

ความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
**The Priority Needs in Professional Experiences Provision Management
Innovation for Pre-service Education Programs in Hotel Industry
Based on the Concept of Agile Service Delivery**

ยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์,
พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และ อภิรดี จริยารังษิโรจน์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Yuthasak Poolsup,
Pruet Siribanpitak and Apiradee Jariyarangsirore
Chulalongkorn University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: Yuthasakpoolsup@gmail.com

บทคัดย่อ

การบริการที่นำแนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile service) เพื่อระบุปัญหาที่มีความซับซ้อนเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้สามารถส่งมอบการบริการที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ (GitLab, 2022 : Online) การจัดการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริง เพื่อตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถาบันการศึกษา จำนวน 59 แห่ง ที่เปิดหลักสูตรการโรงแรม มีผู้ให้ข้อมูลรวมจำนวน 168 คน และกลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการ จำนวน 2 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลรวมจำนวน 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNImodified)

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมค่าดัชนีความต้องการจำเป็นเท่ากับ (PNImodified) 0.275 โดยเมื่อพิจารณาด้านการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNImodified = 0.277) รองลงมาคือการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNImodified = 0.276) เมื่อพิจารณาด้านภาระงานบริการพบว่างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (PNImodified = 0.281) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุดรองลงมาคือ งาน

* วันที่รับบทความ : 4 กันยายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 17 กันยายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 18 กันยายน 2566

บริการการขายและการตลาด (PNI_{modified}= 0.275) เมื่อพิจารณาด้านการบริการที่ฉับไว การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ (PNI_{modified} = 0.310) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุดและอันดับรองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (PNI_{modified}= 0.277)

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น; การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ; หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ; อุตสาหกรรมโรงแรม; การบริการที่ฉับไว

Abstracts

The services that incorporate the Agile service concept aim to address frequently changing and complex problems, enabling the delivery of services that can adapt to changes (GitLab, 2022 : Online). Pre-employment education in the hotel industry, following the Agile service approach, emphasizes learning from real-world experiences to meet the rapidly changing needs of businesses.

This research is a descriptive study with the aim to explore the necessity of managing professional experiential learning for pre-service education curriculum in the hotel industry based on the concept of responsive service. The sample group consists of 59 educational institutions that offer hotel-related programs with a total of 168 respondents. Additionally, the sample group from businesses comprises 2 establishments with 12 respondents, making the total number of respondents 180. The tools used for the research include a questionnaire on the current situation and desired state, a 5-level Likert scale, and data analysis using frequency statistics, percentage, mean, deviation, standard deviation, and the Priority Need Index (PNI_{modified}).

The research results show that the overall Priority Need Index is 0.275. In terms of managing professional experiential learning for the pre-service education curriculum, the highest priority is the assessment of professional training outcomes (PNI_{modified} = 0.277), followed by the implementation of professional experiential learning (PNI_{modified} = 0.276). In terms of service workload, food and beverage service (PNI_{modified} = 0.281) has the highest Priority Need Index, followed by sales and marketing service (PNI_{modified} = 0.275). When considering responsive services, the use of software to support services and learning new technologies to enhance access to service user information (PNI_{modified} = 0.310) has the highest Priority Need Index. The next priority is team collaboration consisting of motivated individuals with good relationships, and continuous improvement of collaborative work methods (PNI_{modified} = 0.277).

Keywords: Priority Needs; Professional Experiences Provision Management; Pre-service Education Program; Hotel Industry; Agile Service Delivery

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อทุกด้านของวิถีชีวิตของมนุษย์ ทั้งในการศึกษาและการทำงาน และเป็นที่ท้าทายต่ออุตสาหกรรมบริการ การบริการที่นำแนวคิดในการทำงานแบบการบริการที่ฉับไว (Agile service) เพื่อระบุปัญหาที่มีความซับซ้อนเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้สามารถส่งมอบการบริการที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ (GitLab, 2022 : Online) ซึ่งจะต้องอาศัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

