



การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน
กรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวปาริฉัตร วิชฎากรณ์กุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงาน
โรงแรมในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

BANGKOK HOTELIERS PREPARATION TO TECHNOLOGICAL CHANGE (AI)



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2020

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

61602316 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, การเตรียมความพร้อม, การรับรู้, การยอมรับ, การเปลี่ยนแปลง, พนักงาน
โรงแรม

นางสาว ปาริฉัตร วิชฎาภรณ์กุล: การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัม
พะวัต

งานวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงาน
โรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อม ระดับการรับรู้และระดับการยอมรับต่อ
การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับพนักงานทุก
ระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มตัวอย่าง
แบบง่ายโดยการจับฉลากเลือก 6 เขตจาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 402 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอย
พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5
สถานภาพโสด มีระดับของตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Attendant/Officer) มีลักษณะของตำแหน่งงาน
บริการด้านหน้า/ติดต่อกูกค้าโดยตรง (Front of the House) ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม 1 – 5 ปี
และทำงานในโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว และจากผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านอายุ ลักษณะของตำแหน่งงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อ
การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ
สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน

การรับรู้และการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน
กรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และยังพบอีกว่า การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการ
เปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ จำแนก
รายตัวแปรต้น ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t test ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า มีเพียง
การรับรู้มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน
กรุงเทพมหานคร ส่วนการยอมรับไม่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร และจากสมการแสดงให้เห็นว่า ถ้าตัวแปรการรับรู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้ว
การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จะ
เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.645 หน่วย

61602316 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Artificial Intelligence (AI), Preparation, awareness, acceptance, hotelier

MISS PARICHAT VICHUPARKORNKUL : BANGKOK HOTELIERS PREPARATION TO TECHNOLOGICAL CHANGE (AI) THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR KREAGRIT AMPAVAT, Ph.D.

This study aimed to examine Bangkok Hoteliers' preparation, awareness and acceptance to technological change (AI). Data was collected using questionnaire with 402 hoteliers who works in all levels of a standard 3 to 5 stars hotel in Bangkok by drawing a selection of 6 districts from 50 districts in Bangkok. Data was analyzed using percentage, mean, Standard Deviation (S.D.) and hypothesis testing using t-test, F-test and Multiple Regression Analysis.

It was found that most of the respondents were female between 31 – 40 years old. The majority of them were single working as attendant/officer level at front of the house and has been a hotelier for 1 to 5 in 4 stars hotel. It was also found that respondents who were differences in age, position and working in different hotel standards had differences level in preparing to technological change (AI). Respondents who were differences in sex, status, position, working experience had no differences level in preparing to technological change (AI).

The respondents had moderate level of awareness and acceptance for technological change (AI), and moderate level of preparation to technological change (AI). Considering each independent variable, the result of t test by Multiple Linear Regression Analysis were found that only the awareness variable affects the dependent variable but the acceptance variable did not affect the dependent variable. From the equation: the awareness variable increases by 1 unit, then the preparation to technological change (AI) of hotel employees in Bangkok will positively change 0.645 units.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่สามารถนำมากล่าวได้ทั้งหมด

ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกที่ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณความกรุณาอย่างยิ่ง คือ อาจารย์ ดร. อัญฐมา บุญपालิต ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพวรรณ วิเศษสินธุ์ อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือตั้งแต่หัวข้อเรื่องงานวิจัย ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงให้คำแนะนำ ตลอดจนการติดตามให้งานศึกษาวิจัยนี้ ให้สำเร็จลุล่วงจนเป็นงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่สุดด้วยดีเสมอมา

ในท้ายที่สุดนี้ ขอแสดงความขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก เป็นกำลังใจที่ดี คอยให้กำลังใจ เข้าใจและมีความปรารถนาดีคอยอยู่ข้าง ๆ ให้การสนับสนุนเสมอ รวมถึงครู อาจารย์ที่เคารพเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อน ๆ พนักงานชาวโรงแรมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาผู้เป็นกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ขอขอบคุณงามความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยฉบับนี้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ ที่ดำเนินการด้วยความตั้งใจ และปรารถนาให้สำเร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยยินดีน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้

ปารีฉัตร วิชฎากรณ์กุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	26
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม.....	32
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง.....	35
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
1. วิธีการศึกษา.....	43
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	44
3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	44
4. ตัวแปรที่ศึกษา	46
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	47
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	53
3. การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	55
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์.....	56
5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
ส่วนที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	77
ส่วนที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	78
ส่วนที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์.....	78
5.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย	79
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	81

รายการอ้างอิง 88

ภาคผนวก..... 94

ประวัติผู้เขียน..... 101



สารบัญตาราง

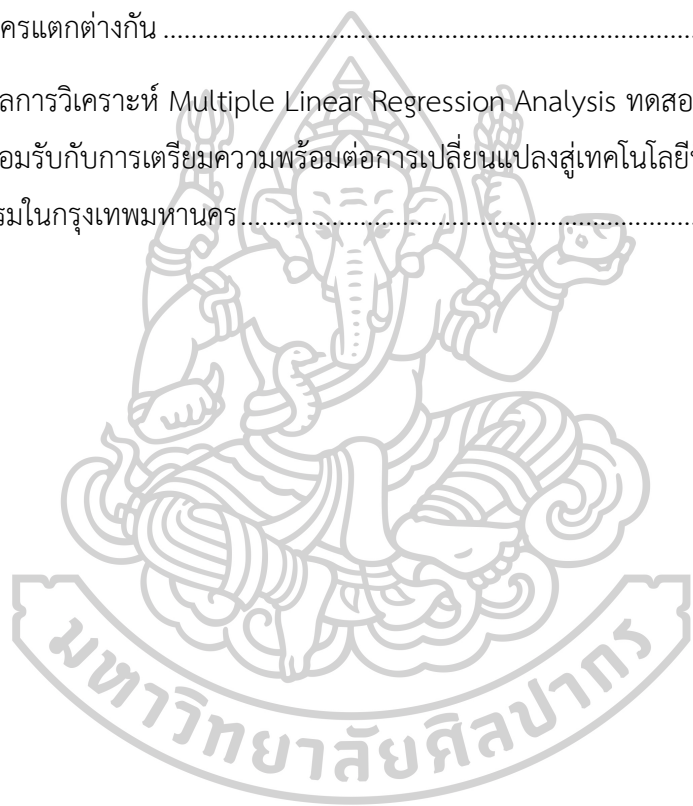
	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตารางที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร.....	53
ตารางที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร.....	55
ตารางที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของ พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	56
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	61
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ.....	62
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับของตำแหน่ง งาน.....	63
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะของตำแหน่ง งาน.....	64
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุการทำงาน.....	65

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน 66

ตารางที่ 13 สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่วนบุคคล..... 66

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน 67

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้และการยอมรับกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร..... 69



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงเส้นเวลาสำหรับการเปลี่ยนแปลงยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม.....	3
ภาพที่ 2 แสดงมุมมองแบบสองมิติ เพื่ออธิบายความหมายของคำว่า “อัจฉริยะ”	14
ภาพที่ 3 แสดงกระบวนการรับรู้.....	21
ภาพที่ 4 แผนภาพจำลองของกระบวนการรับรู้.....	22



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกกำลังเข้าสู่ยุคการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มทางเทคโนโลยี (Technology Trend) เข้ามามีบทบาทมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจดิจิทัลโลกและประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การพัฒนาและก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วจนไปสู่การสื่อสารที่ไร้พรมแดน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในทั่วทุกมุมโลกที่มีการแชร์ในแบบเรียลไทม์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเชื่อมโยงการปฏิบัติการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและฉับไว จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษาล้วนมีส่วนมาจากการวิวัฒนาการด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีทั้งสิ้น ความสามารถของเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตมากจนสามารถสร้างจุดเปลี่ยนสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ทั้งในมิติที่สร้างความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังรวมถึงความเสี่ยงจากการถูกทดแทนด้วยขีดความสามารถและความฉลาดของเทคโนโลยีเหล่านี้อีกด้วย หากมองถึงการปฏิวัติอุตสาหกรรมทั้ง 3 ยุคที่ผ่านมาอาจทำให้เข้าใจได้ว่าทุกยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมคือการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่เสมอ

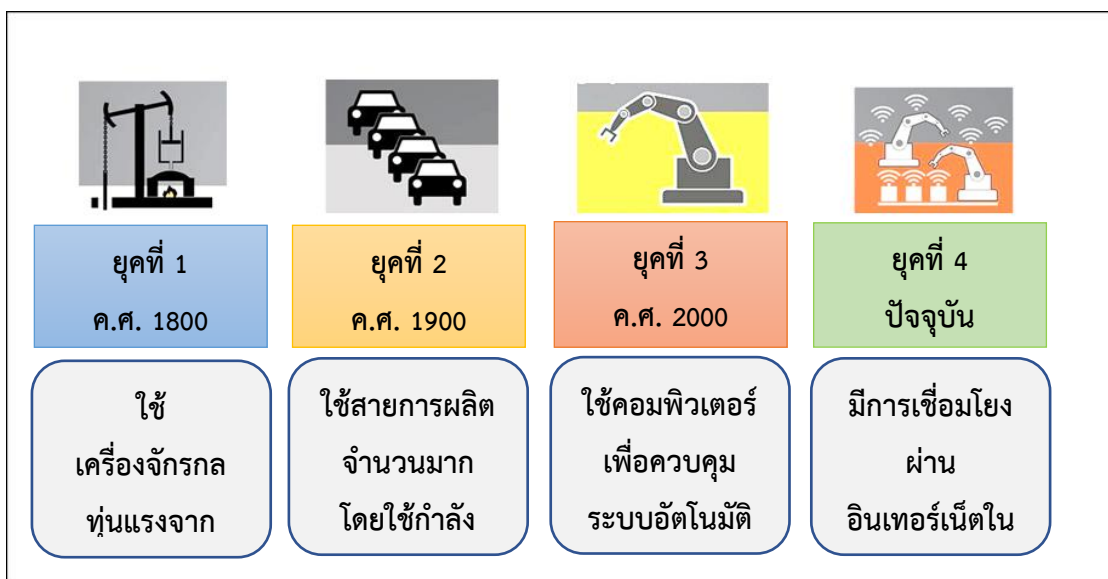
การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1 เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 18 – 19 มีต้นกำเนิดจากประเทศอังกฤษเป็นการปฏิวัติจากยุคเกษตรกรรมเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม วิธีการและเทคโนโลยีใหม่ได้เข้ามาแทนที่การผลิตแบบหัตถกรรมตามบ้านเรือนซึ่งใช้มาแต่เดิมทำให้ได้ผลผลิตจำนวนมากและสินค้าราคาถูกลง โดยในยุคนี้เองที่ทำให้ชาวอังกฤษคิดค้นประดิษฐ์เครื่องจักรมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงมีผลให้วงการอุตสาหกรรมเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เรียกการปฏิวัติครั้งนี้ว่า “สมัยแห่งพลังงานไอน้ำ” หรือ (Hydro Power)

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2 ปีศตวรรษที่ 19 ได้นำวิธีค้นคว้าวิจัยทางวิทยาศาสตร์มาใช้กับวงการอุตสาหกรรม การนำพลังงานใหม่ ๆ มาใช้ เช่น ก๊าซธรรมชาติ พลังงานไฟฟ้า น้ำมัน และการค้นพบวิธีแยกแร่อื่น ๆ ออกจากเหล็กทำให้มีคุณสมบัติดีขึ้นเป็นเหล็กกล้าของ เซอร์ เฮนรี เบสเซเมอร์ (Sir Henry Bessemer) จากนั้นเหล็กกล้าได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมและการคมนาคมทุกประเภท หรือเรียกว่า ”ยุคเหล็กกล้า” (Age of Steel) และเกิดการขยายตัวของ

การปฏิวัติอุตสาหกรรมไปถึงประเทศเบลเยียม ประเทศเยอรมนี ประเทศฝรั่งเศส และประเทศสหรัฐอเมริกาและไปยังส่วนต่าง ๆ ของโลก (กวิฏฐ์ ตั้งจรัสวงศ์, 2562)

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 เกิดขึ้นประมาณทศวรรษที่ 1980 แต่เริ่มเกิดตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950 โดยมีการประดิษฐ์ทรานซิสเตอร์ แต่หากจะแบ่งให้ชัดเจนก็คือ การประดิษฐ์คอมพิวเตอร์และมีการใช้อย่างแพร่หลายมากในระดับครัวเรือน ในทศวรรษที่ 1980 ที่สำคัญวิวัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สามารถเปลี่ยนขนาดเล็กลงอย่างรวดเร็ว เป็นการก้าวหน้าแบบทวีคูณ คือ ในขณะที่ขนาดเล็กลงความสามารถกลับมากขึ้นและราคาถูกลงด้วย เมื่อคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กลงมาก ๆ จึงสามารถที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์ไปติดกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตได้ (จำนง สรพีพัฒน์, 2561)

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 เรียกได้ว่าเป็นยุคปัจจุบันที่กำลังเริ่มต้นโดยการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญนี้เรียกว่า “อุตสาหกรรม 4.0 หรือ Industry 4.0” ยุคปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Age) ลักษณะเด่นของยุคนี้คือมีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเซ็นเซอร์ถูกพัฒนาให้มีขนาดเล็กลงแต่ทรงพลังมากขึ้นและราคาถูกลง รวมถึงการคิดค้นปัญญาประดิษฐ์และจักรกลการเรียนรู้เป็นการบูรณาการโลกของการผลิตเข้ากับการเชื่อมต่อทางเครือข่ายในรูปแบบ “Internet of Things (IoT)” หรือบางทีเรียกว่า “Internet of Everything (IoE)” คือ อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง หมายถึงการที่สิ่งต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ต ทุกหน่วยของระบบการผลิตจะถูกติดตั้งระบบเครือข่ายเพื่อให้สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างอิสระเพื่อการจัดการกระบวนการผลิตทั้งหมด (ชญญลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์, 2561)



ภาพที่ 1 แสดงเส้นเวลาสำหรับการเปลี่ยนแปลงยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม
ที่มา: YamYam. (2560)

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือเรียกชื่อย่อว่า AI เป็นเทคโนโลยีในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ (Computer Science) ประกอบด้วยความรู้ทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้เรียนรู้และเข้าใจความสามารถของมนุษย์และมีความสามารถคล้ายกับมนุษย์โดยใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ เพื่อสามารถทำงานได้แทนมนุษย์หรือเพื่อส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2553, อ้างถึงใน สุขมล มุ่งพัฒนสุนทร (2563)

ความก้าวหน้าและพัฒนาการของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้ในหลาย ๆ ธุรกิจหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมในด้านการผลิตใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต การยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักร อีกทั้งเพื่อควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยในการผลิต ธุรกิจประเภทชื้อมาขายไป ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระบบที่มีเป็นจำนวนมากเพื่อประมวลผลอย่างเป็นระเบียบ รวมถึงการนำข้อมูลที่มีความซับซ้อนไปวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สุดท้ายคือธุรกิจบริการ ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในนำเสนอรูปแบบการบริการที่ทันสมัย อำนวยความสะดวก

สะดวกสบายให้กับลูกค้าในรูปแบบดิจิทัล และให้บริการที่เป็นส่วนตัวด้วยการสร้างประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถดึงดูดลูกค้าสมัยใหม่ได้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้โรงแรมหลายแห่งได้ปรับเปลี่ยนและหันมาใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI มากขึ้น อาทิ โรงแรมคอสมโพลิแทน ออฟ ลาสเวกัส (Cosmopolitan of Las Vegas) มีพนักงานอำนวยความสะดวกชื่อ “โรส” (Rose) ที่มีบุคลิกลักษณะของตัวเอง โรสสามารถรับมือกับข้อสงสัยต่าง ๆ โดยจะมีพนักงานโรงแรมคอยสนับสนุนหากตอบคำถามลูกค้าไม่ได้ โรงแรมฮิลตัน (Hilton) ทั่วโลก ใช้พนักงานอำนวยความสะดวกชื่อ “คอนนี่” เป็นหุ่นยนต์ที่มีขา 2 ข้าง สามารถโต้ตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมด้วยการคำนวณของปัญญาประดิษฐ์วัตสัน (Watson AI) ของ IBM และฐานข้อมูลท่องเที่ยวของเวย์เบลเซอร์ (WayBlazer) และโรงแรมเด็สสัน บลู (Radisson Blu) ของกลุ่มโรงแรมเอด்வาร์เดียน (Edwardian Hotels) ใช้แชทบอท (Chatbot) ปัญญาประดิษฐ์ที่เรียกว่า “เอดเวิร์ด” (Edward) ที่ถูกออกแบบมาเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจสำหรับลูกค้า (Thai Hotel Business, 2558)

