



Received: 30 September 2025

Revised: 11 February 2026

Accepted: 26 March 2026

DEVELOPING AN AI-DRIVEN PROTOTYPE CURRICULUM TO ENHANCE SERVICE INNOVATION COMPETENCIES IN HIGHER EDUCATION

Kanokwan KANNIKAR¹ and Danupon SANGNAK^{1*}

¹ Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus, Thailand; kanokwan.kann@ku.th (K. K.);

danupon.s@ku.th (D. S.) (Corresponding Author)

Handling Editor:

Associate Professor Dr.Chanchai BUNCHAPATTANASAKDA

Stamford International University, Thailand

(This article belongs to Theme 1: Humanities & Social Sciences for Sustainability)

Reviewers:

1) Adjunct Research Professor Dr.Shayut PAVAPANUNKUL

UMSi, Indonesia

2) Associate Professor Dr.Sudawan SOMJAI

Dhurakij Pundit University, Thailand

3) Associate Professor Dr.Supot INGARD

Ramkhamhaeng University, Thailand

Abstract

This study employed an explanatory sequential mixed-methods design to develop a prototype curriculum aimed at enhancing service innovation competencies through Artificial Intelligence for undergraduate students at Kasetsart University in Thailand. During the quantitative phase, data were rigorously collected from 384 students using a highly reliable validated questionnaire. Confirmatory Factor Analysis demonstrated a robust model fit, and Structural Equation Modeling revealed that AI literacy exerted the strongest positive influence on service innovation competencies. Subsequently, the qualitative phase involved in-depth interviews with fifteen key stakeholders, which were evaluated through thematic content analysis. By triangulating these comprehensive findings, a prototype curriculum was successfully structured into four core modules: fundamental AI applications, creative service design, digital data analytics, and experiential project-based learning. Ultimately, this research provides an empirically validated educational model effectively integrating technological proficiency with human-centric innovation. This innovative curriculum strategically prepares future-ready graduates to meet highly dynamic labor market demands and substantially supports Thailand's growing and sustainable service industry.

Keywords: Prototype Curriculum, Service Innovation Competencies, Artificial Intelligence Literacy, Mixed-Methods Research, Future-Ready Graduates

Citation Information: Kannikar, K., & Sangnak, D. (2026). Developing an AI-Driven Prototype Curriculum to Enhance Service Innovation Competencies in Higher Education. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 15(1), Article 13. <https://doi.org/10.14456/tisr.2026.13>

การพัฒนาหลักสูตรต้นแบบด้วยปัญญาประดิษฐ์เพื่อยกระดับสมรรถนะ นวัตกรรมการบริการของนิสิตระดับอุดมศึกษา

กนกวรรณ กรรณิกา¹ และ ดนุพล แสงนาค^{1*}

1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน; kanokwan.kann@ku.th (กนกวรรณ);

danupon.s@ku.th (ดนุพล) (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บรรณาธิการผู้รับผิดชอบบทความ:

รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย บัญชาพัฒน์คักดา

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

(บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของหัวเรื่องที่ 1: มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อความยั่งยืน)

ผู้ทรงคุณวุฒิผู้พิจารณาบทความ:

1) ศาสตราจารย์กิตติเมธี (วุฒิจุล) ดร.ชยุต ภาวนานันท์กุล

ม.มุฮัมมัดติยาห์ ชินใจ ประเทศอินโดนีเซีย

2) รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาวรรณ สมใจ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

3) รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ อิงอาจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานเชิงอธิบายตามลำดับเพื่อพัฒนาหลักสูตรต้นแบบที่มุ่งเสริมสร้างสมรรถนะ
นวัตกรรมการบริการผ่านปัญญาประดิษฐ์สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย ในระยะ
เชิงปริมาณ ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมอย่างรัดกุมจากนิสิต 384 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นสูง การวิเคราะห์
องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของโมเดลในระดับดี และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเผยว่า
ความรู้อันปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะนวัตกรรมการบริการสูงสุด ต่อมาในระยะเชิงคุณภาพ ได้มีการ
สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก 15 ท่าน ซึ่งประเมินผ่านการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงธีม จากการบูรณาการข้อ
ค้นพบ หลักสูตรต้นแบบจึงถูกออกแบบเป็น 4 หมวดวิชาหลัก ได้แก่ พื้นฐานปัญญาประดิษฐ์ การออกแบบบริการเชิง
สร้างสรรค์ การวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการผ่านโครงการ ท้ายที่สุด งานวิจัยนี้ได้นำเสนอโมเดล
การศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบเชิงประจักษ์ ซึ่งบูรณาการความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีเข้าสู่นวัตกรรมที่เน้นมนุษย์เป็น
ศูนย์กลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรนี้ช่วยเตรียมความพร้อมให้บัณฑิตมีทักษะแห่งอนาคตเพื่อตอบสนอง
ตลาดแรงงานที่มีพลวัตสูง และสนับสนุนอุตสาหกรรมบริการไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: หลักสูตรต้นแบบ, สมรรถนะนวัตกรรมการบริการ, ความรู้พื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์, การวิจัยแบบผสมผสาน,
บัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับอนาคต

