

ปัจจัยส่งเสริมพฤติกรรมการรับรู้การบริการเพื่อมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรมของนักศึกษา
สาขาการจัดการการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นันท์ภัสกร ฤทธิ์พนิชชवाल^{1*} กนกภรณ์ ครุฑภาพันธุ์² บุศรา ตั้งศิริพัฒน์ภรณ์³
ทัตพิชา หฤทัยวรกุล⁴ อลิศลาลี ศิริวิไลภรณ์⁵

Factors Promoting Service Behavior Perceptions Towards Becoming Innovative
Graduates Among Students in the Hotel Management Program, Faculty of
Liberal Arts, Rajamangala University of Technology, Thanyaburi
Nanpassakorn Ritpanitchajchaval^{1*} Kanokporn Krutpapan² Bussara Tungsiriphatporn³
Tatpicha Harutaivorakul⁴ Alinlalee Siriwi laikorn⁵

Received 21/01/2026 Revised 21/05/2026 Accepted 15/06/2026

<https://doi.org/10.60101/jla.2026.7.1.10185>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้การบริการของนักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรม (2) ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการศึกษา ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และ (3) ตรวจสอบความสอดคล้องเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการรับรู้การบริการและการมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกรรม การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรม ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์พหุคูณ ผลการวิจัยเชิงพรรณนาพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่พฤติกรรมการรับรู้การบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านทักษะการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบด้านการคิดเชิงนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนว่าเครื่องมือวัดมีความเหมาะสมต่อการประเมินมิติพฤติกรรมการรับรู้การบริการและการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรมในบริบทการศึกษาด้านการโรงแรม ผลการวิจัยเสนอแนะว่า การพัฒนาหลักสูตรและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการฝึกปฏิบัติและการสะท้อนคิด อาจมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างพฤติกรรมการรับรู้การบริการและการพัฒนาไปสู่คุณลักษณะบัณฑิตนวัตกรรม

คำสำคัญ: พฤติกรรมการรับรู้การบริการ บัณฑิตนวัตกรรม การจัดการการโรงแรม

Abstract

This study aimed to (1) assess service behavior perceptions among Hotel Management undergraduate students, (2) examine the perceived level of educational factors—curriculum content, instructors, students, and learning support facilities—and (3) evaluate the measurement structure underlying service behavior perceptions and innovative graduate orientation. A quantitative design was employed. Data were collected from 400 students (Years 1–4) using a five-point Likert-scale questionnaire

^{1, 2, 3, 4, 5} สาขาการจัดการการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Hotel Management, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology, Thanyaburi

*Corresponding author e-mail: nanpassakorn_r@rmutt.ac.th



with content validity assessment. Descriptive statistics and multiple regression were performed. Descriptive findings indicated that overall educational factors demonstrated moderately positive level, with learning support facilities yielding the highest mean. Service behavior was also rated high overall, particularly service skills. Innovative graduate orientation was rated high, with innovative thinking showing the highest mean among its dimensions. Practically, the findings suggest that curriculum design and learning environments that foster hands-on practice and reflective learning may be crucial for strengthening service behavior perceptions and cultivating innovative graduate attributes.

Keywords: service behavior perceptions, innovative graduates, hotel management

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการโรงแรมเป็นแกนหลักของเศรษฐกิจบริการซึ่งสร้างรายได้ การจ้างงาน และความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมดังกล่าวคือ “คุณค่า” ถูกสร้างขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างเข้มข้น จึงทำให้พฤติกรรมของบุคลากรด้านบริการเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการและประสบการณ์ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018) ภายใต้บริบทที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงและการแข่งขันด้านนวัตกรรมรุนแรงขึ้น สถาบันอุดมศึกษาด้านการโรงแรมถูกคาดหวังให้ผลิตบัณฑิตที่มีทั้งสมรรถนะการบริการและความสามารถในการคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง (Baum, 2015; OECD, 2018)

แนวคิด “บัณฑิตนวัตกรรม” สะท้อนเป้าหมายการจัดการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติไปสู่การสร้างแนวทางใหม่หรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดคุณค่าเพิ่ม (Amabile, 1996; OECD, 2018) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาคุณลักษณะดังกล่าวในสาขาการโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยฐานสำคัญคือ “พฤติกรรมมารับรู้การบริการ” ซึ่งครอบคลุมมิติด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Parasuraman et al., 1988) และต้องอาศัยระบบนิเวศการเรียนรู้ที่สนับสนุน เช่น การออกแบบหลักสูตรเชิงปฏิบัติ บทบาทอาจารย์ในฐานะผู้อำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม (Kolb, 1984; Vygotsky, 1978)

ถึงแม้ว่างานวิจัยในปัจจุบันศึกษาความสำคัญของสมรรถนะบริการและการพัฒนาทักษะวิชาชีพในนักศึกษาด้านการโรงแรมเพิ่มมากขึ้น แต่ยังขาดหลักฐานเชิงประจักษ์ในบริบทประเทศไทยที่ทำการศึกษาร่องพฤติกรรมมารับรู้การบริการปัจจัยด้านการจัดการศึกษา และความเหมาะสมของโครงสร้างเครื่องมือวัดที่ใช้ประเมินการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประเด็นดังกล่าว เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดการรับรู้ (Perception)

