



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการทำงานในโรงแรม
ของแรงงานในอนาคตในยุคปัญญาประดิษฐ์*
FACTORS INFLUENCING THE DEVELOPMENT OF FUTURE HOTEL WORKFORCE
SKILLS IN THE AGE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE



นรินทร์สิริ เชียงพันธ์

Narinsiree Chiangphan

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

Thai-Nichi Institute of Technology

Corresponding Author E-mail: Narinsiree@tni.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. จัดกลุ่มทักษะสำคัญสำหรับการทำงานโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ และ 2. วิเคราะห์หาอิทธิพลของกลุ่มปัจจัยต่อทักษะสำคัญสำหรับการทำงานโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บแบบสอบถามจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและโรงแรมในภาคกลาง จำนวน 400 คน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และวิเคราะห์อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรข้างต้นต่อทักษะการทำงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ผ่านการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัย ที่ส่งผลต่อทักษะสำคัญสำหรับการทำงานโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ 6 กลุ่ม ได้แก่ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโรงแรม ทักษะด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการทำงานร่วมกัน การสนับสนุนจากคณะ องค์กร และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างและสังคม และพบว่า มีปัจจัย 3 กลุ่มที่มีอิทธิพล ได้แก่ ทักษะด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง ($\beta=0.757$) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโรงแรม ($\beta=0.135$) และปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ($\beta=-0.092$) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยการให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการทำงานร่วมกัน การสนับสนุนจากคน องค์กร และเพื่อนร่วมงานและ X6 แรงจูงใจ



จากบุคคลรอบข้างและสังคม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อทักษะการทำงานในโรงแรมยุค AI สะท้อนว่าในบริบทที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรหรือกิจกรรมการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะการส่งเสริมทัศนคติด้านการเรียนรู้ การเสริมสร้างความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบโรงแรม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้

คำสำคัญ: ทักษะการทำงาน; โรงแรม; อนาคต; ปัญญาประดิษฐ์

Abstract

This research article aims 1. to categorize key skills required for hotel work in the era of artificial intelligence and 2. to analyze the influence of various factors on these essential skills. It is a quantitative study that collected data from 400 third-year students majoring in tourism and hospitality-related fields in the central region. The data were analyzed using Exploratory Factor Analysis (EFA) and Multiple Regression Analysis to determine the impact of the identified variables on the required hotel work skills in the AI era.

The findings revealed six groups of influencing factors on essential hotel work skills in the AI era: 1. digital technology competence and hotel system usage, 2. Learning attitudes and self-development, 3. customer orientation and collaboration, 4. Support from faculty, organizations, and colleagues, 5. fundamental factors and working facilities, and 6. motivation from surrounding individuals and society. Among these, three groups were found to have significant influence: learning attitudes and self-development ($\beta=0.757$), digital technology competence and hotel system usage ($\beta=0.135$), and fundamental factors and working facilities ($\beta=-0.092$). However, customer orientation and collaboration, support from people, organizations, and colleagues, and motivation from surrounding individuals and society did not have statistically significant effects on hotel work skills in the AI era. This reflects the increasing importance of technological adoption in the field. The research findings can be applied as a guideline for curriculum development or instructional activities in tourism and hospitality programs to align with the necessary skills for working in the AI era. This includes promoting learning attitudes, enhancing digital technology and

hotel system skills, and creating a supportive learning environment and resources.