ทั้งนี้ เมื่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทต่อสังคมมนุษย์มากยิ่งขึ้น ความน่าวิตกกังวลถึงผลกระทบที่จะตามมาก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น โดยอ้างอิงถึงทฤษฎีวิวัฒนาการทางสังคม (Social Evolution) ของชาร์ลส์ ดาร์วิน (Charles Darwin, 1809 – 1882) ว่าด้วยความอยู่รอดของผู้ที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญในหลาย ๆ แขนงทั่วโลกได้ให้ความสนใจกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะเริ่มส่งผลกระทบนับจากนี้ไปในธุรกิจต่าง ๆ ในหลายอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมสื่อ โทรคมนาคม ธนาการ โลจิสติกส์ ค้าปลีก การแพทย์และสุขภาพไปจนถึงการศึกษา ดังตัวอย่างกรณีล้มละลายของ Kodak ในปี 2013 และนิตยสารหลายเล่มของทั้งเมืองไทยและต่างประเทศที่ต้องปิดตัวลง ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปจากการอ่านหนังสือและการบันทึกภาพเพื่อความทรงจำด้วยฟิล์ม เป็นการอ่านข่าวสารข้อมูลและแชร์ประสบการณ์บนสื่อออนไลน์แทน ทีมนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย Yale และสถาบันอนาคตกาลของมนุษยชาติแห่งมหาวิทยาลัยอ็อกฟอร์ด (Oxford Future of Humanity Institute) ได้เริ่มการสำรวจนักธุรกิจและนักวิชาการหลายร้อยคนในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน ค.ศ. 2016 เพื่อคาดการณ์ว่า เมื่อใดที่ปัญญาประดิษฐ์จะฉลาดเกินกว่ามนุษย์ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ระบุว่า ภายในปีค.ศ. 2060 ปัญญาประดิษฐ์จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่ามนุษย์และจะแย่งงานจากมนุษย์ไปได้หมดภายในปีค.ศ. 2136 ซึ่งผลลัพธ์เหล่านี้มาจากผู้เชี่ยวชาญ 352 คน (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2560) เมื่อเทคโนโลยีสร้างความพลิกผันได้มากขนาดนี้ อาชีพหลายอาชีพจะหายไปหรือถูกแทนที่ บางอาชีพ

ยังคงต้องอยู่แต่เปลี่ยนรูปแบบไป คนที่อยู่รอดได้ต้องมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น หากไม่มีความคิดสร้างสรรค์ก็แพ้ AI จำนวน สรพิตพัฒน (2561) กล่าวไว้ในเวทีวิชาการเรื่อง Shaping The 4th Industrial Revolution

เนื่องด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว กำลังจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงการทำงานในธุรกิจบริการ อย่างเช่น ธุรกิจโรงแรมให้มีความทันสมัยและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสร้างความแปลกใหม่ในการบริการ หากมองอีกด้านหนึ่ง คือความกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นโดยตรงต่อพนักงานโรงแรม เช่น การลดจำนวนพนักงานและนำเทคโนโลยีมาใช้แทน เมื่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยังได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการธุรกิจโรงแรมแล้ว โดยเฉพาะในส่วนของงานบริการผ่านระบบปฏิบัติการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำจำนวนคนทำงานในธุรกิจโรงแรมมาประกอบข้อมูล โดยจากผลการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ ในปี 2561 พบว่า โรงแรมฯ ทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 24,391 แห่งสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร เท่ากับร้อยละ 5.0 และมีคนทำงานในสถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศทั้งสิ้นประมาณ 323,850 คน เมื่อพิจารณาคนทำงานในสถานประกอบการที่พักแรมในแต่ละภาค พบว่า สถานประกอบการที่พักแรมในภาคใต้มีคนทำงานมากที่สุด คือประมาณ 113,355 คนหรือร้อยละ 35.0 ด้านการจ้างงาน พบว่า สถานประกอบการที่พักแรมในภาคใต้มีลูกจ้างมากที่สุดคือ 103,939 คนหรือร้อยละ 36.1 รองลงมาคือสถานประกอบการที่พักแรมในภาคกลาง กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ โดยคนทำงานในสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครมีทั้งสิ้นจำนวน 60,903 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ของจำนวนลูกจ้างทั่วประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

ดังนั้น หากพนักงานโรงแรมเกิดการรับรู้ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในไม่ช้า โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อวางแผนป้องกันผลกระทบ หรือประเด็นปัญหาในหัวข้ออื่น ๆ ที่อาจเกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงในยุคอุตสาหกรรม 4.0 นี้ โอกาสที่มนุษย์จะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อาจเปลี่ยนเป็นการทำงานร่วมกันได้ เพียงแค่พนักงานโรงแรมเกิดการรับรู้ ยอมรับ และเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะได้ทำการศึกษาวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการรับรู้มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาการยอมรับมีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้มีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อม การรับรู้ และการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาการเตรียมความพร้อม การรับรู้และการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากข้อมูล 2 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การยอมรับ การเตรียมความพร้อมของมนุษย์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง และข้อมูลปฐมภูมิ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) กับพนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

2. ด้านพื้นที่ศึกษาและกลุ่มเป้าหมาย

2.1 พื้นที่ศึกษาคือ สถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับฉลากเลือก 6 เขต จาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งตามเขตไว้ดังนี้

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

2.2 กลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับฉลากเลือก 6 เขต จาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร รวมเป็นจำนวน 402 คน ทั้งนี้มี 2 ตัวอย่างที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการคำนวณ 400 ชุด

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 จนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 11 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1.1 การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎี และเก็บรวมข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร”

1.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานทุกระดับงานที่ทำงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครทั้ง 6 เขตที่จับฉลากเลือกได้จาก 50 เขต

1.3 เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้รับการตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) คือนำข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยการใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ 0.05 สุดท้ายนำข้อมูลด้านข้อเสนอแนะจากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมารวบรวมและเรียบเรียงในลักษณะการบรรยาย

1.4 นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

2. เกิดความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาและได้แนวทางป้องกันและปรับลดผลกระทบ หรือประเด็นปัญหาในหัวข้ออื่น ๆ ที่อาจเกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อพนักงานโรงแรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

กำหนดความหมายของคำและนิยามคำศัพท์เฉพาะที่ได้ใช้ในงานวิจัยนี้ เพื่อความเข้าใจ และสื่อความหมายไปในทิศทางเดียวกัน

1. เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ที่มนุษย์คิดค้นขึ้น ถูกควบคุมโดยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการจำลองการทำงานของสมองคน เปรียบเสมือนเป็นหุ่นยนต์อัจฉริยะเพื่อทำหน้าที่แทนมนุษย์ โดยอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หุ่นยนต์ เสียงตอบรับอัตโนมัติ หรือระบบพิมพ์ตอบกลับอัตโนมัติ โดยไม่ได้ระบุว่าอยู่ในรูปแบบหุ่นยนต์อย่างเดียว

2. การเตรียมความพร้อม หมายถึง การแสดงออกถึงความกระตือรือร้น การมีส่วนร่วมเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้น โดยอาจเปลี่ยนแปลงบางส่วนหรือทั้งกระบวนการทำงาน แต่ทั้งนี้ เมื่อบุคคลมีการเตรียมความพร้อม เช่น พัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและทักษะอื่น ๆ ก็จะเพิ่มศักยภาพในบุคคลนั้น ๆ มากขึ้น

3. การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกถึงความต้องการการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เพื่อประโยชน์ในการตีความส่วนบุคคล และสื่อความหมายหรือตอบสนองออกมาทางกาย วาจาและใจ ต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

4. การยอมรับ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล ถึงการเปิดรับและมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านกระบวนการรับรู้และไตร่ตรองแล้ว เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

5. การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การเปลี่ยนไปจากเดิมที่เคยเป็น การพัฒนาของเทคโนโลยีที่จะมีผลกระทบกับชีวิตประจำวัน รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของอาชีพการงานที่ทำอยู่

6. พนักงานโรงแรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในโรงแรมที่จะเกิดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ทั้งระบบหรือบางส่วนในโรงแรม

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” ได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้คือ

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

John McCarthy (1956, อ้างถึงใน ณีภูธร อรุณ, 2553) ได้ให้คำนิยามของปัญญาประดิษฐ์ไว้ว่า เป็นศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ในการสร้างความฉลาดให้กับเครื่องจักร จึงอาจกล่าวได้ว่าปัญญาประดิษฐ์ เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการสร้างความฉลาดให้กับเครื่องจักร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถคำนวณ คิดหาเหตุผล มีการเรียนรู้ได้เสมือนกับสมองของมนุษย์ และตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กฤติยา รัตแพทย์ (2561) ให้ความหมายปัญญาประดิษฐ์ว่า เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถคล้ายมนุษย์ หรือ

เลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ คือโปรแกรม Software (ซอฟต์แวร์) ต่าง ๆ ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะความสามารถในการคิดเองได้หรือมีปัญญานั้นเอง ปัญหานี้มนุษย์เป็นผู้สร้างให้คอมพิวเตอร์ จึงเรียกว่า ปัญญาประดิษฐ์

ศรัณย์ศิริ คัมภีรานนท์ (2562) ให้ความหมายปัญญาประดิษฐ์ว่า เป็นเทคโนโลยีในรูปแบบหนึ่งที่ทำให้คอมพิวเตอร์มีลักษณะเสมือนมนุษย์หรือจักรกลอัจฉริยะ ทั้งในเรื่องของความคิด การวิเคราะห์ หรือการเลียนแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยใช้โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่มนุษย์เขียนหรือจัดทำชุดคำสั่งขึ้น แล้วนำมาประมวลผลหรือนำมาฝังไว้กับอุปกรณ์ส่วนใดส่วนหนึ่ง เพื่อทำให้เกิดระบบจักรกลอัจฉริยะหรืออุปกรณ์นั้นสามารถสื่อสารกับมนุษย์ได้ โดยใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาใดก็ตาม และยังสามารถแปลความหมายของคำที่มนุษย์พูด เพื่อให้ตรงกับภาษาตามที่ต้องการ

ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล (2562) ให้ความหมายปัญญาประดิษฐ์ว่า เป็นการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีพฤติกรรมเหมือนคน โดยเฉพาะความสามารถทางประสาทสัมผัสซึ่งเลียนแบบการเรียนรู้และการตัดสินใจของมนุษย์ เป้าหมายหนึ่งของปัญญาประดิษฐ์ คือ การสร้างโปรแกรมที่สามารถเข้าใจภาษามนุษย์ ไม่เพียงแต่เข้าใจที่จะสื่อสารได้ ภาษามนุษย์ซึ่งดูเหมือนจะเป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงความฉลาดของมนุษย์แต่ยังสร้างความสำเร็จในการเพิ่มความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์อีกด้วย

จากความหมายของปัญญาประดิษฐ์ที่รวบรวมได้นั้น สามารถอธิบายความหมายของคำว่า ปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง โปรแกรมที่มนุษย์เขียนขึ้น เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานเลียนแบบพฤติกรรมต่าง ๆ และคิดวิเคราะห์ได้แบบมนุษย์ จนถึงการโต้ตอบกับมนุษย์ได้ เป็นปัญญาที่มนุษย์สร้างให้คอมพิวเตอร์ ซึ่งถือเป็นวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์แขนงหนึ่ง

2.1.2 ความเป็นมาของปัญญาประดิษฐ์

แนวคิดแรกเริ่มของปัญญาประดิษฐ์ เกิดขึ้นจากความต้องการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีลักษณะเช่นเดียวกับมนุษย์ โดยในปีค.ศ. 1950 นักคณิตศาสตร์ชื่อว่า Alan Turing ได้คิดวิธีการทดสอบความคิดของเครื่องจักร ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า “Turing Test” และได้ข้อสรุปว่าคอมพิวเตอร์สามารถถูกโปรแกรมให้เรียนรู้ จัดจำประมวลผลและตอบสนองในสิ่งที่ยู่นอกเหนือความคาดหมาย

ของโปรแกรมได้ ต่อมานักวิทยาศาสตร์ได้ทำการวิจัยและทดสอบแนวคิดการสร้างเครื่องจักรอัจฉริยะ ทฤษฎีอัตโนมัติ (Automata Theory) โครงข่ายใยประสาท และศึกษาเรื่องความฉลาด (Intelligence) (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562)

วิทยาการด้านปัญญาประดิษฐ์เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1956 เมื่อนักวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์และนักวิจัยกลุ่มเล็ก ๆ นำโดย จอห์น แม็กคาร์ธี (John McCarthy) คล็อด แชนนอน (Claude Shannon) มาร์วิน มินสกี (Marvin Minsky) และนาธานเนียล โรเชสเตอร์ (Nathaniel Rochester) ไปประชุมที่ดาร์ตเมาท์คอลเลจ (Dartmouth College) ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อระดมสมองเรื่องความเป็นไปได้ที่คอมพิวเตอร์จะเลียนแบบความฉลาดของมนุษย์ ข้อเสนอจากการประชุมครั้งนั้นเป็นเป้าหมายที่สูงมาก คือจะทดลองหาวิธีทำให้เครื่องจักรใช้ภาษา รูปแบบ ความคิดเชิงนามธรรมและความคิดการแก้ปัญหาแบบเดียวกับที่มนุษย์ใช้ และสามารถปรับปรุงตัวเองได้ (Daugherty and Wilson, 2018) และนั่นคือจุดเริ่มต้นของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

และในปี ค.ศ. 1965 ศาสตราจารย์ Edward Feigenbaum ทีมนักวิจัยที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ได้สร้าง “ระบบผู้เชี่ยวชาญ” ระบบแรกชื่อว่า DENDRAL ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลทางด้านเคมี ระบบนี้เป็นการนำความรู้ของผู้เชี่ยวชาญไปเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถจดจำและมีความรู้เสมือนกับเป็นผู้เชี่ยวชาญคนหนึ่ง (อรพิม ประสงค์, อ้างถึงใน ศรัณย์ศิริ คัมภีรานนท์, 2562) ต่อมาในปี ค.ศ. 1982 มีผลงานชิ้นแรกที่ประสบความสำเร็จคือ ระบบผู้เชี่ยวชาญทางการค้า “R1” พัฒนาโดย McDermott ที่ Digital Equipment Corporation เป็นโปรแกรมช่วยสั่งซื้อสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์ และในปี ค.ศ. 1986 “R1” ช่วยประหยัดเงินให้กับบริษัทได้ถึง 40 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (ชูพันธุ์ รัตนโกศา, 2559)

อย่างไรก็ตาม ความคืบหน้าในการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ช้าลง นับตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1970 จนถึงปี ค.ศ. 1990 เนื่องจากนักวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์พบความยากลำบากในการสร้างความฉลาดให้กับเครื่องจักร ซึ่งต้องใช้ข้อมูลมหาศาลและใช้คอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนาที่ดีในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก ช่วงปี ค.ศ. 1974 ความยากลำบากในการพัฒนานี้ ทำให้นักลงทุนเริ่มไม่เชื่อมั่นและเลิกสนับสนุนการลงทุน ส่งผลให้นักวิจัยขาดเงินทุนในการทำวิจัยและพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (วรศรา กิจมหาตระกูล, 2561)

แต่หลังปี ค.ศ. 1990 เป็นยุคใหม่ของการประยุกต์ใช้ AI โดยการเชื่อมต่อระบบ AI เข้ากับอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เป็นการขยายฐานความรู้ที่ป้อนเข้าสู่ AI เนื่องจาก AI สามารถเข้าถึง เรียนรู้และ

พัฒนาตนเองจากข้อมูลจำนวนมากที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้ จึงทำให้การเรียนรู้ของ AI รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ในปี ค.ศ. 1997 ได้มีการแข่งขันหมากรุกระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับมนุษย์ ระหว่างแชมป์โลกหมากรุก Garry Kasparov และเครื่องคอมพิวเตอร์ของ IBM ที่มีชื่อว่า Deep Blue โดยการแข่งครั้งแรกในปี ค.ศ. 1996 Kasparov เป็นผู้ชนะ แต่ในปีถัดมา Deep Blue สามารถพัฒนาตนเองจนกลับมาเอาชนะได้ และหลังจากปี ค.ศ. 2000 นักวิจัยและนักพัฒนา AI ได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยี AI ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง เช่น ASIMO หุ่นยนต์เลียนแบบมนุษย์ของบริษัทฮอนด้า รถที่ขับเคลื่อนได้เอง เครื่องคอมพิวเตอร์ของ IBM ที่มีชื่อว่า Watson ซึ่งสามารถสร้างระบบถาม - ตอบคำถามที่อิงกับลักษณะภาษาตามธรรมชาติของมนุษย์ (Natural Language) IBM Watson เป็นที่รู้จักครั้งแรกเมื่อชนะการแข่งขันในรายการเกมโชว์ทางโทรทัศน์ของอเมริกาที่ชื่อว่า Jeopardy (อรพิม ประสงค์, อ้างถึงใน ศรีณย์ศิริ คัมภีรานนท์, 2562) เป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าว สามารถเข้าใจภาษามนุษย์และสามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งในปี ค.ศ. 2011 บริษัท Apple ได้เปิดตัว SIRI ผู้ช่วยดิจิทัลสู่ตลาด ซึ่งมีอยู่ในคอมพิวเตอร์พกพาและโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ตามด้วย Cortana ผู้ช่วยดิจิทัลของบริษัท Microsoft ในปี ค.ศ. 2014 และ Alexa ของบริษัท Amazon ในปี ค.ศ. 2015 (วริศรา กิจมหาตระกูล, 2561)