คุณลักษณะที่เป็นประเด็นสำคัญขององค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบการบริการที่ฉับไวนั้น คือ ทุกส่วนในองค์กรต้องประสานสัมพันธ์ทำงานร่วมกันเป็นทีม จึงจะนำมาซึ่งความ“อยู่รอด”และ “เติบโต” ในยุคที่อนาคตมีความไม่แน่นอน (สุทธิโสพรรณ ช่วยวงศ์ญาติ, 2561 : ออนไลน์) การบริการที่ฉับไวสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และสะท้อนถึงคุณภาพการบริการ และนวัตกรรมขององค์กร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ โดยเฉพาะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการจัดการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เกิดความเข้าใจ เรียนรู้ที่จะออกแบบและสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงกระทั่งเกิดเป็นการบริการที่ฉับไว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามความคาดหวัง

การจัดการศึกษาหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวต้องมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงก่อนการสำเร็จการศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่สถานประกอบการ โดยการจัดฝึกประสบการณ์วิชาชีพของมหาวิทยาลัยต้องมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงานจริง (Work-based Learning) เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างแรงงานที่มีลักษณะการปรับตัวได้อย่างฉับไวและตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมในแต่ละบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมค่าดัชนีความต้องการจำเป็นเท่ากับ (PNImodified) 0.275 โดยเมื่อพิจารณาด้านการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNImodified = 0.277) รองลงมาคือการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNImodified = 0.276) เมื่อพิจารณาด้านภาระงานบริการพบว่างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (PNImodified = 0.281) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุดรองลงมาคืองานบริการการขายและการตลาด (PNImodified= 0.275) เมื่อพิจารณาด้านการบริการที่ฉับไว การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ (PNImodified = 0.310) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุดและอันดับรองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (PNImodified= 0.277)

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าวและเกิดความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เพื่อพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะ ทักษะอาชีพให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในระดับอุดมศึกษา (ชั้นปีที่ 4) สาขาอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ และแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยเน้นทักษะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนประจำการร่วมกับแนวคิดการบริการที่ฉับไว เพื่อเน้นการฝึกทักษะอาชีพตามภาระงานในแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลจากสถานศึกษา ได้แก่ 1) ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จากมหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมจำนวน 59 หลักสูตร มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยตัวอย่างรวม 168 คน และ กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ ได้แก่ 1) ผู้บริหารโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป 2) ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 3) ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 4) ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก 5) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6) ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด โดยมีเกณฑ์การเลือกโรงแรม จากโรงแรมที่เริ่มก่อตั้งในประเทศไทยและมีการขยายสาขาในต่างประเทศ 2 แห่ง แห่งละ 6 คน จึงมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 180 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่ง ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จำนวน 120 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง คือ IOC (Item Objective Congruence) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ซึ่งพิจารณาเลือกค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 5 สถาบันฯ ละ 4 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน และ สถานประกอบการ 2 โรงแรม ในเครือดุสิต และ เครือมารี โรงแรมละ 6 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการทั่วไป 2 คน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 2 คน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 2 คน ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก 2 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 2 คน ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด 2 คน รวม 32 คน และนำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co-efficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 207-220) ได้ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.993 และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเห็นชอบและอนุมัติเพื่อนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนที่เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว และดำเนินการประสานงานส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นติดตามผลการทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีการตอบอย่างสมบูรณ์จำนวน 180 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งถือว่าเป็นอัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Berdie, Anderson, & Niebuhr, 1986)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว และ 2) จัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

