



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2566

การศึกษาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมสำหรับนักศึกษา

ด้านอุตสาหกรรมบริการในจังหวัดชลบุรี*

A STUDY OF CREATIVE THINKING FOR INNOVATION

FOR UNDERGRADUATE STUDENTS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

IN CHONBURI PROVINCE

อนุรักษ์ ทองขาว

Anurak Tongkaw

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาศึกษาทั่วไป คณะอุตสาหกรรม วิทยาลัยดุสิตธานี ศูนย์การศึกษาเมืองพัทยา,

e-Mail: Anurak.to@dtc.ac.th (Corresponding Author)

Assistant Professor, General Education Department, Faculty of Hospitality Industry,

Dusit Thani College, Pattaya, e-Mail: Anurak.to@dtc.ac.th (Corresponding Author)

(Received: 2023, September 7; Revised: 2023, October 24; Accepted: 2023, November 3)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในแต่ละมิติของหมวดหมู่แต่ละไบหมวดหมู่ 6 สี ครอบคลุม 6 ไบ สำหรับนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และเลือกกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ จำนวน 20 คน ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านอุตสาหกรรมบริการที่สนใจในการให้ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Games-Howell สำหรับการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นอยู่ระดับที่เห็นด้วยว่านักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในแต่ละมิติของหมวดหมู่แต่ละไบตามทฤษฎีหมวดหมู่ 6 สี ครอบคลุม 6 ไบ ดังนั้น ในการทำงานเรื่องใด ๆ นักศึกษาจะคิดคำนึงถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้น (หมวดหมู่สีขาว), นักศึกษามักจะสำรวจความต้องการหรือสำรวจความคาดหวังในผลงานก่อนเสมอ (หมวดหมู่สีแดง), นักศึกษาจะพิจารณาข้อเสียหรือ

*งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยดุสิตธานี ประจำปีการศึกษา 2563



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2566

จุดด้อยของผลงานเสมอ (หมวกสีดำ), นักศึกษาจะพิจารณาถึงประโยชน์ของผลงานเสมอ (หมวกสีเหลือง), นักศึกษาจะพิจารณาถึงผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการ (หมวกสีเขียว) และนักศึกษามักจะเรียงลำดับความสำคัญของความคิดในการทำงานเสมอ (หมวกสีฟ้า) 2) นักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม ในมิติของหมวกสีฟ้า หมวกสีเขียว และหมวกสีขาว มากกว่ามิติของหมวกสีอื่น ๆ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนานักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี ควรพัฒนานักศึกษาในเรื่องการศึกษาความคิดเห็น ความต้องการ และความชื่นชอบของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: นักศึกษา; นวัตกรรม; อุตสาหกรรมบริการ

ABSTRACT

This research aimed to study the level of opinions and compare opinions about creative thinking to create innovation in each dimension of hats according to the Six Thinking Hats Theory for students in Hospitality Industry of higher education institutions in Chonburi Province. The sample group comprised 400 undergraduate students studying in fields associated with the Hospitality Industry in Chonburi Province. This research used multistage sampling method and the sample group of 20 undergraduate students in the Service Industry were selected for an interview. The research tools were an opinion questionnaire and semi-structured interviews, the quality of which had been checked. The statistics used to analyze the data included mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple comparison tests using the Games-Howell method. In terms of the interview, content analysis was employed.

It was found that: 1) The students majoring in Hospitality Industry in Chonburi agreed that they had creative thinking for innovation in each dimension of Six Thinking Hats Theory as follows: In working on any subject, students would think about the reality that occurred (White Hat), always survey the needs or expectations of work first (Red Hat), always consider the disadvantages or weak points of work (Black Hat), consider the benefits of the results always work (Yellow Hat), consider the positive impact on the service industry (Green Hat), and always prioritize their ideas in their work (Blue Hat). 2) The students in the Hospitality Industry in Chonburi had a higher level of opinions on the dimensions of blue, green, and white hats than other hats. Therefore, organizations involved in the development of the students in this field should develop students in terms of studying customers' opinions, needs, and preferences.