2.1.3 ประเภทของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

1. จำแนกตามความฉลาดและความสามารถ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2562) สรุปประเภทของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไว้ 3 ประเภทดังนี้

1.1 ปัญญาประดิษฐ์แบบเบา (Weak AI) หรือ Artificial Narrow Intelligence (ANI) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้งานเฉพาะทาง เช่น SIRI และ Alexa เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำและให้คำปรึกษา (เท่าที่สามารถทำได้) รวมถึงหาข้อมูลต่าง ๆ ทั้งการจองทริปและแสดงราคาสินค้า เป็นต้น

1.2 ปัญญาประดิษฐ์แบบเข้ม (Strong AI) หรือ Artificial General Intelligence (AGI) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับมนุษย์ (Human-Level AI) ตัวอย่างเช่น รถยนต์ขับเคลื่อนได้เองของ Uber และระบบขับรถยนต์อัตโนมัติ Autonomous Car ของ Tesla เป็นต้น

1.3 ปัญญาประดิษฐ์แบบทรงปัญญา หรือ Artificial Super Intelligence (ASI) ซึ่ง Nick Bostrom นักคิดชั้นนำด้านปัญญาประดิษฐ์จาก Harvard University กล่าวว่า ปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้เทียบเคียงได้กับ “Superintelligence” หรือเครื่องจักรทรงภูมิปัญญา (Machine Superintelligence) ที่สามารถบูรณาการความรู้ในทุกศาสตร์แล้วนำมาประมวลผลด้วยความเร็วสูง และมีความเป็นไปได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้จะมีศักยภาพในเชิงสติปัญญาเหนือมนุษย์

2. จำแนกตามนิยาม

Russell and Norving (2014, อ้างถึงใน จารุณี ดวงสุวรรณ, 2560) Stuart Russell And Peter Norvig แสดงให้เห็นว่า คำนิยามต่าง ๆ ของปัญญาประดิษฐ์ สามารถแบ่งประเด็นสำคัญออกเป็น 3 ประเด็นด้วยกัน คือ กระบวนการคิด (Thought Processes) การใช้เหตุผล (Reasoning) และพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออก (Behaviors) หากนำประเด็นของกระบวนการคิด การใช้เหตุผล และการกระทำ มาพิจารณาเป็นมุมมองในแบบสองมิติ เพื่อจะใช้อธิบายความหมายของคำว่า “อัจฉริยะ” ต้องดูก่อนว่าคอมพิวเตอร์จะมีความเป็นอัจฉริยะได้ ต้องมีคุณสมบัติครบทั้งสองมิติ คือทั้งในส่วนของการคิดและการกระทำ

	เหมือนมนุษย์ (Like Human)	อย่างมีเหตุผล (Rationally)
การคิด (Think)	วิทยาศาสตร์เชิงปัญญา (Cognitive Science)	กฎหมายของความคิด (Laws of Thought)
การกระทำ (Act)	การทดสอบแบบทัวริง Turing Test	เอเจนต์ที่กระทำอย่างมีเหตุผล (Rational Agents)

ภาพที่ 2 แสดงมุมมองแบบสองมิติ เพื่ออธิบายความหมายของคำว่า “อัจฉริยะ”

ที่มา: Russell and Norving (2014, อ้างถึงใน จารุณี ดวงสุวรรณ, 2560)

โดย Stuart Russell and Peter Norving (2010, อ้างถึงใน ชูพันธ์ รัตนโกศา, 2559) ได้จำแนกปัญญาประดิษฐ์ออกเป็น 4 ลักษณะ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระบบความคิดที่เลียนแบบมนุษย์ (Thinking Humanly) ปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกพัฒนาขึ้น ทำให้เครื่องจักรมีสติปัญญา สามารถคิดเองได้และแสดงการกระทำออกมาได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการคิดที่อาศัยรูปแบบแนวคิดของมนุษย์ จึงส่งผลต่อการกระทำในด้านการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการเรียนรู้ที่คล้ายคลึงกับมนุษย์มาก

2. ระบบการกระทำที่เหมือนมนุษย์ (Acting Humanly) การกระทำที่เกิดขึ้นจากปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งอาศัยพื้นฐานการคิดที่เลียนแบบจากมนุษย์ ส่งผลให้การแสดงออกและการกระทำต่าง ๆ เต็มไปด้วยรูปแบบการทำงานของมนุษย์อย่างชัดเจน โดยมีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรืออาจมากกว่าการกระทำของมนุษย์

3. ระบบความคิดอย่างมีเหตุผล (Thinking Rationally) กระบวนการคิดของมนุษย์ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล เมื่อปัญญาประดิษฐ์ถูกสร้างขึ้นเพื่อคิดแทนมนุษย์ ระบบสติปัญญาต่าง ๆ จึงต้องอาศัยแบบจำลองการคำนวณที่จะช่วยให้ปัญญาประดิษฐ์สามารถเข้าใจหลักของเหตุและผล สามารถคำนวณเหตุการณ์ต่าง ๆ ตามความเป็นไปได้และที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้

4. ระบบการกระทำอย่างมีเหตุผล (Acting Rationally) กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลของปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลให้การแสดงออกและการกระทำต่าง ๆ สอดคล้องกันอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งกระบวนการคำนวณที่มีประสิทธิภาพจะแสดงถึงความชาญฉลาดของปัญญาประดิษฐ์ที่แสดงออกมาอย่างชัดเจน การกระทำอย่างมีเหตุผลนี้ยังเป็นแนวทางในการออกแบบ “ตัวแทนปัญญา” (Intelligence Agent) ด้วย

3. จำแนกตามวิธีการประมวลผลหรือกลไกของระบบปัญญาประดิษฐ์

ปัญญาประดิษฐ์ หากแบ่งตามวิธีการประมวลผลหรือกลไกของระบบ จะสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ Coraline Team (2562)

3.1 Reactive Machine ปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ไม่มีหน่วยความจำในตัวเอง การประมวลผลจะเกิดจากการเรียนรู้ใหม่จากสิ่งรอบตัว เช่น Deep Blue หรือคอมพิวเตอร์ที่ชนะเลิศหมากรุกของ IBM

3.2 Limited Memory ปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ จะมีหน่วยความจำในตัวเอง แต่จะเป็นข้อมูลที่จำกัด และเรียนรู้จากประสบการณ์ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ตัวอย่างของปัญญาประดิษฐ์ประเภทวิธีการประมวลผลหรือกลไกของระบบนี้ ได้แก่ ระบบรถขับเคลื่อนอัตโนมัติ

3.3 Theory of Mind ปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ยังคงเป็นข้อโต้แย้งถึงความเป็นไปได้ อยู่ เพราะเป็นปัญญาประดิษฐ์ประเภทที่มีการใส่อารมณ์ วัฒนธรรม และมีความเป็นมนุษย์มากขึ้น ซึ่งนักพัฒนามีความต้องการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ที่มีนิสัย หรือการกระทำคล้ายมนุษย์ให้มากที่สุด

3.4 Self-Awareness ปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ถือเป็นขั้นสุดของปัญญาประดิษฐ์ เพราะเป็นประเภทที่สามารถคิดและกระทำด้วยตัวเองได้

2.1.4 การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้

ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบันนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจนทำให้หลาย ๆ ธุรกิจตัดสินใจลงทุนเพื่อนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานบางส่วน งานศึกษาวิจัยนี้จึงนำการแบ่งตามสาขาของปัญญาประดิษฐ์มากล่าวถึง ดังนี้ คือ

1. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Machine Learning คือการใช้อัลกอริธึมมาทำให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้เองในงานเฉพาะ จากการป้อนข้อมูลจำนวนมากพบว่า ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจโทรคมนาคม ธุรกิจค้าปลีก และทางการแพทย์ มีการนำ Machine Learning มาใช้เป็นประจำโดยเฉพาะในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytic) เช่น วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า การแนะนำสินค้าให้กับลูกค้า ตรวจสอบการฉ้อโกงทางการเงิน การทำ Robo-Advisor เพื่อแนะนำการลงทุนในสถาบันการเงินและข้อมูลทางการแพทย์ เป็นต้น

2. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Natural Language Processing (NLP) เป็นกระบวนการประมวลผลทางภาษาที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจภาษาเหมือนมนุษย์ ปัจจุบันความสามารถทางด้านภาษาของคอมพิวเตอร์ดีขึ้นเรื่อย ๆ จนสามารถแปลจากภาษาต่าง ๆ มาเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องมากขึ้น มีการนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทางการตลาดก็ใช้เทคโนโลยีนี้ในการประมวลผลวิเคราะห์ความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์ เช่น ข้อความในเฟซบุ๊ก (Facebook) นอกจากนี้ก็เริ่มมีการใช้ Chatbot ระบบตอบกลับการสนทนาในหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้นในการตอบคำถามลูกค้า

3. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Machine Vision เป็นสาขาของเทคโนโลยีด้านการมองเห็นหรือการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ซึ่งปัญญาประดิษฐ์สามารถแยกแยะใบหน้าได้ดีกว่ามนุษย์ จึงถูกนำมาใช้ในการพิสูจน์ตัวตนของหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่เริ่มใช้ในการเปิดบัญชีหรือทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

4. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Robotic Process Automation (RPA) เป็นซอฟต์แวร์ช่วยบันทึกข้อมูลเข้าระบบอัตโนมัติ ช่วยลดเวลาทำงานกระบวนการซ้ำ ๆ และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งหลายหน่วยงานที่มีงานธุรกรรมจำนวนมากเริ่มนำมาใช้งาน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน สายการบินหรือบริษัทขนาดใหญ่

ปัญญาประดิษฐ์กับการใช้งานในบ้าน โดยบริษัทอสังหาริมทรัพย์หลายแห่งได้นำระบบอัจฉริยะมาติดตั้งเพื่อสร้างบ้านอัจฉริยะ และในโรงงานอุตสาหกรรมที่หุ่นยนต์เข้ามามีบทบาทในกระบวนการผลิตมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำงานได้อย่างต่อเนื่อง (ธนชาติ นุ่มนนท์, 2562)

ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องมานาน จนสามารถทำงานแทนมนุษย์ได้ในลักษณะงานบางอย่าง เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จึงถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลายธุรกิจ และหนึ่งในธุรกิจนั้นคือถูกนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้เมื่อนักลงทุนหรือเจ้าของธุรกิจมองเห็นประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้แทนการจ้างงานมนุษย์แล้ว ผลกระทบอาจเกิดขึ้นมากน้อยต่อพนักงานโรงแรมอย่างไร การศึกษาวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ จึงต้องศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ด้วยโดยจะกล่าวถึงในข้อต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

มาลีนิ มาลีคัลยา (2554: 15) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การเลือกสรรและการจัดระเบียบนั่นเอง แต่ทุกคนมักจะรับรู้ต่างกันไปแม้ในสถานการณ์เดียวกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความคิด ความรู้สึก สภาพแวดล้อมของผู้บริโภค และขึ้นอยู่กับการเลือกสรรเรื่องที่จะรับรู้ และการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งการตีความในสิ่งที่รับรู้

พีร์ พวงมะลิต (2560: 10) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น ๆ

นิรมล ศิริหาล้า (2553) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาบางตัว ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทร่วมกับการรับรู้

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต และอนุชา ม่วงใหญ่ (2553) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การเลือกสิ่งเร้าและตีความสิ่งนั้น หรือเป็นกระบวนการที่ตระหนักถึงสภาพการณ์และให้ความหมายถึงสิ่งที่ได้สัมผัส โดยมีปัจจัยภายนอกหรือสิ่งเร้า เช่น ความเข้มหรือขนาดความผิดแผก การเกิดลักษณะซ้ำซาก การเคลื่อนไหว โดยมีปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการให้ความสนใจ เช่น แรงจูงใจและความคาดหวัง โดยมีการรับรู้ 3 ลักษณะคือ การเข้าใจถึงการรับรู้ทำให้สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ การรับรู้ส่งผลต่อความรู้สึกเป็นสุขและพึงพอใจของบุคคล และการรับรู้เป็นการสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์

จากความหมายของการรับรู้ที่รวบรวมได้นั้น สามารถอธิบายความหมายของคำว่า การรับรู้ได้ว่าเป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมจากการรับความรู้สึก สัมผัสรับรู้ เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาในกระบวนการรู้สึก เมื่อรับสัมผัสจากสิ่งเร้าแล้ว เราจะเกิดความรู้สึกและส่งความรู้สึกนั้นไปตีความหรือแปลความหมายกลายเป็นการรับรู้ และจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ทั้งนี้อาจต้องอาศัยปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น การเรียนรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในการแปลความหมายของการรับรู้ นั้น ๆ ด้วย

2.2.2 องค์ประกอบของการรับรู้

การเกิดการรับรู้ เราต้องศึกษาว่า การรับรู้เกิดได้โดยมีองค์ประกอบอย่างไรบ้าง โดย ลักษณะ สรีวิวัฒน์ (2549: 50) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ว่ามีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ความตั้งใจ (Attention) คือ การเอาใจใส่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นการรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยได้จำแนกสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของคนไว้ดังต่อไปนี้

1.1 สิ่งเร้าภายนอก คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความตั้งใจหรือความสนใจ คือสิ่งของที่มีขนาดใหญ่ ระดับความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำ ๆ การเคลื่อนที่ หรือการเปลี่ยนระดับการเคลื่อนย้ายไปมา

1.2 สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ หรือความหวัง ยังแบ่งเป็น 2 ประเภทได้อีกคือ

1.2.1 ความสนใจชั่วขณะ (Momentary Interest) ได้แก่ ความสนใจที่มีอยู่ขณะนั้น ๆ

1.2.2 ความสนใจที่ติดเป็นนิสัย (Habitual Interest) ได้แก่ ความสนใจเดิมที่บุคคลติดเป็นนิสัย คนที่มีความพร้อมที่จะเลือกสนใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความสนใจเดิมของตน

2. การเตรียมความพร้อมที่จะรับ (Preparatory Set) หมายถึง สภาพของจิตใจที่สงบและแน่วแน่ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียว การรับรู้พร้อมที่จะเกิดขึ้นได้

3. ความต้องการ หมายถึง สภาวะจิตใจที่อยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อเป็นความอยากได้ การรับรู้ที่เกิดขึ้นก็จะมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2528) ได้กล่าวไว้ในประเภทของการรับรู้ ถึงการรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม ว่าเป็นการตีความหรือแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมตามความเชื่อของตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นได้ การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมนั้นขึ้นอยู่กับสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ระดับการรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เชาวนปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด เมื่อต่างกันย่อมมีผลในการตีความต่อสิ่งต่าง ๆ ได้ต่างกันด้วย

2. การเปลี่ยนการรับรู้ คือ ถ้าผู้มีการรับรู้ต่ำ เมื่อได้มีโอกาสสนทนา หรือ อภิปรายกับ ผู้ที่มีการรับรู้สูง ก็อาจจะถูกผู้มีการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวคิดหรือแนวทางการรับรู้สูงได้

จากองค์ประกอบของการรับรู้อาจกล่าวได้ว่า การเกิดการรับรู้เริ่มจากความตั้งใจหรือ ความสนใจของบุคคลนั้นก่อน โดยอาจมีสิ่งเร้าที่ช่วยเร่งให้เกิดความสนใจที่จะรับรู้ ทำให้เกิดการ เตรียมความพร้อมที่จะรับและเกิดความต้องการจะรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ ที่เกิดจากความตั้งใจหรือความ สนใจรับรู้ ส่วนการรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม เมื่อรับรู้ต่อปรากฏการณ์แล้ว สิ่งที่จะเกิดต่อไปคือการ ตีความและความเข้าใจของแต่ละบุคคลเมื่อได้รับรู้ถึงปรากฏการณ์นั้น และเมื่อมีความสนใจใน ปรากฏการณ์นั้นมากก็จะเกิดการศึกษาค้นหาข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง และนำไปเข้ากระบวนการ อื่นต่อไป