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่บุคคลใช้ในการตีความข้อมูล ข่าวสาร หรือสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมผ่านประสาทสัมผัส เพื่อสร้างความเข้าใจและกำหนดพฤติกรรมตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการรับรู้มิได้เกิดจากข้อมูลภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจาประสบการณ์เดิม ความรู้ ความเชื่อ ทัศนคติ และบริบททางสังคมของแต่ละบุคคล (Schiffman & Wisenblit, 2019) ในบริบทของอุตสาหกรรมบริการ การรับรู้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เนื่องจากบุคลากรจะตีความความคาดหวังของลูกค้า มาตรฐานองค์กรและสถานการณ์การบริการผ่านกระบวนการรับรู้ก่อนแสดงออกเป็นพฤติกรรมบริการ Parasuraman et al. (1988) อธิบายว่าการรับรู้ด้านบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง โดยผู้ให้บริการที่มีการรับรู้เชิงบวกต่อบทบาทของตน มักแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ดีกว่า นอกจากนี้ การรับรู้ยังมีบทบาทต่อการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน โดยเฉพาะในบริบทการศึกษาด้านการโรงแรมที่เน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงและการปฏิบัติงานด้านบริการ

สำหรับนักศึกษาสาขาการจัดการโรงแรม การรับรู้ด้านการบริการจึงสะท้อนถึงความเข้าใจ ความตระหนัก และมุมมองที่มีต่อการบริการในวิชาชีพโรงแรม ซึ่งอาจส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติด้านการบริการ ตลอดจนส่งผลต่อการพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกรในอนาคต

2. องค์ประกอบของการบริการ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

พฤติกรรมบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมบริการและการบริการ โดยพฤติกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (Zeithaml et al., 2018) องค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมบริการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

2.1 ความรู้ด้านการบริการ (Service Knowledge)

ความรู้ด้านการบริการหมายถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ กระบวนการ และมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงความรู้เฉพาะทางในวิชาชีพโรงแรม เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การต้อนรับ การจัดการงานบริการ และการสื่อสารกับลูกค้า (Baum, 2015) ความรู้ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2.2 ทักษะด้านการบริการ (Service Skills)

ทักษะด้านการบริการหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานเป็นทีม และการให้บริการลูกค้าอย่างมีอาชีพ (Lashley, 2018) ในอุตสาหกรรมบริการ ทักษะการบริการถือเป็นสมรรถนะสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของผู้ให้บริการ และเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

2.3 ทัศนคติด้านการบริการ (Service Attitude)

ทัศนคติด้านการบริการหมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มในการแสดงออกต่อการให้บริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงานบริการ (Robbins & Garton, 2019) บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการ มักแสดงความเต็มใจในการช่วยเหลือ มีความรับผิดชอบ และสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการได้

ดังนั้น ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมพฤติกรรมบริการของนักศึกษาในสาขาการจัดการโรงแรม และเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพในอนาคต

3. แนวคิดบัณฑิตนวัตกร (Innovative Graduates)

แนวคิด “บัณฑิตนวัตกร” (Innovative Graduates) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสำคัญในระบบอุดมศึกษายุคใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ วิเคราะห์ และพัฒนานวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่สังคมและองค์กร (OECD, 2018)

Amabile (1996) อธิบายว่า การคิดเชิงนวัตกรรมเกิดจากการบูรณาการองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความรู้เฉพาะด้าน ทักษะการคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจภายใน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของบุคคล ขณะที่การศึกษาในระดับอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้เชิงลึก คิดวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้ความรู้ในสถานการณ์จริง

ในบริบทของการศึกษาด้านการโรงแรม บัณฑิตนวัตกรจึงหมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาที่สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติด้านการบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ บัณฑิตนวัตกรยังต้องมีคุณลักษณะสำคัญ ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญความท้าทาย ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และการคิดเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญในอุตสาหกรรมบริการยุคปัจจุบัน

4. องค์ประกอบของการเรียนการสอน หลักสูตร ผู้สอน นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

การจัดการเรียนการสอนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน โดยเฉพาะในสาขาวิชาชีพด้านการโรงแรมที่เน้นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง การจัดการศึกษาอย่างเหมาะสมสามารถส่งเสริมทั้งพฤติกรรมบริการและการพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรมของนักศึกษาได้

4.1 หลักสูตร (Curriculum)

หลักสูตรเป็นกรอบสำคัญในการกำหนดเนื้อหา วิธีการเรียนรู้ และผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน หลักสูตรที่ดีควรเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ พร้อมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม (Tyler, 1949) โดยเฉพาะหลักสูตรด้านการโรงแรมที่ควรส่งเสริมการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการฝึกปฏิบัติจริง

4.2 ผู้สอน (Instructor)

ผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ กระตุ้นการคิดวิเคราะห์ และส่งเสริมการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ของผู้เรียน (Vygotsky, 1978) อาจารย์ที่ใช้วิธีการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และการเรียนรู้ผ่านปัญหา (Problem-based Learning) สามารถช่วยพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 นักศึกษา (Students)

นักศึกษาเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ โดยลักษณะเฉพาะของผู้เรียน เช่น แรงจูงใจ ความพร้อมในการเรียนรู้ และทัศนคติต่อวิชาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (Knowles et al., 2015) นักศึกษาที่มีแรงจูงใจภายในสูง มักสามารถพัฒนาทักษะและศักยภาพด้านนวัตกรรมได้ดีกว่า

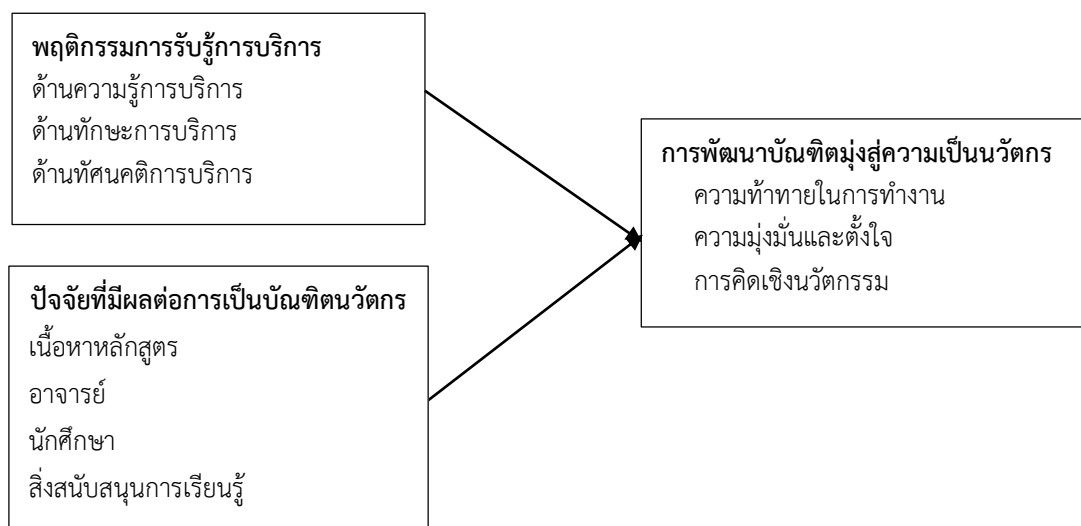
4.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Support)

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ห้องปฏิบัติการ เทคโนโลยี และสื่อการเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษา (Kolb, 1984) สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะช่วยให้ นักศึกษาสามารถฝึกปฏิบัติ ทดลอง และพัฒนาทักษะด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น องค์ประกอบด้านหลักสูตร ผู้สอน นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนส่งเสริมการพัฒนาพฤติกรรมบริการรับรู้การบริการและการมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตของนักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรม

ภาพ 1

กรอบแนวคิดงานวิจัย



จากภาพที่ 1 กรอบแนวคิดนี้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิดด้านคุณภาพการบริการและการพัฒนานวัตกรรมในบริบทการศึกษาด้านการโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการรับรู้การบริการของนักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรม
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรรมของสาขาการจัดการการโรงแรม
3. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของเครื่องมือวัดพฤติกรรมบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิต และปัจจัยส่งผลต่อการพัฒนาบัณฑิตมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตสาขาการจัดการการโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการรับรู้การบริการและการพัฒนาบัณฑิตนวัตกรในบริบทอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยยึดกรอบแนวคิดด้านคุณภาพการบริการ (service quality) และการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย (Parasuraman et al., 1988; Kolb, 1984) แบบสอบถามถูกออกแบบให้ครอบคลุมตัวแปรหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาศาขการการจัดการการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนหลัก ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ชั้นปี และสาขาวิชา เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา ที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยพัฒนาข้อคำถามให้สะท้อนบทบาทของหลักสูตรเชิงปฏิบัติ บทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมการเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการคิดเชิงนวัตกรรม (OECD, 2018; Vygotsky, 1978)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการรับรู้การบริการของนักศึกษา ซึ่งพิจารณาใน 3 มิติหลัก ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ ตามแนวคิดคุณภาพการบริการที่มองว่าพฤติกรรมบริการรับรู้การบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของประสบการณ์การบริการและคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018) ข้อคำถามในส่วนนี้มุ่งประเมินทั้งความรู้ด้านงานบริการ ทักษะการปฏิบัติงานและการสื่อสาร รวมถึงทัศนคติในการให้บริการด้วยความเต็มใจและความรับผิดชอบ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาไปสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกร ซึ่งครอบคลุม 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงาน (2) ความสามารถในการเผชิญความท้าทาย และ (3) การคิดเชิงนวัตกรรม โดยมีติดังกล่าวสะท้อนศักยภาพของผู้เรียนในการบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ในบริบทวิชาชีพด้านการโรงแรม (Amabile, 1996; OECD, 2018) แบบสอบถามในส่วนนี้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (five-point Likert scale) ตั้งแต่ระดับ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการวัดทัศนคติ การรับรู้ และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์และการศึกษา (Likert, 1932) การแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นใช้เกณฑ์การแปลผลตามแนวคิดของ Best and Kahn (2006) โดยกำหนดค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด, 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก, 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง, 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการโรงแรม การศึกษา และการวิจัย เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลการประเมินพบว่าข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.7 ขึ้นไป สะท้อนถึงความเหมาะสมของเครื่องมือวิจัยในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล (Rovinelli & Hambleton, 1977)