ข้อมูลการอ้างอิง: กนกวรรณ กรรณิกา และ ดนุพล แสงนาค. (2569). การพัฒนาหลักสูตรต้นแบบด้วย
ปัญญาประดิษฐ์เพื่อยกระดับสมรรถนะนวัตกรรมการบริการของนิสิตระดับอุดมศึกษา. สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทัศน์
ไทย, 15(1), บทความที่ 13. <https://doi.org/10.14456/tisr.2026.13>

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานของอุตสาหกรรมบริการทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของประเทศไทยซึ่งภาคบริการถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การประยุกต์ใช้ AI ในงานบริการไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน แต่ยังส่งผลต่อการออกแบบบริการ การสร้างประสบการณ์ลูกค้า และการพัฒนานวัตกรรมบริการในรูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง (Russell & Norvig, 2021; Mariani & Dwivedi, 2024) สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ตลาดแรงงานมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้พื้นฐานด้าน AI ควบคู่กับความสามารถในการสร้างนวัตกรรมบริการเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน (Ramos et al., 2025)

ในบริบทของประเทศไทย นโยบายการพัฒนาประเทศให้ความสำคัญกับการยกระดับศักยภาพกำลังคนด้านดิจิทัล และปัญญาประดิษฐ์อย่างเป็นรูปธรรม ดังสะท้อนผ่านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลและอุตสาหกรรมบริการที่มีมูลค่าสูง ตลอดจนแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติที่กำหนดทิศทางการพัฒนาการศึกษาและบุคลากรด้าน AI อย่างเป็นระบบ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022; Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, & Ministry of Digital Economy and Society, 2022) นโยบายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การเตรียมความพร้อมบัณฑิตให้มีสมรรถนะด้าน AI และนวัตกรรมบริการมิใช่เพียงประเด็นเชิงสถาบันการศึกษา หากแต่เป็นวาระเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศ

อย่างไรก็ตาม หลักสูตรระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยจำนวนมากยังคงมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ด้าน AI ในลักษณะเชิงเทคนิคหรือเชิงทฤษฎีแยกส่วน ขณะที่การพัฒนาสมรรถนะนวัตกรรมบริการซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ด้านเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์ข้อมูล และการยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง ยังขาดกรอบหลักสูตรที่ชัดเจน และเป็นระบบ โดยเฉพาะในสาขาอุตสาหกรรมบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ (Ng et al., 2023; Rahiman & Kodikal, 2024) งานวิจัยด้านการศึกษาระดับอุดมศึกษายังชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาหลักสูตรที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอาจส่งผลให้บัณฑิตขาดความพร้อมต่อการทำงานจริงในบริบทอุตสาหกรรมยุคดิจิทัล (Erstad et al., 2024)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีความมุ่งหมายในการพัฒนาหลักสูตรต้นแบบเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะนวัตกรรมบริการด้วยปัญญาประดิษฐ์ สำหรับนิสิตของคณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมุ่งบูรณาการความรู้พื้นฐานด้าน AI เข้ากับการออกแบบนวัตกรรมบริการ การวิเคราะห์ข้อมูล และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เพื่อเตรียมความพร้อมนิสิตให้เป็นบัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับอนาคต และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ อุตสาหกรรมบริการ ในบริบทการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันพบว่ายังขาดการออกแบบ หลักสูตรที่มีโครงสร้างชัดเจนในการบูรณาการทักษะทางปัญญาประดิษฐ์ในเชิงเทคนิคเข้ากับสมรรถนะหลักทางนวัตกรรมบริการ (Service Innovation Competencies) ที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมบริการซึ่งถือว่าเป็นเส้นเลือดหลักของเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังขาดการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Learner Needs Analysis) และขาดการออกแบบหลักสูตร ที่นำกรณีศึกษาจริงในบริบทตลาดแรงงานไทย และเมื่อพิจารณาบริบทของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมบริการถึงแม้จะมีศักยภาพสูงในการพัฒนาหลักสูตรในลักษณะดังกล่าว แต่ยังคงมีข้อจำกัดบาง ประการ เช่น การขาดหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสำคัญด้าน ปัญญาประดิษฐ์ การคิดเชิงวิพากษ์ และการสร้าง นวัตกรรมบริการอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น งานวิจัยนี้จะช่วยเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อออกแบบ และพัฒนาหลักสูตรต้นแบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานตามยุทธศาสตร์ชาติ และเตรียมความพร้อม นิสิตให้สามารถเผชิญความท้าทายทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