2.2.3 กระบวนการของการรับรู้

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541: 60) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้ เป็นการแสดงถึงความสลับซับซ้อนและธรรมชาติของการกระทำตอบโต้ในการรับรู้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น กระบวนการย่อยได้ 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) หมายถึง สิ่งเร้าหรือ สถานการณ์ สิ่งเร้าก็คือ การเร้าทางประสาทสัมผัส ส่วนสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นอาจเป็นสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม ถือเป็นขั้นตอนที่ 1 เพราะกระบวนการรับรู้จะ เกิดได้ก็ต่อเมื่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใด ๆ มากระทบตัวบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 การเผชิญหน้า (Confrontation) ขั้นตอนนี้จะเริ่มเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้ เผชิญหน้ากับสิ่งเร้าทางกายภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเผชิญกับสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมทาง สังคมวัฒนธรรม ทั้งนี้ การรับรู้ในสิ่งเร้าทางกายภาพของบุคคลนั้นในขั้นตอนนี้ จะเป็นไปได้มากน้อย เพียงไร ขึ้นอยู่กับตัวกรองความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ หรืออาจเรียกได้ว่า ขึ้นอยู่กับความสามารถทาง กายภาพของแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถในการมองเห็นหรือการได้ยิน

ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือก (Selection) ในขั้นตอนนี้บุคคลจะเลือกให้ความสนใจใน สิ่งแวดล้อมภายนอกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างตามทัศนคติของบุคคลนั้น โดยขั้นตอนนี้จะ เกี่ยวข้องกับตัวกรองทางจิตวิทยา ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะรับไว้หรือจะปฏิเสธ และจะปรากฏ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือก นั่นก็คือลักษณะของสิ่งเร้าประการหนึ่ง และลักษณะของผู้ทำการคัดเลือกอีกประการหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 4 การจัดระเบียบของการรับรู้ (Perceptual Organization) เพื่อเป็นการปูทางให้ขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นต่อไป แม้ว่าแต่ละบุคคลจะมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว แต่ก็มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการจัดระเบียบของการรับรู้ในสิ่งเร้าของบุคคลโดยทั่วไป อันได้แก่ ความคล้ายคลึงกัน เช่น ความคล้ายคลึงกันในเรื่องขนาดหรือลักษณะอื่น ๆ ระยะใกล้ไกล ความเร็วช้าของสิ่งเร้าหรือสิ่งที่ถูกรับรู้ ก็จะถูกรับรู้ว่ายู่ในกลุ่มเดียวกัน

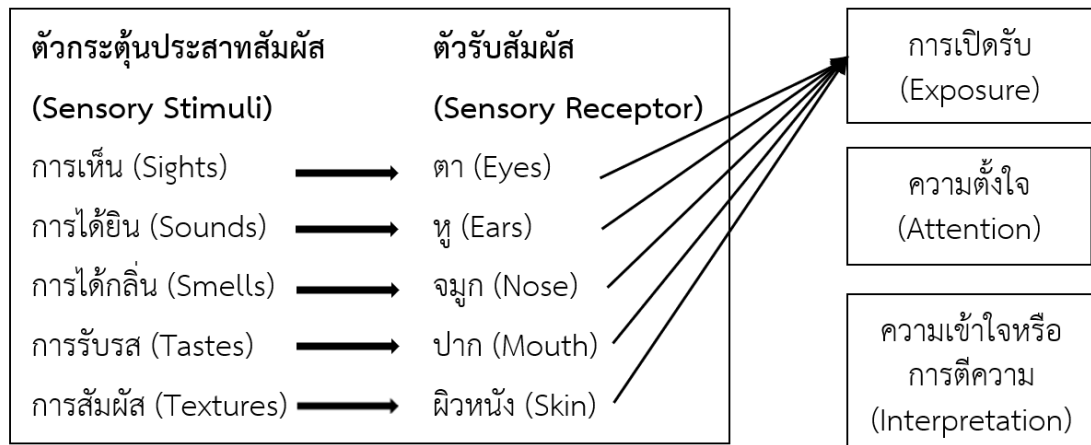
ขั้นตอนที่ 5 การตีความ (Interpretation) ขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด เป็นขั้นตอนตีความในสิ่งเร้าที่รับเข้ามาในตัวบุคคลและได้จัดระเบียบไว้แล้ว และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตีความก็คือลักษณะของสิ่งเร้า และลักษณะส่วนตัวของบุคคลผู้นั้นในการจะตีความออกมาเป็นอย่างไร

และในกระบวนการรับรู้นี้ กัญยา สุวรรณแสง (2542 :131) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ดังแสดงในภาพประกอบที่ 2



ภาพที่ 3 แสดงกระบวนการรับรู้
ที่มา : กัญยา สุวรรณแสง (2532)

แผนภาพจำลองต่อไปนี้ เป็นแผนภาพจำลองของกระบวนการรับรู้ (Overview of Perceptual Process) โดยมีที่มาจาก Solomon (2007) เพื่อแสดงกระบวนการรับรู้ที่ชัดเจนขึ้น



ภาพที่ 4 แผนภาพจำลองของกระบวนการรับรู้
ที่มา : Solomon (2007)

การเปิดรับ (Exposure) เกิดจากการมีสิ่งกระตุ้นที่เข้ามากระทบก่อให้เกิดการรับรู้ความรู้สึก (Sensation) ซึ่งการรับรู้ความรู้สึกจะอาศัยประสาทสัมผัส (Senses) ทั้ง 5 ได้แก่ การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส การมองเห็น การสัมผัส โดยการที่บุคคลแต่ละบุคคลจะรับรู้ของสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปนั้นเป็นผลมาจากกระบวนการ 3 กระบวนการ (Kotler, 2003, อ้างถึงใน จิรวัดน์, 2012) คือการเลือกที่จะสนใจ (Selective Attention) การเลือกที่จะบิดเบือน (Selective Distortion) การเลือกที่จะจดจำ (Selective Retention)

ความตั้งใจ (Attention) ในการจำแนกรายละเอียดความรู้สึกที่เกิดขึ้นตามความรู้สึกในจิตใจ ความรู้และประสบการณ์ของผู้บริโภค

ความเข้าใจหรือการตีความ (Interpretation) ในข้อมูลซึ่งไม่ได้หมายความว่าต้องถูกต้องเสมอไป การตีความนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทักษะคติ และประสบการณ์ การประมวลความรู้สึกความเข้าใจที่เกิดจากสิ่งที่รับรู้

2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาคิต และอนุชา ม่วงใหญ่ (2553) ได้กล่าวถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการรับรู้ไว้ดังนี้

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสนใจในการรับรู้ของบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้า 4 ประการด้วยกันคือ

1. ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า พบว่าสิ่งที่มีความเข้มมากกว่า เช่น แสงที่สว่างมากกว่า หรือเสียงที่ดังกว่าจะสามารถดึงดูดความสนใจของบุคคลได้มากกว่าเช่นกัน ถ้าสิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่ก็จะดึงดูดความสนใจได้มากกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก
2. ความผิดแผก สิ่งเร้าในสภาพแวดล้อมที่มีความผิดแผกจากสภาพสิ่งเร้าทั่ว ๆ ไป จะสามารถดึงดูดความสนใจได้มากกว่าสิ่งเร้าที่ปกติทั่วไป เช่น แกะขาวที่อยู่ในหมู่ของแกะดำย่อมจะเรียกร้องความสนใจได้มากกว่า
3. การเกิดของสิ่งเร้าในลักษณะซ้ำซาก เราพบว่า สิ่งเร้าที่เกิดบ่อยครั้งจะสามารถดึงดูดความสนใจได้มากกว่าสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว เช่น การเรียกชื่อคนนั้นถ้าเรียกชื่อเพียงครั้งเดียวจะได้ความสนใจน้อยกว่าการเรียกซ้ำ ๆ
4. การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า เราพบว่ามนุษย์เรามีความไวมากต่อการรับรู้ถึงสิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวได้มากกว่าสิ่งเร้าที่อยู่กับที่

ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นคือ

1. แรงจูงใจ แรงจูงใจของบุคคลมีความสำคัญมากต่อการรับรู้ของบุคคล ถ้าครูสอนหนังสือที่จะเรียน เด็กก็จะไม่รับรู้สิ่งที่ครูสอน แต่ถ้าเด็กมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เด็กก็จะให้ความสนใจในสิ่งที่ครูสอนมาก ก็จะรับความรู้ในสิ่งที่ครูสอนมากขึ้นด้วย
2. ความคาดหวัง ความคาดหวังของบุคคลก็เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสนใจในสิ่งเร้าที่บุคคลเผชิญอยู่ บุคคลจะรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าที่เขาคาดหวังเท่านั้น เช่น เขามักจะพบว่า หมอมีความคาดหวังว่า จะได้รับการเรียกจากคนไข้ในเวลากลางคืนโดยทางโทรศัพท์ หมอก็จะรับรู้เสียงโทรศัพท์ที่ได้ดีกว่าเสียงอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในบ้านในเวลากลางคืน เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ยังแบ่งออกได้อีก เช่น แบ่งปัจจัยของการรับรู้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ประการแรกลักษณะของผู้รับรู้ ประการที่สองลักษณะของสิ่งเร้า ดังอธิบายได้ดังนี้ (กันยา สุวรรณแสง, 2544, อ่างถึงโน นิตยา สุภาภรณ์, 2552)

1. ลักษณะของผู้รับรู้ พิจารณาจากการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ด้วยเป็นสำคัญประการหนึ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพกับด้านจิตวิทยา

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูกและอวัยวะสัมผัสอื่น ๆ ปกติหรือไม่ มีความรู้สึกรับสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด ความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัสจะทำให้การรับรู้ได้ดี การรับรู้บางอย่างเกิดจากอวัยวะรับสัมผัส 2 ชนิดทำงานร่วมกัน เช่น ลิ้นและจมูกช่วยกันรับรู้รส การรับรู้จะมีคุณภาพดีขึ้นถ้าเราได้รับสัมผัสหลายทาง เช่น เห็นภาพและได้ยินเสียงในเวลาเดียวกัน ทำให้เราแปลความหมายของสิ่งเร้าได้ถูกต้อง

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มืออิทธิพลต่อการรับรู้นั้นมีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจความตั้งใจ ทักษะค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการเรียนรู้เดิมและประสบการณ์เดิม

2. ลักษณะของสิ่งเร้า พิจารณาจากการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งเร้าดึงดูดความสนใจ ความตั้งใจมากน้อยเพียงใด ลักษณะของสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีดังนี้

2.1 สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความสนใจและความตั้งใจ ได้แก่ คุณสมบัติและคุณลักษณะของสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้ขึ้นเอง ซึ่งถ้าสิ่งเร้ามีคุณสมบัติและลักษณะที่สนองธรรมชาติในการรับรู้ของคนเรา ก็จะทำให้มีความตั้งใจในการรับรู้ดีขึ้น

2.2 การจัดลักษณะหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า โดยจัดกลุ่มวัตถุเรียงตามกฎ 4 ประการดังต่อไปนี้

2.2.1 กฎแห่งความคล้ายคลึง (Principle of Similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายคลึงกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

2.2.2 กฎแห่งความใกล้ชิด (Principle of Proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

2.2.3 กฎแห่งความสมบูรณ์ (Principle of Closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น

2.2.4 กฎแห่งความต่อเนื่อง (Principle of Good Continuation) เป็นการรับรู้ในลักษณะเดียวกันต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น ถ้าเราเห็นเส้นตรงตั้งแต่ต้น เราก็มักสรุปว่า เป็นเส้นตรงตลอด ความต่อเนื่องเกิดจากสิ่งเร้ามีทิศทางไปทางเดียวกัน

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524: 80, อ้างถึงใน ชิตชนก ทองไทย, 2556) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ว่าจะต้องมีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการของผู้รับเอง จะทำให้ผู้รับรู้ รู้สึกต่อสิ่งเร้าที่ส่งมาว่าเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการจึงเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะที่เรากำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวกับอาหารได้เร็ว
2. ประสบการณ์ บุคคลทั่วไปมักจะตีความตามสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน การที่คนเรามีประสบการณ์ และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันกับที่เรารับรู้มา
4. บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น คนที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น
5. ทักษะการรับรู้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การมีทัศนคติที่ดีต่อใครคนใดคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคม หรือบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน
8. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับรู้ เป็นปัจจัยสุดท้ายที่มีผลต่อการรับรู้

จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ จะเป็นปัจจัยที่เกิดได้จากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกิดได้จากปัจจัยภายนอก ทั้งนี้ปัจจัยที่เกิดจากส่วนบุคคล ได้แก่ ความสนใจในการเลือกรับรู้ ในที่นี้รวมถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้รับรู้ ทักษะการรับรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมาในอดีตทำให้เกิดการเตรียมตัว เตรียมกระบวนการคิดต่อการรับรู้ โดยปัจจัยที่เกิดจากภายนอก ได้แก่ วัฒนธรรม ความเข้มข้นและขนาดของสิ่งเร้า หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ซึ่งในบางครั้งสิ่งเร้าเดียวกัน การรับรู้ของคนสองคนก็อาจต่างกัน

การศึกษาและทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ในครั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกสรรและการตีความ อาจต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของผู้รับรู้อเอง และการเตรียมตัวไว้ก่อน ทั้งนี้ยังเป็นการเปิดโอกาสสู่การยอมรับ ซึ่งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใด ๆ เพื่อนำสู่การเตรียมความพร้อม ทั้งนี้จะทำการศึกษาต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

2.3.1 ความหมายของการยอมรับ

ปานใจ หาญสมุทร (2547) ให้ความหมายการยอมรับ คือกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นภายในแต่ละบุคคล เมื่อได้รับความรู้ครั้งแรกและเริ่มนำความรู้ไปใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรม จนกระทั่งแสดงออกถึงขั้นยอมรับหรือไม่ยอมรับนั้น ๆ

Foster (1973: 146-147, อ้างถึงใน กุลชญา แวนแก้ว และศุภา วรณกุล, 2559) ให้ความหมายการยอมรับไว้ว่า การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยขั้นตอนการรับรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ จนเมื่อเขาแน่ใจ ว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ (2556) ได้กล่าวถึง การตัดสินใจยอมรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากผู้อื่น หรือจากที่อื่นที่อาจเป็นวัตถุ สิ่งของ วิธีคิด การกระทำ วิธีการทำงาน การใช้ชีวิต การแต่งกายค่านิยมและความเชื่อ ที่เป็นสิ่งใหม่หรือรู้สึกว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับตนเอง และมีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในตัวเอง ในลักษณะที่เป็นการรับเอามาเป็นส่วนหนึ่งของตัวเอง ถือได้ว่าเป็นการยอมรับทั้งทางตรงและโดยปริยาย และอาจแสดงออกมาให้ปรากฏหรือฝังอยู่ในความรู้สึกนึกคิดและพร้อมสำหรับการแสดงออกเมื่อมีโอกาส

ในความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี Aggelidis and Chatzoglou (2016: 78) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศและถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยี จากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

ในความหมายของการยอมรับการเปลี่ยนแปลง รวีวรรณ อัจฉมาศัย (2545) ได้กล่าวไว้ว่า คือ กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในสมองโดยผ่านการรับรู้เรียนรู้ และทดลองปฏิบัติ จนเกิดพฤติกรรมการยอมรับและนำไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า การยอมรับ หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการเปิดรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นกระบวนการทางจิตใจอย่างหนึ่ง ซึ่งพัฒนาจากความรู้สึกไปจนถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งนั้น ๆ และการที่บุคคลยอมรับต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกิดขึ้นก็แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางความคิดและปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน แต่บุคคลจะรู้ได้ด้วยตนเองถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อเกิดการยอมรับ

2.3.2 โครงสร้างของการยอมรับ

Beal and Bohlen (อ้างถึงใน อรพรรณณี ลิมเจริญ, 2537: 10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับหลังจากที่สรุปผลงานวิจัย ได้ 4 ข้อดังต่อไปนี้

1. กระบวนการยอมรับมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ รับรู้ สนใจ ประเมินค่า ทดลองทำและยอมรับ โดยในแต่ละขั้นตอนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่จะสามารถวัดได้
 - 2.1 ระดับที่หนึ่ง เป็นระดับที่ง่ายที่สุด คือ การเปลี่ยนวัสดุและเครื่องมือเครื่องใช้
 - 2.2 ระดับที่สอง คือ ปรับปรุงวิธีการให้ดีขึ้น
 - 2.3 ระดับที่สาม คือ การเปลี่ยนจากวิธีเดิมไปใช้วิทยาการแผนใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า
 - 2.4 ระดับที่สี่ คือ เป็นระดับที่ยอมรับยากที่สุด ได้แก่ การเปลี่ยนกิจการ
3. ความแตกต่างเกี่ยวกับแหล่งข้อมูล ที่บุคคลจะรับในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแพร่ขยาย เป็นต้นว่า ขั้นตอนการรับรู้ในระดับสูงขึ้นมา ข้อมูลมักจะได้รับถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคล

4. ความแตกต่างในแต่ละบุคคลในกระบวนการแพร่หลาย เช่น ผู้ชอบของใหม่ ผู้นำการยอมรับ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับก่อน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับทีหลัง หรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มล้าหลัง

Rogers (1960: 306, อ้างถึงใน อรพรรณณี ลิ้มเจริญ, 2537: 11) ได้แบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. สิ่งที่มีอยู่เดิม (Antecedents)

1.1 ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอกและการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่งเชื่อว่ามีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับ

1.2 การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปทัสถานของระบบสังคมในด้านความไวในการยอมรับ การได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลในวงสังคมอื่น ๆ ความรู้สึกว่าการนวัตกรรม บรรทัดฐานของสังคมนับเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ในขณะที่เดียวกันก็อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับได้

2. กระบวนการ (Process)

ส่วนนี้ตรงกับข้อที่ 1 ของ Beal และ Bohlen's ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาด้านความคิด ตั้งแต่ การรับรู้ ความสนใจ ประเมินค่าและทดลอง จนถึงการยอมรับ ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ สิ่งสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้กระบวนการนี้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรือยับยั้งให้ช้าลง และมีผลในทางตรงกันข้ามนั้น มีหลายอย่าง เช่น

2.1 ส่วนที่เกี่ยวกับตัวของบุคคลนั่นเอง

2.2 แหล่งที่ให้ความรู้

2.3 การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของวิทยาการแผนใหม่ ได้แก่ ประโยชน์ ความซับซ้อน ความสอดคล้องกับวิธีการที่ทำอยู่เดิม และสามารถทดลองดูได้

3. ผล (Results)

ผลของนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงสังคม ที่เกิดขึ้นหลังจากมีสิ่งประดิษฐ์ คือ นวัตกรรมที่การเผยแพร่นวัตกรรม และผ่านกระบวนการยอมรับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตอนการยืนยัน ได้แก่ การยอมรับหรือการเลิกใช้นวัตกรรม ส่วนผลที่เกิดขึ้นเป็นไปได้ทั้งทางด้าน

บวกและทางด้านลบ ขึ้นอยู่กับนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดีเพียงใด ผลที่เกิดจากนวัตกรรมอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ง่าย ชัดเจนหรือเป็นไปได้โดยทางอ้อมแฝงอยู่ โดยที่สมาชิกในสังคมไม่อาจทราบถึงผลได้อย่างชัดเจน ระยะเวลาที่เกิดผลนวัตกรรมจะเห็นได้ช้าหรือเร็ว ย่อมขึ้นอยู่กับประเภทของสมาชิกสังคม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง

2.3.3 กระบวนการของการยอมรับ

Hovland and Janis (1959) ให้ความหมายของกระบวนการยอมรับ คือกระบวนการที่นำไปสู่ความเชื่อในสิ่งที่ได้รับ จัดเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับข่าวสารซึ่งไปกระตุ้นให้เกิดความสนใจแล้วผู้รับข่าวสารจะตีความหมายของข่าวสารนั้น ทำให้เกิดความเข้าใจขึ้นแล้วเกิดทัศนคติที่ดีในสิ่งที่ได้รับ ซึ่งกล่าวได้ว่าเริ่มมีการยอมรับในขั้นต้นแล้วและผลที่ตามมาคือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมซึ่งเป็นผลของการสื่อสารที่ผู้รับสารจะแสดงออกและสามารถสังเกตเห็นได้

Roger and Shoemaker (1971, อ้างถึงใน เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์, 2557) กล่าวถึงกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลซึ่งเริ่มต้นด้วยการเริ่มรู้หรือได้ยินเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่แล้วไปสิ้นสุดลงด้วยการตัดสินใจยอมรับไปปฏิบัติ กระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Learning and Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มรู้หรือรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่บุคคลเริ่มรู้เกี่ยวกับเรื่องใหม่หรือความคิดใหม่แต่ขาดรายละเอียดการรับรู้ อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญด้วยการพบเห็นด้วยตนเองหรือโดยการเผยแพร่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือเอกชน

ขั้นที่ 2 ขั้นสู่ความสนใจ (Interest) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มมีความสนใจในแนวความคิดใหม่ จึงพยายามเฝ้าหาความรู้ในรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาแยกแยะความเป็นไปได้ประโยชน์และความเหมาะสม

ขั้นที่ 3 ขั้นไตร่ตรอง (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่ แล้วคิดเปรียบเทียบกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันว่า ถ้ารับเอาแนวความคิดใหม่มาปฏิบัติ จะเกิดผลดีหรือไม่ดีอย่างไรบ้างในขณะนี้และในอนาคต ควรหรือไม่ที่จะทดลองดูก่อน หาก

รู้สึกว่ามีผลดีมากกว่าจะตัดสินใจทดลองดู เพื่อให้เกิดความแน่ใจก่อนที่จะรับไปปฏิบัติจริง

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลองทำ (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองทำตามแนวความคิดใหม่ โดยทำการทดลองแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อดูว่าจะเข้ากันหรือไม่กับสภาวะการณ์ในปัจจุบันของตน และผลจะออกมาตามที่คาดคิดไว้หรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่นั้น ซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นนำไปปฏิบัติหรือชั้นยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจรับแนวความคิดใหม่ไปปฏิบัติอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติและทราบผลเป็นที่พอใจแล้ว

2.3.4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

Venkatesh, Davis, and Morris (2003, อ้างถึงใน กุลชญา แวนแก้ว และศรฐา วรณกุล, 2559) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยง ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
3. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้ อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)
4. ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)
5. ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบ ว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่
6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยี และใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ Diffusion of Innovations: DOI

8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

2.3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

Leveridge and Cumming (1996, as cited in Cumming and Bromiley, 1996) ได้ให้แนวคิดสนับสนุนเรื่องการยอมรับการเปลี่ยนแปลงว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการดังต่อไปนี้

1. เมื่อบุคคลเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นความคิดของเขาเอง จะให้ความร่วมมือพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกลยุทธ์การมีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นความคิดของเขาาร่วมด้วย
2. เมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ หรือผู้ร่วมวิชาชีพซึ่งก็คือกลยุทธ์การอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนนั่นเอง
3. การเปลี่ยนแปลงนั้นช่วยแก้ไขปัญหาค่าที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ จะทำให้ได้รับการยอมรับและให้ความร่วมมือง่ายขึ้น
4. ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นมีความปลอดภัย และมีอิสระในงานเพิ่มขึ้นก็จะให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง
5. การเปลี่ยนแปลงนั้นสอดคล้องกับค่านิยม และความคิดของบุคคล จะได้รับความร่วมมือเพิ่มขึ้น
6. บุคคลที่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น และเห็นด้วยกับปัญหาจะทำให้เกิดการยอมรับเพิ่มขึ้น
7. การจัดให้มีการอบรมทักษะความชำนาญใหม่ ๆ และมีการเสริมแรงทางบวกเป็นระยะจะส่งเสริมให้เกิดการยอมรับเพิ่มขึ้น
8. ควรให้มีการเริ่มทดลองการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มที่มีการยอมรับมากที่สุดก่อน

9. จัดการประชุมในหน่วยงานเพื่อช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคอยู่เสมอ จะทำให้ได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้น

การศึกษาและทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับในครั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การยอมรับของแต่ละบุคคล จะเกิดขึ้นต่อเมื่อเกิดกระบวนการของการยอมรับ คือ เกิดการรับรู้ เกิดความสนใจ ประเมินค่า ทดลองทำ และจึงตัดสินใจยอมรับ การจะยอมรับหรือปฏิเสธนั้น จะต้องเกิดจากความคิดของบุคคลนั่นเอง เมื่อบุคคลคิดว่าการเปลี่ยนแปลงจะช่วยแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ให้ดีขึ้น รวมถึงการจัดให้มีการอบรม การเพิ่มทักษะ ความชำนาญใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์กับบุคคล จะช่วยให้บุคคลมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงง่ายขึ้น เพื่อนำสู่การเตรียมความพร้อม ทั้งนี้จะทำการศึกษาต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม

2.4.1 ความหมายของการเตรียมความพร้อม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า “พร้อม” ไว้ว่า เป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบถ้วนแล้ว “ความพร้อม” เป็นคำแสดงกิจาร่วมหรือในเวลาเดียวกันหรือในทำนองนั้น เช่น ไปพร้อมกัน ถึงพร้อมกันโดยปริยายหมายความว่า ครบครัน หมายถึงพร้อมเพรียง ไม่ขาดเหลือ บริบูรณ์ เช่น งานพร้อม ดีพร้อม เตรียมพร้อมเสร็จ เช่น พร้อมแล้ว

อภินันท์ ลอยฟ้า (2552) ให้ความหมายว่า ความพร้อม คือปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลสามารถทำกิจการใด ๆ ต่อไปออกมาได้ดีและมีประสิทธิภาพ

นวนัฐ วงศ์เมฆ (2552) ให้ความหมายว่า ความพร้อมในการกระทำสิ่งใดนั้นต้องมีปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความต้องการ และความพอใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนทำให้เกิดความพร้อมมากยิ่งขึ้น

นฤมล สุมรรคา (2554) ให้ความหมาย การเตรียมความพร้อม ว่าหมายถึง การเตรียมตัวเองก่อนกระทำ หรือทำงานที่จะทำหรือได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่จะทำ ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงาน และหน่วยงานที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งกฎระเบียบ

ข้อบังคับต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้ามีการศึกษาเตรียมการรัดกุมมาก มีความเข้าใจกับระบบและงานมากก็จะมีความพร้อมมาก

อุษณีย์ พรหมศรียา (2555) ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุผล ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความพร้อม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยทางสังคม

ปณิธิ อำพนพนารัตน์ (2558) ให้ความหมาย ความพร้อมเปลี่ยนแปลง ว่าหมายถึง การกระทำอย่างหนึ่งที่ต้องมีการพยายามทำให้โครงสร้างและระบบทั้งหมดอยู่ในสภาพดีขึ้น หากสิ่งแปลกใหม่ส่งผลกระทบต่อองค์การ สิ่งนั้นอาจจะอยู่ในรูปแบบเทคโนโลยี ทักษะ เป็นต้น องค์การก็พร้อมที่จะรองรับสิ่งนั้นเสมอ และพยายามสร้างเป็นจุดแข็ง โดยคาดว่าจะก้าวหน้ามากกว่าองค์การอื่นๆ

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของการเตรียมความพร้อม ได้ว่า เป็นสภาวะที่บุคคลได้มีการเตรียมตัวเองก่อนในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ และอาจรวมถึง ทักษะ ความชำนาญใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรก่อนเกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อจะรับมือกับสิ่งใด ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่อไป

2.4.2 องค์ประกอบของความพร้อม

Downing and Thackrey (1971: 14-16, อ้างถึงใน นิตยา ปินดาวงค์, 2559) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย การเจริญเติบโตทางร่างกาย จิตใจและสังคม หรือการบรรลุนิติภาวะด้านร่างกายทั่วไป
2. องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมด้านสติปัญญา โดยทั่วไปความสามารถในการรับรู้ (Perception) ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล และความสามารถในการตัดสินใจและคิดเพื่อแก้ปัญหา
3. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotion, Motivational and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้
4. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม เป็นต้น

นิตยา ปินตาวงศ์ (2559: 17) การเตรียมความพร้อมเป็นขั้นหนึ่งของลำดับขั้นการเรียนรู้ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญอีก 3 สิ่งคือ วุฒิภาวะ ประสบการณ์เดิม และแรงจูงใจ

1. วุฒิภาวะ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความสามารถในอันที่จะทำอะไรได้เองตามธรรมชาติ โดยที่ความสามารถนั้น ไม่ได้เกิดจากการฝึกฝนหรือการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม วุฒิภาวะของบุคคล แสดงออกได้ทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา

2. ประสบการณ์เดิม การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม ครูจึงมักใช้เป็นแนวทางในการเตรียมเนื้อหาบทเรียน ให้เรียงลำดับจากง่ายไปหายาก ให้เหมาะแก่การเรียนรู้ได้ การที่ประสบการณ์เดิมมีผลต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทางจิตวิทยาเรียกว่าเกิด “การถ่ายโยงการเรียนรู้” ทักษะเดิม ความรู้เดิม เป็นพื้นฐานทำให้เกิดความพร้อมในการเรียน

3. แรงจูงใจ เป็นความเต็มใจหรือความใคร่ที่จะเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจที่ดี คือ การสนองความต้องการของผู้เรียน เด็ก ๆ มักต้องการให้คนอื่นยอมรับ ต้องการความเอาใจใส่และต้องการความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพร้อม

นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน หลายรูปแบบดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้วยการศึกษา คือ การเตรียมการด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เราคาดว่าจะได้รับมอบหมาย ทั้งด้านข้อมูลของหน่วยงาน องค์กร สายการบังคับบัญชา และอื่น ๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องและที่สำคัญ คือ การศึกษาพื้นฐานหรือการทบทวนทฤษฎีที่คาดว่าจะได้รับ

2. การเตรียมวางแผน หมายถึง เมื่อมีการศึกษาในงานที่คาดว่าจะได้รับมอบหมายแล้วต่อไปเป็นการเตรียมวางแผนการกระทำ ระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งต้องมีการเตรียมการไว้ก่อน หาหนทางที่ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการทำงาน

3. การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย คือการมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ พร้อมกับทุกสภาพการทำงาน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กัน

Thorndike (Thorndike, 1919, อ้างถึงใน ลาวรรณ เมฆจินดา, 2557: 10) ได้กล่าวถึง กฎเกี่ยวกับความพร้อม (The Law of Readiness) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือ

1. ขณะที่หน่วยปฏิบัติการพร้อมที่จะปฏิบัติมันต้องเกิดจากความพึงพอใจ
2. การปฏิบัติของหน่วยปฏิบัติการต้องไม่เป็นการสร้างความรำคาญยุ่งยากใจ

3. ถ้าหน่วยงานไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติ แต่โดนยึดเยียดหรือบีบบังคับ การปฏิบัติ นั้นๆ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดความรำคาญยุ่งยากใจ

การศึกษาและทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมใน ครั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การเตรียมความพร้อมควรเริ่มจากส่วนบุคคล อันได้แก่ การเตรียมความพร้อม ทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคคล และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายอย่าง แต่ทั้งนี้การเตรียม ความพร้อมถือเป็นขั้นหนึ่งของลำดับขั้นการเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 สิ่งคือ วุฒิภาวะ ประสบการณ์เดิม และแรงจูงใจ หากบุคคลมีความตั้งใจที่จะเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง แล้ว การเตรียมความพร้อมจะเกิดจากความเต็มใจแบบไม่ได้ถูกบังคับ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

2.5.1 ความหมายของการบริหารการเปลี่ยนแปลง

รวีวรรณ อัจฉาศัย (2545) ให้ความหมายว่า การเปลี่ยนแปลง หมายถึงการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เปลี่ยนไปจากเดิมหรือมีสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ การเปลี่ยนแปลงที่ดีควรเป็นการเปลี่ยนแปลงทางบวก มากกว่าทางลบเพื่อพัฒนาองค์กรหรือสังคมให้ดีขึ้นการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยความบังเอิญ (Accidental Change) การเปลี่ยนแปลง ลักษณะนี้จะไม่สามารถคาดเดาผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงได้ รวมทั้งไม่สามารถควบคุมขั้นตอนการ เปลี่ยนแปลงได้อีกด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผน (Planned Change) การเปลี่ยนแปลงลักษณะนี้ เกิดขึ้นจากความรอบคอบในการเตรียมขั้นตอน รู้วัตถุประสงค์ชัดเจน กำหนดเป้าหมายและเวลา ในการเปลี่ยนแปลง โดยการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น เป็นประเภทการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบชัดเจน ซึ่งในการ เปลี่ยนแปลงประเภทนี้ผลลัพธ์จะออกมาตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ตอบสนองเป้าหมายเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ รวมทั้งการตอบสนองของผู้ปฏิบัติที่จะผลักดันหรือต่อต้านการ เปลี่ยนแปลง ปัจจัยเหล่านี้ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางบวกและทางลบ

ทองใบ สุตขารี (2551) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่สภาพที่องค์การพึงประสงค์ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 308) ได้แบ่งรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงแบบขั้นบันไดหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการแปรสภาพ (ปฏิรูปรูป) เป็นการเปลี่ยนแปลงลักษณะสำคัญขั้นพื้นฐานขององค์การ เช่น จุดมุ่งหมาย ค่านิยม
2. การเปลี่ยนแปลงส่วนเพิ่ม เป็นการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นไปตามวิวัฒนาการทางธรรมชาติขององค์การ ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีภาวะที่ล้มเหลวค่อนข้างน้อย เช่น การแนะนำเทคโนโลยีใหม่ ระบบใหม่ กระบวนการใหม่ เกิดจากการค่อย ๆ ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

และในความหมายของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้ เช่น

บุษกร วัชรศรีโรจน์ (2548: 15-17) กล่าวว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนให้องค์การและบุคลากรสามารถที่จะปรับตัวและตอบรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังได้กล่าวอีกว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “คน” เป็นพื้นฐาน เนื่องจากผลลัพธ์ของการดำเนินการขององค์การมาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การโดยรวม ดังนั้นการบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดการยอมรับในองค์การก็คือ การยอมรับของบุคลากรโดยรวมไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เกิดขึ้นได้อย่างบรรลุเป้าหมายและส่งผลดีต่อองค์การ องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้

