การพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต

Development of Service Potential Indicators According to Thai Hotel Chain Standards for Hotel Management Students in Phuket Area

ฉัตรมณี ประทุมทอง[1] ระชานนท์ ทวีผล[2] พิทักษ์ ศิริวงศ์[3]
Chadmanee Prathumthong, Rachanon Taweepol, Phitak Siriwong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบศักยภาพการบริการ และ (3) พัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถาม และแนวคำถามแบบปลายเปิดสำหรับการสนทนากลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน และผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวน 18 คน วิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการสร้างทฤษฎีฐานราก การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแบบแก่นสาระ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงานบริการ และความสามารถในการบริการ (2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานบริการมีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริการ ขณะที่คุณลักษณะงานบริการและความสามารถในการบริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ พบว่า ได้ตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการจำนวน 38 ตัวบ่งชี้ ภายใต้ 12 องค์ประกอบย่อย และ 3 องค์ประกอบหลัก ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเห็นพ้องต้องกันของผู้ประเมิน นำไปสู่การพัฒนากรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย (TH-SPI Framework)

คำสำคัญ (Keywords): ตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการ; โรงแรมเครือขายสัญชาติไทย; นักศึกษาการจัดการโรงแรม

Received: 2026-06-20 Revised: 2026-10-24 Accepted: 2026-10-29

[1] นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Doctor of Philosophy Program (Tourism Hotel and Event Management) Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: chadmanee.p@pkru.ac.th

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: taweephol_r@su.ac.th

[3] รองศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Associate Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: phitak@ms.su.ac.th

Abstract

The research article aimed to (1) study service potential according to Thai hotel chain standards for hotel management students in Phuket area, (2) examine the causal relationships among the components of service potential, and (3) develop service potential indicators according to Thai hotel chain standards for hotel management students in Phuket area. A mixed-methods research design was employed. The research instruments consisted of semi-structured interviews, a questionnaire, and open-ended questions for focus group discussions. Data were collected from 30 key informants, a sample of 420 students, and 18 focus group participants. Data were analyzed using the grounded theory approach, confirmatory factor analysis (CFA), structural equation modeling (SEM) and thematic analysis.

The research findings revealed that (1) the service potential according to Thai hotel chain standards consisted of 3 major components: Personal Attributes, Service Attributes, and Service Competency; (2) the confirmatory factor analysis (CFA) revealed that the measurement model demonstrated a good fit with the empirical data; the causal relationship analysis also revealed that the structural equation model (SEM) demonstrated a good fit with the empirical data. Personal Attributes and Service Attributes significantly influenced Service Competency, while Service Attributes and Service Competency significantly influenced Service Potential; and (3) the development process resulted in 38 service potential indicators under 12 subcomponents and 3 major components. The proposed indicators achieved inter-rater agreement among evaluators, leading to the development of the Thai Hotel Service Potential Indicators Framework (TH-SPI Framework).

Keywords: service potential indicators; Thai hotel chains; hotel management students

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจโรงแรม หนึ่งในธุรกิจสำคัญในอุตสาหกรรมบริการที่เติบโตควบคู่กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลประมาณการปี พ.ศ. 2568 ของ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2569: 52–55) รายงานว่าประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมประมาณ 2.68 ล้านล้านบาท ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม ทั้งในด้านการสร้างมูลค่าเพิ่ม การกระจายรายได้ และการจ้างงานในภาคบริการ ขณะที่ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศด้านการท่องเที่ยว (Tourism GDP) ซึ่งรวมผลกระทบทางตรงและทางอ้อม มีมูลค่าประมาณ 2.70 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.32 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ โดยจำแนกเป็นสัดส่วนทางตรงร้อยละ 5.49 และทางอ้อมร้อยละ 8.83 ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังก่อให้เกิดการจ้างงานประมาณ 4.74 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 11.89 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมดในประเทศ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีมูลค่าผลผลิตมากที่สุด ได้แก่ ที่พักแรมสำหรับผู้เยี่ยมเยือน

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน (พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และคณะ, 2568: 4) โดยเฉพาะโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ที่ต้องแข่งขันกับโรงแรมเครือข่ายต่างประเทศ (International Hotel Chain) ซึ่งมีความได้เปรียบด้านชื่อเสียงที่เป็นสากลและฐานข้อมูลลูกค้า (มัญชรี ผอบทิพย์ และคณะ, 2562: 292) รวมถึงโรงแรมอิสระ (Independent Hotel) ขนาดเล็กที่แข่งขันด้วยกลยุทธ์ราคาต่ำ (Lunkam, 2021; ผู้วิจัยแปล) ทั้งนี้ ณัฐฐาพร วงศ์ประทีบ และวรรษิดา บุญญาณเมธาพร (2566: 50) กล่าวถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันว่า สิ่งสำคัญคือคุณภาพการให้บริการ โดยพนักงานผู้ส่งมอบบริการนับเป็นหัวใจหลักสำคัญในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นผู้ถ่ายทอดกลยุทธ์การบริการผ่านปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในสถานการณ์จริง (Wirtz & Jerger, 2016; ผู้วิจัยแปล) การพัฒนาศักยภาพผู้เรียนจึงเป็นการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับโรงแรมอย่างยั่งยืนด้วยเช่นกัน โดยบุคลากรในพื้นที่สามารถสะท้อนความเป็นไทยท้องถิ่นสู่การสร้างความแตกต่างของการให้บริการแบบไทยในสังคมโลก และสอดคล้องกับการส่งเสริมการบริการบนพื้นฐานของอัตลักษณ์และค่านิยมวัฒนธรรมไทย (Thainess - Oriented Hospitality) ซึ่งเป็นการบริการที่ลึกซึ้งและมาจากจิตวิญญาณ (Spirit) (เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ และคณะ, 2566: 283)

ปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมมีการนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หรือหุ่นยนต์เข้ามาเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการ (กวินภพ สายเพ็ชร์, 2564: 211) แต่หากพิจารณาตามมิติของเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ หรือ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy และ Responsiveness (Parasuraman et al., 1988; ผู้วิจัยแปล) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพิจารณาและสังเคราะห์ในบริบทของธุรกิจโรงแรม จำแนกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ให้บริการ สินค้าหรือบริการ และกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Brunner-Sperdin and Peters (2009; ผู้วิจัยแปล) ที่อธิบายคุณภาพประสบการณ์ของผู้รับบริการผ่านองค์ประกอบด้าน Hardware, Software และ Humanware จะเห็นได้ว่า 1 ใน 3 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ จะมีด้านของพนักงานผู้ให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงด้านอื่นๆ ก็เกิดขึ้นผ่านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบของพนักงานผู้ให้บริการทั้งสิ้น (Pan & Ha, 2021; ผู้วิจัยแปล) นอกจากนี้ Ho et al. (2025; ผู้วิจัยแปล) พบว่า แม้ว่าหุ่นยนต์จะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงแรม แต่ยังมีข้อจำกัดด้านความยืดหยุ่นในการจัดการปัญหาฉุกเฉินและการแสดงความเห็นอกเห็นใจและความใส่ใจต่อลูกค้า

การพัฒนาศักยภาพการบริการของผู้เรียนสามารถอธิบายได้จากแนวคิดสมรรถนะ (Competency) โดย Boyatzis (1982; ผู้วิจัยแปล) อธิบายสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล ขณะที่ Spencer และ Spencer (1993; ผู้วิจัยแปล) เสนอแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สังเกตได้ ได้แก่ ความรู้และทักษะ และองค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล และมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ส่วน Dubois and Rothwell (2004; ผู้วิจัยแปล) ให้ความสำคัญกับการนำสมรรถนะมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้เป็นฐานทฤษฎีในการพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการ โดยพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน

บริการ และความสามารถในการบริการ เพื่อสะท้อนความพร้อมของผู้เรียนในการปฏิบัติงานบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย

จากการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) คุณลักษณะงานบริการ และ (3) ความสามารถในการบริการ ซึ่งมีลักษณะเชื่อมโยงและเสริมสร้างกัน ตามภาพที่ 1 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบศักยภาพการบริการ
ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาศักยภาพการบริการที่ผ่านมาส่วนใหญ่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรและคุณภาพการบริการ ขณะที่การพัฒนาชุดตัวบ่งชี้ที่บูรณาการคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงานบริการ และความสามารถในการบริการ เพื่อประเมินศักยภาพการบริการของนักศึกษาการจัดการโรงแรมให้สอดคล้องกับมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในขอบเขตของวรรณกรรมที่ทบทวน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อให้ได้กรอบตัวบ่งชี้และพัฒนาเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดศักยภาพการบริการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1) เพื่อศึกษาศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต

3) เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Method)

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต”เป็นการวิจัยและการพัฒนา (Research and Development) แบบผสานวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการดำเนินการวิจัยดังนี้

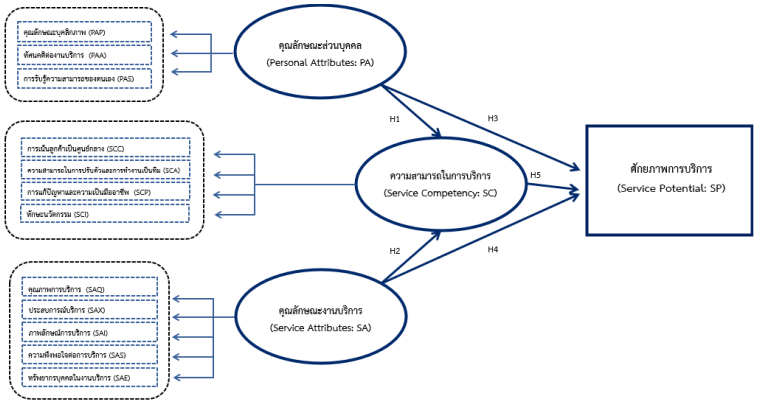
1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาและสังเคราะห์องค์ประกอบศักยภาพการบริการ จากนั้นนำองค์ประกอบที่ได้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง และพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการที่เหมาะสมกับบริบทของนักศึกษาการจัดการโรงแรมและมาตรฐานการบริการของโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย

จากผลการศึกษาและสังเคราะห์องค์ประกอบศักยภาพการบริการในการวิจัยขั้นที่ 1 ผู้วิจัยนำองค์ประกอบที่ได้มากำหนดเป็นตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes: PA) คุณลักษณะงานบริการ (Service Attributes: SA) ความสามารถในการบริการ (Service Competency: SC) และศักยภาพการบริการ (Service Potential: SP) โดยอาศัยแนวคิดสมรรถนะและคุณภาพการบริการเป็นพื้นฐานในการกำหนดสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ H1 คุณลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการบริการ, H2 คุณลักษณะงานบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการบริการ, H3 คุณลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อศักยภาพการบริการ, H4 คุณลักษณะงานบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อศักยภาพการบริการ และ H5 ความสามารถในการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อศักยภาพการบริการ ตามภาพที่ 2 ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย (Research Framework and Hypotheses)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย (Research Framework and Hypotheses)
ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยกับผู้เข้าร่วมวิจัย (Participants) ที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบทบาทของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้

ข้อมูลหลัก ระดับหัวหน้าของแผนกทรัพยากรบุคคลและแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งไม่น้อยกว่า 2 ปี ของโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ที่มีชื่อเสียงในจังหวัดภูเก็ต และได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวผ่านเกณฑ์ระดับ 4-5 ดาวจากสมาคมโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2567) และเป็นกลุ่มโรงแรมที่กำลังขยายธุรกิจบริการสู่นานาชาติ โรงแรมละ 5 คน จำนวนทั้งสิ้น 6 โรงแรม ใน 6 เครือข่าย รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้นจำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มผู้เรียนระดับปริญญาตรี หลักสูตรการจัดการโรงแรมระดับอุดมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 3 สถาบัน มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 570 คน กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างคืออายุ 18 ปีขึ้นไป และผ่านการฝึกงานหรือมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการในโรงแรม ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์อัตราส่วน 10 คนต่อข้อคำถาม 1 ข้อ จากแบบสอบถามจำนวน 42 ข้อ จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนเท่ากันทั้ง 3 สถาบัน สถาบันละ 140 คน

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อเรียบเรียงร่างองค์ประกอบศักยภาพการบริการ โดยผู้เข้าร่วมการสนทนาจากภาครัฐและภาคเอกชน 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญด้านธุรกิจโรงแรม (2) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทยที่มีชื่อเสียงในจังหวัดภูเก็ต และได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวผ่านเกณฑ์ระดับ 4-5 ดาวจากสมาคมโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2567) และเป็นกลุ่มโรงแรมที่กำลังขยายธุรกิจบริการสู่นานาชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และ (3) ผู้เรียนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานหรือผ่านการฝึกประสบการณ์จากโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย รวมผู้เข้าร่วมการสนทนาทั้งสิ้นจำนวน 18 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

จังหวัดภูเก็ต

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2568 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2569

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยผู้วิจัยกำหนดโครงสร้างและประเด็นคำถามโดยรวมเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) แล้วใช้คำสำคัญ (Keywords) เป็นเครื่องชี้นำในการสัมภาษณ์และซักถามพูดคุยกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยวางแผนการสัมภาษณ์แบบคร่าวๆ ไว้ล่วงหน้า ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับข้อคำถามและการลำดับขั้นตอน แต่จะเป็นการพูดคุยสนทนาตามธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) เพื่อให้เห็นถึงความคิดเห็น เหตุผล และมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก และผู้วิจัยจะใช้เครื่องบันทึกเสียง เพื่อบันทึกข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการช่วยป้องกันมิให้ข้อมูลสูญหาย

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาแบบสอบถามจากผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) ตามแนวทางของ Rovinelli and Hambleton (1976; ผู้วิจัยแปล) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ผลการตรวจสอบได้ค่าได้ค่า IOC เท่ากับ 0.99 และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามแนวทางของ

Nunnally and Bernstein (1994; ผู้วิจัยแปล) กับกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน เป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่รวมอยู่ในกลุ่มตัวอย่างจริง ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.90 ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ ศักยภาพการบริการ (Service Potential: SP) เป็นตัวแปรตามที่มุ่งวัดการรับรู้ความพร้อมโดยรวมของนักศึกษาในการปฏิบัติงานบริการในโรงแรม ผ่านข้อคำถามเฉพาะ 4 ข้อ ครอบคลุมความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ โดยแยกจากข้อคำถามที่ใช้วัดคุณลักษณะส่วนบุคคล (PA) คุณลักษณะงานบริการ (SA) และความสามารถในการบริการ (SC) และมิได้คำนวณจากผลรวมของคะแนนองค์ประกอบทั้งสาม