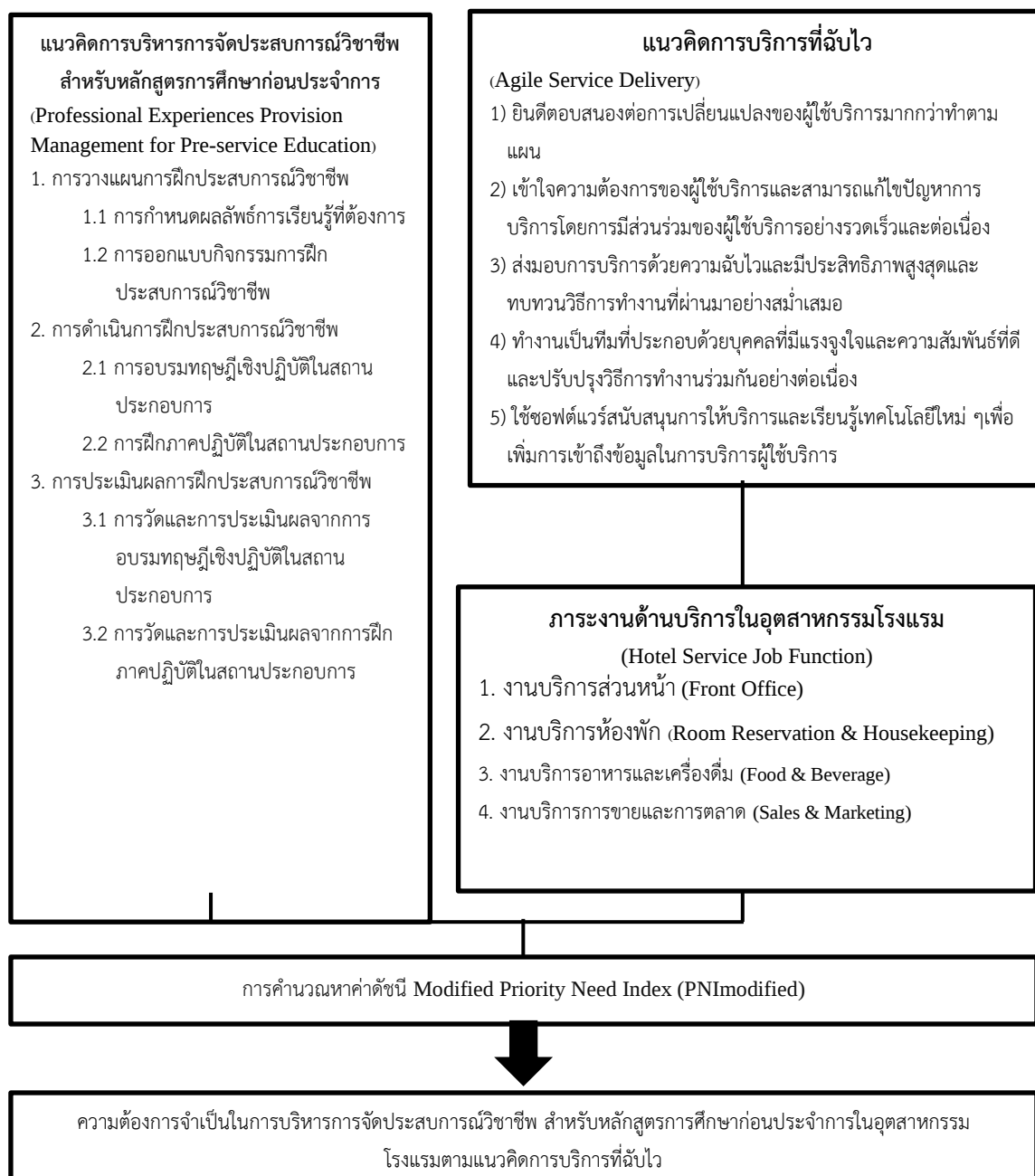
ส่วนการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์มาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น โดยใช้วิธี **Priority Needs Index (PNI)** สุวิมล ว่องวาณิช (2558 : 1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ และจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากค่าดัชนี PNI แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. นำส่งหนังสือจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยที่เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการประสานงานในการส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
2. วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
3. จัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา การบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
4. สรุปผลการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว แสดงได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ตารางที่ 1 ความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวโดยภาพรวม

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI modified	ลำดับ
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ		
1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	3.54	0.29	มาก	4.5	0.17	มากที่สุด	0.273	3
1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	3.53	0.29	มาก	4.48	0.19	มาก	0.269	
1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	3.54	0.31	มาก	4.52	0.19	มากที่สุด	0.277	
2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	3.56	0.28	มาก	4.54	0.18	มากที่สุด	0.276	2
2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.57	0.28	มาก	4.56	0.19	มากที่สุด	0.276	
2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.55	0.30	มาก	4.53	0.19	มากที่สุด	0.275	
3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	3.53	0.28	มาก	4.51	0.18	มากที่สุด	0.277	1
3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.54	0.29	มาก	4.51	0.19	มากที่สุด	0.274	
3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.52	0.30	มาก	4.51	0.20	มากที่สุด	0.281	
รวม	3.54	0.30	มาก	4.52	0.19	มากที่สุด	0.275	