การทบทวนวรรณกรรม

ปัญญาประดิษฐ์กับสมรรถนะนวัตกรรมบริการในบริบทการอุดมศึกษา ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นเทคโนโลยีหลัก (Enabling Technology) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล โดยรากฐานของแนวคิด AI สามารถสืบย้อนไปถึงงานคลาสสิกของ Turing (1950) ซึ่งตั้งคำถามเชิงปรัชญาเกี่ยวกับความสามารถของเครื่องจักรในการคิดและแสดงพฤติกรรมเชิงสติปัญญา แนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นกรอบแนวคิดสมัยใหม่ที่มอง AI ในฐานะ “ตัวแทนที่มีเหตุผล” (Rational Agents) ซึ่งสามารถรับรู้ วิเคราะห์ และตัดสินใจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Russell & Norvig, 2021) งานวิจัยร่วมสมัยยังชี้ให้เห็นว่า AI มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษา การจัดการ และอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะในมิติของนวัตกรรมและการสร้างคุณค่าใหม่ (Mariani & Dwivedi, 2024)

ในบริบทของอุตสาหกรรมบริการ AI มิได้ถูกมองเพียงในฐานะเครื่องมือทางเทคโนโลยี หากแต่เป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงไปสู่การพัฒนา สมรรถนะนวัตกรรมบริการ (Service Innovation Competencies) ซึ่งหมายถึงชุดของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีในการคิด วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของผู้ใช้บริการ สมรรถนะดังกล่าวครอบคลุมทั้งมิติด้านเทคนิค เช่น การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล และมิติด้านมนุษย์ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน ซึ่งงานวิจัยด้านการศึกษามองเห็นพ้องว่าการพัฒนาสมรรถนะเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการออกแบบหลักสูตรที่มีรากฐานทางทฤษฎีอย่างชัดเจนและเป็นระบบ

กรอบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills Framework) เป็นหนึ่งในกรอบแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึง อย่างแพร่หลายในวรรณกรรม โดยเน้นทักษะ “4Cs” ได้แก่ การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การสื่อสาร (Communication) และการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ซึ่งถือเป็นทักษะเชิงมนุษย์ (Human-centric Skills) ที่มีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกับ AI อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยล่าสุดชี้ว่า หาก AI ถูกบูรณาการ เข้าสู่หลักสูตรอย่างเหมาะสม จะสามารถส่งเสริมการพัฒนาทักษะดังกล่าวของผู้เรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม (Habib et al., 2024)

นอกจากนี้ วรรณกรรมด้านการพัฒนาหลักสูตรยังเน้นย้ำความสำคัญของการออกแบบหลักสูตรแบบอิงสมรรถนะ (competency-based curriculum) ซึ่งมุ่งเชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้กับความต้องการของตลาดแรงงานและสังคม กรอบแนวทาง CS2023 ที่พัฒนาโดย Association for Computing Machinery (ACM) สะท้อนแนวคิดดังกล่าวอย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการบูรณาการองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี จริยธรรม และผลกระทบทางสังคมเข้าไปในโครงสร้างหลักสูตร เพื่อเตรียมผู้เรียนให้สามารถรับมือกับความท้าทายในโลกดิจิทัลได้อย่างรอบด้าน

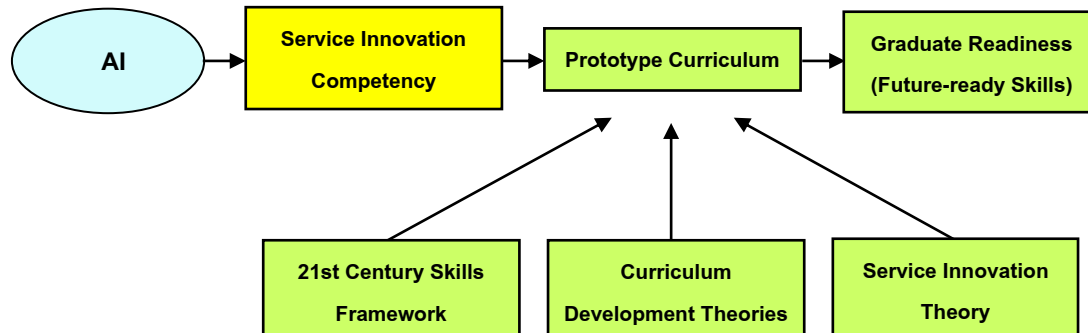
ในมิติของนวัตกรรมบริการ ทฤษฎีนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะแนวคิด Service-Dominant Logic (SDL) อธิบายว่าการสร้างคุณค่าในบริการมิได้เกิดจากผู้ให้บริการฝ่ายเดียว แต่เป็นกระบวนการสร้างคุณค่าร่วม (value co-creation) ระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบแนวคิดนี้ AI ถูกมองเป็น “ทรัพยากรเชิงปฏิบัติการ” (Operant Resource) ที่ช่วยเสริมศักยภาพในการออกแบบและส่งมอบบริการที่มีคุณค่าเพิ่มขึ้น (Langes et al., 2023)