ปีณรส มาลากุล ณ อยุธยา (2552: 3) ให้ความหมายการบริหารการเปลี่ยนแปลงว่า คือ การจัดการกับกลไกส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การให้สามารถเรียนรู้ ปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้้องค์การได้รับผลดีและลดผลกระทบในทางที่ไม่ดีของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้้องค์การดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง ราบรื่น สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าไปได้

และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553, อ้างถึงใน วิลาวัลย์ อันมาก, 2556) ให้ความหมายการบริหารการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า หมายถึง การวางแผน การดำเนินการต่าง ๆ ที่

จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้นขอสรุปว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การเตรียมวางแผนการดำเนินงาน สร้างการมีส่วนร่วมและกระจายข้อมูลข่าวสารให้พนักงานในองค์กรรับทราบ เพื่อให้เกิดการยอมรับ และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรในยุคปัจจุบันไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ให้น้อยลง เพื่อความอยู่รอด และให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยทั่วไปแล้วองค์กรที่มีความยืดหยุ่น มีการพัฒนา เตรียมพร้อมอยู่เสมอและมีความตื่นตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นจัดว่าเป็น องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี

Kotter (1996) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง กระบวนการเปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอน (The Eight Stage Change Process) ประกอบด้วย

1. การสร้างความรู้สึกว่าเป็นต้องเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Establishing a Sense of Urgency) ต้องทำให้ทั้งองค์กรเห็นผลที่จะเกิดในทางบวก และทำไมจึงต้องเร่งด่วน โดยต้องทำให้พนักงานมีส่วนร่วมให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ไม่เช่นนั้นอาจเกิดการต่อต้านได้
2. สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Build Guiding Coalition) ด้วยการกำหนดให้มีกลุ่มทำงานเป็นทีม ให้มีอำนาจมากพอที่จะนำคนอื่น ๆ ในองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่
3. พัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (Developing a Vision and Strategy) ต้องสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้วิสัยทัศน์นั้นกลายเป็นจริง
4. สื่อสารวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (Communicating the Change Vision) ด้วยการชี้แนะและจำลองสถานการณ์ให้คนในองค์กรยอมรับวิสัยทัศน์นั้นและเริ่มเปลี่ยนแปลงตนเอง ซึ่งอาจต้องใช้เครื่องมือทุกชนิดในการสื่อสาร
5. การให้อำนาจที่จะทำการเปลี่ยนแปลง (Empowering Broad-Based Action) ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนระบบ โครงสร้างขององค์กร หรือการกำหนดกิจกรรมและวิธีต่าง ๆ เพื่อขจัดอุปสรรคหรือความเสี่ยงที่มีต่อวิสัยทัศน์อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง
6. สร้างชัยชนะระยะสั้น (Generating Short-Term Wins) ด้วยการทำให้การเปลี่ยนแปลงปรากฏผลออกมาในรูปของความสำเร็จหรือชัยชนะ พร้อมกับให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจ

7. รักษาการเปลี่ยนแปลงให้คงอยู่และสร้างการเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่า (Consolidating Gains and Producing More Change) ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบ โครงสร้างและนโยบายให้สอดคล้องกับแนวทางการเปลี่ยนแปลง

8. รักษาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้คงอยู่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร (Anchoring New Approaches in the Culture) ด้วยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา การสร้างภาวะผู้นำและความสำเร็จที่เกิดขึ้นในองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550: 12-23 อ้างถึงใน วิลาวัลย์ อ้นมาก, 2556) กล่าวว่า การดำเนินการบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นการดำเนินการตามแผนกิจกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้ในขั้นเตรียมการ โดยเน้นการสร้างความยอมรับในองค์กรตามลำดับขั้นตอน APEC 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขั้นการรับรู้ (Awareness) คือการสร้างตระหนักรู้ในกลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้องถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งสร้างความเข้าใจในความเสียหายหรือผลเสียทั้งในระดับองค์กรและบุคคลหากองค์กรไม่ดำเนินแผนการเปลี่ยนแปลง

2. ขั้นการสร้างศรัทธา (Passion) การสร้างความศรัทธากระตุ้นให้อยากเปลี่ยนแปลงเป็นขั้นตอนหลังจากที่สามารถสร้างการตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กรแล้ว การสร้างศรัทธาอาจกระทำได้โดยการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น เพื่อให้เข้าใจกระบวนการและความจำเป็น และสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันในการเปลี่ยนแปลงครั้งนั้น การตอบคำถามเรื่อง ประโยชน์เฉพาะบุคคลจากการเปลี่ยนแปลงครั้งนั้นได้อย่างกระจ่างชัดเจนในระดับบุคคล เป็นต้น

3. ขั้นการศึกษาวิธี (Education) ขั้นตอนนี้เป็นการเปิดโอกาสและจัดเตรียมกิจกรรมเสริมความรู้ตลอดจนให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้คนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กร รวมทั้งความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบใหม่ที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะความเข้าใจในความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและความกระตือรือร้นอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงลำพัง ไม่อาจนำไปสู่ความสำเร็จได้หากคนในองค์กรไม่รู้วิธีปฏิบัติเพื่อไปสู่วิถีใหม่ กิจกรรมงานในขั้นตอนนี้จึงได้แก่ การประเมินระดับความรู้/ทักษะสมรรถนะปัจจุบันของคนในองค์กรในหัวข้อที่ประสงค์จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การจัดกิจกรรมเสริมความรู้และทักษะรายการที่จำเป็นแก่การเปลี่ยนแปลงแต่บุคคลในองค์กรยังอ่อนด้อยอยู่ ตลอดจนริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อเสริมความรู้เฉพาะในเรื่องที่ประสงค์จะให้เกิด

การเปลี่ยนแปลง อาทิ การรับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์โดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

4. ชั้นมีความสามารถ (Competence) ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติจริง อันเกิดจากการที่บุคลากรได้นำความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงไปประยุกต์ใช้ จนเกิดทักษะและความมั่นใจว่า สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยวิธีการแบบใหม่ ตัวอย่างกิจกรรมในขั้นตอนนี้ ได้แก่ การจัดโอกาส (On-the-job training หรือ Job shadowing) แก่กลุ่มเป้าหมาย การจัดวาระแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในหมู่ผู้เคยดำเนินการมาแล้ว (Knowledge and experience sharing forum) การจัดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการชี้แนะรายบุคคล (Individual coaching) เพื่อสนับสนุนและแก้ไขปัญหเฉพาะบุคคลที่ไม่อาจดำเนินการได้ในการฝึกอบรมสัมมนาเป็นกลุ่มใหญ่ การริเริ่มกิจกรรม/เวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อาทิ Success Stories Forum ฯลฯ เพื่อเสริมทักษะเสริมแรงบันดาลใจ/ความมั่นใจในการปฏิบัติจริง และขยายมุมมองในการทดลองปฏิบัติจริงสำหรับกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรจะต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ควรทำด้วยความรีบเร่งและข้ามขั้นตอน ควรมีการวางแผนอย่างรอบคอบและเป็นระบบ โดยมีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ การดำเนินการบริหารการเปลี่ยนแปลงอาจเริ่มต้นด้วยการทำเป็นตัวอย่างและค่อยๆ ขยายไปจนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งระบบ พร้อมทั้งสร้างความยอมรับและแรงสนับสนุนจากทรัพยากรหลัก ซึ่งก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” ที่จะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างสำเร็จและมีประสิทธิผลมากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้บริหารหรือผู้นำก็เป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างสมบูรณ์ โดยต้องมีวิธีการทำให้้องค์การมีความยืดหยุ่นพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับเปิดช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรภายใน้องค์การทุกคนมีส่วนร่วมและรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเป็นขั้นเป็นตอน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล ศรีมุกข์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน โดยใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way

ANOVA และ Pearson's Correlation ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทเอกชนที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประเภทของกิจการที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพร้อมด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน ขณะที่บุคลากรในบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพร้อมด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน และปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชนในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ปัจจัยสนับสนุนจากองค์กร ด้านผู้นำ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชนในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน ขณะที่ปัจจัยสนับสนุนจาก องค์กร ด้านนโยบายองค์กรและด้านสื่อออนไลน์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชนในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ (2561) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ 0.05 การรับรู้ประกอบด้วย แหล่งข้อมูลส่วนบุคคล และแหล่งข้อมูลมวลชน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

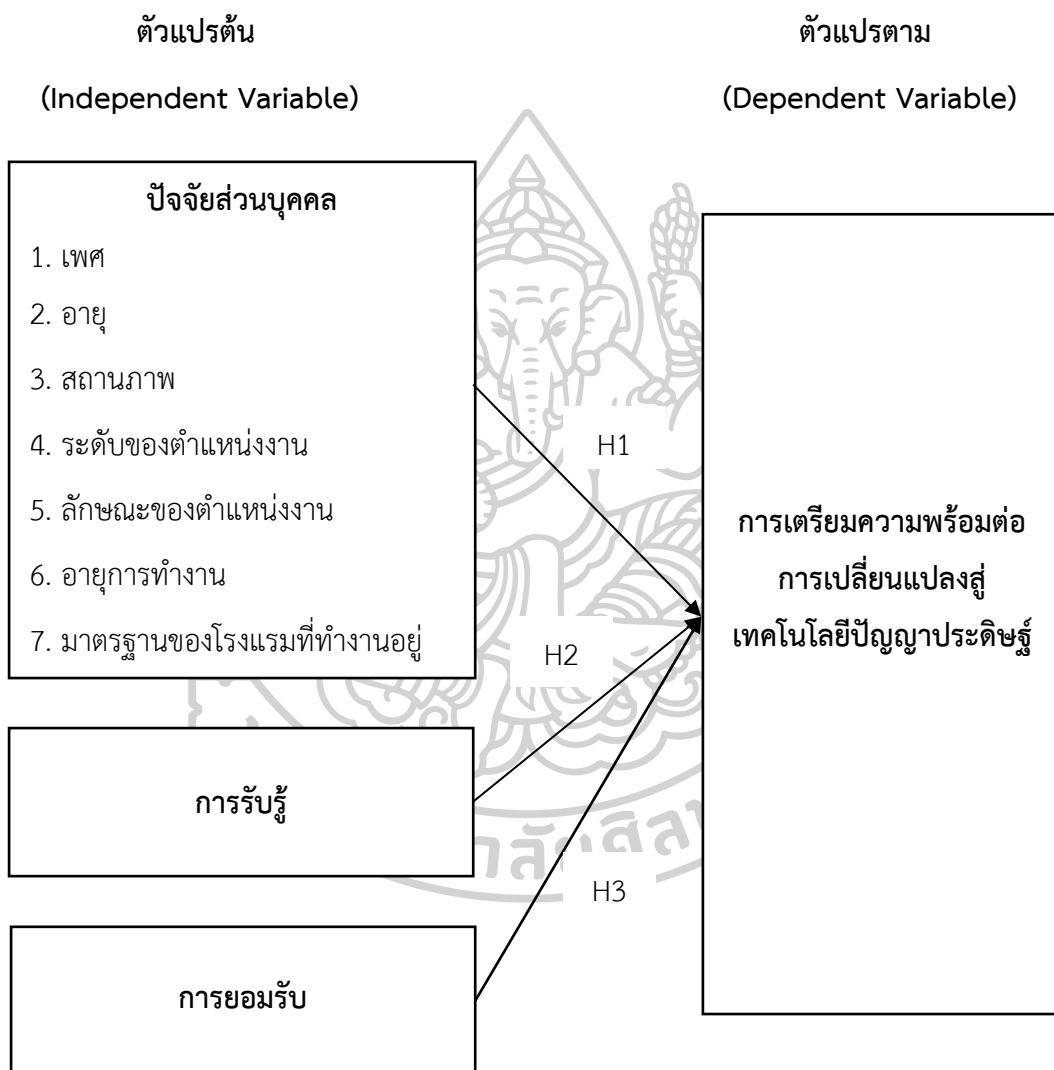
จิตชนก ทองไทย (2556) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องการรับรู้ และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 209 คน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาแตกต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลส่วนบุคคลและ

แหล่งข้อมูลสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์กับด้านความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียน ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกันตามลำดับ และทัศนคติในการทำงานของ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อประชาคมอาเซียน ด้าน ความเชื่อเกี่ยวกับงานในประชาคมอาเซียน และด้านความตั้งใจในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคม อาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

วิภาดา มุกดา (2561) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัญหาจากการรับรู้และความคาดหวังในการ เตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ โดยมี วัตถุประสงค์หลักในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการ จำนวน 164 คน และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test และ LSD การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน จากผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังต่อ อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบของการรับรู้และความคาดหวังจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของ ผู้ประกอบการ ไม่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง มีความสัมพันธ์ ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.014) ปัญหาและแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย ด้าน เศรษฐกิจ การสร้างตลาดขนาดใหญ่เพื่อขยายโอกาสด้านการค้าและการลงทุน เพิ่มการจ้างงาน ด้าน ความมั่นคงของมนุษย์ มุ่งสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเชื่อมั่นต่อกลไกและ กระบวนการยุติธรรม ด้านสังคม การยกระดับคุณภาพชีวิตของมนุษย์ให้สูงขึ้น รัฐต้องจัดสวัสดิการที่ดี ให้แก่ประชาชนเป็นหลักประกันของชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม การรู้จักใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า และการมีจิตสำนึกร่วมกันในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลง ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม การปลูกฝังสั่งสอนเยาวชนไทยในความหลากหลายของวัฒนธรรม ด้าน การเมืองความมั่นคง ส่งเสริมความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน ในการแก้ไขปัญหาภัยคุกคามใน รูปแบบใหม่

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การรับรู้ การยอมรับ และการเตรียมความพร้อม ประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีดำเนินการวิจัย มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมตามลำดับดังนี้

1. วิธีการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
4. ตัวแปรที่ศึกษา
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล
8. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สุดท้ายจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาสรุปและอภิปรายผล เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลพนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับฉลากเลือก 6 เขตจาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับฉลากเลือก 6 เขตจาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร รวมเป็นจำนวน 402 คน ได้ดังนี้

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

3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ด้านการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ทั้งแผนกที่ทำงานในส่วนของสำนักงานและที่อยู่ในแผนกงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง จำนวน 6 เขตที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร ดังกล่าวไว้ด้านบน จากสถิติคนทำงานและลูกจ้างที่รวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2561 พบว่าจำนวนคนทำงานและลูกจ้างของสถานประกอบการที่พักแรมในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 60,903 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) จึงใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร Cochran (1953) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

กำหนดให้ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (0.5)

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ ร้อยละ 95)

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{P(1-P)Z^2}{d^2} \\ n &= \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ n &= \frac{0.25(3.8416)}{(0.0025)} \\ n &= \frac{0.9604}{0.0025} \\ n &= 384.16 \sim n = 385 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าในสูตรได้ขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 385 คน การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 402 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ผลของข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ทั้งแผนกที่ทำงานในส่วนของสำนักงานและที่อยู่ในแผนกงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง จำนวน 6 เขตที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกันของแต่ละโรงแรม จำนวน 402 ตัวอย่าง ทั้งนี้มี 2 ที่ไม่สมบูรณ์ จึงเก็บรวบรวมได้ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเลือกตัวอย่างแบบตามขั้นตอน ดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีจับฉลากเลือกจากที่ตั้งของโรงแรมในกรุงเทพมหานครจาก 50 เขตที่ตั้ง ได้โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตดังนี้ จำนวน 6 เขต ได้แก่

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. โรงแรมไนเขตบางรัก | 2. โรงแรมไนเขตสาทร |
| 3. โรงแรมไนเขตปทุมวัน | 4. โรงแรมไนเขตวัฒนา |
| 5. โรงแรมไนเขตห้วยขวาง | 6. โรงแรมไนเขตลาดพร้าว |

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีจับฉลากเลือกโรงแรมจำนวน 1 โรงแรมในแต่ละเขตที่เป็นโรงแรมระดับ 3 – 5 ดาว และเก็บข้อมูลจากโรงแรมในแต่ละเขตที่ตั้งโรงแรมทั้ง 6 เขต โรงแรมละ 67 คน รวมเป็น 402 ตัวอย่าง ทั้งนี้มี 2 ที่ไม่สมบูรณ์ จึงเก็บรวบรวมได้ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

4. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้นที่ศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ ระดับของตำแหน่งงานลักษณะของตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ การรับรู้ และการยอมรับ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหาทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับของตำแหน่งงาน ลักษณะของตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือกให้ตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์จำนวน 4 ข้อ โดยใช้มาตราวัดของลิเกิต (Likert Scaling) ซึ่งใช้ในเกณฑ์ 5 ระดับ แทนด้วย 5 ความหมาย คือ