Keywords: Working Skill; Hotel; Future; Artificial Intelligence

บทนำ

การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการทั่วโลก ทั้งในด้านการบริหารการดำเนินงาน การให้บริการลูกค้า และความต้องการคุณสมบัติของบุคลากรที่เปลี่ยนไป (Yoelao et al., 2021) สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมนี้ถือเป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศ และมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะการบริการในรูปแบบเดิม ควบคู่กับทักษะด้านดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ AI ถูกนำมาใช้ในระบบบริหารจัดการโรงแรม การให้บริการลูกค้า และงานสนับสนุนหลังบ้าน (Ngotngamwong, 2020) ส่งผลให้สถานประกอบการปรับเปลี่ยนความคาดหวังต่อบัณฑิตให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี การคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และความสามารถในการทำงานร่วมกับระบบ AI

อย่างไรก็ตาม ระบบการศึกษาไทยยังคงประสบปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมยุค AI โดยเฉพาะนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดทักษะด้านดิจิทัล การคิดวิเคราะห์ และการปรับตัว ขณะที่ประเทศไทยยังเผชิญปัญหาขาดแคลนบุคลากรด้านดิจิทัล (Laosen et al., 2024) โดยคาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ. 2573 ประเทศไทยจะขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้าน AI การประมวลผลบนระบบคลาวด์ และการออกแบบระบบอัจฉริยะรวมมากกว่า 500,000 คน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวไทยในอนาคต (Bangkok Post, 2023)

จากการศึกษาของ Kruesi & Bazelmans (2023) และ Pickles et al. (2025) พบว่าทักษะการทำงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1. ความชำนาญด้านเทคนิค ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ระบบบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (PMS) และแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ 2. ทักษะการให้บริการลูกค้า เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและตอบโต้เฉพาะบุคคลในสภาพแวดล้อมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี 3. ทักษะการแก้ปัญหาและการคิดอย่างมีวิจารณญาณ คือ การประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วย AI และ 4. ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น เป็นการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ กระบวนการทำงาน และการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม

ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการทำงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์พบว่ามีทฤษฎีและตัวแปรที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัยต่าง ๆ โดยสรุปดังตารางนี้



ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการทำงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์

ทฤษฎี	ตัวแปรต้น
Technology Acceptance Model (TAM) (El Archi & Benbba, 2023) (Li et al., 2024) (Zhu et al., 2024)	ความคุ้นเคยกับเครื่องมือ AI ความเข้าใจแนวคิด AI การใช้ AI แก้ปัญหา การปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าการใช้งานง่าย ความเพลิดเพลินในการใช้ เจตนาในการใช้ AI อิทธิพลทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้
Resource-Based View (RBV) (Ulker-Demirel & Ciftci, 2020) (Kruesi & Bazelmans, 2023)	การเรียนรู้แนวโน้มอุตสาหกรรม, ความรู้ด้านกฎหมายและจริยธรรม ความเชื่อมั่นในความสามารถด้านเทคโนโลยี ทักษะการใช้ PMS ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้เครื่องมือดิจิทัลทั่วไป คุณภาพโครงสร้างพื้นฐานไอที การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความพร้อมของทรัพยากร ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี การทำงานร่วมกับผู้อื่น
Theory of Planned Behavior (TPB) (Liao et al., 2025) (Kim & Han, 2022)	ความเชื่อว่าพัฒนาดตนเองได้ ความกล้าเรียนรู้จากข้อผิดพลาด การเปิดรับข้อเสนอแนะ ความกังวลต่อการถูกแทนที่ เจตนาในการใช้ AI อิทธิพลทางสังคม
Embodied Cognition (Vasudevan, 2021)	การตระหนักรู้ด้านจริยธรรม AI การให้ความสำคัญต่อลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม
Engagement Process Theory (EPT) (El Archi & Benbba, 2023) (Zhu et al., 2024)	การใช้ AI แก้ปัญหา การปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ การให้ความสำคัญต่อลูกค้า การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมีความจำเป็นในการหาแนวทางพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของนักศึกษาให้สอดคล้องกับทิศทางการทำงานในอนาคตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมไทยในยุค AI โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่ว่า ทักษะใดคือทักษะสำคัญสำหรับการทำงานในโรงแรมในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และ ปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทักษะเหล่านี้ ซึ่งยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ในกลุ่มนักศึกษาที่ใกล้เข้าสู่ตลาดแรงงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการทำงานในโรงแรมของแรงงานในอนาคตในยุคปัญญาประดิษฐ์
2. เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลของกลุ่มปัจจัยต่อทักษะการทำงานในโรงแรมของแรงงานในอนาคตในยุคปัญญาประดิษฐ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการทำงานโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดังกล่าว