Keywords: Students; Innovation; Hospitality Industry

บทนำ

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับพื้นที่ให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของเอเชียเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เพิ่มรายได้และอาชีพของประชาชน พัฒนาเศรษฐกิจให้ขยายตัวดีขึ้นและเพิ่มการจ้างงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ออนไลน์, 2560) รวมทั้งจังหวัดชลบุรีนั้นเป็นเมืองหลักในการท่องเที่ยวภาคตะวันออกที่มีธุรกิจอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่มาก เช่น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจการจัดการจัดนิทรรศการและการประชุม ธุรกิจการนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น ปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการจำเป็นต้องปรับตัวในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาภายใต้สถานการณ์การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ที่มีชีวิตปกติวิถีใหม่ (New Normal) เกิดขึ้นและเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เบบางลงธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมบริการจำเป็นต้องหาวิธีการฟื้นตัวให้ได้เร็วมากที่สุดเมื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่ขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อความอยู่รอดและการพัฒนาธุรกิจนั้น ๆ

วิธีการหนึ่งที่จะทำให้เกิดการฟื้นตัวของธุรกิจให้อุตสาหกรรมบริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น นั่นคือต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนวัตกรรมนั้น หมายถึงการสร้างหรือการประดิษฐ์โดยใช้ทรัพยากรในการประดิษฐ์ สินค้าใหม่ด้วยการใช้แนวคิดใหม่ที่เป็นการเพิ่มมูลค่าและผลลัพธ์ในมิติต่าง ๆ ให้ดีมากยิ่งขึ้น (นัยนา รัตนสุวรรณชาติ, เขมมารีรักษ์ชูชีพ และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2562, หน้า 544-546) เช่น ธนาคารมีการสร้าง Alert-Debit Card ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่พยายามให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่นำบัตรเดบิตไปใช้และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำบัตรหายธนาคารจะมีบริการแจ้งข้อความทาง SMS ทุกครั้งที่มีการใช้บัตร ซึ่งจะสามารถทราบได้ทันทีว่ามีการใช้ที่ไหน เวลาใด เป็นเงินจำนวนเท่าไร ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจทุกครั้งที่ใช้บัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตของธนาคารหรือการทำโรงแรมแบบโยเทล (Yotel) ซึ่งเป็นโรงแรมรูปแบบใหม่ที่มีการปฏิวัติเปลี่ยนโฉมห้องสี่เหลี่ยมเดิม ๆ ให้กลายเป็นห้องพักหรูหรารายชั้นหนึ่ง (First Class) มีการใช้แสงสีในการแต่งห้องพักให้สวยงามพร้อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยต่าง ๆ รวมถึงมีการให้ความผ่อนคลายแก่ผู้ใช้บริการด้วยน้ำจาก Rain Shower (ชัชพลทรงสุนทรวงศ์, 2559, หน้า 19-20)

ในการที่จะสร้างนวัตกรรมในอุตสาหกรรมบริการของจังหวัดชลบุรีเพื่อก้าวเข้าสู่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมที่มีคุณค่า