จากการสังเคราะห์วรรณกรรมข้างต้น งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า การบูรณาการ AI เข้ากับกรอบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตร และทฤษฎีนวัตกรรมบริการ มีศักยภาพในการเสริมสร้างความพร้อมของบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานยุคดิจิทัล งานศึกษาของ Salhab & Aboushi (2025) สนับสนุนว่าการผสมผสานองค์ประกอบดังกล่าวสามารถส่งเสริมทั้งการยอมรับ AI และการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานจริง ซึ่งนำไปสู่การเตรียมความพร้อมบัณฑิตสำหรับอนาคต (Graduate Readiness หรือ Future-ready Skills) และการสร้างนวัตกรรมบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

สมมติฐานการวิจัย

ความรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะนวัตกรรมบริการอันนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรต้นแบบเพื่อเสริมสร้างบัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัย**Figure 1** Conceptual Framework**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงอธิบายตามลำดับขั้น (Explanatory Sequential Design) ซึ่งเริ่มจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรและยืนยันโครงสร้างเชิงแนวคิด จากนั้นจึงดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายและขยายผลการค้นพบเชิงลึก อันนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรต้นแบบเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะนวัตกรรมบริการด้วยปัญญาประดิษฐ์อย่างเป็นระบบ

ประชากรและตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 384 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้ตัวอย่างได้ถูกพิจารณา ลักษณะพื้นฐานที่หลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ และสาขาวิชาที่ศึกษา ที่เป็นการสะท้อนบริบทของผู้เรียนในคณะ อุตสาหกรรมบริการได้อย่างเหมาะสม

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) คณาจารย์ผู้สอนในคณะอุตสาหกรรมบริการ และ 3) ผู้เชี่ยวชาญ จากภาคอุตสาหกรรมบริการและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้มุมมองเชิงนโยบาย เชิงการจัดการเรียน การสอน และเชิงความต้องการของตลาดแรงงานอย่างรอบด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .94 ซึ่งเป็นการยืนยันว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมี โครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงกรอบแนวคิดการวิจัยและผลเบื้องต้นจากการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา หลักสูตรต้นแบบอย่างชัดเจน

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ให้ข้อมูลและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงสถิติ ขณะที่การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละราย และบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป จากนั้นวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อค้นหาโครงสร้างองค์ประกอบของสมรรถนะนวัตกรรมบริการ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ก่อนนำไปทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงธีม (Thematic Analysis) โดยถอดเทปการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จากนั้นดำเนินการเข้ารหัสข้อมูล การจัดกลุ่มแนวคิด และการสังเคราะห์ประเด็นหลัก เพื่อใช้ประกอบการอธิบายผลการวิจัยและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรต้นแบบ

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เลขที่ COE68/084 ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกคนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยอย่างครบถ้วน และแสดงความยินยอมก่อนเข้าร่วมการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการพิทักษ์สิทธิ์และรักษาความลับของข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัยตามหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) คุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ .94 แสดงให้เห็นว่า เครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและเหมาะสม สำหรับการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและเชิงยืนยัน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบของสมรรถนะนวัตกรรมบริการสามารถจัดกลุ่มได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดไว้

ต่อมา ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พบว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องที่สำคัญ ได้แก่ CFI = .96 และ RMSEA = .05 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานการวิจัยเชิงโครงสร้าง

3) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ชี้ให้เห็นว่า ความรู้พื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI Literacy) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะนวัตกรรมบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) โดยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่นในโมเดล ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของ AI ในการเสริมสร้างสมรรถนะนวัตกรรมบริการของนิสิตคณะอุตสาหกรรมบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงธีมสามารถสังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรต้นแบบออกเป็น 4 หมวดวิชา ดังนี้

หมวดวิชาที่ 1: พื้นฐานปัญญาประดิษฐ์และการประยุกต์ใช้ในงานบริการ ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นพ้องว่า ความรู้พื้นฐานด้าน AI เป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในยุคดิจิทัล โดยนิสิตไม่จำเป็นต้องมีทักษะเชิงเทคนิคขั้นสูง แต่ควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับศักยภาพและข้อจำกัดของ AI เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทงานบริการได้อย่างเหมาะสม