จากตารางที่ 1 พบว่าการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม คือ (PNI modified = 0.277) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNI modified = 0.277) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด รองลงมาคือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์

วิชาชีพ (PNImodified = 0.276) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNImodified = 0.273) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน
ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวรายด้านภาระงานบริการ

ภาระงานบริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI modified	ลำดับ
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ		
1. งานบริการส่วนหน้า	3.53	0.2	มาก	4.48	0.19	มาก	0.270	4
		9						
2. งานบริการห้องพัก	3.55	0.2	มาก	4.53	0.18	มากที่สุด	0.275	3
		9						
3. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.54	0.2	มาก	4.54	0.17	มากที่สุด	0.281	1
		9						
4. งานบริการการขายและการตลาด	3.55	0.2	มาก	4.53	0.20	มากที่สุด	0.275	2
		7						

จากตารางที่ 2 พบว่าเมื่อพิจารณารายด้านภาระงานบริการในภาพรวม พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนี
ความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (PNImodified = 0.281) รองลงมาคือ งาน
บริการการขายและการตลาด (PNImodified = 0.275) งานบริการห้องพัก(PNImodified = 0.275) และ
งานบริการส่วนหน้า (PNImodified = 0.270) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน
ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวรายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไว

แนวคิดการบริการที่ฉับไว	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI modified	ลำดับ
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ		
1. ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ ผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	3.34	0.3	ปาน กลาง	4.21	0.27	มาก	0.259	4
		3						
2. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและ สามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมี ส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและ ต่อเนื่อง	3.54	0.2	มาก	4.44	0.22	มาก	0.253	5
		9						

แนวคิดการบริการที่ฉับไว	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI modified	ลำดับ
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ		
3. ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	3.55	0.2	มาก	4.53	0.19	มากที่สุด	0.275	3
4. ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.3	มาก	4.58	0.18	มากที่สุด	0.277	2
5. ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	3.69	0.2	มาก	4.84	0.12	มากที่สุด	0.310	1

จากตารางที่ 3 พบว่าเมื่อพิจารณาทางด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม พบว่า แนวคิดการบริการที่ฉับไวที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ (PNI_{modified} = 0.310) รองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (PNI_{modified} = 0.277) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ (PNI_{modified} = 0.275) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน (PNI_{modified} = 0.259) และ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (PNI_{modified} = 0.253) ตามลำดับ