เพื่อใช้ประโยชน์ในอุตสาหกรรมบริการจังหวัดชลบุรี ในปี ค.ศ.2017 ดร.เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน ได้นำเสนอเทคนิคการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมที่เรียกว่า "ทฤษฎีหมวก 6 สี ครอบ 6 ใบ (Six Thinking Hats)" เป็นวิธีคิดที่มีมุมมองแบบรอบด้านในการที่จะช่วยในการคิดที่สร้างนวัตกรรม ประกอบด้วย 1) หมวกสีขาว ที่แสดงถึงความ เป็นกลาง หมายถึงการวิเคราะห์ความเป็นจริงโดยไม่สนใจข้อคิดเห็น 2) หมวกสีแดง ที่แสดงถึงอารมณ์ความรู้สึก หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบโดยไม่สนใจเหตุผลประกอบ 3) หมวกสีดำ ที่แสดงถึงความโศกเศร้า หรือการถูกปฏิเสธ หมายถึงข้อด้อย อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ 4) หมวกสีเหลือง ที่แสดงถึง ความรุ่งเรืองสว่าง สดใส หมายถึงจุดเด่น โอกาส สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ 5) หมวกสีเขียว ที่แสดงถึงความอุดมสมบูรณ์การ เจริญเติบโต หมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และ 6) หมวกสีฟ้า ที่แสดงถึงการควบคุมหรือการบริหารจัดการ หมายถึงการควบคุมกระบวนการคิดหรือการจัดระเบียบการคิด (De Bono, 2017, pp. 97-100)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมด้านอุตสาหกรรมบริการ ตามทฤษฎีหมวก 6 สี ครอบ 6 ใบ โดยศึกษาในกลุ่มของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากผู้วิจัยมีแนวความคิดว่านักศึกษากลุ่มนี้ส่วนใหญ่แล้วเป็นกลุ่มที่กำลังก้าวเข้าสู่ อุตสาหกรรมบริการในจังหวัดชลบุรี และเมื่อทราบลักษณะของความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมด้าน อุตสาหกรรมบริการของนักศึกษาว่าควรต้องเร่งพัฒนาในส่วนใดเป็นสำคัญตามทฤษฎีหมวก 6 สี ครอบ 6 ใบ สิ่งเหล่านี้จะเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการขึ้นนโยบายหรือแนวทางต่าง ๆ ในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อ สร้างนวัตกรรมเพื่อให้นักศึกษามีความเป็นนวัตกรรมและเป็นกำลังหลักที่สำคัญทางปัญญาในการพัฒนาอุตสาหกรรม บริการ จังหวัดชลบุรี ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมสำหรับนักศึกษาด้าน อุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมของหมวกแต่ละใบสำหรับ นักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธีโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นรอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาที่มีการเปิด สาขาวิชาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการในจังหวัดชลบุรี ทั้งหมดจำนวน 5 ภาควิชา โดยไม่ทราบจำนวนของนักศึกษา ที่แน่นอน และกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการในจังหวัด



ชลบุรีคำนวณขนาดตัวอย่างโดยสูตรของ Cochran (1977, pp. 75-76) กรณีไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่มคือร้อยละ 50 จึงได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 384 คน และเพื่อการป้องกันความผิดพลาดในการได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์งานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีการจับฉลากจากสาขาวิชาทั้งหมด 5 ภาควิชา เพื่อให้ได้จำนวน 3 ภาควิชาที่เป็นตัวแทนของภาควิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดชลบุรี และขั้นตอนที่สองเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์การวิจัยและมีการคัดเลือกมาสัมภาษณ์ จำนวน 20 คน เลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเต็มใจและสะดวกในการให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นทั้งแบบออนไลน์และแบบกระดาษ แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยเครื่องมือการวิจัยนี้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธี CVI (Content Validity Index) ของแบบสอบถามได้ค่าความตรงรายข้อ (I-CVI) อยู่ในช่วง .60-1 และค่าความตรงทั้งฉบับ (S-CVI) คือ .93 และผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากการทดลองเก็บข้อมูลจำนวน 30 คน ค่าสัมประสิทธิ์คอรีนบาคแอลฟาที่ได้ คือ .89 จากผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยนี้มีความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงตรงที่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งแบบออนไลน์โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการดำเนินการเป็นหลักและแบบออนไลน์ตามสถาบันอุดมศึกษาที่ได้สุ่มมา การเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นไปตามกระบวนการการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจากมหาวิทยาลัยรังสิต เอกสารรับรองเลขที่ COA.No.RSUERB2023-021

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Games-Howell โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และเนื่องจากการวิจัยนี้มีการใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) โดยการพิจารณาความสอดคล้องข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและผลการวิจัยเชิงคุณภาพ และสำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นในการวิจัยเชิงปริมาณ (ชูศรี วงศ์รัตน, 2553, หน้า 138) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงนักศึกษาเห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึงนักศึกษาเห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึงนักศึกษาไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึงนักศึกษาไม่เห็นด้วย, และค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึงนักศึกษาไม่เป็นด้วยอย่างยิ่ง

**ผลการวิจัย**

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี มีอายุโดยเฉลี่ย 20.85 ปี ($\bar{X}=20.85, SD=1.73$) และเป็นหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 อาศัยอยู่บ้านญาติหรือคนรู้จัก และมีรายได้ของครอบครัวนักศึกษาอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมสำหรับนักศึกษา
ด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี

ชื่อของหมวดแต่ละใบ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. หมวดสีเขียว (ความเป็นกลางและความจริง)	4.23 ^a	0.49	เห็นด้วย
1) การทำงานเรื่องใด ๆ ฉันจะคิดคำนึงถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้น	4.35	0.55	เห็นด้วย
2) ฉันจะค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ก่อนทำงาน ระหว่างทำงาน และหลังทำงาน โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.07	0.72	เห็นด้วย
3) ฉันจะค้นคว้าข้อเท็จจริงจากหลายแหล่งข้อมูลก่อนการทำงานใด ๆ	4.31	0.55	เห็นด้วย
2. หมวดสีแดง (อารมณ์ความรู้สึก)	3.94 ^b	0.58	เห็นด้วย
1) ในการทำงาน หรือ สร้างผลงานใด ๆ ฉันจะพิจารณาว่าจะมีผู้ที่ชื่นชอบผลงานของฉัน	3.88	0.79	เห็นด้วย
2) ฉันคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ที่นำผลงานของฉันไปใช้ตั้งแต่เริ่มทำงานจนงานเสร็จ	3.87	1.05	เห็นด้วย
3) ก่อนการทำงาน หรือ สร้างผลงานใด ๆ ในด้านอุตสาหกรรมบริการ ฉันมักจะสำรวจความต้องการ หรือ สำรวจความคาดหวังในผลงานของฉันก่อนเสมอ	4.05	0.67	เห็นด้วย
3. หมวดสีดำ (ความโศก เศร้า หรือการถูกปฏิเสธ)	3.95 ^b	0.79	เห็นด้วย
1) ฉันมักจะคิดคำนึงถึงผลเสียของอุตสาหกรรมบริการจากผลงาน หรือ การทำงานของฉันเสมอ	4.01	0.75	เห็นด้วย
2) ก่อนการทำงานใด ๆ ฉันจะพิจารณาข้อเสีย หรือ จุดด้อยของผลงานของฉันเสมอ	4.04	1.00	เห็นด้วย
3) ฉันวิเคราะห์ข้อเสียที่อาจเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมบริการตลอดเวลาที่ฉันทำงาน	3.80	0.93	เห็นด้วย
4. หมวดสีเหลือง (ความรุ่งเรืองสว่างสดใส)	4.09 ^b	0.49	เห็นด้วย
1) ในการทำงานใด ๆ ฉันจะพิจารณาถึงประโยชน์ ความโดดเด่น การเป็นสิ่งใหม่ และสร้างโอกาส ในอุตสาหกรรมบริการ อยู่เสมอ	4.21	0.60	เห็นด้วย
2) ในการทำงาน หรือ สร้างผลงาน ฉันมักจะศึกษาเปรียบเทียบกับจุดเด่น ประโยชน์ โอกาส และการเป็นสิ่งใหม่ ๆ กับผลงานอื่น ๆ ที่ผ่านมาอยู่เสมอ	4.02	0.85	เห็นด้วย



ตารางที่ 1 (ต่อ)