ของนักศึกษาที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ข้อมูลถูกรวบรวมผ่านแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม จากสถาบันอุดมศึกษาในเขตภาคกลางของประเทศไทย เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้เป็นผู้ที่ใกล้สำเร็จการศึกษา และมีแนวโน้มเข้าสู่ตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมในระยะเวลาอันใกล้ ซึ่งความคิดเห็นและทัศนคติของนักศึกษาในช่วงเวลาดังกล่าวมีคุณค่าและเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำไปใช้ประกอบการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมหรือหลักสูตรเสริมสมรรถนะให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการในยุคปัจจุบัน (Friedrich & Kahn, 2016)

2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. ทักษะการทำงานในโรงแรมยุคปัญญาประดิษฐ์ (Kruesi & Bazelmans, 2023; Pickles et al., 2025) 3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ (ประยุกต์จากทฤษฎี Technology Acceptance Model(TAM), Resource-Based View(RBV), Theory of Planned Behavior(TPB), Embodied Cognition, Engagement Process Theory (EPT) 4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และเพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือมีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยใช้วิธี Index of Item-Objective Congruence (IOC) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.82 สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ 0.75 แสดงว่าเครื่องมือมีความเหมาะสมและสามารถใช้งานได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว แจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรมในมหาวิทยาลัยในภาคกลาง โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบภาคสนามหรือแบบออนไลน์ตามความเหมาะสม เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายและได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ โดยใช้เทคนิคหลัก 2 ประเภท ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อลดจำนวนตัวแปรและค้นหาโครงสร้างปัจจัยเชิงทฤษฎีที่ซ่อนอยู่ภายในข้อมูล โดยจำแนก



กลุ่มตัวแปรให้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อทักษะการทำงานของแรงงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 ทำการวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้ง 27 ตัวแปร เพื่อจัดกลุ่มตัวขับเคลื่อนคุณค่าความแตกต่าง (Differentiation Value Drivers) ที่ส่งผลต่อทักษะของนักศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการในยุคปัญญาประดิษฐ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนแบบวาริแมกซ์ (Varimax Rotation) เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เหมาะสม

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin Measure

Tests		Results
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.925
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5996.797
	df	351
	Sig.	0.000

Schmitt (2011) เสนอว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มีค่า ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีนัยสำคัญในทางปฏิบัติ ดังนั้น ในการศึกษาข้างนี้จึงเลือกตีความเฉพาะตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป เท่านั้น ส่งผลให้มีการตัดตัวแปรออกจำนวน 3 ตัว ได้แก่ ความเชื่อว่าความสามารถสามารถพัฒนาได้ ความกลัวที่จะถูกแทนที่ โดย AI และ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้

ภายหลังจากการตัดตัวแปร พบว่ามีตัวแปรคงเหลือทั้งหมด 24 ตัวแปร ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบจำนวน 6 กลุ่ม ซึ่งผลการวิเคราะห์ (แสดงในตารางที่ 2) พบว่าค่า KMO เท่ากับ .925 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ .50 และมีค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้งหมดมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ Total Variance

Com- ponent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.025	40.834	40.834	11.025	40.834	40.834	5.841	21.633	21.633
2	1.618	5.992	46.826	1.618	5.992	46.826	2.860	10.592	32.225
3	1.321	4.892	51.718	1.321	4.892	51.718	2.631	9.744	41.969
4	1.263	4.678	56.396	1.263	4.678	56.396	2.475	9.166	51.135
5	1.120	4.150	60.545	1.120	4.150	60.545	2.265	8.389	59.525
6	1.031	3.820	64.366	1.031	3.820	64.366	1.307	4.841	64.366