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

หมวดวิชาที่ 2: การออกแบบนวัตกรรมบริการเชิงสร้างสรรค์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์และการออกแบบบริการที่ยืดหยุ่นบริการเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า AI ควรถูกใช้ เป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการคิดและการออกแบบ มากกว่าการทดแทนบทบาทของมนุษย์

หมวดวิชาที่ 3: การวิเคราะห์ข้อมูลและเครื่องมือดิจิทัลเพื่อพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า ผู้ให้ข้อมูลจากภาคอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับทักษะการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงบริการ โดยมองว่าบัณฑิตที่สามารถอ่านวิเคราะห์ และนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบประสบการณ์ลูกค้าจะมีความได้เปรียบในการทำงานจริง

หมวดวิชาที่ 4: การบูรณาการการเรียนรู้เชิงปฏิบัติผ่านโครงการและกรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มเน้นย้ำความสำคัญของการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการใช้กรณีศึกษาจริงจากภาคอุตสาหกรรม เพื่อช่วยให้บัณฑิตสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ด้าน AI และนวัตกรรมบริการเข้ากับสถานการณ์จริง และพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการบูรณาการข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากทั้งสองระยะร่วมกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน โดยผลเชิงสถิติยืนยันบทบาทสำคัญของความรู้พื้นฐานด้าน AI ต่อสมรรถนะนวัตกรรมบริการ ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยอธิบายลักษณะและแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าว ผลการบูรณาการข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรต้นแบบจำนวน 4 หมวดวิชา ซึ่งสะท้อนทั้งความต้องการของผู้เรียน และความคาดหวังของภาคอุตสาหกรรมบริการอย่างชัดเจน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การบูรณาการปัญญาประดิษฐ์ เข้ากับการพัฒนาหลักสูตรสามารถเสริมสร้างสมรรถนะนวัตกรรมบริการของนิสิตคณะอุตสาหกรรมบริการได้อย่างเป็นระบบ โดยผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณยืนยันว่า ความรู้พื้นฐานด้าน AI (AI Literacy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะนวัตกรรมบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลสูงสุดในโมเดลสมการโครงสร้าง ขณะที่ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพช่วยอธิบายเชิงลึกถึงลักษณะของสมรรถนะและรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการพัฒนานิสิตให้สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล

การอภิปรายผลในมิติของปัญญาประดิษฐ์และสมรรถนะนวัตกรรมบริการ

ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดที่มองว่า AI ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเชิงเทคนิค หากแต่เป็นเทคโนโลยีหลักที่มีบทบาทในการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในภาคบริการ โดยเฉพาะในมิติของการคิด วิเคราะห์ และออกแบบบริการเชิงนวัตกรรม ผลการวิเคราะห์ SEM ที่ชี้ให้เห็นอิทธิพลของ AI Literacy ต่อสมรรถนะนวัตกรรมบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Russell และ Norvig ที่มอง AI ในฐานะตัวแทนที่มีเหตุผล และงานศึกษาร่วมสมัยที่ระบุว่า AI มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงการศึกษาและการจัดการบริการอย่างมีนัยสำคัญ (Russell & Norvig, 2021; Mariani & Dwivedi, 2024)

ในขณะเดียวกัน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญและผู้สอนมิได้คาดหวังให้นิสิตมีทักษะเชิงเทคนิคขั้นสูงด้าน AI หากแต่ให้ความสำคัญกับความเข้าใจศักยภาพและข้อจำกัดของ AI เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการได้อย่างเหมาะสม ประเด็นดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะนวัตกรรมบริการจำเป็นต้องสร้างสมดุลระหว่างทักษะเชิงเทคโนโลยีและทักษะเชิงมนุษย์ ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับกรอบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เน้นการคิดเชิงวิพากษ์ ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ชี้ว่า ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่ได้เกิดจากโครงสร้างหรือเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยเชิงมนุษย์และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสดงออก การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความรู้สึกลอดภัยทางจิตวิทยา (Lan & Chienwattanasook, 2024)

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

การอภิปรายผลในมิติของการออกแบบหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรต้นแบบที่พัฒนาขึ้นควรประกอบด้วย หมวดวิชาที่ครอบคลุมทั้งความรู้พื้นฐานด้าน AI การออกแบบนวัตกรรม บริการเชิงสร้างสรรค์ การใช้ข้อมูล เพื่อพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติผ่านโครงการและกรณีศึกษา โครงสร้างดังกล่าวสะท้อนแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรแบบอิงสมรรถนะ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในบริบทการทำงาน และสอดคล้องกับกรอบแนวทางการพัฒนาหลักสูตรสมัยใหม่ที่มีความสำคัญกับจริยธรรม และผลกระทบทางสังคมของเทคโนโลยี