สีของหมวกแต่ละใบ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
3) ในการทำงาน หรือ สร้างผลงานใด ๆ ฉันจะมีการสร้างจุดเด่นของงานที่ไม่เหมือนใคร และเป็นประโยชน์อย่างชัดเจนต่ออุตสาหกรรมบริการเสมอ	4.04	0.65	เห็นด้วย
5. หมวกสีเขียว (ความอุดมสมบูรณ์การเจริญเติบโต)	4.22 ^a	0.47	เห็นด้วย
1) ในการทำงานใด ๆ ฉันมักจะคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในอุตสาหกรรมบริการ	4.19	0.62	เห็นด้วย
2) ในการทำงาน หรือ การสร้างผลงานใด ๆ ฉันจะพิจารณาถึงผลกระทบที่ดีต่ออุตสาหกรรมบริการ	4.30	0.60	เห็นด้วย
3) ฉันมักจะมีการศึกษาผลของงานที่ฉันได้ทำว่าสามารถใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการได้	4.18	0.70	เห็นด้วย
6. หมวกสีฟ้า (การจัดการ การบริหารอยู่ด้านบน)	4.30 ^a	0.48	เห็นด้วย
1) ฉันมักจะมีการวางแผนจัดระเบียบความคิดในการคำนึงถึง ข้อเท็จจริง ประโยชน์ จุดเด่น จุดด้อย อารมณ์ความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมบริการที่ดีขึ้นอย่างสมดุลในการทำงาน หรือ สร้างผลงานอย่างเหมาะสมที่สุด	4.33	0.60	เห็นด้วย
2) ฉันมักจะมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการทำงานใด ๆ และการสร้างผลงานบนฐานของข้อเท็จจริง ประโยชน์ จุดเด่น จุดด้อย อารมณ์ความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมบริการที่ดีขึ้นอย่างสมดุลที่สุด	4.21	0.55	เห็นด้วย
3) ฉันมักจะเรียงลำดับความสำคัญของความคิดในการคำนึงถึง ข้อเท็จจริง ประโยชน์ จุดเด่น จุดด้อย อารมณ์ความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมบริการที่ดีขึ้นในการทำงาน หรือ สร้างผลงานที่เหมาะสมที่สุด	4.35	0.59	เห็นด้วย

หมายเหตุ: a คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยเท่า ๆ กันซึ่งอยู่อันดับที่สูงสุดกว่ากลุ่มอื่น ๆ และ b คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยเท่า ๆ กัน อยู่ในอันดับรองลงมา โดยอันดับของ a และ b ได้จากการเปรียบเทียบเชิงซ้อนที่กำหนดระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ในการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม สำหรับนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของหมวกแต่ละใบ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่านักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยในทุก ๆ มิติ และนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมของหมวกแต่ละใบเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับ 1 หมวกสีฟ้า (การจัดการ การบริหารอยู่ด้านบน), อันดับ 2 หมวกสีเขียว



(ความอุดมสมบูรณ์การเจริญเติบโต), อันดับ 3 หมวกสีขาว (ความเป็นกลางและความจริง), อันดับ 4 หมวกสีเหลือง (ความรุ่งเรืองสว่างสดใส), อันดับ 5 หมวกสีดำ (ความโศก เศร้า หรือการถูกปฏิเสธ) และ อันดับ 6 หมวกสีแดง (อารมณ์ความรู้สึก)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมของหมวกแต่ละใบ สำหรับนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี

ค่าสถิติ / สีของหมวก	ขาว	แดง	ดำ	เหลือง	เขียว	ฟ้า
\bar{X}	4.23 ^a	3.94 ^b	3.95 ^b	4.09 ^b	4.22 ^a	4.30 ^a
SD	0.49	0.58	0.79	0.49	0.47	0.48
F test	29.55*			p	.00	

หมายเหตุ* $p < .05$, a คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยเท่า ๆ กันซึ่งอยู่อันดับที่สูงสุดกว่ากลุ่มอื่น ๆ และ b คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยเท่า ๆ กันได้จากการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Games-Howell ที่กำหนดระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมของหมวกแต่ละใบสำหรับนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าค่าสถิติต่าง ๆ ที่ได้คือ $F \text{ test} = 29.55^*$, $p = .00$ นั้นหมายความว่านักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมของหมวกอย่างน้อย 1 ใบที่แตกต่างจากใบอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Games-Howell พบว่านักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในมิติของ หมวกสีฟ้า หมวกสีเขียว และหมวกสีขาว มากกว่า หมวกสีเหลือง หมวกสีดำ และหมวกสีแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ที่พบว่านักศึกษามีความคิดว่าการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานพอ ๆ กับการปรับเปลี่ยนแผนเพื่อแก้ไขไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ (หมวกสีฟ้า) และการสร้างผลงานขึ้นมา นั้น ต้องมีจุดประสงค์ในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของชิ้นงาน หากชิ้นงานดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ นั้นสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการย่อมจะทำให้อุตสาหกรรมเกิดการพัฒนา (หมวกสีเขียว) รวมทั้งนักศึกษามีความคิดว่าก่อนจะสร้างผลงานหรือทำงานอย่างต้องคำนึงถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและความเป็นไปได้ในการทำก่อนเสมอ (หมวกสีขาว)



อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมสำหรับนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในมิติของหมวดหมู่ทุก ๆ ใบตามทฤษฎีหมวด 6 สี ครอบ 6 ใบ เช่น นักศึกษามีความคิดในการเรียงลำดับความสำคัญของสิ่งต่าง ๆ ในการทำงาน, ในการทำงานใด ๆ นักศึกษาจะคิดคำนึงถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเสมอ, นักศึกษามีการคิดวางแผนต่าง ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ, นักศึกษามีการค้นคว้าข้อเท็จจริงจากหลายแหล่งข้อมูลก่อนการทำงานใด ๆ และในการสร้างผลงานต่าง ๆ จะคิดถึงผลกระทบในทางที่ติดต่อกับอุตสาหกรรมบริการเสมอ เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นนวัตกรรมของนักศึกษาที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาให้อุตสาหกรรมบริการในจังหวัดชลบุรีมีการพัฒนาที่ดีในอนาคต สอดคล้องกับ กมลรัตน์ เทอร์เนอร์, ลัดดา เหลืองรัตนมาศ, สราญ นิรันรัตน์, จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์, บุญเดือน วัฒนกุล, และทุติยรัตน์ รื่นเรียง (2558, หน้า 186-187) ที่ศึกษาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนีชลบุรี ปี 3 และปี 4 มีการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งอาชีพพยาบาลนั้นถือว่าเป็นวิชาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการเช่นเดียวกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมของหมวดหมู่แต่ละใบสำหรับนักศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จังหวัดชลบุรี ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดเห็นในมิติของหมวดสีเหลือง หมวดสีดำ และหมวดสีแดง น้อยกว่าหมวดสีอื่น ๆ ดังนั้นสิ่งที่นักศึกษาควรพัฒนา คือการคิดคำนึงถึงการสร้างหรือการพัฒนาผลงานให้มีจุดเด่นให้เป็นสิ่งใหม่ ๆ, การคิดคำนึงถึงข้อดีหรือจุดด้อย อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น และการคิดคำนึงถึงเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้าว่าชอบหรือไม่ชอบ สอดคล้องกับ วัชรวิชัย วิทยาภรณ์ (2563, หน้า 42-43) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว พบว่านักศึกษาด้านการท่องเที่ยวควรได้รับการพัฒนาเรื่องการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ การวิเคราะห์สาเหตุปัญหาต่าง ๆ การประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและศาสตร์อื่น ๆ เพื่อให้การทำงานสร้างสรรค์ต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งหากสามารถพัฒนาสิ่งเหล่านี้ให้กับนักศึกษาได้จะเป็นการสร้างศักยภาพความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในอุตสาหกรรมบริการได้เป็นอย่างดี และจะส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ภายใต้กระแสของการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน (พิชญานพร พีรพันธุ์, วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ, 2566, หน้า 306-307)



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2566

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรสร้างนโยบายพัฒนาให้นักศึกษามีความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในเรื่องการศึกษาความคิดเห็น ความต้องการ และความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิธีการพัฒนาความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมการของนักศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ เทอร์เนอร์, ลัดดา เหลืองรัตนมาศ, สราญ นิรันรัตน์, จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์, บุญเดือน วัฒนกุล, และ หุติยรัตน์ รื่นเรือง. (2558). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 25(2)*, หน้า 178-193.
- ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(2)*, หน้า 13-24.
- ชูศรีวงศ์รัตน์. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- นัยนา รัตนสุวรรณชาติ, เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2562). นวัตกรรมจัดการ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 11(3)*, หน้า 543-554.
- พิชญาพร พิรพันธุ์, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2566). กรอบแนวคิดศักยภาพความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร, 8(2)*, หน้า 306-318.
- วัชรวิชัย วิทยาภรณ์. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว. *วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(1)*, หน้า 30-44.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:
https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6381 [2566, 18 สิงหาคม].
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- De Bono, E. (2017). *Six thinking hats*. London: Penguin.