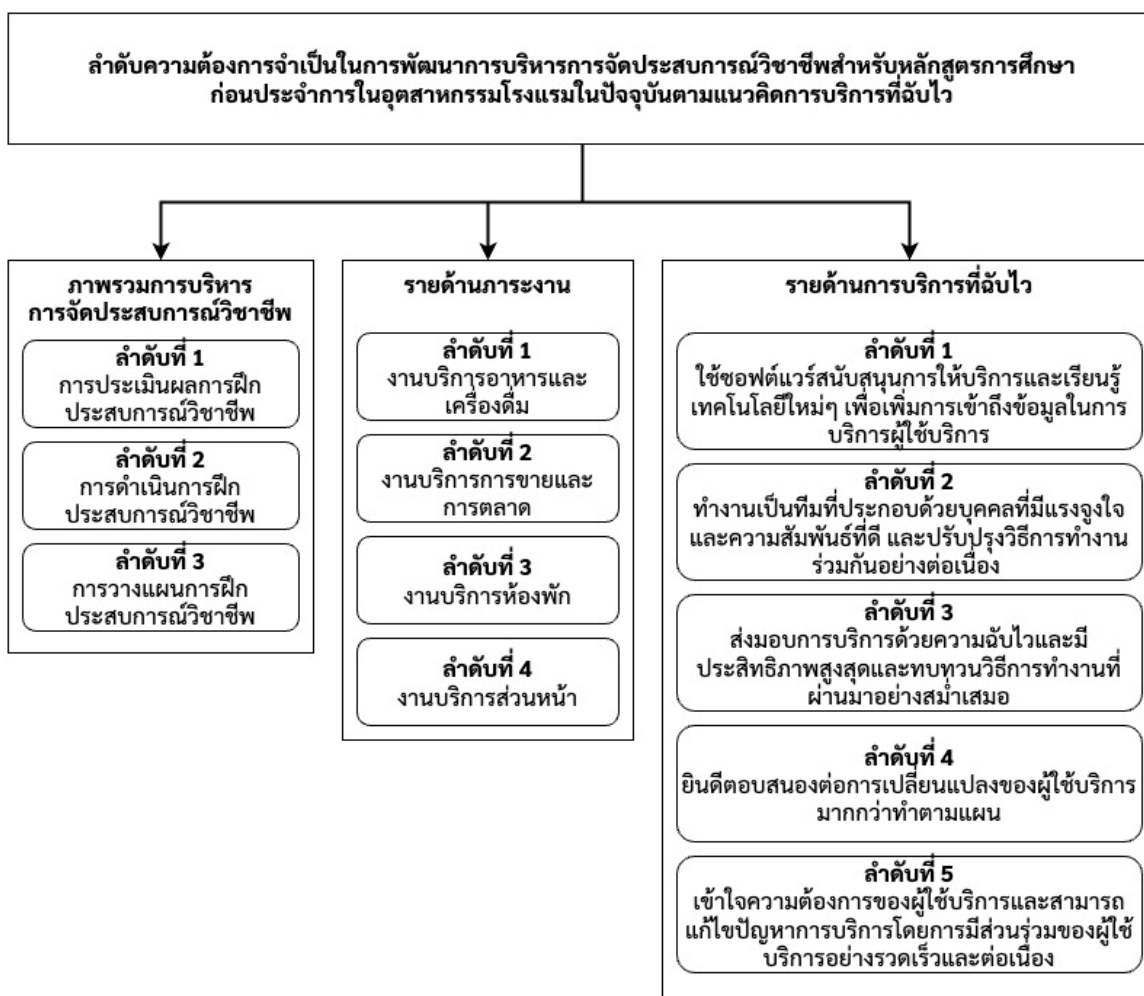
อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา การประเมินลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า ในองค์ประกอบของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพทั้ง 3 องค์ประกอบ อันได้แก่ การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการประเมินผล คือ สิ่งสำคัญเป็นอันดับแรกของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว การประเมินผลการ

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพถือส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนสามารถตระหนักถึงจุดอ่อน จุดแข็ง และความต้องการในการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ (Lotus Buckner, 2023 : Online) เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถประเมินถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นมีความสำคัญไม่เพียงแต่เป็นการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวและนำไปพัฒนาในอุตสาหกรรม (Deborah F. Beard, 2007 : 207-220) นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่าการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ส่วนในด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ และในด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด และการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ดังนั้นในการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน สำหรับด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมจะทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบัน (Saleha Parveen, 2012 : 487-498) นอกจากนั้นยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในตลาดแรงงานได้ สำหรับด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในยุคปัจจุบัน การที่จะสามารถประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสถานศึกษาจะต้องเข้าใจถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และนำไปปรับปรุง หรือ ปรับเปลี่ยนวิธีการเรียน การสอน หรือกระบวนการฝึกฝนให้ดียิ่งขึ้น (Thomas P. Verney, Stephen J. Holoviak, Anthony S. Winter, 2009 : 3) นอกจากนี้การวัดและประเมินผลแบบที่มีเกณฑ์ชัดเจนจะสามารถวัดได้ว่านักศึกษาได้พัฒนาทักษะอะไรบ้าง (Wynne Harlen, 2007 : 15-28) จากการฝึกปฏิบัติจริงจะช่วยให้นักศึกษาเมื่อได้รับคำติชมและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง หรือ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมหลังจากจบการศึกษา นอกจากนี้ในด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการสามารถช่วยให้นักศึกษาเข้าใจภาพรวมของการทำงานจริงก่อนนำไปสู่การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไว พบว่าใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน และ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ตามลำดับ จากลำดับความต้องการจำเป็นลำดับแรกแสดงให้เห็นว่าการใช้ซอฟต์แวร์ในการสนับสนุนการบริการ นักศึกษาควรได้รับการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งซอฟต์แวร์สามารถช่วยในการประมวลผลข้อมูลและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว (Prasanna Kansakar, Arslan Munir, Neda Shabani, 2019 : 60-65) ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที และตรงตามความต้องการของลูกค้า

ผลประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาด้านภาระงาน พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ งานบริการการขายและการตลาด งานบริการห้องพัก และ งานบริการส่วนหน้า ตามลำดับ ความต้องการจำเป็นสูงสุดสะท้อนถึงความสำคัญ ของงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นส่วนที่สำคัญในการนำมาซึ่งรายได้ของอุตสาหกรรมโรงแรม (พุทธชาติ ลุนคำ, 2565 : ออนไลน์) และจะต้องสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต



แผนภาพที่ 2 สรุปผลการประเมินลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์
วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยใช้

เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน การพัฒนาและปรับปรุง
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นสิ่งสำคัญ และสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้ นักศึกษาฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพได้รับความรู้และทักษะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน จากผลการศึกษาพบว่า
ลำดับความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดบริการที่ฉับไว ในด้านการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ หัวข้อการ
ประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดที่สุด

1. ผู้วิจัยจึงแนะนำให้สถานศึกษาและสถานประกอบการ ร่วมมือกันในการบริหารจัดการ ประสพการณ์วิชาชีพ โดยเน้นในด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัด ความสำเร็จของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา และยังช่วยในการประเมินผลเพื่อให้ทราบว่า นักศึกษาได้รับความรู้และเรียนรู้ทักษะใดบ้างจากการฝึกประสบการณ์ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ อย่างไรในสถานประกอบการจริง นอกจากนั้นการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพยังสามารถนำไปใช้ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมหรืองานทางวิชาการเพื่อให้ตรงและสอดคล้องกับความต้องการ ของสถานศึกษาและอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้ที่สนใจทำการวิจัยและพัฒนาโครงการในลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้ เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดบริการที่ฉับไว ในด้านการบริหารจัดการประสบการณ์ วิชาชีพ หัวข้อการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด และในด้าน บริการที่ฉับไว หัวข้อใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูล ในการบริการผู้ใช้บริการ ได้ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด

1. ผู้วิจัยเสนอแนะว่าให้มีการศึกษาแนวโน้มการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมในยุคปัจจุบัน เพื่อทำ การวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องว่าการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยการนำซอฟต์แวร์มาสนับสนุนการ ให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการ บริการ จะสามารถพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการตอบโจทย์แนวโน้มการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมในยุค ปัจจุบัน และอนาคตอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- พุทธชาติ ลุนคำ. (2565). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2562-2564: ธุรกิจโรงแรม. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024>.
- สุทธิโสพรรณ ช่วยวงศ์ญาติ. (2561). อยาก ‘Agile’ หรือ ‘กระจาย’ เลือกเอา! ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/120747>
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Berdie, D. R., Anderson, J. F., & Niebuhr, M. A. (1986). *Questionnaires: Design and use*. Metuchen, N.J.:Scarecrow Press.

- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper & Row
- Deborah, F. B. (2007). Assessment of Internship Experiences and Accounting Core Competencies, *Accounting Education*, 16 (2), 207-220
- Harlen, W. (2007). Criteria for evaluating systems for student assessment. *Studies in Educational Evaluation*, 33(1), 15-28.
- Kansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2019). Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. *IEEE Consumer Electronics Magazine*, 8 (3), 60-65.
- Lotus Buckner. (2010). Types of Assessments for Employees (With Steps and Tips). *Online*. Retrieved August 30, 2023. from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/assessment-for-employees>.
- Verney, T. P., Holoviak, S. J., & Winter, A. S. (2009). Enhancing the reliability of internship evaluations. *The Journal of Applied Business and Economics*, 9 (1), 22.