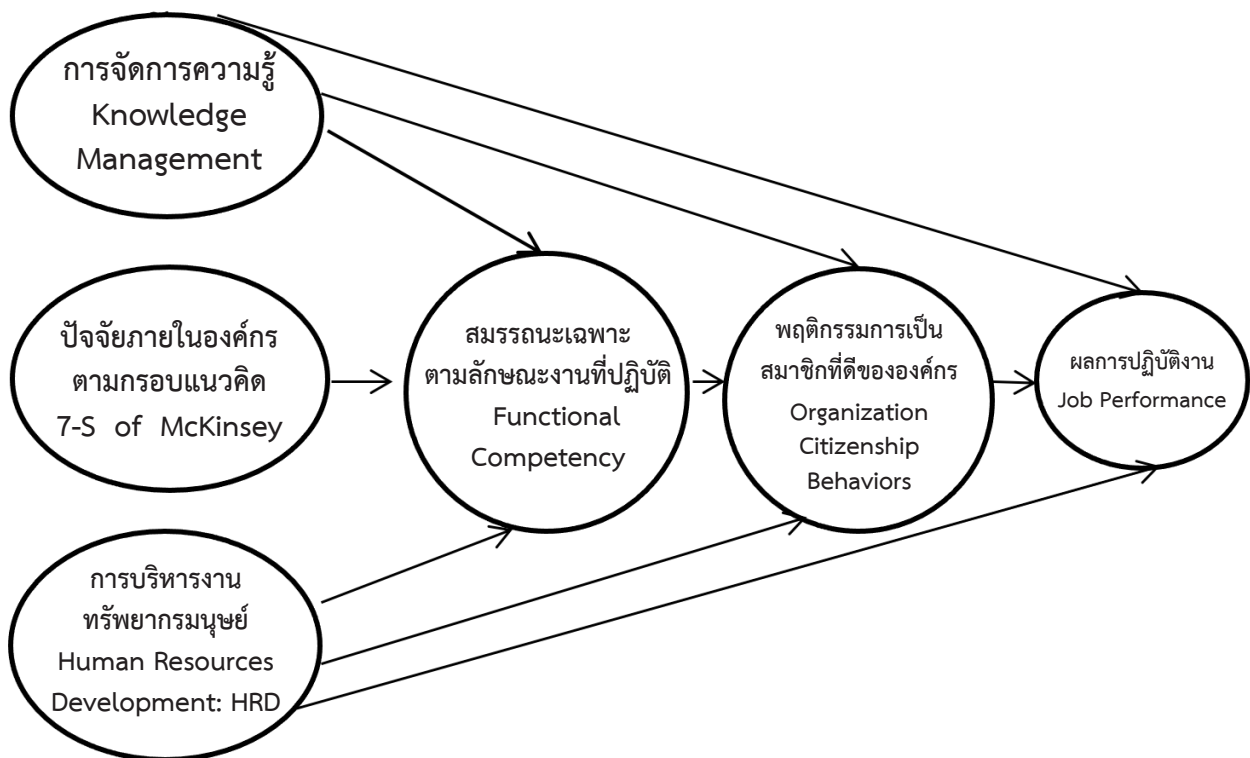
วิจัย กำหนดกรอบแนวคิด สร้างเครื่องมือ วิเคราะห์ผลการศึกษา
อภิปรายและสรุปผล ก่อนนำผลงานวิจัยออกเผยแพร่

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมพบ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน คือ การจัดการความรู้ ปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการ (7 S โมเดล Mc Kinsey) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยผลการปฏิบัติงาน นำมากำหนดกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ดังแสดงในภาพที่ 1

ปริมาณ(Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) เริ่มด้วยการศึกษาทฤษฎีเพื่อ กำหนดแบบจำลองและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยใช้อ้างอิงประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดปัญหางานวิจัย ได้แก่ การศึกษาข้อมูล การสังเกตการณ์ ระยะเวลาการศึกษาเริ่มเมื่อปี 2558 - 2562 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ องค์ความรู้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดแบบจำลองสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาแบบจำลองสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed – Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิง

ทักษะความเชี่ยวชาญและความสามารถพิเศษ ที่สอดคล้องกับงานมัคคุเทศก์ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมาย

2. การกำหนดกรอบแนวคิด ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับรูปแบบของสมรรถนะ (Competency) ซึ่งใกล้เคียงกับสายงานมัคคุเทศก์ ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

เฉพาะตามลักษณะงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน

3. การกำหนดกรอบการวิจัย กรอบการวิจัย ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้ รวม 34 ตัวแปร

4. การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย แบ่งออกได้ 2 ส่วนคือ 1) ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ 2) ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ข้อกำหนดการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) ใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variable) 10-20 เท่า นั้นหมายความว่าในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 34 ตัวแปร ดังนั้นจึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 340-680 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือแบบสอบถาม เป็นลักษณะข้อคำถามตามองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์มาจาก Guidelines for using a 5-point scale Government Agency Customer Satisfaction. และหาค่าความเที่ยงตรงได้ที่ระดับ 0.675 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์นำไปใช้ได้ ก่อนนำเครื่องมือไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับประชากรที่มีความใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดจำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ค่า Cronbach's Alpha = 0.773 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์นำไปใช้ได้ จากนั้นจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random) และนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อยืนยันตัวแบบในรูปแบบของสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยเทคนิคทางสถิติ มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาใช้หลักสถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:SD) ในการวัดระดับข้อมูลตัวแปร ได้แก่ การจัดการความรู้ ปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการตามแนวคิดแบบ 7S Model ของ McKinsey การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร

2. สถิติเชิงอนุมาน ในการตอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ดำเนินการวิเคราะห์หาค่าสถิติ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ก่อนวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structure Equation Model:SEM) และสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาค่า KMO และ Bartlett's test เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ของตัวแปรและองค์ประกอบก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่ค้นพบจากการทบทวนวรรณกรรมและการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันและสามารถวัดผลตัวแปรในงานวิจัยได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เริ่มเมื่อปี 2558-2562 ใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการเข้าร่วมสังเกตการณ์ในปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่ การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การเป็นผู้อบรมในโครงการอบรมมัคคุเทศก์ การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรด้านมัคคุเทศก์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมไว้ อาทิ ตำรา บทความ รายงาน วารสาร ผู้วิจัยได้แนวคิด ทฤษฎี ด้านการจัดการความรู้ ปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงองค์กร 5 ท่าน ได้แก่ 1. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก 2. ที่ปรึกษาสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก 3. หัวหน้าสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก 4. นายกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท.) 5. ประธานสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents:ATTA)

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Conference)

ผู้วิจัยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Conference) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนงาน ดังนี้

ส่วนงานที่ 1 การประชุมกลุ่มย่อยด้านการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรับทราบปัญหาที่แท้จริงและหาแนวทางการพัฒนาให้เป็นไปตามแผนแม่บทและแผนการพัฒนากองท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 1 และ 2 ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย คณะทำงานจากสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบกจำนวน 12 คน ซึ่งดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย นับตั้งแต่ปี 2558-2560 เดือนละ 1 ครั้ง เป็นเวลา 9 เดือน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 27 ครั้ง

ส่วนงานที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอาหาร ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยบุคลากรระดับการบริหาร ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 30 คน ผู้แทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำนวน 1 คน และ ผู้แทนจากสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น 3 คน เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ ในปี 2558-2560 กระทำปีละ 2 ครั้งรวม 6 ครั้ง

ส่วนงานที่ 3 การประชุมกลุ่มย่อย ประกอบด้วยระดับปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว 30 คนและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจากสถาบันการศึกษาท้องถิ่น 3 คน นับตั้งแต่ปี 2558-2560 กระทำปีละ 3 ครั้ง รวมเป็นจำนวนการประชุมกลุ่มย่อยรวม 9 ครั้ง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเชิงปริมาณ ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 258 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาเป็นเพศชาย 177 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และมีอายุ 20-ต่ำกว่า 40 ปี 211 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ภูมิภาคในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่คือภาคกลาง 101 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาคือกรุงเทพฯและปริมณฑล 92 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ภาคเหนือ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และภาคใต้ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยการจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ S.D. = .553 โดยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรกคือ การรวบรวมบริบทของความรู้ (Gathering) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ S.D. = .750 สอดคล้องกับแนวคิด