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้แนวคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) สำหรับแบบสนทนากลุ่ม ซึ่งมาจากการเรียบเรียงร่างตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทยสำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต ยกมาเป็นประเด็นคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นและอภิปรายตอบโต้กันในการสนทนากลุ่ม โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง เพื่อบันทึกข้อมูลจากผู้ร่วมสนทนา ซึ่งเป็นการช่วยป้องกันมิให้ข้อมูลสูญหาย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำการวิจัยเอกสาร รวบรวม คัดเลือก และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารต่าง ๆ โดยคัดเลือกข้อมูลจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ มีการเผยแพร่สู่สาธารณะในแหล่งข้อมูลเชิงวิชาการ จากนั้นผู้วิจัยพิจารณาเกี่ยวกับข้อสรุปของแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้ถูกรวบรวมนำมาสร้างเป็นแนวคำถามการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิภาคสนาม (Field Note) จากการสนทนาถามตอบโดยตรงของผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้เป็นการสนทนาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลของศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทยสำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาหลักสูตรการจัดการโรงแรมระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 420 ตัวอย่าง โดยประสานงานกับสถาบันการศึกษาที่เป็นพื้นที่ศึกษา ชี้แจงวัตถุประสงค์และสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย และดำเนินการเก็บข้อมูลภายหลังได้รับความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ผ่านรูปแบบลิงค์ข้อคำถามใน Google Form ทั้งนี้การตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาประมาณ 30 นาที จากนั้นตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมสนทนากลุ่มกับผู้เข้าร่วมการสนทนาอย่างละเอียด รวมถึงมีการแจ้งเวลา และสถานที่ในการจัดสนทนากลุ่มให้ทราบล่วงหน้า รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในเรื่องการเดินทางให้กับผู้เข้าร่วมการสนทนาทุกคน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประสานงานกับนักวิชาการที่มีองค์ความรู้ในเรื่องการบริการ มาทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ (Moderator) และผู้วิจัยจะทำหน้าที่เป็นผู้จดบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ผู้วิจัยใช้วิธีวิทยาการประยุกต์การสร้างทฤษฎีฐานราก โดยเริ่มจากการวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารทางวิชาการโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินเอกสารของ Scott (1990; ผู้วิจัยแปล) ซึ่งประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ ความจริง ความน่าเชื่อถือ การเป็นตัวแทน และความหมาย จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Pattern Matching ตามแนวทางของ Yin (2003; ผู้วิจัยแปล) ประกอบด้วยการลดข้อมูล การจัดรูปข้อมูล และการสรุปผล เพื่อนำไปพัฒนาแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก และในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ใส่เป็นรหัสแทนแต่ละบุคคล เช่น HR-01 และ FB-01 มีบัญชีรหัสแยกไว้ต่างหากเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล หลังจากนั้นจะถอดเทปบทสนทนา จากบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลและนำข้อมูลทั้งหมดมารวบรวมและเก็บเป็นเอกสาร โดยอาศัยการตีความ (Interpretation) เพื่อหาคำอธิบายสำหรับปรากฏการณ์ในขอบเขตที่จำกัด เพื่อนำไปสร้างแนวความคิดแบบใหม่ หรือข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต บางข้อคำถามจะมีการเก็บข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้สมมติฐานหรือทฤษฎีที่สร้างขึ้นจะถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) ผู้วิจัยจึงจะสังเคราะห์และจำลองข้อสรุปเชิงทฤษฎีในรูปแบบของภาพจำลองทางความคิด (Conceptual Model) ตามความเหมาะสม (ชาย โพธิสิตา, 2556: 167) และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้งด้านแหล่งข้อมูล วิธีการ และทฤษฎี (ธัญมัย ปรัชญาวุฒิรัตน์, 2563: 73-74)

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบศักยภาพการบริการ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา และใช้โปรแกรม AMOS ในการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของเครื่องมือที่สร้างขึ้น และวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลและสมมติฐานการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ด้วยการสนทนากลุ่มกับผู้ร่วมสนทนาจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อร่างองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ได้จากผลการวิจัยขั้นตอนที่ 1 และ 2 ข้อมูลที่ได้ถูกถอดความแบบคำต่อคำ (Verbatim Transcription) และวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแบบแก่นสาระ (Thematic Analysis) ตามแนวทางของ (Braun & Clarke, 2006; ผู้วิจัยแปล) จากนั้นผู้วิจัยนำร่างตัวบ่งชี้ไปตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมินด้วยค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน (Cohen’s Kappa Coefficient) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.65 แสดงถึงความสอดคล้องในระดับค่อนข้างสูง และยืนยันความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัย (Research Results)

