

## การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

### Bangkok Hoteliers Preparation to Technological Change (AI)

ปาริฉัตร วิชูปกรณ์กุล\* อัฐธมา บุญपालิต\* เกริกฤทธิ อัมพะวัต\*

Parichat Vichuparkornkul\* Attama Boonpalit\* Kreagrit Amphavat\*

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร\*

Faculty of Management Science, Silpakorn University\*

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อม การรับรู้และการยอมรับของพนักงานโรงแรมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว ทั้งแผนกที่ทำงานในส่วนของสำนักงาน และที่อยู่ในแผนกงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง จำนวน 402 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.83, S.D. = 0.82) มีระดับการรับรู้และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.17, S.D. = 0.66) จาก t-test และ F-test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ลักษณะของตำแหน่งงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่แตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, การเตรียมความพร้อม, พนักงานโรงแรม

#### Abstract

This study aimed to study Bangkok Hoteliers' preparation, awareness and acceptance to technological change (AI). Data was collected using questionnaire with 402 hoteliers who works in back and front of the house with 3 to 5 stars standard hotel in Bangkok. Data was analyzed using percentage, mean, Standard Deviation (S.D.), and hypothesis testing by t-test, F-test. It was found that respondents had moderate level for preparation (mean = 2.83, S.D. = 0.82), moderate level of awareness and acceptance (mean = 3.17, S.D. = 0.66). From t-test and F-test found that

respondents with differences age, characteristics of the position and the hotel standards had differences level in preparing to technology change (AI).

**Keywords:** Technology Artificial Intelligence; Preparation, Hotelier

## บทนำ

ปัจจุบันโลกกำลังเข้าสู่ยุคการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มทางเทคโนโลยี (Technology Trend) เข้ามามีบทบาทมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจดิจิทัลโลกและประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การพัฒนาและก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วจนไปสู่การสื่อสารที่ไร้พรมแดน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในทั่วทุกมุมโลกที่มีการแชร์ในแบบเรียลไทม์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคม สารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเชื่อมโยงการปฏิบัติการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและฉับไว จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษาล้วนมีส่วนมาจากการวิวัฒนาการด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีทั้ง สั้น ความสามารถของเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตมากจนสามารถสร้างจุดเปลี่ยนสำคัญทั้งใน ชีวิตประจำวันและการทำงาน ทั้งในมิติที่สร้างความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น ยังรวมถึงความเสี่ยงจากการถูก ทดแทนด้วยขีดความสามารถและความฉลาดของเทคโนโลยีเหล่านี้อีกด้วย หากมองถึงการปฏิวัติอุตสาหกรรมทั้ง 3 ยุคที่ผ่านมาอาจทำให้เข้าใจได้ว่าทุกยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมคือการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่เสมอ

**การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1** เกิดขึ้นในปีศตวรรษที่ 18-19 จากประเทศอังกฤษเป็นการปฏิวัติจาก ยุคเกษตรกรรมเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม ในยุคนี้ทำให้ชาวอังกฤษคิดค้นประดิษฐ์เครื่องจักรมาใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง มีผลให้วงการอุตสาหกรรมเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เรียกการปฏิวัติครั้งนี้ว่า “สมัยแห่งพลังงานไอน้ำ”

**การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2** ปีศตวรรษที่ 19 พลังงานใหม่ ๆ ถูกนำมาใช้ เช่น ก๊าซธรรมชาติ พลังงาน ไฟฟ้า น้ำมัน และการค้นพบวิธีแยกแร่อื่น ๆ ออกจากเหล็ก จากนั้นเหล็กกล้าได้ เข้ามามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อ อุตสาหกรรมและการคมนาคมทุกประเภท หรือเรียกว่า “ยุคเหล็กกล้า” (Age of Steel) (กวิภู ตั้งจรัสวงศ์, 2019)

**การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3** เริ่มเกิดตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950 โดยมีการประดิษฐ์ทรานซิสเตอร์ แต่หาก จะแบ่งให้ชัดเจนก็คือ การประดิษฐ์คอมพิวเตอร์และมีการใช้อย่างแพร่หลายมากในระดับครัวเรือน ในทศวรรษที่ 1980 วิวัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นการก้าวหน้าแบบทวีคูณ เมื่อคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กลงมาก ๆ จึงสามารถที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์ไปติดกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตได้ (จำนง สรพิพัฒน์, 2561)

**การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4** เป็นยุคปัจจุบันที่กำลังเริ่มต้นโดยการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญนี้เรียกว่า “อุตสาหกรรม 4.0 หรือ Industry 4.0” ยุคปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Age) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเซ็นเซอร์ถูกพัฒนาให้มีขนาดเล็กลงแต่ทรงพลังมากขึ้นและราคาถูกลง รวมถึงการคิดค้นปัญญาประดิษฐ์และจักรกลการเรียนรู้ เป็นการบูรณาการโลกของการผลิตเข้ากับการเชื่อมต่อทางเครือข่ายในรูปแบบ “Internet of Things (IoT)” หรือบางที่เรียกว่า “Internet of Everything (IoE)” คือ อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง หมายถึงการที่สิ่งต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ต (ธัญญลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์, 2561)

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือเรียกชื่อย่อว่า AI) มีความสามารถคล้ายกับมนุษย์โดยใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ เพื่อสามารถทำงานได้แทนมนุษย์หรือเพื่อส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2553)

ความก้าวหน้าและพัฒนาการของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้ในหลาย ๆ ธุรกิจหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ รวมถึงธุรกิจบริการที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริการที่ทันสมัยอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในรูปแบบดิจิทัล และให้บริการที่เป็นส่วนตัวด้วยการสร้างประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถดึงดูดลูกค้าสมัยใหม่ได้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้โรงแรมหลายแห่งได้ปรับเปลี่ยนและหันมาใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI มากขึ้น (Thai Hotel Business, 2558)

ทั้งนี้ เมื่อปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทต่อสังคมมนุษย์มากยิ่งขึ้น ความน่าวิตกถึงผลกระทบที่จะตามมา ก็ยังมีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญในหลายๆ แขนงทั่วโลกได้ให้ความสนใจกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นนี้ ผลการวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ระบุว่า ภายในปี ค.ศ. 2060 ปัญญาประดิษฐ์จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่ามนุษย์และจะแย่งงานจากมนุษย์ไปได้หมดภายในปี ค.ศ. 2136 ซึ่งผลลัพธ์เหล่านี้มาจากผู้เชี่ยวชาญ 352 คน (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2560)

จากผลการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ ในปี 2561 พบว่า โรงแรมฯ ทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 24,391 แห่ง และมีคนทำงานในสถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศทั้งสิ้น ประมาณ 323,850 คน (ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ: การสำรวจที่พักแรม, 2557) ดังนั้น หากพนักงานโรงแรมมีการรับรู้การยอมรับ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยวางแผนป้องกันผลกระทบเพื่อเตรียมรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น โอกาสที่มนุษย์จะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อาจเปลี่ยนเป็นการทำงานร่วมกันได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

2. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้และการยอมรับของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

### สมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้และการยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

1. ประชากรในการวิจัยคือ พนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา คือ พนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 เขต ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณของ Cochran (1953, อ้างถึงใน ณัฐพล ทิรณูเรือง, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวน 402 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็นโดยการจับฉลากเลือก 6 เขต จาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร โดย 6 เขต ได้ดังนี้คือ

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1. โรงแรมในเขตบางรัก   | 2. โรงแรมในเขตสาทร     |
| 3. โรงแรมในเขตปทุมวัน  | 4. โรงแรมในเขตวัฒนา    |
| 5. โรงแรมในเขตห้วยขวาง | 6. โรงแรมในเขตลาดพร้าว |

เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเขตละ 67 คน ได้ 402 ชุด ทั้งนี้มี 2 ตัวอย่างที่ไม่สมบูรณ์

จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการคำนวณ 400 ชุด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นโดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคลของผู้ตอบ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ระดับของตำแหน่งงานลักษณะของตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และมาตรฐานของโรงแรม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้านความตรงตามเนื้อหา นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาทำการตรวจสอบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาตัดสินว่า ข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.973 เมื่อผ่านตามค่าที่กำหนดไว้ ทุกข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป จึงนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ได้นำเครื่องมือไปทดสอบหาความเชื่อมั่นกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Pilot Study) จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) และต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.943 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมากจึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยหรือความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

## สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 0.99 ของพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 402 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ 61.2 เพศชายร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 จำนวน 162 คน มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.8 จำนวน 239 คน อยู่ในระดับพนักงานระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 41.2 จำนวน 165 คน มีลักษณะของตำแหน่งงานบริการด้านหน้า/ติดต่อลูกค้าโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 50.8 จำนวน 203 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 จำนวน 131 คน และทำงานในโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 52.7 จำนวน 211 คน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่าภาพรวมความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ ทราบว่าเรากำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 1.03) ท่านทราบว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่ได้เป็นเพียงหุ่นยนต์เพียงอย่างเดียว ยังรวมถึง Chatbot ที่ทำงานได้อัตโนมัติต่าง ๆ จากคำสั่งของมนุษย์ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 1.02) ท่านทราบถึงความสามารถในการทำงานได้อย่างมากมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 1.02) ท่านเคยได้ยินคำว่า “เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์” หรือ “Artificial Intelligence/AI” ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 1.02) ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในโรงแรม ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.02) ท่านมีความสนใจติดตามข่าวสารเกี่ยวเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D. = 1.02) ท่านเคยใช้บริการจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 2.67$ , S.D. = 1.17) และท่านเคยหาข้อมูลของคำว่า “ปัญญาประดิษฐ์” หรือ “Artificial Intelligence/AI” จากสื่อต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D. = 1.10) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การรับรู้และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่าภาพรวมการรับรู้และการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D. = 0.77) รองลงมาคือการยอมรับ ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = 0.63)