การที่นิสิตและผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการใช้กรณีศึกษาจริงจากภาคอุตสาหกรรม สะท้อนแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้เชิง ทฤษฎีกับสถานการณ์จริง และพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้ ที่เน้นการลงมือปฏิบัติและการบูรณาการข้ามศาสตร์เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะนวัตกรรมบริการของ นิสิต งานวิจัยเชิงประจักษ์ยังสนับสนุนว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทดลอง การตัดสินใจเฉพาะหน้า และการปรับตัว มีบทบาท สำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะและความสามารถในการทำงาน ซึ่งช่วยสะท้อนบทบาทของการเรียนรู้ผ่าน ประสบการณ์ใน บริบทการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Zhang & Chienwattanasook, 2024)

การอภิปรายผลในมิติของนวัตกรรมบริการและการสร้างคุณค่าร่วม

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยภายใต้กรอบทฤษฎีนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะแนวคิด Service-Dominant Logic (SDL) พบว่า บทบาทของ AI ในหลักสูตรต้นแบบสอดคล้องกับการมอง AI เป็นทรัพยากรเชิงปฏิบัติการที่สนับสนุนการสร้าง คุณค่าร่วมระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและเทคโนโลยี ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่เน้นการใช้ AI เพื่อสนับสนุนการ ออกแบบบริการและการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า สะท้อนแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับ งานศึกษาที่ชี้ว่า AI สามารถเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรมบริการในยุคดิจิทัล (Langes et al., 2023)

การอภิปรายผลในมิติของความยั่งยืนและความพร้อมของบัณฑิต

หลักสูตรต้นแบบที่บูรณาการ AI และนวัตกรรมบริการมีศักยภาพในการสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนในภาคบริการ โดย การเตรียมบัณฑิตให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ช่วยลดช่องว่างระหว่างการศึกษาและ การทำงานจริง และเสริมสร้างทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพในระยะยาว การผสมผสานองค์ความรู้ด้าน AI ทักษะนวัตกรรม บริการ และการจัดการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ สอดคล้องกับงานศึกษาที่ชี้ว่า การพัฒนาความรู้เท่าทัน AI และทักษะแห่ง ศตวรรษที่ 21 มีบทบาทสำคัญต่อความพร้อมของบัณฑิตสำหรับอนาคต (Salhab & Aboushi, 2025)

กล่าวโดยสรุป การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า หลักสูตรต้นแบบที่พัฒนาขึ้นมิได้เป็นเพียงการปรับปรุง เนื้อหารายวิชา หากแต่เป็นการออกแบบระบบการเรียนรู้ที่บูรณาการเทคโนโลยี สมรรถนะ และบริบทอุตสาหกรรม อย่างเป็นองค์รวม ซึ่งมีศักยภาพในการยกระดับการจัดการศึกษาในสาขาอุตสาหกรรมบริการ และสนับสนุนการพัฒนา บัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับอนาคตและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเมื่อพิจารณาในบริบทระดับชาติและการเปรียบเทียบกับ หลักสูตรสากล (National Context and International Benchmarking) การพัฒนาหลักสูตรนี้ไม่เพียงตอบโจทย์ ยุทธศาสตร์ชาติ (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, & Ministry of Digital Economy and Society, 2022) แต่ยังสอดคล้องกับแนวทางของสถาบันชั้นนำระดับโลกที่กำลังบูรณาการ AI เข้ากับการออกแบบ นวัตกรรมและบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับหลักสูตรต้นแบบนี้กับหลักสูตรชั้นนำในต่างประเทศ จึงพบความสอดคล้องที่ น่าสนใจ จากการเปรียบเทียบในตารางที่ 1 งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า 4 หมวดวิชาที่พัฒนาขึ้นนั้นมิใช่การออกแบบโดยขาด มุมมองในระดับสากล แต่ได้สะท้อนถึงองค์ประกอบหลักที่สถาบันชั้นนำของโลก นำไปใช้ในการสอนนวัตกรรมที่ ขับเคลื่อนด้วย AI โดยมีจุดร่วมที่สำคัญ คือ การผสมผสานความเข้าใจ AI (Module 1) การออกแบบที่ยึดมนุษย์เป็น ศูนย์กลาง (Module 2) การใช้ข้อมูล (Module 3) และการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง (Module 4) ดังนั้น จุดแข็งของ หลักสูตรต้นแบบนี้จะอยู่ที่การปรับและการประยุกต์ (Contextualization) โมเดลระดับสากลเหล่านี้ให้เข้ากับบริบทของ อุตสาหกรรมบริการในประเทศไทยโดยเฉพาะ