นอกจากนี้ แบบสอบถามยังได้รับการปรับปรุงถ้อยคำให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับบริบทของนักศึกษาศาขการการจัดการการโรงแรม ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อให้เครื่องมือวิจัยสามารถสะท้อนการพัฒนานักศึกษาไปสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกรได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูล นักศึกษาศาขการการจัดการการโรงแรมทั้ง 4 ชั้นปี จำนวน 400 คน โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 โดยมีช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 20 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีอายุ 19 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 อายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และมีอายุ 18 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาเป็นกำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 กำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และกำลัง



ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิต
นวัตกร แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 – 5

ตาราง 1

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านเนื้อหาหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านเนื้อหาหลักสูตร	3.30	0.84	ปานกลาง	2
อาจารย์ผู้สอน	3.25	0.88	ปานกลาง	3
นักศึกษา	3.24	0.91	ปานกลาง	4
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	3.33	0.86	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.28	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.28) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ "สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้" ($\bar{X}$ = 3.33) รองลงมาคือ "ด้านเนื้อหาหลักสูตร" ($\bar{X}$ = 3.30) "อาจารย์ผู้สอน" ($\bar{X}$ = 3.25) และ "นักศึกษา" ($\bar{X}$ = 3.24)

ตาราง 2

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านเนื้อหาหลักสูตร

ด้านเนื้อหาหลักสูตร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
นักศึกษาได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรม โรงแรมภายในหลักสูตรมากนักน้อยเพียงใด	3.30	1.25	ปานกลาง	2
รายวิชามีความสอดคล้องกับหลักสูตรและตรงกับความต้องการของผู้เรียน	3.26	1.28	ปานกลาง	3
เนื้อหาวิชาสะท้อนความรู้ด้านการโรงแรมและนำไปปฏิบัติงานได้จริง	3.35	1.27	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.30	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.30) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ "เนื้อหาวิชาสะท้อนความรู้ด้านการโรงแรมและนำไปปฏิบัติได้จริง" ($\bar{X}$ = 3.35) รองลงมาคือ "นักศึกษาได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมภายในหลักสูตรมากนักน้อยเพียงใด" ($\bar{X}$ = 3.30) และ "รายวิชามีความสอดคล้องกับหลักสูตรและตรงกับความต้องการของผู้เรียน" ($\bar{X}$ = 3.26)

ตาราง 3

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านอาจารย์ผู้สอน

ด้านอาจารย์ผู้สอน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
อาจารย์ผู้สอนใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน	3.23	1.26	ปานกลาง	3
อาจารย์ในสาขาการจัดการโรงแรมมีส่วนในการกระตุ้นให้นักศึกษามหาคิดที่ต่อการบริการ	3.26	1.27	ปานกลาง	2
อาจารย์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ	3.27	1.28	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.28	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนา และสนับสนุน พฤติกรรมการบริการที่มีคุณภาพของนักศึกษา โดยองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่อาจารย์มีบทบาทในการพัฒนาพฤติกรรมการบริการที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมาคือ การกระตุ้นให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.26$) และการใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ($\bar{X} = 3.23$) ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.28 ซึ่งสะท้อนว่า อาจารย์ผู้สอนมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตนวัตกรในระดับปานกลาง

ตาราง 4

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านนักศึกษา

ด้านนักศึกษา	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
นักศึกษาเข้าใจถึงความสำคัญของพฤติกรรมการบริการที่มีต่อลูกค้าและภาพลักษณ์ของโรงแรม มากน้อยเพียงใด	3.24	1.30	ปานกลาง	2
นักศึกษามีโอกาสได้รับประสบการณ์การบริการจากสถานประกอบการที่สามารถส่งเสริมทักษะ การบริการ	3.22	1.24	ปานกลาง	3
นักศึกษามีความรู้ ทักษะด้านวิชาชีพโรงแรม	3.26	1.32	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.28	0.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีความพร้อมในด้านวิชาชีพ โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ความรู้และทักษะด้านวิชาชีพโรงแรม ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมาคือ ความเข้าใจถึงความสำคัญของพฤติกรรมการบริการ ต่อลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.24$) และการได้รับประสบการณ์จากสถานประกอบการเพื่อส่งเสริมทักษะการ บริการ ($\bar{X} = 3.22$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.28 ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีศักยภาพและความพร้อมต่อการพัฒนา ไปสู่การเป็นบัณฑิตนวัตกรในระดับปานกลาง