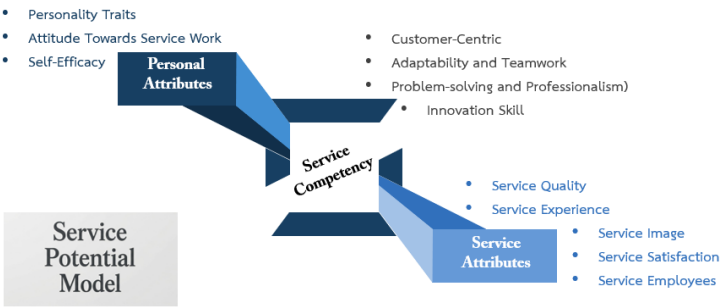
สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงลักษณะภายในของบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานบริการ ประกอบด้วย คุณลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Traits), ทัศนคติต่องานบริการ (Attitude Towards Service Work) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพที่เหมาะสม ทัศนคติเชิงบวก ความมั่นใจ ความสุภาพ อดทน และความสามารถควบคุมอารมณ์ นอกจากนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเองยังส่งผลต่อความมั่นใจในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2) คุณลักษณะงานบริการ (Service Attributes) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงบริบทและลักษณะเฉพาะของงานบริการในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย คุณภาพบริการ (Service Quality), ประสบการณ์บริการ (Service Experience), ภาพลักษณ์การบริการ (Service Image), ความพึงพอใจต่องานบริการ (Service Satisfaction) และทรัพยากรบุคคลในงานบริการ (Service Employees) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญกับมาตรฐานการบริการ การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ และการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรผ่านการบริการของพนักงาน ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนว่า บุคลากรถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดของงานบริการ เนื่องจากเป็นผู้สร้างปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความประทับใจของผู้รับบริการ

3) ความสามารถในการบริการ (Service Competency) เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานบริการในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric), ความสามารถในการปรับตัวและการทำงานเป็นทีม (Adaptability and Teamwork), การแก้ปัญหาและความเป็นมืออาชีพ (Problem-solving and Professionalism) และทักษะนวัตกรรม (Innovation Skill) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญกับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตซึ่งมีความหลากหลายของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

จากข้อสรุปเชิงทฤษฎีของกระบวนการประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานราก สามารถสังเคราะห์องค์ประกอบศักยภาพการบริการเป็น Service Potential Model ตามภาพที่ 3 ดังต่อไปนี้



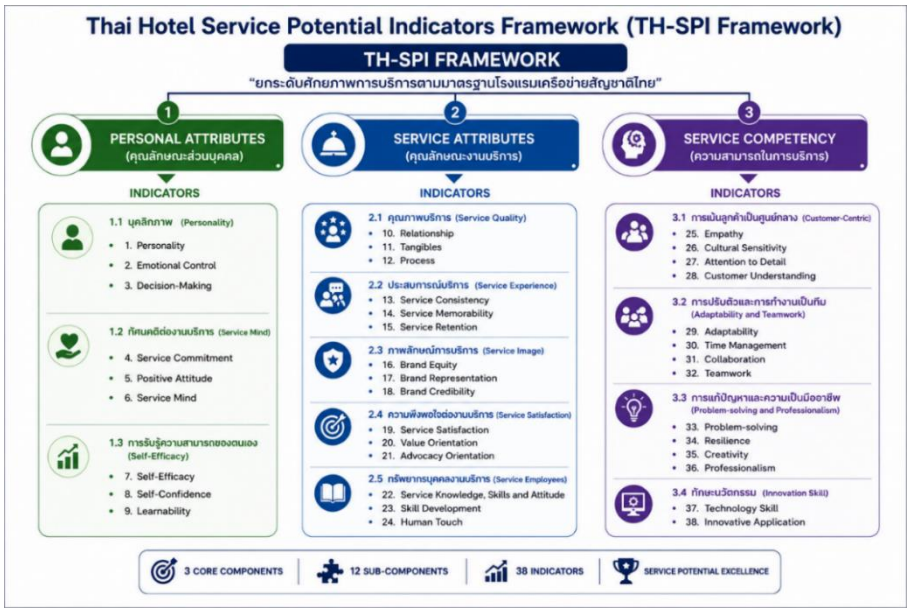
ภาพที่ 3 Service Potential Model จากการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกสู่การสร้างทฤษฎีฐานราก
ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พบว่า โมเดลการวัดขององค์ประกอบหลักทั้ง 3 ด้าน มีความ

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะส่วนบุคคล (PA) มีค่า χ^2/df = .04, CFI = 1.00, RMSEA = .00, AVE = .66 และ CR = .85, คุณลักษณะงานบริการ (SA) มีค่า χ^2/df = .49, CFI = 1.00, RMSEA = .00, AVE = .71 และ CR = .92 และความสามารถในการบริการ (SC) มีค่า χ^2/df = 1.82, CFI = .99, RMSEA = .04, AVE = .76 และ CR = .93 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดย (χ^2 = 47.441, df = 38, p = .140, χ^2/df = 1.248, CFI = .998, TLI = .996 และ RMSEA = .024) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความสามารถในการบริการ (β = .307, p < .001) และคุณลักษณะงานบริการส่งผลต่อความสามารถในการบริการ (β = .610, p < .001) ขณะที่คุณลักษณะงานบริการ (β = .278, p = .001) และความสามารถในการบริการ (β = .575, p < .001) มีอิทธิพลต่อศักยภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อศักยภาพการบริการ (β = .012, p = .882) ทั้งนี้ โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการบริการ (SC) ได้ร้อยละ 79.4 (R^2 = .794) และศักยภาพการบริการ (SP) ได้ร้อยละ 70.6 (R^2 = .706)