ของ Pfeffer and Sutton (2000) ที่เสนอว่าตัวบริบทความรู้เป็นกระบวนการเริ่มต้นที่สำคัญที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการ (7S Model of McKinsey) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ S.D. = .450 ปัจจัยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรกคือ รูปแบบ (Style) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ S.D. = .581 สอดคล้องกับแนวคิดของ Peters & Waterman (1982) Norton & Kaplan (1992) Talwar (2006) Dudovskiy (2012) Newman (2015) และ Savekin (2015)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ S.D. = .518 ปัจจัยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรกคือ การออกแบบการฝึกอบรม (Course Designing) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ S.D. = .518 สอดคล้องกับ Dorcas.O. & Ijogo.M (1990) Peterson (1996) Gilley and Boughton's (1996) Mujtaba (2007) Gilley (2007) Andrea D. Ellinger, and Kim (2014)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ S.D. = .480 ปัจจัยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรกคือ การให้คำปรึกษา (Consulting) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ S.D. = .599 รองลงมาคือ ศิลปะในการสื่อสารและการจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ S.D. = .503 และการนำเสนอข้อมูล (Data Presentation) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ S.D. = .508

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ S.D. = .409 โดยปัจจัยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรกคือ การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ S.D. = .635

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยผลการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ S.D. = .510 ปัจจัยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรกคือ ทักษะและความสามารถในการทำงาน (Skills and Abilities) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ S.D. = .589 สำหรับการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product

Moment Correlation) เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างใช้ค่าสถิติทดสอบ Kaiser Mayer Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และสถิติ Bartlett's test of sphericity เพื่อทดสอบเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวก ขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .000 - .683 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสถิติ Bartlett's test of Sphericity เท่ากับ 6736.997, $df = 406$, $p = .000$ ผลการวิเคราะห์ KMO มีค่าเท่ากับ .870 แสดงตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์และข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ดี

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (Construct Validity)

1. การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KMA) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงสูง โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง .159 ถึง .674 ผลการวิเคราะห์ เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าโมเดลการวัดได้ค่า GFI = 1.000, AGFI = .997, CFI = 1.000, Chi-square = .303, $DF = 1$, $P = .582$, RMSEA = .000 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KMA) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ปัจจัยภายในองค์กร (7S McKinsey Theories: INT) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงสูง โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง .210 ถึง .626 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าโมเดลการวัดได้ค่า GFI = .996, AGFI = .986, CFI = 1.000, Chi-square = 6.366, $DF = 2$, $P = .606$, RMSEA = .000 แสดงให้เห็นว่าโมเดลปัจจัยภายในองค์กร (7S McKinsey Theories: INT) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development: HRD) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง .144 ถึง .372 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าโมเดลการวัดได้ค่า GFI = .993, AGFI = .974, CFI = .986, Chi-square = 7.346, $DF = 4$, $P = .119$, RMSEA = .044 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development: HRD) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency: FC) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงสูง โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง .313 ถึง .825 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าโมเดลการวัดได้ค่า GFI = .996, AGFI = .984, CFI = .999, Chi-square = 4.705, $DF = 4$, $P = .319$, RMSEA = .020 แสดงให้เห็นว่าโมเดลสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency: FC) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงกลาง โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง .012 ถึง .683 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าโมเดลการวัดได้ค่า GFI = .996, AGFI = .986, CFI = 1.000, Chi-square = 1.000, $DF = 4$, $P = .386$, RMSEA = .009 แสดงให้เห็นว่าโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงกลาง โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง .242 ถึง .666 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าโมเดลการวัดได้ค่า GFI = 1.000, AGFI = 1.000, CFI = 1.000, Chi-square = .025, DF = 1, P = .876, RMSEA = .000 แสดงให้เห็นว่าโมเดลผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โมเดลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย โดยเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติ ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, X^2/df , CFI, GFI, AGFI, RMSEA การวิเคราะห์โมเดลครั้งแรกพบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดล (หลังปรับ) โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี $X^2/df = 1.126$, GFI = .953, AGFI = .929, CFI = .994, Chi-square = 321.964, DF = 286, P = .070, RMSEA = .017 จึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองสมมติฐานการวิจัยจากการทดสอบอิทธิพลทางตรง (Direct Effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects: IE) และอิทธิพลรวม (รวม Effects: TE) พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .006-850 ตัวแปรทุกคู่เป็นความสัมพันธ์เป็นบวกแบบมีทิศทางเดียวกัน ตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ .850 เมื่อพิจารณาอิทธิพลตรงพบว่าผลการปฏิบัติงาน (JP) ได้รับอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 จากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ที่ขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .038 เขียนเป็นสมการได้ คือ $JC = .038(OCB)$ ส่วนอิทธิพลทางอ้อมพบว่าผลการปฏิบัติงาน (JP) ได้รับอิทธิพลทางอ้อมที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการจัดการความรู้ (KMA) ปัจจัยภายในองค์กร (INT) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ที่ขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .038 เขียนเป็นสมการคือ $JC = .009(KMA) + .006(INT) + .021(OCB) + .032(OCB)$ นำมาตอบสมมติฐานในการศึกษาแบบจำลองสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร ได้ว่า 1.การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยเป็นอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .038 2.ปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการตามหลักทฤษฎี 7-S โมเดลของ McKinsey มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยเป็นอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .038 3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยเป็นอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .038 4. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเป็นอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .038 และ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .038

ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันแบบจำลองสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรในงานวิจัยของผู้บริหารองค์กรด้านการท่องเที่ยว

ผู้บริหาร องค์กร ด้านการ ท่องเที่ยว	การจัดการ ความรู้	ปัจจัยภายใน องค์กร 7 ประการ	การพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	สมรรถนะ เฉพาะตาม ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ	พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี ขององค์กร	ผลการ ปฏิบัติงาน
ท่านที่ 1	✓		✓		✓	✓
ท่านที่ 2	✓	✓	✓	✓		
ท่านที่ 3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ท่านที่ 4	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ท่านที่ 5	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ที่มา: จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การอภิปรายผล

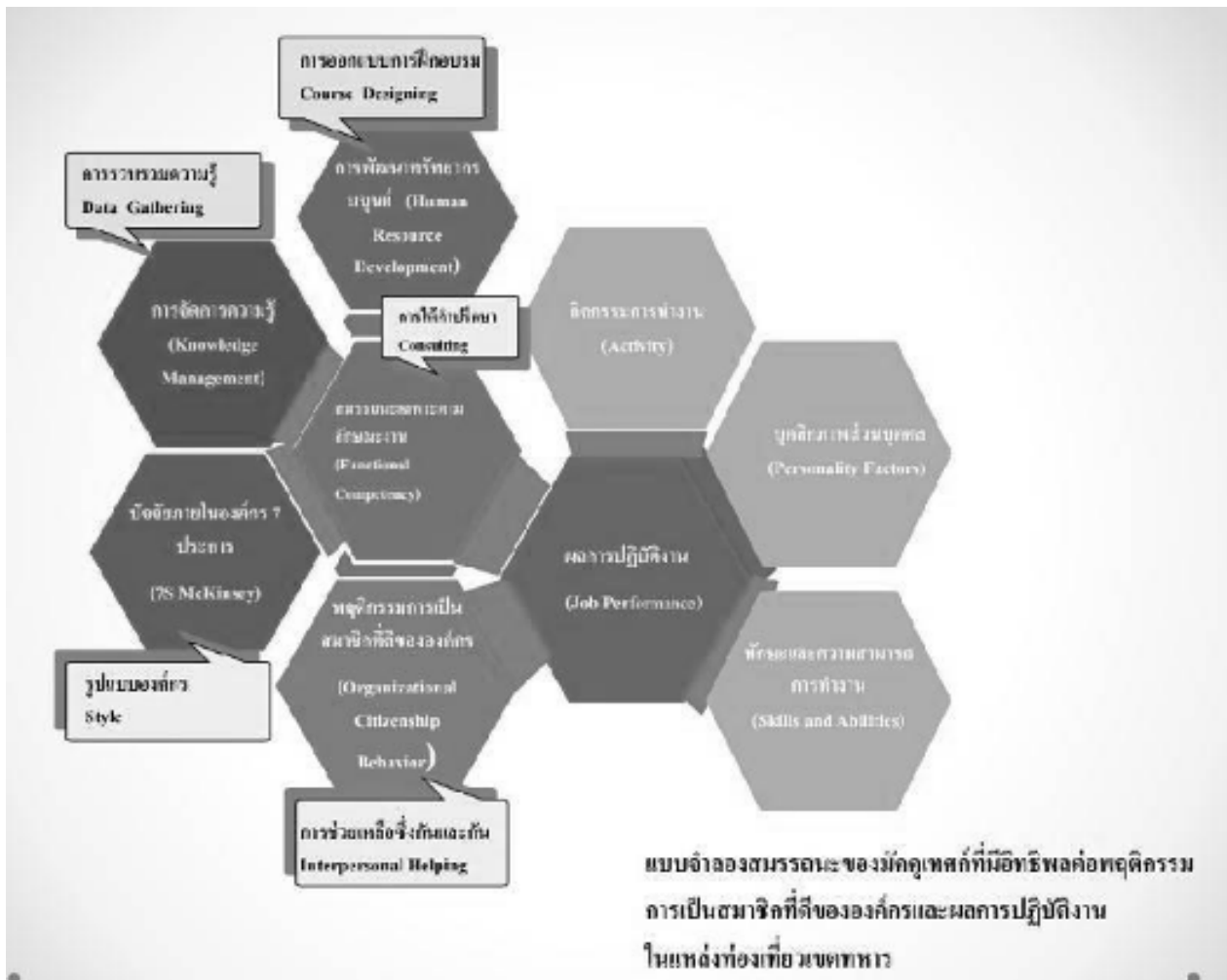
ผลการสังเคราะห์ทฤษฎีและข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) และผลการปฏิบัติงาน ในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร ประกอบด้วย 1.การจัดการความรู้ (Knowledge Management) สอดคล้องกับแนวคิดของ Wiig (1995) เสนอแนวคิดว่า การเรียนรู้หรือความรู้เป็นประโยชน์อันทรงคุณค่าอย่างยิ่ง 2. ปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการตามหลักทฤษฎี 7-S โมเดลของ McKinsey สอดคล้องกับ Peters&Waterman(1982) เสนอว่า ปัจจัยภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยทฤษฎีดังกล่าวนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นแบบทดสอบขั้นเลิศต่อการพยากรณ์ปัญหาหรืออุปสรรคที่องค์กรอาจเผชิญปรากฏการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต 3.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับ Gilley and Boughton's (1996) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรม การชี้แนะ การอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรด้านการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก

การสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Smith et al. (1983) Smith, Organ,& Near (1983) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานสอดคล้อง กับ Philip M. Podsakoff & Scott B. MacKenzie (2009) สามารถนำเสนอได้ ตามภาพที่ 2

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาแบบจำลองสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร จำแนกประโยชน์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.ด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อประเทศไทยมีโอกาสสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วยปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของประเทศที่แข็งแกร่งและมีการเติบโตของปัจจัยสนับสนุน



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตทหาร

2. ด้านการพัฒนาประเทศ สังคม และเศรษฐกิจ การขยายตัวของการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ ลดอัตราการว่างงาน และกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ

3. ด้านความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงแก่ประเทศ ดังนั้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพการบริการตามนโยบายและทิศทางที่กำหนด นำมาซึ่งความสงบ

เรียบร้อยและความสามัคคี ส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศ เป็นก้าวหนึ่งของความเจริญรุ่งเรืองต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ต่อยอดแบบจำลองให้ได้รับการพัฒนา และมีรายละเอียดในการปฏิบัติ เพื่อคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในสายงานของมัคคุเทศก์

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. *การคาดการณ์สถานการณ์การท่องเที่ยว ปี 2523-2563*. (2558). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). *การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว 2557-2560*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว.
- กองทัพบก. (2557-2560). *แผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหารกองทัพบก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กองทัพบก.
- กองทัพบก. (2557-2560). *แผนแม่บทการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหารกองทัพบก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก
- กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ. (2555). *การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน*. คุษุณินพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการทางวัฒนธรรม, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2. (2560-2564). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ณัฐมน ราชรักษ์. (2555). *การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช* คุษุณินพนธ์ปรัชญา ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก. (2555). *คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพกิจกรรมการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหารกองทัพบก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กองทัพบก
- สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก (2560). *ตะลุยเที่ยวเขตทหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก. สำนักพิมพ์อรุณอมรินทร์.
- สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก (2561). *เที่ยวทั่วไทยในเขตทหาร 2017*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก.
- Cohen, A., (2006). The Relationship Between Multiple Commitment And Organizational Citizenship Behavior In Arab and Jewish Culture: *Journal Of Vocational Behavior*. 69: 105-118.
- Derek Martin, P., & Pope, J. (2008). *Competency-based interviewing- has it gone too far?* Industrial and commercial training. 40(2): 81-86.
- Allen, T. D., & Rush, M. C. (1998). The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83: 247-260.
- Alizadeh, Z., Darvishi S., Nazari K., Emami M. (2012). Antecedent and Consequences of Organizational Citizenship Behavior (OCB), *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research Business*. Vol 3, No. 9: 494-505.
- Amit, R. and Schoemaker P. (1993). Strategic assets and organizational rent: *Strategic Management Journal*. 14, 33-46.
- Armstrong, M, (2008). *How to Be an Even Better Manager: A Complete A-Z of Proven Techniques And Essential Skills*.
- Avila, R. A., Fern, E. F., & Mann, O. K. (1988). Unraveling criteria for assessing the performance of sales people: A causal analysis. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 8: 45-54.