ตาราง 5

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สื่อการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพเอื้อต่อการเรียนรู้	3.36	1.26	ปานกลาง	2
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานศึกษาที่มีความเหมาะสม	3.38	1.29	ปานกลาง	1
ขนาดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	3.27	1.32	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.28	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นว่า สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้มีความสำคัญต่อการพัฒนานักศึกษา โดย องค์ประกอบที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.36$) และขนาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่เหมาะสมกับ จำนวนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.27$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.28 สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้มีผลต่อ การพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตนวัตกรในระดับปานกลาง มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับรู้การบริการ ด้านความรู้การบริการ ทักษะการบริการ ทัศนคติการบริการ แสดงดังตารางที่ 6 -11

ตาราง 6

พฤติกรรมกรรมการรับรู้การบริการที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร 3 คือ ความรู้การบริการ ทักษะการบริการ และทัศนคติการบริการ

พฤติกรรมกรรมการรับรู้การบริการที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น		
		S.D.	ระดับ	อันดับ
ความรู้การบริการ	3.28	0.91	ปานกลาง	3
ทักษะการบริการ	3.31	0.85	ปานกลาง	1
ทัศนคติการบริการ	3.30	0.87	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.30	0.65	ปานกลาง	

ตารางที่ 6 พฤติกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ผลการวิเคราะห์พบว่า ทักษะด้านการบริการเป็นองค์ประกอบที่มีค่าสูงสุดต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาคือ ทัศนคติด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.30$) และความรู้ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.28$) ซึ่งแม้ว่าจะเป็นองค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แต่ยังคงอยู่ในระดับที่สูง ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการรับรู้การบริการอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.30$) ซึ่งบ่งชี้ว่านักศึกษามีความพร้อมด้านพฤติกรรมกรรมการรับรู้การบริการที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตนวัตกรปานกลาง

ตาราง 7 พฤติกรรมการรับรู้การบริการที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านความรู้การบริการ

ด้านความรู้การบริการ	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น		
		S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความรู้พื้นฐานในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.42	1.25	มาก	1
มีความรู้ในการเก็บรักษาเครื่องดื่ม	3.24	1.29	ปานกลาง	2
มีความรู้เรื่องการให้บริการที่ดี	3.18	1.30	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.30	0.91	ปานกลาง	

ตารางที่ 7 ความรู้การบริการ การศึกษาพบว่า นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มในระดับที่ดี โดยองค์ประกอบที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรู้พื้นฐานในการใช้อุปกรณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.24$) และความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี ($\bar{X} = 3.18$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.30 แสดงให้เห็นว่าความรู้ด้านการบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตนวัตกรในระดับปานกลาง

ตาราง 8

พฤติกรรมกรรมการรับรู้การบริการที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านทักษะการบริการ

ด้านทักษะการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สามารถต้อนรับลูกค้าในห้องพักได้อย่างถูกต้อง	3.38	1.27	ปานกลาง	1
สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี	3.21	1.33	ปานกลาง	3
มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะให้บริการ	3.34	1.29	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.31	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 ด้านทักษะการบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระบุว่า นักศึกษามีทักษะในการให้บริการอยู่ในระดับสูง โดยองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการต้อนรับลูกค้าในห้องอาหารได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$) และทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.21$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.31 ซึ่งสะท้อนว่าทักษะด้านการบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรในระดับปานกลาง

ตาราง 9

พฤติกรรมกรับรู้การบริการที่ส่งผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ด้านทัศนคติการบริการ

ด้านทัศนคติในการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สามารถรับคำติชมจากคนอื่นและแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม	3.37	1.26	ปานกลาง	1
สามารถแสดงออกในทางที่ดีต่อผู้อื่นได้	3.29	1.27	ปานกลาง	2
สามารถปฏิบัติตามระเบียบได้โดยไม่มั่วซั่วโต้แย้ง	3.25	1.29	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.31	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 ทัศนคติด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีทัศนคติที่เหมาะสมกับงานบริการ โดยองค์ประกอบที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการรับคำติชมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ ความสามารถในการแสดงออกในทางที่ดีต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 3.29$) และการปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร ($\bar{X} = 3.25$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.31 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติการบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนา นักศึกษาให้เป็นบัณฑิตนวัตกรในระดับปานกลาง

ตาราง 10

ภาพรวมการมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกร 3 มิติ

การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ความท้าทายในการทำงาน	3.32	0.87	ปานกลาง	1
ความมุ่งมั่นและตั้งใจ	3.28	0.86	ปานกลาง	3
การคิดเชิงนวัตกรรม	3.29	0.98	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.30	0.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 ภาพรวมการมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกร 3 มิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความท้าทายในการทำงาน ($\bar{X} = 3.32$) การคิดเชิงนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ($\bar{X} = 3.29$) และความมุ่งมั่นและตั้งใจ ($\bar{X} = 3.28$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.30 ซึ่งสะท้อนว่านักศึกษามีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้เป็นบัณฑิตนวัตกร 3 มิติที่มีคุณภาพ