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับถ้อยคำและเพิ่มเติมประเด็นที่เกี่ยวข้องของตัวบ่งชี้ให้มีความชัดเจน สามารถวัดและประเมินผลได้ และสะท้อนพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการจริง โดยให้ความสำคัญกับประเด็นการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การใช้เทคโนโลยีในการบริการ และการจัดการอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจโรงแรม ภายหลังการปรับปรุงและตรวจสอบความเห็นพ้องต้องกันของผู้ประเมินด้วยค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน (Cohen's Kappa Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.65 ได้ตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการจำนวน 38 ตัวบ่งชี้ ภายใต้ 12 องค์ประกอบย่อย และ 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงานบริการ และความสามารถในการบริการ สามารถสรุปเป็นกรอบ (Framework) ตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย ที่มีชื่อว่า TH-SPI Framework อธิบายตามภาพที่ 4 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4 กรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย
(Thai Hotel Service Potential Indicators Framework: TH-SPI Framework)
ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลของวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่า ศักยภาพการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) คุณลักษณะงานบริการ (Service Attributes) และความสามารถในการบริการ (Service Competency) ซึ่งมีความเชื่อมโยงและส่งเสริมซึ่งกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานบริการในธุรกิจโรงแรมต้องอาศัยทั้งคุณลักษณะภายในของบุคคล ความเข้าใจบริบทและมาตรฐานของงานบริการ ตลอดจนการประยุกต์ใช้ความสามาถในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993; ผู้วิจัยแปล) และ Boyatzis (1982; ผู้วิจัยแปล) ที่อธิบายการบูรณาการคุณลักษณะภายใน ความรู้ และทักษะที่นำไปสู่การปฏิบัติงาน รวมถึง Brunner-Sperdin and Peters (2009; ผู้วิจัยแปล) ที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้าน Hardware, Software และ Humanware ในการสร้างคุณภาพการบริการ จึงสะท้อนว่าการพัฒนาศักยภาพการบริการของนักศึกษาควรพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามองค์ประกอบร่วมกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการบริการ ขณะที่คุณลักษณะงานบริการและความสามารถในการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อศักยภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคุณลักษณะงานบริการมีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริการมากที่สุด สะท้อนความสำคัญของความเข้าใจมาตรฐาน คุณภาพ ประสบการณ์ และบริบทงานบริการ ควบคู่กับคุณลักษณะภายในบุคคล สอดคล้องกับ Li and Huang (2017; ผู้วิจัยแปล) และ Chiang and Birtch (2011; ผู้วิจัยแปล) ที่ชี้ว่าบริบทและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนคุณภาพการบริการมีส่วนส่งเสริมการมุ่งเน้นและความสามารถในการบริการของบุคลากร

ความสามารถในการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อศักยภาพการบริการมากที่สุด สะท้อนว่าความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของผู้เรียนต้องแสดงออกผ่านการปฏิบัติงานจริง ทั้งการมุ่งเน้นผู้รับบริการ การปรับตัวและการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาและความเป็นมืออาชีพ และการประยุกต์ใช้นวัตกรรม สอดคล้องกับรพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2563: 145) ที่พบว่าสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อศักยภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = .012, p = .882) อาจเกี่ยวข้องกับความซ้อนทับเชิงมโนทัศน์ระหว่างองค์ประกอบในแบบจำลอง แต่ยังไม่สามารถยืนยันผลของภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) เนื่องจากไม่ได้รายงานการตรวจสอบเฉพาะประเด็นนี้ ผลดังกล่าวจึงอาจสะท้อนว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานบริการ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง อาจส่งผลต่อศักยภาพการบริการผ่านความสามารถในการบริการ ซึ่งต้องทดสอบอิทธิพลทางอ้อมเพิ่มเติมในอนาคต สอดคล้องแนวคิดของ Spencer and Spencer