Table 1 Comparison between the Prototype Curriculum and Leading International Curricula in Innovation and AI

Institution	Curriculum/Program Name	Key Curriculum Components	Alignment with Prototype
Kasetsart University (Prototype Model)	Prototype Curriculum for Service Innovation with Artificial Intelligence (AI)	- Fundamentals of Artificial Intelligence - Creative Service Design - Data Analytics for Enhancing Service Innovation - Experiential Learning through Capstone Projects	(Benchmark Criteria for Curriculum Development)
MIT	- Designing and Building AI Products and Services - AI-Driven Innovation	- AI Strategy and Leadership - AI-Driven Innovation Techniques - Prototyping and Concept Development - Human-AI Ecosystems	Strongly aligns with Modules 1, 2, and 4
Carnegie Mellon (CMU)	- Design of AI Products and Services - Digital Service Innovation	- Human-Centered Design (HCD) - Improv Brainstorming - Lean Innovation - Minimum Viable Product (MVP) Development	Strongly aligns with Modules 2 and 4
Stanford University	- Health Innovation Program - Service Design	- Service Design - Process Improvement - Data Assessment - Real-world Case Studies	Strongly aligns with Modules 1, 3 and 4

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยและการอภิปราย สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับการพัฒนาและการนำหลักสูตรต้นแบบเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะนวัตกรรมบริการด้วยปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในทางปฏิบัติ ตลอดจนการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายในระดับสถาบันอุดมศึกษาและระบบการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (Practical Implications) การพัฒนาหลักสูตรในสาขาอุตสาหกรรมบริการควรมุ่งบูรณาการความรู้พื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์เข้ากับการพัฒนาสมรรถนะนวัตกรรมบริการอย่างเป็นระบบ โดยไม่เน้นการถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่ควรออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การคิดเชิงวิเคราะห์ และการยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้บัณฑิตสามารถนำ AI ไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบ และพัฒนาบริการได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการใช้กรณีศึกษาจริงจากภาคอุตสาหกรรม ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนควรนำแนวทางการเรียนรู้แบบโครงงาน (Project-Based Learning) และการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บัณฑิตได้ฝึกใช้เครื่องมือด้าน AI และการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กับการแก้ปัญหาเชิงบริการในสถานการณ์จริง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความพร้อมของนิสิตต่อการทำงานในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2569)

นอกจากนี้ การประเมินผลการเรียนรู้ควรพิจารณาทั้งทักษะเชิงเทคนิคและทักษะเชิงมนุษย์ โดยไม่จำกัดอยู่เพียงการสอบข้อเขียน แต่ควรครอบคลุมการประเมินจากผลงาน โครงการ และกระบวนการทำงานร่วมกัน เพื่อสะท้อนสมรรถนะ นวัตกรรมบริการของนิสิตอย่างรอบด้าน

2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Implications) มหาวิทยาลัยควรกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ในการบูรณาการ ปัญญาประดิษฐ์และนวัตกรรมบริการเข้าสู่หลักสูตรอย่างเป็นรูปธรรม โดยสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรที่มีลักษณะอิง สมรรถนะและเชื่อมโยงกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อยกระดับคุณภาพบัณฑิตในสาขาอุตสาหกรรมบริการให้ สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ

นโยบายระดับสถาบันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ผู้สอน ทั้งในด้านความรู้ด้าน AI และ แนวทางการจัดการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรและโครงสร้างสนับสนุน เช่น เครื่องมือ ดิจิทัลและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการบูรณาการ AI ในการเรียนการสอน

ในระดับระบบการศึกษา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการ AI และนวัตกรรมบริการ สอดคล้องกับ เป้าหมายการพัฒนาทุนมนุษย์และการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ การสนับสนุนเชิงนโยบายต่อหลักสูตรลักษณะ ดังกล่าวจะช่วยลดช่องว่างระหว่างการศึกษาและการทำงานจริง และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของภาค บริการในระยะยาว