ตาราง 11

การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม 3 มิติ คือ ความท้าทายในการทำงาน ความมุ่งมั่นและตั้งใจ การคิดเชิงนวัตกรรม

การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ความท้าทายในการทำงาน	3.32	0.87	ปานกลาง	
สามารถพัฒนาแผนกลยุทธ์เพื่อขึ้นนำตนเองและผู้อื่นให้ตระหนักถึงโอกาสใหม่ๆ เช่น การพัฒนา	3.36	1.25	ปานกลาง	1
ศักยภาพด้านภาษา				
สามารถยอมรับความผิดพลาดในการทำงานได้	3.25	1.30	ปานกลาง	3
มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	3.32	1.20	ปานกลาง	2
ความมุ่งมั่นและตั้งใจ	3.28	0.86	ปานกลาง	
สามารถนำความรู้จากห้องเรียนมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้	3.25	1.30	ปานกลาง	2
มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นบัณฑิตที่มีความสามารถด้านนวัตกรรม	3.16	1.30	ปานกลาง	3
สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ	3.43	1.27	ปานกลาง	1
การคิดเชิงนวัตกรรม	3.29	0.98	ปานกลาง	
มีความสามารถที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น	3.34	1.32	ปานกลาง	1
มีความสามารถทางการคิดและพื้นฐานแนวคิดที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น	3.23	1.23	ปานกลาง	3
มักจะเริ่มดำเนินการทำงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกสำหรับตัวเอง	3.32	1.22	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.30	0.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม ใน 3 มิติ นั้น พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในส่วนของความท้าทายในการทำงาน องค์กรประกอบที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถพัฒนาแผนกลยุทธ์เพื่อขึ้นนำตนเองและผู้อื่นให้ตระหนักถึงโอกาสใหม่ๆ เช่น การพัฒนาศักยภาพด้านภาษา ($\bar{X} = 3.36$) มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.32$) และ สามารถยอมรับความผิดพลาดในการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.25$) ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.32 สะท้อนให้เห็นถึงมีศักยภาพต่อความสามารถในการรับรู้ความท้าทายในการทำงาน

ในส่วนของความมุ่งมั่นและตั้งใจ องค์กรประกอบที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.43$) สามารถนำความรู้จากห้องเรียนมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.25$) และมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นบัณฑิตที่มีความสามารถด้านนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.25$) ได้ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.30 บ่งบอกถึงศักยภาพของนักศึกษาในการพัฒนาตนเองให้เป็นบัณฑิตนวัตกรรม

ในส่วนการคิดเชิงนวัตกรรม องค์กรประกอบที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสามารถที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 3.34$) มักจะเริ่มดำเนินการทำงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกสำหรับตัวเอง ($\bar{X} = 3.32$) มีความสามารถที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 3.23$) ได้ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้อยู่ที่ 3.30 บ่งบอกถึงศักยภาพของนักศึกษาต่อการคิดเชิงนวัตกรรม

การทดสอบสมมติฐาน

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านหลักสูตร เนื้อหา อาจารย์ นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้การบริการมีอิทธิพลต่อการมุ่งสู่การเป็นบัณฑิตนวัตกรรม

ตาราง 12

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านหลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนกับการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม	CON	TEA	STU	SUP	Innovative Graduate
เนื้อหา (Content)	1.000				
อาจารย์ (Teacher)	.477**	1.000			
นักศึกษา (Student)	.392**	.463**	1.000		
สิ่งสนับสนุน (Support)	.488**	.398**	.300**	1.000	
การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม (Innovative Graduate)	.463**	.496**	.489**	.524**	1.000

**p < .05

หมายเหตุ: p < 0.01 แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13

การวิเคราะห์ถดถอยแบบ Enter ระหว่างปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตร เนื้อหา อาจารย์ นักศึกษา และสิ่งสนับสนุนมีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรรม

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.071	.129		8.275	.000		
เนื้อหา	.093	.037	.116	2.480	.014	.645	1.550
อาจารย์	.150	.035	.197	4.264	.000	.660	1.515
นักศึกษา	.191	.032	.259	5.949	.000	.744	1.344
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	.244	.035	.311	7.031	.000	.723	1.382

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรมมากที่สุดคือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ($r = 0.524$, $p < 0.01$) รองลงมาคือ อาจารย์ ($r = 0.496$, $p < 0.01$) และ นักศึกษา ($r = 0.489$, $p < 0.01$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการพัฒนาบัณฑิตนวัตกรรม

สำหรับตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} < 0.05$) โดยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลมากที่สุดต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรรม ($\text{Beta} = 0.311$, $t = 7.031$, $\text{Sig.} = 0.000$) รองลงมา นักศึกษา ($\text{Beta} = 0.259$, $t = 5.949$, $\text{Sig.} = 0.000$) และ อาจารย์ผู้สอน ($\text{Beta} = 0.197$, $t = 4.264$, $\text{Sig.} = 0.000$) ตามลำดับ