3.1 ด้านการรับรู้ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรับรู้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในโรงแรม เมื่อปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแทนที่ ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.95) ท่านคิดว่าการ

เปลี่ยนแปลงครั้งนี้ มีแนวโน้มที่จะใช้แรงงานมนุษย์น้อยลง รวมถึงอุตสาหกรรมโรงแรม ( $\bar{X} = 3.32, S.D. = 0.96$ ) ท่านทราบถึงความสามารถในการทำงานได้อย่างมากมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 3.19, S.D. = 0.98$ ) และท่านทราบว่าโรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในโรงแรม ( $\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.98$ ) ตามลำดับ

3.2 ด้านการยอมรับ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านยอมรับว่าบทบาทการทำงานของท่านอาจจะเปลี่ยนไป หากโรงแรมมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ ( $\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.99$ ) ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับองค์การในการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ( $\bar{X} = 3.40, S.D. = 0.97$ ) ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 3.13, S.D. = 0.92$ ) ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ ( $\bar{X} = 2.98, S.D. = 1.00$ ) และท่านมีความกังวลหากเกิดการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ( $\bar{X} = 2.85, S.D. = 0.94$ ) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.82$ ) สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านต้องการเสริมทักษะในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 3.35, S.D. = 1.03$ ) ท่านคิดว่าสามารถปรับตัวและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 3.28, S.D. = 0.92$ ) ท่านคิดว่ามีทักษะต่าง ๆ มากพอและพร้อมเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 2.92, S.D. = 0.99$ ) ท่านศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ทุกครั้งที่มีโอกาส ( $\bar{X} = 2.78, S.D. = 0.96$ ) ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้อื่นที่จำเป็นในอนาคตเมื่อเร็ว ๆ นี้ ( $\bar{X} = 2.74, S.D. = 1.03$ ) ท่านมีข้อมูลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 2.73, S.D. = 0.97$ ) ท่านได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้มีความรู้ทางด้านนี้ ( $\bar{X} = 2.66, S.D. = 1.07$ ) ท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เมื่อเร็ว ๆ นี้ ( $\bar{X} = 2.53, S.D. = 1.03$ ) และท่านได้รับการอบรม สัมมนา การหรือส่งเสริมความพร้อมเพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ( $\bar{X} = 2.47, S.D. = 1.03$ ) ตามลำดับ

## 5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 1** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ	SIG.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน			
1.1 เพศ	t = 1.938	0.053	ยอมรับสมมติฐานหลัก
1.2 อายุ	F = 3.565*	0.014	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.3 สถานภาพ	F = 1.243	0.290	ยอมรับสมมติฐานหลัก
1.4 ระดับของตำแหน่งงาน	F = 1.951	0.101	ยอมรับสมมติฐานหลัก
1.5 ลักษณะของตำแหน่งงาน	t = 2.126*	0.034	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.6 อายุการทำงาน	F = 0.841	0.521	ยอมรับสมมติฐานหลัก
1.7 มาตรฐานของโรงแรม	t = -2.716*	0.007	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* F-ratio = 193.561

5.1 สมมติฐานการศึกษาที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภร์ศศิพรรณ วงศ์ประเทศ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน จะมีความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานด้านการออกแบบการใช้งาน ด้านความปลอดภัย และด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านเสถียรภาพของระบบไม่แตกต่างกัน โดยมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย มีการเปิดรับรู้ข่าวสารที่เกิดขึ้นรอบตัวได้ตลอดเวลา จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนอกจากนั้นจากผลการวิจัยที่จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ศรีมุข และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรในบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพร้อมด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านอายุทำให้บุคคลมีความแตกต่าง เช่น การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ความรอบคอบ การตัดสินใจ ดังนั้น จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน

สถานภาพ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวัลย์ นนทเกศ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 จำแนกตามสถานภาพของบุคลากรโดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยในด้านสถานภาพไม่เป็นปัญหาต่อการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ แห่งการเรียนรู้และปรับตัว ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

ระดับของตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชกานต์ ตั้งวนาไพโร, พิณันทา โรจน์รัตน์กุล และปภัสสร ผลเพิ่ม (2012) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่าง อู่ตะเภา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน และองค์ประกอบพื้นฐานระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาพบว่า ไม่ว่าจะพนักงานช่างปฏิบัติงานหรือพนักงานในหน่วยวางแผนงานมีระดับการรับรู้ที่ไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันในตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันมาก

ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมมากกว่าจะเป็นผู้ได้เปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้ข่าวสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามเหตุการณ์ของโลกและอนาคตที่จะเปลี่ยนไปเป็นความสนใจส่วนบุคคล ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยด้านระดับของ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน

ลักษณะของตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะของตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่งานวิจัยของ เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ (2561) ศึกษาเรื่องการรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อ ความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอมือง จังหวัด นครราชสีมา ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกล อัตโนมัติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้ผลการวิจัยไม่เหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะตำแหน่งงานในแต่ละอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน หน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตหน้าที่การ ทำงานจึงมีความแตกต่างกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการเตรียม ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกราช บุญเรือง (2554-2555) ศึกษาเรื่องความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับอายุงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะบุคคลจะมีอายุการทำงานมากหรือน้อยต่างกัน บุคคลจะมีการเตรียมความพร้อมซึ่งเกิดเฉพาะ บุคคลที่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

มาตรฐานของโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่ทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐาน ของโรงแรมแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริกา วรรณถนอม (2559) ได้ศึกษาความพร้อม ด้านการตลาดของโรงแรมและที่พักเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับมาตรฐาน ของโรงแรมและที่พักแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมด้านการตลาดเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมาตรฐานของโรงแรมที่สูงกว่า

มาพร้อมกับความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่า และค่าบริการที่เรียกเก็บจากลูกค้าสูงกว่า ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานสูงกว่ามีความกระตือรือร้น และมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์กับตนเองมากกว่า จึงทำให้ปัจจัยด้านทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน

5.2 สมมติฐานที่ 2 การรับรู้และการยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าการรับรู้และยอมรับเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงการรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจ และการนึกคิดมีผลมาจากกระบวนการรับและตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มาสัมผัส แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่ต่างกันขึ้นกับความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งการรับรู้มีผลต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มต่อการปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การรับรู้จึงเป็นการเปิดโอกาสสู่การเรียนรู้ใหม่ (พรทิวา คงคุณ, 2558) จากผลการวิจัยพบว่า ผลโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัญหาจากการรับรู้และความคาดหวังในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ของ วิภาดา มุกดา (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ประกอบการในด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคง ของมนุษย์ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมืองความมั่นคง มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การยอมรับ หรือการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในสมองโดยผ่านการรับรู้ เรียนรู้ และทดลองปฏิบัติจนเกิดพฤติกรรมยอมรับและนำไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ (รวีวรรณ อัจฉมาศัย, 2545) สอดคล้องกันบางส่วนกับงานวิจัยของ เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ (2561) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์กลุ่มเครื่องจักรกลอัตโนมัติ ด้านความรู้สึกที่พนักงานเอกชนมีต่อปัญญาประดิษฐ์กลุ่มเครื่องจักรกลอัตโนมัติ นั้นมีในทิศทางที่ดี คือสามารถปรับตัวทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ได้ อีกทั้งการปรับตัวของพนักงานเอกชน โดยการเปิดใจรับการเรียนรู้จึงเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์กลุ่มเครื่องจักรกลอัตโนมัติ ประกอบด้วยความรู้สึกที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์ ความพร้อมในการปรับตัวต่อปัญญาประดิษฐ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์

กลุ่มเครื่องจักรอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ทำให้พนักงานโรงแรมทั้งในกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัด และพนักงานที่อยู่ในสายอาชีพอื่น ๆ ได้ดังนี้

1. ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการหาข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ, ความสนใจติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา, ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในโรงแรม และการเคยใช้บริการจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทั้งนี้ หากผู้บริหารของโรงแรมและหน่วยงานต้นสังกัดได้เล็งเห็นประโยชน์และริเริ่มให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับพนักงาน อาจจัดเป็นห้องเรียนสำหรับการเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรืออาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานเป็นบางส่วน เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจกลไกการใช้งาน และเกิดความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีไปด้วยกันอย่างช้าๆ ในโรงแรม จะทำให้เกิดประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีมากกว่าการปรับเปลี่ยนการใช้งานอย่างรวดเร็วและเตรียมพร้อมไม่ทัน โดยโรงแรมอาจมุ่งพัฒนาไปที่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากมีการจดจำและสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ดีกว่า สำหรับพนักงานที่มีอายุมากกว่า อาจต้องอาศัยการฝึกฝนพัฒนาและใช้เวลาให้มากขึ้นในการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์กับเทคโนโลยีให้ได้มากที่สุด