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดที่ควรพิจารณาในการตีความและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ ประการแรก การวิจัย ดำเนินการในบริบทของนิสิตคณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพียงแห่ง เดียว แม้ว่าตัวอย่างจะสะท้อนลักษณะของผู้เรียนในสาขาอุตสาหกรรมบริการได้ในระดับหนึ่ง แต่ผลการวิจัยอาจยังไม่ สามารถสรุปอ้างอิงไปยังสถาบันอุดมศึกษาอื่นหรือสาขาวิชาอื่นได้อย่างครอบคลุม ประการที่สอง การวิจัยเชิงปริมาณ อาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นการรายงานด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลที่ได้ อาจได้รับอิทธิพลจาก การรับรู้ส่วนบุคคลหรืออคติในการตอบแบบสอบถาม แม้ว่าจะมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้านความ ตรงและความเชื่อมั่นแล้วก็ตาม ประการที่สาม การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional) ซึ่ง สะท้อนสภาพการรับรู้และสมรรถนะของนิสิตในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น จึงไม่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของ สมรรถนะนวัตกรรมบริการ หรือผลลัพธ์ของการนำหลักสูตรต้นแบบไปใช้ในระยะยาวได้อย่างชัดเจน และประการ สุดท้าย แม้ว่าการวิจัยจะใช้ระเบียบวิธีแบบผสมผสานเพื่อเสริมความสมบูรณ์ของผลการศึกษา แต่จำนวนผู้ให้ข้อมูล หลักในการวิจัยเชิงคุณภาพมีขอบเขตจำกัดตามความเหมาะสมของการวิจัยเชิงลึก ดังนั้น มุมมองที่ได้อาจยังไม่ ครอบคลุมความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในระบบอุตสาหกรรมบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสถาบันอุดมศึกษาอื่น หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม บริการในบริบทที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละบริบท เช่น บริบทของผู้เรียน ความ ต้องการของตลาดแรงงานแต่ละภูมิภาค ซึ่งจะช่วยให้ความชัดเจนในการอ้างอิงและยืนยันความเหมาะสมของหลักสูตร ต้นแบบ และควรมีการศึกษาผลลัพธ์ในการนำหลักสูตรต้นแบบไปใช้จริง โดยอาจใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลองหรือกึ่ง ทดลอง เพื่อยืนยันประสิทธิผลของหลักสูตรต้นแบบในเชิงผลลัพธ์การเรียนรู้ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการ ขยายมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมกลุ่มอื่นเพิ่ม เช่น ผู้ใช้บัณฑิตในภาคอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้ได้ผล สะท้อนของหลักสูตรพัฒนาขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมบริการในบริบทที่แตกต่างกัน

References

- Erstad, O., Cernochová, M., Knezek, G., Furuta, T., Takami, K., & Liang, C. (2024). Social and emotional modes of learning within digital ecosystems: Emerging research agendas. *Technology, Knowledge and Learning*, 29, 1751-1766.
- Habib, S., Vogel, T., Anli, X., & Thorne, E. (2024). How does generative artificial intelligence impact student creativity?. *Journal of Creativity*, 34(1), 100072.
- Lan, J., & Chienwattanasook, K. (2024). Impact of Team Relationship Differentiation on Team Creativity: A Qualitative Research with Psychological Safety in the Team as a Mediator. *International Journal of Body, Mind and Culture*, 11(2), 93-105.
- Langes, B., Peters, C., Reinhard, P., Li, M., Hermann, S., Katzenberger, R., Boes, A., & Leimeister, J. (2023). Hybrid Intelligence Service Support. In B. Langes, C. Peters, A. Boes, & J. Leimeister. (ed.). *Innovationen für datenbasierte Wertschöpfung. Mit internetbasierten Dienstleistungen die Zukunft der Wirtschaft gestalten* (pp. 37-49). Munich: ISF München.
- Mariani, M., & Dwivedi, Y. (2024). Generative artificial intelligence in innovation management: A preview of future research developments. *Journal of Business Research*, 175, 114542.
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, & Ministry of Digital Economy and Society. (2022). *Thailand national AI strategy and action plan (2022-2027)*. Retrieved from www.ai.in.th/wp-content/uploads/2022/12/20220726-AI.pdf.
- Ng, D., Leung, J., Su, J., Ng, R., & Chu, S. (2023). Teachers' AI digital competencies and twenty-first century skills in the post-pandemic world. *Educational Technology Research and Development*, 71, 137-161.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *The thirteenth national economic and social development plan (2023-2027)*. Retrieved from www.nesdc.go.th/the-national-economic-and-social-development-plan/the-thirteenth-plan-2023-2027/.
- Rahiman, H., & Kodikal, R. (2024). Revolutionizing education: Artificial intelligence empowered learning in higher education. *Cogent Education*, 11(1), 2293431.
- Ramos, H., Caro, O., Bardales, E., Huatangari, L., Trigos, J., Guevara, J., & Santos, R. (2025). Artificial intelligence skills and their impact on the employability of university graduates. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 8, 1629320.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). London: Pearson.
- Salhab, R., & Aboushi, M. (2025). Influence of AI literacy and 21st-century skills on the acceptance of generative artificial intelligence among college students. *Frontiers in Education*, 10, 1640212.
- Turing, A. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind*, 59(236), 433-460.
- Zhang, Q., & Chienwattanasook, K. (2024). The Influence of Organizational Identity on Employees' Work Competence: The Mediating Role of Improvisational Behavior. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 1619-1632.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors, and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or that its manufacturer may claim, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).