จากตารางที่ 3 แสดงองค์ประกอบสำคัญจำนวน 6 องค์ประกอบ ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนรวมของข้อมูลทั้งหมดได้ โดยองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 40.834 รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบที่ 2 (ร้อยละ 5.992) องค์ประกอบที่ 3 (ร้อยละ 4.892) องค์ประกอบที่ 4 (ร้อยละ 4.678) องค์ประกอบที่ 5 (ร้อยละ 4.150) และองค์ประกอบที่ 6 (ร้อยละ 3.820) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การแบ่งกลุ่มปัจจัยตามผลการวิเคราะห์ EFA

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance
ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโปรแกรม		11.025	40.834
ความตระหนักรู้เกี่ยวกับแนวโน้มอุตสาหกรรม	0.757		
ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับ	0.749		
ความคุ้นเคยในการใช้เครื่องมือ AI	0.745		
ทักษะการใช้ระบบบริหารจัดการโรงแรม (PMS)	0.698		
ความเชื่อมั่นในความสามารถด้านเทคโนโลยี	0.672		
ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการของ AI	0.657		
ทักษะการใช้เครื่องมือดิจิทัลทั่วไป	0.648		
ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	0.585		
การแก้ปัญหาด้วยการใช้ AI	0.518		
ทัศนคติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง		1.618	5.992
การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน	0.821		
การรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการทำงาน	0.717		
การรับรู้ว่าการใช้งานสนุกและน่าสนใจ	0.568		
ความสามารถในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่	0.509		
การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการทำงานร่วมกัน		1.321	4.892
ทัศนคติที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	0.820		
การเปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	0.649		
ความพร้อมในการยอมรับและใช้เทคโนโลยีใหม่	0.584		
ความกล้าในการเรียนรู้โดยไม่กลัวความผิดพลาด	0.526		
การสนับสนุนจากคณะ องค์กร และเพื่อนร่วมงาน		1.263	4.678
ความตั้งใจในการปฏิบัติหรือการใช้ AI	0.647		
ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม	0.638		
การตระหนักรู้ด้านจริยธรรมในการใช้ AI	0.550		
ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน		1.120	4.150
คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.795		
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	0.784		
ความพร้อมของทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	0.530		
แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างและสังคม			
อิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง	0.771	1.031	3.820
รวม		17.379	64.366

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของนักศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการในยุคปัญญาประดิษฐ์ โดยผล



การวิเคราะห์พบว่ามี นัยสำคัญในทางปฏิบัติ กล่าวคือ ตัวแปรทุกตัวที่ผ่านการวิเคราะห์มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ในช่วงระหว่าง 0.509 ถึง 0.821 และค่า Eigenvalue ขององค์ประกอบแต่ละกลุ่มอยู่ในช่วง 1.031 ถึง 11.025 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) นี้สามารถสกัดองค์ประกอบได้ทั้งหมด 6 องค์ประกอบและตั้งชื่อตามลักษณะร่วมของตัวแปรที่อยู่ในแต่ละกลุ่ม

2. วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ พบว่า สมการถดถอยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R=0.807$, $R^2=0.651$, Adjusted $R^2=0.646$, $F=122.316$, $Sig.=.001$) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวสามารถร่วมกัน อธิบายความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาได้ร้อยละ 65.1

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ Multiple Regression

ปัจจัย	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-.117	0.208		-0.562	.575
ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโรงแรม (X1)	0.174	0.067	0.135	2.577	.010*
ทัศนคติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (X2)	1.013	0.058	0.757	17.442	.001*
การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการทำงานร่วมกัน (X3)	0.039	0.063	0.029	0.623	.533
การสนับสนุนจากคณะ องค์กร และเพื่อนร่วมงาน (X4)	-.066	0.061	-0.045	-1.077	.282
ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X5)	-.126	0.057	-0.092	-2.208	.028*
แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างและสังคม (X6)	-.005	0.033	-0.004	-0.146	.884
$R = .807$ $R^2 = .651$ $R^2_{adj} = .646$ $F = 122.316$ $SE_{est} = .522$ $Sig. = .001$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05