1 = รับรู้น้อยที่สุด

2 = รับรู้น้อย

3 = รับรู้ปานกลาง

4 = รับรู้มาก

5 = รับรู้มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์จำนวน 5 ข้อ โดยใช้มาตราวัดของลิเกิต (Likert Scaling) ซึ่งใช้ในเกณฑ์ 5 ระดับ แทนด้วย 5 ความหมาย คือ

1 = ยอมรับน้อยที่สุด

2 = ยอมรับน้อย

3 = ยอมรับปานกลาง

4 = ยอมรับมาก

5 = ยอมรับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 9 ข้อ โดยใช้มาตราวัดของลิเกิต (Likert Scaling) ซึ่งใช้ในเกณฑ์ 5 ระดับ แทนด้วย 5 ความหมาย คือ

1 = เตรียมพร้อมน้อยที่สุด

2 = เตรียมพร้อมน้อย

3 = เตรียมพร้อมปานกลาง

4 = เตรียมพร้อมมาก

5 = เตรียมพร้อมมากที่สุด

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาตัดสินว่า ข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence: IOC) เมื่อทดสอบค่า IOC ของข้อคำถามในวิจัยฉบับนี้ เท่ากับ 0.973 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อคำถามมีจำนวน 18 ข้อ ซึ่งพบว่า 16 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ

1 และมี 2 ข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.666 ทุกข้อมี IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เมื่อผ่านตามค่าที่กำหนดไว้แล้ว คือต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จากนั้นจึงนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ได้นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบหาความเชื่อมั่นกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Pilot Study) จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัท (Cronbachs'alpha Coefficient) และต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.943 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมากจึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผ่านเครือข่ายทางธุรกิจ ผู้ร่วมอาชีพและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมต่าง ๆ ตามเขตที่ตั้งของโรงแรมที่ได้กำหนดไว้ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของพนักงานทุกตำแหน่งในโรงแรม ซึ่งได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้นและข้อมูลทั้งหมดถือเป็นความลับ หลังจากตรวจคะแนนแล้วจึงนำมาบันทึกลงรหัส (Coding Form) เพื่อทำการประมวลผลต่อไป

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้สรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับของตำแหน่งงาน ลักษณะของตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ โดยการอภิปรายผลการวิจัย ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยหรือความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3. ข้อมูลด้านข้อเสนอแนะจากการเก็บแบบสอบถาม ได้นำมารวบรวมและเรียบเรียงในลักษณะการบรรยาย

4. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร 6 เขต จำนวน 402 คน ทั้งนี้มี 2 ตัวอย่างที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้จำนวน 400 ชุด นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ รวมทั้งอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที
F	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2_{Adj}	แทน	การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว
Std. Error	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
B	แทน	ค่าสัมพัทธ์การถดถอยของตัว พยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถูกตอบของตัวพยากรณ์ซึ่ง พยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วง ปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอผลตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.8
หญิง	245	61.2
อายุ		
ช่วงอายุ 21 - 30 ปี	97	24.3
ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	162	40.5
ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	116	29.0
ช่วงอายุ 51 - 60 ปี	24	6.0

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	239	59.8
สมรส	134	33.5
หย่าร้าง	21	5.3
หม้าย	6	1.4
ระดับของตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติงาน (Attendant/Officer)	165	41.2
พนักงานระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor)	82	20.5
พนักงานระดับหัวหน้าส่วน (Section Head)	48	12.0
พนักงานระดับรองหัวหน้าฝ่าย (Assistant Mgr.)	37	9.3
พนักงานระดับหัวหน้าฝ่าย (Department Head)	67	16.8
อื่น ๆ	1	0.2
ลักษณะของตำแหน่งงาน		
บริการด้านหน้า/ติดต่อลูกค้าโดยตรง (Front of the House)	203	50.8
สนับสนุนฝ่ายบริการ/ไม่ต้องติดต่อลูกค้าโดยตรง (Heart of the House)	197	49.2
อายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม		
น้อยกว่า 1 ปี	21	5.2
1 – 5 ปี	131	32.8
6 – 10 ปี	103	25.8
11 – 15 ปี	70	17.4
16 – 20 ปี	37	9.3
มากกว่า 20 ปี	38	9.5
มาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่		
3 ดาว	4	1.0
4 ดาว	211	52.7
5 ดาว	185	46.3

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีระดับของตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Attendant/Officer) คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา พนักงานระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีลักษณะของตำแหน่งงานบริการด้านหน้า/ติดต่อลูกค้าโดยตรง (Front of the House) คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีลักษณะสนับสนุนฝ่ายบริการ/ไม่ต้องติดต่อลูกค้าโดยตรง (Heart of the House) คิดเป็นร้อยละ 49.2 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 ทำงานในโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา ทำงานในโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 46.3

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ตารางที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การรับรู้						3.18	0.97	ปานกลาง
ท่านทราบว่าโรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในโรงแรม	31 (7.8)	106 (26.5)	169 (42.3)	72 (18.0)	22 (5.5)	2.87	0.98	ปานกลาง
ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้มีแนวโน้มที่จะใช้แรงงานมนุษย์น้อยลงรวมถึงอุตสาหกรรมโรงแรม	16 (4.0)	54 (13.5)	156 (39.0)	134 (33.5)	40 (10.0)	3.32	0.96	ปานกลาง

ตารางที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

การรับรู้การเปลี่ยนแปลง สู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ท่านทราบถึงความสามารถ ในการทำงานได้อย่าง มากมายของเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์	20 (5.0)	68 (17.0)	160 (40.0)	119 (29.8)	33 (8.3)	3.19	0.98	ปาน กลาง
ท่านรับรู้หากเกิดการ เปลี่ยนแปลงระบบการ ทำงานภายในโรงแรม เมื่อ ปัญญาประดิษฐ์เข้ามา แทนที่	14 (3.5)	52 (13.0)	165 (41.3)	127 (31.8)	42 (10.5)	3.33	0.95	ปาน กลาง
	รวม					3.18	0.97	ปาน กลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรับรู้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในโรงแรม เมื่อปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแทนที่ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.95) ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ 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. การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ตารางที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร

การยอมรับการเปลี่ยนแปลง สู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการยอมรับ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การยอมรับ						3.16	0.63	ปาน กลาง
ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมหลาย แห่งได้เริ่มนำเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์มาใช้	35 (8.8)	74 (18.5)	179 (44.8)	88 (22.0)	24 (6.0)	2.98	1.00	ปาน กลาง
ท่านมีความกังวลหากเกิด การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้	22 (5.5)	58 (14.5)	186 (46.5)	108 (27.0)	26 (6.5)	2.85	0.94	ปาน กลาง
ท่านต้องการมีส่วนร่วมใน การเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	21 (5.3)	59 (14.8)	192 (48.0)	103 (25.8)	25 (6.3)	3.13	0.92	ปาน กลาง
ท่านยอมรับว่าบทบาทการ ทำงานของท่านอาจจะ เปลี่ยนไป หากโรงแรมมีการ นำเทคโนโลยีปัญญา ประดิษฐ์มาใช้	17 (4.3)	42 (10.5)	151 (37.8)	137 (34.3)	53 (13.3)	3.42	0.99	มาก
ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับ องค์กรในการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใน ครั้งนี้	16 (4.0)	42 (10.5)	159 (39.8)	134 (33.5)	49 (12.3)	3.40	0.97	ปาน กลาง
รวม						3.16	0.97	ปาน กลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงาน
โรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.96) เมื่อ
พิจารณาแต่ละข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านยอมรับว่าบทบาทการ
ทำงานของท่านอาจจะเปลี่ยนไป หากโรงแรมมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ ($\bar{X} = 3.42$,
S.D. = 0.99) ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับองค์กรในการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในครั้ง
นี้ ($\bar{X} = 3.40$, 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. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์

ตารางที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของ
พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การเตรียมความพร้อมเพื่อ รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการเตรียมความพร้อม					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ท่านศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทุกครั้งที่มีโอกาส	36 (9.0)	115 (28.8)	167 (41.8)	66 (16.5)	16 (4.0)	2.78	0.96	ปาน กลาง
ท่านมีข้อมูลเพื่อรับมือกับการ เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	40 (10.0)	123 (30.8)	158 (39.5)	64 (16.0)	15 (3.8)	2.73	0.97	ปาน กลาง

ตารางที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของ
พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

การเตรียมความพร้อมเพื่อ รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการเตรียมความพร้อม					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่ เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีปัญญา ประดิษฐ์เมื่อเร็ว ๆ นี้	64 (16.0)	141 (35.3)	126 (31.5)	55 (13.8)	14 (3.5)	2.54	1.03	น้อย
ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและ ความรู้อื่นที่จำเป็นในอนาคต เมื่อเร็ว ๆ นี้	49 (12.3)	112 (28.0)	153 (38.3)	68 (17.0)	18 (4.5)	2.74	1.03	ปาน กลาง
ท่านได้รับการอบรม สัมมนา หรือส่งเสริมความพร้อมเพื่อ เตรียมรับมือกับการเปลี่ยน แปลงสู่เทคโนโลยีปัญญา ประดิษฐ์	76 (19.0)	134 (33.5)	125 (31.3)	55 (13.8)	10 (2.5)	2.47	1.03	น้อย
ท่านต้องการเสริมทักษะในการ ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์	21 (5.3)	50 (12.5)	151 (37.8)	125 (31.3)	53 (13.3)	3.35	1.03	ปาน กลาง
ท่านได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์กับเพื่อน ร่วมงานหรือผู้มีความรู้ทางด้าน นี้	60 (15.0)	119 (29.8)	140 (35.0)	60 (15.0)	21 (5.3)	2.66	1.07	ปาน กลาง

ตารางที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการเตรียมความพร้อม					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ท่านคิดว่ามีทักษะต่าง ๆ มากพอและพร้อมเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	33 (8.3)	94 (23.5)	166 (41.5)	86 (21.5)	21 (5.3)	2.92	0.99	ปานกลาง
ท่านคิดว่าสามารถปรับตัวและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	16 (4.0)	43 (10.8)	191 (47.8)	113 (28.3)	37 (9.3)	3.28	0.92	ปานกลาง
รวม						2.83	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านต้องการเสริมทักษะในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 1.03) ท่านคิดว่าสามารถปรับตัวและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.92) ท่านคิดว่ามีทักษะต่าง ๆ มากพอ และพร้อมเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\bar{X} = 2.92$, 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) ท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เมื่อเร็ว ๆ นี้

($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.03) และท่านได้รับการอบรม สัมมนาการหรือส่งเสริมความพร้อมเพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = 1.03) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแตกต่างของการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันโดยใช้สถิติ T-test และ F-test (One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกำหนดให้

H_0 แทนสมมติฐานหลัก

H_1 แทนสมมติฐานรอง

แบ่งออกเป็นสมมติฐานการศึกษาย่อยดังนี้

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.1

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	Sig.
ชาย	155	2.93	0.88	1.938	398	0.053
หญิง	245	2.77	0.77			

จากตารางที่ 5 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.053 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.2

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.052	3	2.351	3.565*	0.014
ภายในกลุ่ม	261.135	396	0.659		
รวม	268.186	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.014 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		ช่วงอายุ 21 - 30ปี	ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	2.85	2.82	2.92	2.34
ช่วงอายุ 21 - 30ปี	2.85				
ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	2.82				
ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	2.92				
ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป	2.34				.58211*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.3

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.669	2	0.835	1.243	0.290
ภายในกลุ่ม	266.517	397	0.671		
รวม	268.186	399			

จากตารางที่ 8 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.290 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 พนักงานที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.4

H_0 : พนักงานที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับของตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.177	4	1.294	1.951	0.101
ภายในกลุ่ม	261.359	394	0.663		
รวม	266.536	398			

จากตารางที่ 9 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับของตำแหน่งงาน พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.101 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 พนักงานที่มีลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.5

H_0 : พนักงานที่มีลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะของตำแหน่งงาน

ลักษณะของตำแหน่งงาน	n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	Sig.
บริการด้านหน้า/ติดต่อลูกค้าโดยตรง (Front of the House)	203	2.91	0.82	2.126*	398	0.034
สนับสนุนฝ่ายบริการ/ไม่ต้องติดต่อลูกค้าโดยตรง (Heart of the House)	197	2.74	0.81			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะของตำแหน่งงาน พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.6

H_0 : พนักงานที่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.831	5	0.566	0.841	0.521
ภายในกลุ่ม	265.355	394	0.673		
รวม	268.186	399			

จากตารางที่ 11 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.521 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานการศึกษาที่ 1.7 พนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

H_0 : พนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน

มาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่	n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	Sig.
4 ดาว	211	2.72	0.74	-2.716*	394	0.007
5 ดาว	185	2.95	0.89			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ความแตกต่างของระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 13 สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัจจัยส่วนบุคคล

	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับของตำแหน่งงาน	ลักษณะของตำแหน่งงาน	อายุการทำงาน	ระดับมาตรฐานโรงแรม
t / F	t = 1.938	F = 3.565*	F = 1.243	F = 1.951	t = 2.126*	F = 0.841	t = -2.716
Sig.	0.053	0.014	0.290	0.101	0.034	0.521	0.007

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน			
1.1 เพศ	$t = 1.938$	0.053	ยอมรับสมมติฐานหลัก (ยอมรับ H_0)
1.2 อายุ	$F = 3.565^*$	0.014	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (ปฏิเสธ H_0)
1.3 สถานภาพ	$F = 1.243$	0.290	ยอมรับสมมติฐานหลัก (ยอมรับ H_0)
1.4 ระดับของตำแหน่งงาน	$F = 1.951$	0.101	ยอมรับสมมติฐานหลัก (ยอมรับ H_0)
1.5 ลักษณะของตำแหน่งงาน	$t = 2.126^*$	0.034	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (ปฏิเสธ H_0)
1.6 อายุการทำงาน	$F = 0.841$	0.521	ยอมรับสมมติฐานหลัก (ยอมรับ H_0)
1.7 มาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่	$t = -2.716^*$	0.007	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (ปฏิเสธ H_0)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** F-ratio = 193.56

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้มีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 และ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการยอมรับกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกำหนดให้

H_0 แทนสมมติฐานหลัก

H_1 แทนสมมติฐานรอง

H_0 : การรับรู้และการยอมรับไม่มีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

H_1 : การรับรู้และการยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้และการยอมรับกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.637	0.202		3.158*	0.002		
การรับรู้	0.847	0.077	0.645	11.051*	0.000	0.439	2.280
การยอมรับ	-0.016	0.094	-0.010	-0.166*	0.868	0.439	2.280
R	0.638						
R ²	0.407						
R ² _{Adj}	0.404						
Durbin-Watson	1.960						
F-ratio	136.134*						
ตัวแปรตาม คือ การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบ Multicollinearity แล้ว พบว่า ตัวแปรการรับรู้และการยอมรับ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance การรับรู้ มีค่าเท่ากับ 0.439 การยอมรับ มีค่าเท่ากับ 0.439 ซึ่งมากกว่า 0.1 และ ค่า VIF ทั้ง 2 ตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และจากการทดสอบ Autocorrelation โดยพบว่า Durbin Watson อยู่ที่ 1.960 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 ดังนั้นจึงสามารถใช้ตัวแปรอิสระทุกตัวในการวิเคราะห์การถดถอยเส้นเชิงแบบพหุได้

ผลการวิจัยพบว่า สัมประสิทธิ์การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร หรือ R² มีค่าเท่ากับ 0.407 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงาน

โรงแรมในกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการยอมรับที่ร้อยละ 40.70 ส่วนสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว (R^2_{Adj}) มีค่าเท่ากับ 0.404 ทดสอบค่าสถิติ F-test ปรากฏว่าค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครได้

หากพิจารณาจำแนกรายตัวแปรต้นพบว่า ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t test ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ Multiple Linear Regression Analysis มีดังนี้

1. ค่าคงที่ B เท่ากับ 0.637 มีค่า t เท่ากับ 3.158 มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นค่าคงที่จึงมีค่าเท่ากับ 0.637

2. ตัวแปรด้านการรับรู้ มีค่า B เท่ากับ 0.847 มีค่า t เท่ากับ 11.051 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ตัวแปรด้านการรับรู้ ส่งผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

3. ตัวแปรด้านการยอมรับ มีค่า B เท่ากับ -0.016 มีค่า t เท่ากับ -0.166 มีค่า Sig เท่ากับ 0.868 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ตัวแปรด้านการยอมรับ ไม่ได้ส่งผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

แสดงว่ามีเพียงการรับรู้มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนการยอมรับไม่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นสามารถแสดงสมการ ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = 0.637 + 0.847X_1^* - 0.016X_2$$

เมื่อ $Y =$ การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

$$X_1 = \text{การรับรู้}$$

$$X_2 = \text{การยอมรับ}$$

$$\text{Standardized } Z_y = 0.645X_1^* - 0.010X_2$$

เมื่อ ZY = การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

$X1$ = การรับรู้

$X2$ = การยอมรับ

ดังนั้น ต้องทดสอบสมการความถดถอยของการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร หรือไม่ โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้ มีค่าเท่ากับ 0.645