(1993; ผู้วิจัยแปล) ที่อธิบายว่าคุณลักษณะภายในเป็นพื้นฐานของบุคคลซึ่งแสดงออกผ่านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ยังเป็นนักศึกษาอาจต้องอาศัยการเรียนรู้และประสบการณ์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะภายในให้แสดงออกเป็นความสามารถในการบริการอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา พื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยได้ตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการ 38 ตัวบ่งชี้ ภายใต้ 12 องค์ประกอบย่อย และ 3 องค์ประกอบหลัก และพัฒนาเป็น Thai Hotel Service Potential Indicators Framework (TH-SPI Framework) ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะภายในของบุคคล ความเข้าใจบริบทของงานบริการ และความสามารถที่แสดงออกในการปฏิบัติงาน สะท้อนว่าศักยภาพการบริการต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ร่วมกัน มิใช่เพียงความรู้หรือทักษะด้านใดด้านหนึ่ง สอดคล้องกับ Dubois and Rothwell (2004; ผู้วิจัยแปล) ที่อธิบายสมรรถนะในลักษณะการบูรณาการความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และคุณลักษณะส่วนบุคคล และ Boyatzis (1982; ผู้วิจัยแปล) ที่ใช้แบบจำลองสมรรถนะเป็นกรอบในการพัฒนาและประเมินบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และกรอบ ASEAN MRA-TP ซึ่งมุ่งกำหนดสมรรถนะตามสาขาอาชีพและตำแหน่งงาน พบว่า TH-SPI Framework มีจุดเน้นที่การพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการสำหรับนักศึกษาการจัดการโรงแรม โดยบูรณาการคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงานบริการ และความสามารถในการบริการ ตามบริบทโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สามารถใช้เป็นกรอบสำหรับการพัฒนาความพร้อมของผู้เรียนให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และเสริมกับมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่มีอยู่เดิม โดยมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดแทน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

องค์ความรู้สำคัญที่ได้จากการวิจัย คือ กรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการตามมาตรฐานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย (Thai Hotel Service Potential Indicators Framework: TH-SPI Framework) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงานบริการ และความสามารถในการบริการ รวม 12 องค์ประกอบย่อย และ 38 ตัวบ่งชี้ ผลการวิจัยสะท้อนว่าศักยภาพการบริการเกิดจากการบูรณาการองค์ประกอบทั้งสามร่วมกัน โดยสามารถใช้กรอบตัวบ่งชี้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การประเมินผลผู้เรียน และการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย

ข้อจำกัดของการวิจัย (Research Limitations)

1. ข้อจำกัดด้านบริบทของพื้นที่ศึกษา การวิจัยในบริบทของโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทยในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยจึงสะท้อนบริบทเฉพาะพื้นที่ ควรตรวจสอบความเหมาะสมก่อนนำไปใช้ในบริบทอื่น

2. ข้อจำกัดด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลจากบุคลากรโรงแรมอาจมีผลกระทบจาก ภาระงาน เวลา และภาพลักษณ์องค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อลดความคลาดเคลื่อน

3. ข้อจำกัดด้านระเบียบวิธีวิจัย การเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง สะท้อนศักยภาพการบริการ ณ ช่วงเวลาที่ศึกษาเท่านั้น จึงควรมีการติดตามผลเพื่อยืนยันความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวและแรงงานสามารถนำกรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการไปใช้กำหนดแนวทางฝึกอบรมและยกระดับทักษะแรงงาน รวมถึงพัฒนาระบบทดสอบและรับรองสมรรถนะวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมมาตรฐานการบริการที่มีเอกลักษณ์แบบไทยในจังหวัดภูเก็ต

1.2 ข้อเสนอแนะต่อภาคการศึกษา ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาและคณาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรการจัดการโรงแรม สามารถนำกรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการทั้ง 38 ตัวบ่งชี้ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) โดยเฉพาะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน เพื่อให้เกณฑ์การประเมินสอดคล้องกับภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งนำองค์ประกอบศักยภาพการบริการไปพัฒนาเป็นหลักสูตรระยะสั้นหรือเข้าสู่ระบบธนาคารหน่วยกิต เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปพัฒนาสมรรถนะตามความต้องการของโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย

1.3 ข้อเสนอแนะต่อภาคเอกชนและสถานประกอบการ ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย สามารถนำกรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการไปพัฒนาเป็นคู่มือมาตรฐานหรือแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการประเมิน วางแผนพัฒนาบุคลากร และพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมทั้งใช้เป็นกรอบความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษา เพื่อคัดเลือกนักศึกษาเข้าฝึกงานและกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาบุคลากรก่อนเข้าสู่การทำงานจริง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาเชิงเปรียบเทียบและการขยายขอบเขตบริบท โดยการทดสอบและเปรียบเทียบความสอดคล้องของกรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักอื่นของประเทศไทย เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และสมุย หรือในธุรกิจโรงแรมประเภทอื่น เช่น โรงแรมเครือข่ายนานาชาติและโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังด้านสมรรถนะการบริการและขยายองค์ความรู้ให้ครอบคลุมบริบทอุตสาหกรรมบริการมากขึ้น

2.2 การวิจัยเชิงติดตามผลระยะยาว โดยการติดตามผู้เรียนหรือบัณฑิตที่ได้รับการพัฒนาตามกรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการเมื่อเข้าสู่การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อประเมินประสิทธิผลและพัฒนาการของศักยภาพการบริการในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและอัตราการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร

2.3 การวิจัยและพัฒนาเครื่องมือประเมินผลเชิงนวัตกรรม โดยการนำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการทั้ง 38 ตัวบ่งชี้ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินทักษะการบริการ เช่น แอปพลิเคชันประเมินตนเองของผู้เรียน (Self-assessment Application) หรือเครื่องมือจำลองสถานการณ์เสมือนจริง (VR Simulation Assessment) เพื่อให้สถาบันการศึกษาและสถานประกอบการมีเครื่องมือที่ทันสมัยและแม่นยำในการประเมินสมรรถนะด้านการบริการ