เมื่อพิจารณาค่าความมีนัยสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า ทัศนคติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (X2) มีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่อทักษะของนักศึกษา ($B = 1.013$, $\beta = 0.757$, $t = 17.442$, $Sig. = .001$) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโรงแรม (X1) มีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($B = 0.174$, $\beta = 0.135$, $t = 2.577$, $Sig. = .010$) และปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X5) มีอิทธิพลเชิงลบและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($B = -0.126$, $\beta = -0.092$, $t = -2.208$, $Sig. = .028$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. จัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมสำหรับการทำงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ และ 2. วิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของนักศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ สามารถ อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของนักศึกษาในยุคปัญญาประดิษฐ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) พบว่า ปัจจัยทั้ง 24 ตัวแปรสามารถจำแนกออกเป็น 6 กลุ่มองค์ประกอบหลัก ซึ่งแต่ละกลุ่มปัจจัยมีความสัมพันธ์ภายในกลุ่มในระดับที่มีนัยสำคัญ โดยเฉพาะองค์ประกอบที่ 1 และ 2 ที่มีค่า Factor Loading สูงเกิน .70 หลายตัวแปร แสดงให้เห็นว่า นักศึกษารับรู้ถึงบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้ในยุค AI สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงของทักษะที่จำเป็นสำหรับแรงงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ World Economic Forum (2020) ที่ระบุว่า ทักษะด้านดิจิทัลความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และความยืดหยุ่น เป็นหัวใจสำคัญของบุคลากรในอนาคต

นอกจากนี้ การจัดกลุ่มตัวแปรยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Chi & Hoang (2023) ซึ่งพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในภาคบริการขึ้นอยู่กับทั้งความสามารถเชิงเทคนิค ทัศนคติส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ AI และการสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลโดยตรงต่อความสามารถในการนำ AI ไปใช้ปฏิบัติงานจริง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของนักศึกษา จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาได้ร้อยละ 65.1 ($\text{Adjusted } R^2=0.646$) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดีและมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig}=.001$) เมื่อตรวจสอบตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า ทัศนคติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาดตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุด สะท้อนว่านักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ จะสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุค AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Growth Mindset และการเรียนรู้แบบปรับตัวของ Dweck (2014) ที่เน้นว่าความเชื่อในศักยภาพของตนเองสามารถส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ในระยะยาว

ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโรงแรม มีอิทธิพลเชิงบวกเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ความชำนาญในการใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น ระบบ PMS หรือ AI Tools ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มขีดความสามารถของนักศึกษาในบริบทของการทำงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sotiriadis และคณะ (2020) ที่ชี้ว่า การเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลควรเป็นแกนกลางของการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการในยุคปัญญาประดิษฐ์

ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานกลับพบว่า มีอิทธิพลเชิงลบ ซึ่งอาจตีความได้ว่า นักศึกษาที่มีความกังวลว่าจะถูกเทคโนโลยีแทนที่ อาจมีความไม่มั่นใจหรือไม่กล้าใช้เครื่องมือ AI อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen & Wei (2025) ที่เสนอว่า ความกลัวต่อ AI (AI Anxiety) อาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะหากไม่ได้รับการสนับสนุนเชิงจิตวิทยาและระบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ปัจจัย X3 (การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการทำงานร่วมกัน), X4 (การสนับสนุนจากคน องค์กร และเพื่อนร่วมงาน) และ X6 (แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างและสังคม) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} > .05$) ต่อทักษะการทำงานในโรงแรมยุค AI ซึ่งอาจสะท้อนว่าใน