ตาราง 14

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติกับการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม	CON	TEA	STU	Innovative Graduate
ความรู้ด้านบริการ Service knowledge	1.000			
ทักษะ Skills	.438**	1.000		
ทัศนคติ Attitude	.413**	.426**	1.000	
การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกรรม (Innovative Graduate)	.488**	.518**	.530**	1.000

**p < .05

ตาราง 15

วิเคราะห์ถดถอยแบบ Enter ระหว่างพฤติกรรมบริการรับรู้การบริการ ความรู้ด้านการบริการ ทักษะ และทัศนคติมีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.198	.125		9.589	.000		
ความรู้บริการ	.174	.033	.236	5.352	.000	.746	1.341
ทักษะการบริการ	.221	.035	.281	6.343	.000	.735	1.360
ทัศนคติการบริการ	.240	.034	.312	7.129	.000	.755	1.325

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การมุ่งสู่บัณฑิตนวัตกร มากที่สุดคือ ทัศนคติ ($r = 0.530$, $p < 0.01$) รองลงมาคือ ทักษะ ($r = 0.518$, $p < 0.01$) และ ความรู้ด้านการบริการ ($r = 0.488$, $p < 0.01$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติที่ดี มีบทบาทสำคัญที่สุดในการพัฒนาเป็นบัณฑิตนวัตกร

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} < 0.05$) โดยพบว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลมากที่สุด ($\text{Beta} = 0.312$, $t = 7.129$, $\text{Sig.} = 0.000$) รองลงมาคือ ทักษะ ($\text{Beta} = 0.281$, $t = 6.343$, $\text{Sig.} = 0.000$) และ ความรู้ด้านการบริการ ($\text{Beta} = 0.236$, $t = 5.352$, $\text{Sig.} = 0.000$) ผลการศึกษานี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่า ทัศนคติที่ดีของนักศึกษา มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองให้เป็นบัณฑิตนวัตกร และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการบริการในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า นักศึกษามีระดับพฤติกรรมบริการรับรู้การบริการโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งบ่งชี้ว่านักศึกษามีพื้นฐานด้านการบริการที่สอดคล้องกับลักษณะวิชาชีพ โดยสามารถพัฒนาศักยภาพด้านทัศนคติและทักษะการบริการเพิ่มเติม เพื่อการยกระดับที่สูงขึ้นมากกว่าด้านความรู้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพการบริการที่ระบุว่าทัศนคติและทักษะเชิงปฏิบัติเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพ (Parasuraman et al., 1988; Baum et al., 2016)