2.4 การศึกษาโดยเปลี่ยนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มผู้รับบริการ โดยการขยายการศึกษาจากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม ไปสู่กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อยืนยันว่ากรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการทั้ง 38 ตัวบ่งชี้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2.5 การขยายกรอบแนวคิดการวิจัยโดยการเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยการนำกรอบตัวบ่งชี้ศักยภาพการบริการไปศึกษาร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความภักดีต่อแบรนด์ เพื่อทดสอบผลกระทบของศักยภาพการบริการ ตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรกำกับ (Mediating and Moderating Variables) เช่น รูปแบบการจัดการเรียนการสอนและความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งตัวแปรด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cross-Cultural Variables) จากกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในบริบทนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติ

เอกสารอ้างอิง (References)

เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ จารุวรรณ แดงบุบผา และ อลงกต ยะไวทย์. (2566). สมรรถนะจิตบริการแบบไทยที่โดดเด่นเพื่อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและจิตบริการ. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. 14(1): 280-307.

กวินภพ สายเพ็ชร์. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับโอกาสในการปรับตัวทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์.** 23(1): 207-220.

ชาย โพธิสิตา. (2556). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 6. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ณัฐฐาพร วงศ์ประทีบ และ วรรษิดา บุญญาณเมธาพร. (2566). กลยุทธ์การปรับตัวด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กบูทีคล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19. **วารสารรัชต์ภาคย์.** 17(51): 48-65.

ธัญมัย ปรัชญาวุฒิรัตน์. (2563). **การสร้างทฤษฎีฐานรากภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษา: พหุกรณีศึกษา.** วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ พจ ตู้พจ และ ณัฐชยา สมมาศเดชสกุล. (2568). แนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในยุคแห่งการพลิกโฉมทางธุรกิจของประเทศไทย. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. 4(1): 1-22.

มัญชรี ผอบทิพย์ ชาคริต สกุลอิสริยาภรณ์ ประยงค์ มีใจซื่อ และ ชัยฤทธิ์ ทองรอด. (2562). ผลกระทบของพันธะผูกพันของพนักงานและบุพปัจจัยต่อความตั้งใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายสัญชาติไทย. **วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์.** 9(2): 290-306.

รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ. (2563). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. **Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University**. 14(2): 140-150.

สมาคมโรงแรมไทย. (2567). **รายชื่อโรงแรม/รีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.thaihotels.org/attachments/view/?attach_id=261627. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2567.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2569). **Tourism Economic Review.** 7(1). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.mots.go.th/images/v2022_0fdb77e2-6431-46fe-a655-fda158abcff1.pdf สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2569.

Boyatzis, R. E. (1982). **The competent manager: A model for effective performance**. John Wiley & Sons.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**. 3(2): 77-101.

Brunner-Sperdin, A., & Peters, M. (2009). What influences guests' emotions? The case of high-quality hotels. **International Journal of Tourism Research**. 11(2): 171-183.

Chiang, F. F. T., & Birtch, T. A. (2011). Reward climate and its impact on service quality orientation and employee attitudes. **International Journal of Hospitality Management**. 30(1): 3-9.

Dubois, D. D., & Rothwell, W. J. (2004). **Competency-based human resource management**. Davies-Black Publishing.

Ho, P. T., Li, Y. M., Ho, M. T., Kuo, H. T., & Nguyen, M. U. (2025). A study on the perception of hotel employees towards service robots in developing countries: A case of Vietnam. **Tourism and Hospitality Management**. 31(3): 333-343.

Li, Y., & Huang, S. S. (2017). Hospitality service climate, employee service orientation, career aspiration and performance: A moderated mediation model. **International Journal of Hospitality Management**. 67: 24-32.

Lunkam, P. (2021). **Industry Outlook 2021–2023: Hotel Industry.** [Online]. Available: https://www.krungsri.com/en/research/industry/industryoutlook/services/hotels/io/io-hotel-21 Retrieved April 30, 2026.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric theory**. 3rd ed. McGraw-Hill.

Pan, H., & Ha, H. Y. (2021). Service quality and satisfaction in the context of varying levels of restaurant image and customer orientation during the COVID- 19 pandemic. **Sustainability**. 13(17): 9694.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing**. 64(1): 12-40.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity** [Paper presentation]. Annual Meeting of the American Educational Research Association, San Francisco, CA, United States.

Scott, J. (1990). **A matter of record: Documentary sources in social research.** Polity Press.

Spencer, L. M., Jr., & Spencer, S. M. (1993). **Competence at work: Models for superior performance**. John Wiley & Sons.

Wirtz, J., & Jerger, C. (2016). Managing service employees: Literature review, expert opinions, and research directions. **The Service Industries Journal**. 36(15-16): 757-788.

Yin, R. K. (2003). **Case study research: Design and methods.** 3rd ed. Sage Publications.