2. การรับรู้และการยอมรับมีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ให้กับพนักงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเปิดการรับรู้ด้วยการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ให้มากขึ้น รวมถึงให้ข้อมูลข้อดีและข้อเสียของการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานรับรู้ข่าวสารและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ด้วยตนเอง และเมื่อพนักงานรับรู้ พนักงานจะตัดสินใจเลือกด้วยตนเองในการจะพัฒนาตนเองให้มีทักษะและศักยภาพเพิ่มขึ้นในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ทำงานอยู่ร่วมกันได้กับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นนอกจากจะเปิดโอกาสการรับรู้ให้กับพนักงานแล้ว ผู้บริหารต้องกระตุ้นให้พนักงานเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งนอกจากการยอมรับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแล้ว การเปลี่ยนแปลงยังทำให้เกิดการยอมรับอีกด้วยเช่นกัน และเมื่อพนักงานได้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนการบริหารให้สอดคล้องกับปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้มากขึ้น และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้และพัฒนาทักษะของตนเองให้เพิ่มขึ้น ซึ่งทั้งนี้จะเป็นผลดีกับโรงแรม

### บรรณานุกรม

- Thai Hotel Business. (2018). **พลิกโฉมโรงแรมอัจฉริยะด้วยปัญญาประดิษฐ์**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <https://www.thaihotelbusiness.com/it-technology/โรงแรม-ai-ปัญญาประดิษฐ์>
- กวิฏ ตั้งจรัสวงศ์. (2562). **การปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution)**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <https://www.bootcampdemy.com/content/106-industrial-revolution>
- จำนง สรพิพัฒน์. (2561). **การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 เมื่อคนได้คนเสียเป็นคนละกลุ่มกัน : สถาบันคลังปัญญาด้านยุทธศาสตร์ชาติ วิทยาลัยรัฐกิจ**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <http://www.klangpanya.in.th/wp-content/uploads/2019/07/4thind-rev.pdf>
- ณัฐกานต์ ตั้งวงษาไพโร พิณันทา โรจน์รัตน์กุล และ ปภัสสร ผลเพิ่ม. (2555). **การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม 2 (2).
- ณัฐพล หิรัญเรือง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฟสบุ๊คชาวไทย ต่อการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยวผ่านเฟสบุ๊คของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดขอนแก่น**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดาริกา วรรณถนอม. (2559). **การเตรียมความพร้อมด้านการตลาดของโรงแรมและที่พักเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ต**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ 2 (1 (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม)).

- ทิพวัลย์ นนทเกท. (2558). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3 (1).
- ธัญญลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์. (2561). การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ของแรงงานไทย. วารสารสังคมสงเคราะห์ 26 (2 (กรกฎาคม - ธันวาคม)): 178.
- นฤมล ศรีมุกข์ จิตาภา ชุ่มจันทร์ ปิยนุช เกื้อเพชร วรณภรณ์ บริพันธ์ และเจษฎา นกน้อย. (2561). การเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. Walailak Procedia 2018 (1): 1-7. [ออนไลน์].
- พรทิศา คงคุณ. (2558). ความรู้ การรับรู้ผลกระทบ และแนวทางการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2 (2 (กรกฎาคม-ธันวาคม)): 27-38.
- เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ. (2561). การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รวีวรรณ อัจฉาศัย.(2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาดา มุกดา.(2561). ปัญหาจากการรับรู้และความคาดหวังในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี 12 (1 (มกราคม - เมษายน).2561.
- ศุภรัศมิ์พรพรรณ วงศ์ประเทศ. (2561). ความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ. [ออนไลน์]. จาก <http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex /63.ru>
- เศรษฐพงษ์ มะลิสวรรณ. (2560). Introduction to Artificial Intelligence ปัญญาประดิษฐ์. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <https://www.nbtc.go.th/getattachment/News/Information/Introduction-to-Artificial-Intelligence-ปัญญาประดิ/เอกสารแนบ.pdf.aspx>

- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2553). **ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/42043>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). **การสำรวจที่พักแรม**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านเศรษฐกิจ/สาขาการท่องเที่ยวและกีฬา/การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม.aspx>
- เอกราช บุญเรือง.(2554-2555). **ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี**. วารสารการเมืองการปกครอง 5 (1).