ในส่วนของปัจจัยด้านการจัดการศึกษา พบว่า เนื้อหาหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรมของนักศึกษา โดยหลักสูตรที่เน้นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการบูรณาการประสบการณ์จริงช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เชิงลึกและการประยุกต์ใช้ความรู้ในสถานการณ์จริง (Kolb, 1984) ขณะเดียวกันบทบาทของอาจารย์ในฐานะผู้ชี้แนะและผู้กระตุ้นการคิดเชิงสร้างสรรค์ยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของผู้เรียน (Vygotsky, 1978) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณยังแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมบริการทั้งสามมิติ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สามารถพยากรณ์การมุ่งสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาบัณฑิตด้านการโรงแรมไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงานเชิงเทคนิค แต่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทัศนคติและกรอบความคิดที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (Amabile, 1996; OECD, 2018)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยและอภิปรายผลคือ พฤติกรรมบริการรับรู้การบริการและปัจจัยด้านการจัดการศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนานักศึกษาไปสู่ความเป็นบัณฑิตนวัตกรในสาขาการจัดการการโรงแรม โดยเฉพาะการออกแบบหลักสูตรที่เน้นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ บทบาทของอาจารย์ในการสนับสนุนและกระตุ้นการเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการทดลองและการคิดเชิงสร้างสรรค์ การพัฒนานักศึกษาให้มีทั้งสมรรถนะด้านการบริการและความสามารถด้านนวัตกรรมจึงเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพบัณฑิตด้านการโรงแรมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมบริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการรับรู้การบริการของนักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรม พบว่า นักศึกษามีระดับพฤติกรรมการรับรู้การบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ที่โดดเด่น ได้แก่ ด้านทักษะการบริการ ด้านทัศนคติการบริการ ด้านความรู้การบริการ ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้ที่โดดเด่น บทบาทหน้าที่ด้านการบริการตามมาตรฐานวิชาชีพโรงแรม อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการรับรู้การบริการ ยังอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านประสบการณ์จริงและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการบริการ ความคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการบริการเป็นผลลัพธ์ของการผสมผสานระหว่างความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติที่เหมาะสม (Lashley, 2018) นอกจากนี้ งานวิจัยของ Baum (2015) ระบุว่า นักศึกษาด้านการโรงแรมมักแสดงพฤติกรรมบริการขั้นพื้นฐานได้ดีจากการเรียนการสอนในห้องเรียน แต่ยังต้องการการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความสามารถในการรับมือกับปัญหาที่ซับซ้อนในบริบทการทำงานจริง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรสามารถอธิบายได้ผ่านมิติ 4 ด้านคือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เนื้อหาหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา ซึ่งผลการศึกษานี้มุ่งเน้นปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกรมากที่สุดคือสิ่งสนับสนุน เช่น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานศึกษาต้องมีความเหมาะสม สื่อการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาและความสามารถในการพัฒนาแนวคิดความคิดสร้างสรรค์ วิธีการ และกระบวนการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับ ยงยุทธ มุ่งหมาย และคณะ (2567) รูปแบบสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้เปิดแบบสร้างสรรค์เป็นฐานเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในบริบทการศึกษาด้านการโรงแรม การเป็นบัณฑิตนวัตกรจึงหมายถึงผู้ที่สามารถผสมผสานองค์ความรู้ด้านการบริการเข้ากับความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาเชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Robinson และ Garton (2019) ที่ชี้ว่าทักษะนวัตกรรมของบัณฑิตเกิดจากการเรียนรู้ที่เน้นการลงมือปฏิบัติและการคิดเชิงวิพากษ์เป็นสำคัญ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมการรับรู้การบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตส่งผลต่อการพัฒนาบัณฑิตมุ่งสู่ความเป็นนวัตกร ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้การบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นบัณฑิตนวัตกร และการพัฒนาบัณฑิตมุ่งสู่ความเป็นนวัตกร พบว่า พฤติกรรมการรับรู้การบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านการเป็นบัณฑิตนวัตกรอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรมการรับรู้การบริการ ในระดับสูง มีแนวโน้มพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมได้ดีกว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรมบริการในระดับต่ำ ผลการศึกษานี้สะท้อนแนวคิดเชิงบูรณาการของสมรรถนะ (competency-based approach) (Boyatzis, 2008) ซึ่งมองว่าพฤติกรรมบริการเป็นฐานสำคัญของการต่อยอดไปสู่ความสามารถเชิงนวัตกรรม (Spencer & Spencer, 1993) กล่าวคือ การมีทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการ จะเอื้อต่อการเรียนรู้เชิงลึก การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการสร้างสรรค์แนวทางใหม่ในการทำงาน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ experiential learning ที่ชี้ว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในบริบทการบริการ ช่วยกระตุ้นการคิดเชิงสะท้อนและการพัฒนานวัตกรรมของผู้เรียน (Kolb, 2015) ในมุมมองนี้ การพัฒนาบัณฑิตมุ่งสู่ความเป็นนวัตกรจึงไม่ใช่กระบวนการแยกส่วน แต่เป็นผลลัพธ์ของการบูรณาการพฤติกรรมบริการและปัจจัยสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ในเชิงปฏิบัติ สถาบันอุดมศึกษาควรพัฒนาหลักสูตรด้านการโรงแรมที่บูรณาการการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การเรียนรู้ผ่านโครงงาน และกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกคิด วิเคราะห์ และประยุกต์ใช้ความรู้ในบริบทจริงของอุตสาหกรรม (Kolb, 1984) ควบคู่กับการส่งเสริมความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมโรงแรมผ่านการฝึกงานและโครงการร่วม ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในห้องเรียนกับการปฏิบัติงานจริง และเพิ่มความพร้อมในการทำงานของบัณฑิต (Baum et al., 2016)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ในเชิงวิชาการและเชิงวิจัย ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงทั่วไปของผลการวิจัย และควรพัฒนาระเบียบวิธีวิจัยให้มีความลุ่มลึกมากขึ้น เช่น การใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมหรือการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อ



อธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างปัจจัยด้านการจัดการศึกษา พฤติกรรมการบริการ และการพัฒนาความเป็นบัณฑิตนวัตกรอย่างเป็นระบบและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (Hair et al., 2019)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการอ้างอิง

- ยงยุทธ มุ่งหมาย, ธนดล ภูสีฤทธิ์, และสุทธิพงศ์ หกสุวรรณ. (2567). การพัฒนารูปแบบสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้เปิดแบบสร้างสรรค์เป็นฐานเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์*, 18(2), 91-104.
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context*. Westview Press.
- Baum, T. (2015). *Human resource management for tourism, hospitality and leisure: An international perspective* (2nd ed.). Cengage Learning.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (2006). *Research in education* (10th ed.). PHI Learning Private Ltd.,
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner* (8th ed.). Routledge.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Lashley, C. (2018). *Hospitality management: A brief introduction* (2nd ed.). Routledge.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- OECD. (2018). *The future of education and skills: Education 2030*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robinson, R. N. S., & Garton, S. (2019). Developing graduate employability through innovation and creativity. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 31(2), 71–84. <https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1487786>
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49–60.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Tyler, R. W. (1949). *Basic principles of curriculum and instruction*. University of Chicago Press.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.