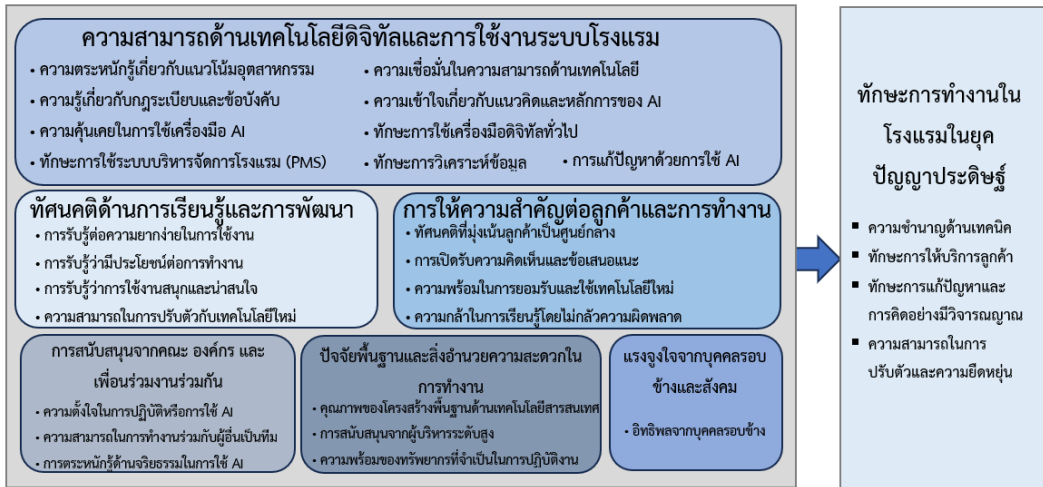
บริบทที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น ปัจจัยภายนอกเหล่านี้อาจมีบทบาทลดลงเมื่อเทียบกับแรงจูงใจภายในของบุคคล เช่น ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดจาก Self-Determination Theory (SDT) ซึ่งว่าแรงจูงใจภายใน เช่น ความรู้สึกมีความสามารถ (Competence) เอง และความเป็นอิสระ (Autonomy) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Rahmatillah et al., 2024)

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะของนักศึกษาสำหรับการทำงานในโรงแรมในยุค AI จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้ และการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กันไป พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทของ AI เพื่อลดความวิตกกังวลหรือความกลัวที่จะถูกแทนที่ ดังนั้น สถาบันการศึกษาและผู้บริหารหลักสูตรควรออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก และสร้างพื้นที่ให้ทดลองใช้เทคโนโลยีจริงในบริบทของการบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมในอนาคต

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาทำให้ได้องค์ความรู้จากการวิจัยในการสร้างทักษะการทำงานในโรงแรมในยุคปัญญาประดิษฐ์ ผ่านการส่งเสริมและพัฒนาปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานระบบโรงแรม ทัศนคติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการทำงานร่วมกัน การสนับสนุนจากคณะ องค์กร และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างและสังคม

องค์ความรู้ที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาสาขาการโรงแรมและการบริการ โดยเฉพาะการบูรณาการทักษะด้านดิจิทัลควบคู่กับทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Soft Skills) เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น AI และระบบอัตโนมัติในโรงแรม นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้วางกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรโรงแรม เช่น การจัดอบรมเชิงลึก การพัฒนาระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) หรือการจัดสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการปรับตัว ซึ่งจะช่วยยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมบริการในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สถาบันการศึกษาควรกำหนดนโยบายบูรณาการทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้ไว้ในหลักสูตร และจัดเวิร์กช็อปหรือเสริมการสอนด้วยกรณีศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของ AI ในอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มความเข้าใจด้านจริยธรรมและลดความวิตกกังวลของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพครูและอาจารย์ด้านทักษะดิจิทัลผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโรงแรมและการบริการ เช่น ระบบ Hotel Management และการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งบูรณาการผลการวิจัยนี้ในระดับนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อปรับปรุงหลักสูตรและส่งเสริมความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม เตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีทักษะที่สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีและ AI อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาและแรงจูงใจในระยะยาวที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะในยุค AI และควรเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษากลุ่มต่าง ๆ เช่น ระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน หรือระหว่างสถาบันในแต่ละภูมิภาค เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมตามบริบท



เอกสารอ้างอิง

- Bangkok Post. (2023). *AI skills deemed vital for workers, students*. Retrieved January 20, 2024, from <https://shorturl.asia/jwAxL>
- Chen, C. et al. (2025). From anxiety to action: exploring the impact of artificial intelligence anxiety and artificial intelligence self-efficacy on motivated learning of undergraduate students. *Interactive Learning Environments*, 33(4), 3162-3177.
- Chi, N. T. K. & Hoang Vu, N. (2023). Investigating the customer trust in artificial intelligence: The role of anthropomorphism, empathy response, and interaction. *CAAI Transactions on Intelligence Technology*, 8(1), 260-273.
- Dweck, C. S. (2014). *The mindset of a champion*. Stanford, CA.: Psychology at Stanford University.
- El Archi, Y. & Benbba, B. (2023). The applications of technology acceptance models in tourism and hospitality research: A systematic literature review. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 14(2), 379-391.
- Friedrich, R. E., & Kahn, I. (2016). The Role of College Students in Career Development: Perspectives from University Career Centers. *The Career Development Quarterly*, 64(2), 138-149.
- Kim, J. J. & Han, H. (2022). Hotel service innovation with smart technologies: Exploring consumers' readiness and behaviors. *Sustainability*, 14(10), 1-15.
- Kruesi, M. A. & Bazelmans, L. (2023). Resources, capabilities and competencies: a review of empirical hospitality and tourism research founded on the resource-based view of the firm. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 549-574.
- Laosen, N. et al. (2024, June). *Development of AI Chatbot for Tourism Promotion: A Case Study in Ranong and Chumphon, Thailand*. Chiang Mai, Thailand: IEEE.
- Li, F. et al. (2024). The technology acceptance model and hospitality and tourism consumers' intention to use mobile technologies: meta-analysis and structural equation modeling. *Cornell Hospitality Quarterly*, 65(4), 461-477.
- Liao, J. et al. (2025). The past, present, and future of AI in hospitality and tourism: a bibliometric analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 37(7), 2287-2305.



- Ngotngamwong, R. (2020). Artificial intelligence and its impacts on employability. *Human Behavior, Development and Society*, 21(2), 51-60.
- Pickles, M. et al. (2025). *Addressing global labour challenges: An integrative model for sustainable hospitality workplaces, informed by resource-based view theory and the kaleidoscope career model*. Retrieved January 20, 2024, from <https://shorturl.asia/U1qxm>
- Rahmatillah, M. R. et al. (2024). *Exploring self-determination theory and its consequences in hospitality industry; does generative artificial intelligence matters?*. Paris: Atlantis Press.
- Schmitt, T. A. (2011). Current methodological considerations in exploratory and confirmatory factor analysis. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 29(4), 304-321.
- Sotiriadis, M. et al. (2020). *Influence of Social Networks on Responsible Behaviour by Smart Tourists*. Cham: Springer International Publishing.
- Ulker-Demirel, E. & Ciftci, G. (2020). A systematic literature review of the theory of planned behavior in tourism, leisure and hospitality management research. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43(1), 209-219.
- Vasudevan, H. (2021). Resource-based view theory application on the educational service quality. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 6(6), 174-186.
- World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report 2020*. World Economic Forum. Retrieved January 20, 2024, from <https://shorturl.asia/p3h5b>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Yoelao, W. et al. (2021). Assessing Competencies, Career Adaptability, and Employability of Senior Students in Hospitality and Tourism Program after the COVID-19. *Journal of Business, Innovation and Sustainability (JBIS)*, 19(3), 20-43.
- Zhu, C. Z. G. et al. (2024). Examining the effects of Chat GPT on tourism and hospitality student responses through integrating technology acceptance model. *International Journal of Tourism Research*, 26(4), 1-9.