จากสมการแสดงให้เห็นว่า ถ้าตัวแปรการรับรู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.645 หน่วย

ด้านความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “ การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ”

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความร่วมมือแสดงความคิดเห็นไว้ จึงได้นำมาเสนอไว้ด้านล่างนี้ ทั้งนี้เป็นความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้

- “เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI อาจจะเข้ามาแทนที่มนุษย์ได้ แต่อาจไม่ทั้งหมด พนักงานโรงแรมมีหน้าที่ต้องเตรียมพร้อมและเรียนรู้ที่จะอยู่ไปด้วยกันอย่างสมดุล”

- “พนักงานโรงแรมต้องพยายามศึกษาข้อมูลที่จำเป็น เพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและปรับนำมาใช้ในชีวิตประจำวันให้ได้”

- “งานโรงแรมเป็นงานบริการ อย่งไรก็ตาม คงยังต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ส่วนหนึ่ง เพราะมนุษย์มีความละเอียดอ่อนในการให้บริการมากกว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์”

- “พนักงานต้องรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเอง พร้อมทั้งทำงานควบคู่ไปกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ได้”

- “ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่สามารถใช้ได้ในทุกส่วนของงานโรงแรม ใช้ได้ในบางส่วนเท่านั้น เพราะบางอย่างยังคงต้องใช้มนุษย์ในการทำงาน”

- “ปัญญาประดิษฐ์เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้มนุษย์ทำงานได้สะดวกสบายมากขึ้น แต่มาแทนที่มนุษย์ไม่ได้ ทั้งแง่ของการบริการ ความรู้สึก มนุษย์ควรควบคุมปัญญาประดิษฐ์ มิใช่ใช้ปัญญาประดิษฐ์มาแทนที่มนุษย์ แต่ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยในการจดจำ และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนแทน”

- “ถึงเวลาที่พนักงานโรงแรม รวมถึงคนทั่วไปในสายอาชีพอื่น ๆ ก็ต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น”

- “การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีคือสิ่งที่เราในฐานะที่เป็นมนุษย์ตัวเล็ก ๆ ไม่ใช่องค์กรใหญ่ ๆ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะฉะนั้นเราต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ”

- “คิดว่าโดยส่วนตัวมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในครั้งนี้แน่นอน”

- “หากโรงแรมมีศูนย์ให้ฝึกทักษะและความสามารถก็น่าจะนำไปประยุกต์ใช้ได้”

- “พนักงานควรเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ให้มากที่สุด เพื่อตนเองและเพื่อองค์กรต่อไป”

- “ทุกอย่างมีข้อดีและข้อเสีย การจะริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ต้องศึกษาให้ดีและรอบคอบก่อนเสมอ เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์กร”

- “การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ ต้องคำนึงถึงการได้รับบริการที่ดีเยี่ยมของลูกค้าเป็นหลักด้วย”

- “อยากให้โรงแรมต่าง ๆ มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานในเรื่องนี้ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI”

- “เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในธุรกิจโรงแรมกำลังเป็นเทรนด์ที่ดี มีประโยชน์ อยากให้ปรับใช้มากขึ้น ขณะเดียวกันก็หาช่องทางในการทำให้พนักงานโรงแรมแต่ละคนเข้าใจ จะได้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด”

- “ทุกวันนี้พยายามศึกษาหาความรู้ข่าวสาร เตรียมตัว เตรียมใจปรับตัวยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่อยู่ตลอด”

- “การเตรียมความพร้อม ต้องเตรียมความพร้อมที่ตัวบุคคลก่อน”

- “อยากให้มนุษย์สามารถทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างลงตัว และคงจะเห็นได้ในอีกไม่นาน”

- “อยากให้มีการอบรม และให้ความรู้ด้าน AI กับพนักงานโรงแรม ถึงความสำคัญว่าทำไมถึงต้องมีการเปลี่ยนแปลง”
- “การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ดี แต่อยากให้แจ้งล่วงหน้าและมีการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนไปด้วย”
- “การเข้าถึงของเทคโนโลยีและความรู้พื้นฐานของบุคลากรในองค์กรนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริการได้อย่างดีเยี่ยม แต่บางครั้งการได้พูดคุยกับพนักงานที่เป็นมนุษย์ก็มีผลในทางบวกมากกว่า เพราะระบบไม่สามารถอัปเดตข้อมูลของตัวเองได้ และถ้าองค์กรไม่มีการจัดการที่ดีพอก็จะส่งผลให้ระบบทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ”
- “ควรมีการประชุมและชี้แนะให้บุคลากรเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ด้วย”
- “AI อาจจะไม่เหมาะสมกับโรงแรมที่ให้บริการในแบบเฉพาะบุคคล (Personalize Service)”
- “เราควรเตรียมรับมือกับเทคโนโลยีที่จะมีในอนาคตให้ดีที่สุดและเข้าใจในสถานการณ์ให้ดีที่สุด”
- “ต้องการความรู้และคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่พูดถึงนี้”
- “พนักงานอาจต้องปรับตัว ต้องมีการพัฒนาความรู้ และเพิ่มเติมทักษะในอาชีพของตนเอง”
- “หากจะนำเทคโนโลยีมาใช้ มนุษย์ต้องใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสูงสุด”
- “มีความกังวลเรื่องการรับรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI นี้ของพนักงาน ก่อนที่จะนำเข้ามาใช้จริง อันเนื่องมาจากพื้นฐานการศึกษาที่ต่างกันของพนักงาน”
- “อยากเรียนรู้ให้เข้าใจและอัปเดต เพื่อพัฒนาตัวเองและทีมงานในสายงานโรงแรมให้ล้ำสมัย”

- “ถ้ามีการให้ข้อมูลเพื่อศึกษาในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เข้าใจง่ายและสามารถเข้าถึงคนทุกกลุ่มการศึกษาได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง”

- “อาจจะต้องเตรียมความพร้อมทางด้านความรู้ และต้องสอนพนักงานให้พร้อมทั้งระบบ AI ก่อนจะใช้งานจริง”

- “อยากเห็นปัญญาประดิษฐ์จะพัฒนาด้าน Front of the House ไปในทิศทางใด”

- “เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนา เพื่อช่วยแก้ไขจุดบกพร่องและความผิดพลาดอย่างทันเวลา”

- “เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ต้องยอมรับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในสังคมยุคที่กำลังจะเปลี่ยนไป คงทำได้เพียงพัฒนาทักษะของตนเอง และเรียนรู้ว่าข้อเสียของการใช้เทคโนโลยีมีอะไร เราจะได้พัฒนาในส่วนนั้น”

- “ทุกคนต้องปรับตัวและเตรียมพร้อมอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเทคโนโลยีที่จะเข้ามาแทนที่มนุษย์ หรือแม้แต่เรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ทันกับโลกใบนี้”



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาการยอมรับที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้สร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลพนักงานทุกระดับงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 – 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับฉลากเลือก 6 เขต จาก 50 เขตในกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 402 คน ทั้งนี้มี 2 ตัวอย่างที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้จำนวน 400 ชุด โดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับของตำแหน่งงาน ลักษณะของตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่

ส่วนที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามเพื่อประเมินระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเพื่อประเมินระดับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 9 ข้อ เป็นข้อคำถามเพื่อประเมินระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายในช่องที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 นี้ใช้มาตราวัดของลิเกิต (Likert's Five Rating Scaling) ซึ่งใช้ในเกณฑ์ 5 ระดับ แทนด้วย 5 ความหมาย คือ ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, ระดับความคิดเห็น 4 = มาก, ระดับความคิดเห็น 3 = ปานกลาง, ระดับความคิดเห็น 2 = น้อย และระดับความคิดเห็น 1 = น้อยที่สุด

ผลการศึกษาแต่ละส่วนปรากฏดังต่อไปนี้

สมมติฐานของการวิจัย

- 1.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- 1.2 การรับรู้มีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
- 1.3 การยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยหรือความแตกต่างของ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีระดับของตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Attendant/Officer) คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา พนักงานระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีลักษณะของตำแหน่งงานบริการด้านหน้า/ติดต่อกูกค้าโดยตรง (Front of the House) คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีลักษณะสนับสนุนฝ่ายบริการ/ไม่ต้องติดต่อกูกค้าโดยตรง (Heart of the House) คิดเป็นร้อยละ 49.2 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีอายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 ทำงานในโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา ทำงานในโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 46.3

ส่วนที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.77) ด้านการรับรู้ เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรับรู้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในโรงแรม เมื่อปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแทนที่ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.95) ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ 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

ส่วนที่ 3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านยอมรับว่าบทบาทการทำงานของท่านอาจจะเปลี่ยนไป หากโรงแรมมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.99) ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับองค์กรในการกระทำใด 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

ส่วนที่ 4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ 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 สัมมนาหรือส่งเสริมความพร้อมเพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = 1.03) ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีระดับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับของตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ลักษณะของตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

มาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้มีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า สัมประสิทธิ์การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร หรือ R^2 มีค่าเท่ากับ 0.407 พบว่าการ
เปลี่ยนแปลงของการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญหาประติษฐ์ของพนักงาน
โรงแรมในกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการยอมรับที่ร้อยละ 40.70 ส่วนสัมประสิทธิ์การ
พยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว (R^2_{Adj}) มีค่าเท่ากับ 0.404 ทดสอบค่าสถิติ F-test ปรากฏว่าค่า Sig เท่ากับ
0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถทำนายผลการ
เปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครได้

หากพิจารณาจำแนกรายตัวแปรต้นพบว่า ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t test ด้วยวิธีการ
วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ Multiple Linear Regression Analysis มีดังนี้

1. ค่าคงที่ B เท่ากับ 0.637 มีค่า t เท่ากับ 3.158 มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้นค่าคงที่จึงมีค่าเท่ากับ 0.637

2. ตัวแปรด้านการรับรู้ มีค่า B เท่ากับ 0.847 มีค่า t เท่ากับ 11.051 มีค่า Sig เท่ากับ
0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ตัวแปรด้านการรับรู้ ส่งผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการ
เปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

3. ตัวแปรด้านการยอมรับ มีค่า B เท่ากับ -0.016 มีค่า t เท่ากับ -0.166 มีค่า Sig เท่ากับ
0.868 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ตัวแปรด้านการยอมรับ ไม่ได้ส่งผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการ
เปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

แสดงว่ามีเพียงการรับรู้มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนการยอมรับไม่มีผลต่อการเตรียมความ
พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญหาประติษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นสามารถแสดงสมการ ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = 0.637 + 0.847X_1 - 0.016X_2$$

เมื่อ Y = การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

$$X_1 = \text{การรับรู้}$$

$$X_2 = \text{การยอมรับ}$$

$$\text{Standardized } Z_y = 0.645X_1 - 0.010X_2$$

เมื่อ ZY = การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

$$X_1 = \text{การรับรู้}$$

$$X_2 = \text{การยอมรับ}$$

ดังนั้น ต้องทดสอบสมการความถดถอยของการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครหรือไม่ โดย ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้ มีค่าเท่ากับ 0.645

จากสมการแสดงให้เห็นว่า ถ้าตัวแปรการรับรู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.645 หน่วย

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับของตำแหน่งงาน ลักษณะของตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ แตกต่างกันมีการ

เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อภิปรายผลได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรศศิพรรณ วงศ์ประเทศ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน จะมีความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานด้านการออกแบบการใช้งาน ด้านความปลอดภัย และด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านเสถียรภาพของระบบไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาสู่ชีวิตประจำวันของเราอย่างแนบเนียน เช่น การเข้ามาของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในรูปแบบของเครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งงานผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงง่ายในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิงเมื่อมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาโดยตลอดแล้ว หากเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นก็สามารถปรับตัวเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ไม่ต่างกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนอกจากนั้นจากผลการวิจัยที่จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ศรีมุข และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรในบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพร้อมด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจัยด้านอายุทำให้บุคคลมีความแตกต่าง ทั้งในด้านการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยี ทั้งนี้รวมถึงการตัดสินใจเลือกอุปกรณ์สื่อสารในการเข้าถึงเทคโนโลยี และความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน

สถานภาพ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวัลย์ นนทเกศ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 จำแนกตามสถานภาพของบุคลากรโดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจัยในด้านสถานภาพไม่เป็นปัญหาต่อการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการเรียนรู้และปรับตัว ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

ระดับของตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกานต์ ตั้งวนาไพโร, พิณนทา โรจนรัตน์กุล และปภัสสร ผลเพิ่ม (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่าง อุตะเกา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ ภายใน และองค์ประกอบพื้นฐานระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาพบว่า ไม่ว่าจะพนักงานช่างปฏิบัติงานหรือพนักงานในหน่วยวางแผนงานมีระดับการรับรู้ที่ไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระดับของตำแหน่งงานไม่ได้เป็นปัจจัยชี้วัดการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้ข่าวสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามเหตุการณ์ของโลกและอนาคตที่จะเปลี่ยนไปเป็นความสนใจส่วนบุคคล ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมมากกว่าจะเป็นผู้ได้เปรียบ ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยด้านระดับของตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

ลักษณะของตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะของตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่งานวิจัยของ เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกล อัตโนมัติไม่

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้ผลการวิจัยไม่เหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะตำแหน่งงานในแต่ละอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน หน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขต หน้าที่การทำงานจึงมีความแตกต่างกัน แต่จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านลักษณะ ของตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกราช บุญเรือง (2554-2555) ได้ ศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับอายุงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะ บุคคลจะมีอายุการทำงานมากหรือน้อยต่างกัน บุคคลจะมีความคิดในการพัฒนาตนเอง และเตรียม ความพร้อมที่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งเหล่านี้เกิดเฉพาะบุคคล จึงทำให้ปัจจัย ส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

มาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ พบว่า พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่ทำงานอยู่ ในโรงแรมที่มีมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ดาริกา วรรณณอม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านการตลาดของโรงแรมและที่พักเพื่อ เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับมาตรฐานของโรงแรมและที่พัก แตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมด้านการตลาดเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัด ภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มาตรฐานของโรงแรม มักทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยราคาและค่าบริการที่เรียกเก็บจากลูกค้าตาม มาตรฐานของโรงแรม ดังนั้น พนักงานที่ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานต่างกัน มีความสนใจ ความ กระตือรือร้นในการเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนจากทางโรงแรม ที่ต้องการให้โรงแรมมีการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันด้วย จึงทำให้ปัจจัยด้านมาตรฐาน ของโรงแรมที่ทำงานอยู่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกัน

2. การรับรู้มีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ มีค่า B เท่ากับ 0.847 มีค่า t เท่ากับ 11.051 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ตัวแปรด้านการรับรู้ ส่งผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรับรู้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในโรงแรม เมื่อปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแทนที่มีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.95) ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ 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 สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัญหาจากการรับรู้และความคาดหวังในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ของ วิภาดา มุกดา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ประกอบการในด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคง ของมนุษย์ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมืองความมั่นคง มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานเกิดการรับรู้ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงและทราบว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีแนวโน้มจะเข้ามาแทนที่การใช้แรงงานมนุษย์ จึงเริ่มมีการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เป็นการเตรียมความพร้อมโดยการเปิดรับข่าวสาร และเพิ่มทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นและไม่ให้ตนเองถูกเลือกให้ออกจากงานเมื่อโรงแรมต้องการลดจำนวนพนักงาน

3. การยอมรับมีผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านการยอมรับ มีค่า B เท่ากับ -0.016 มีค่า t เท่ากับ -0.166 มีค่า Sig เท่ากับ 0.868 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ตัวแปรด้านการยอมรับ ไม่ได้ส่งผลกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็น

พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่จะเปิดรับหรือปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านกระบวนการทางจิตใจ อย่างหนึ่ง ซึ่งพัฒนาจากความรู้สึกไปจนถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ การที่บุคคลยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นก็แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคิดที่แตกต่างกัน ของแต่ละบุคคล แต่บุคคลจะรู้ได้ด้วยตนเองถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไป เช่นเดียวกับ (รวีวรรณ อัจฉาศัย, 2545) ที่ได้ให้ความหมายของ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นกระบวนการ ตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในสมองโดยผ่านการรับรู้ เรียนรู้ และทดลองปฏิบัติจนเกิดพฤติกรรม การยอมรับและนำไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานมองว่างานโรงแรมเป็นงาน บริการ และการบริการให้ถูกใจลูกค้าต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน ดังนั้น หากมองข้อบกพร่องของ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ข้อนี้แล้ว ทำให้คิดว่า การเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ยัง ต้องใช้ระยะเวลาอีกนาน และขั้นตอนการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ให้รับรู้ เข้าใจจิตใจ ของมนุษย์ จนสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย การยอมรับจึงไม่มีผล ต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจาก งานวิจัย ดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นงานวิจัยที่ใหม่ ข้อมูลที่มีจะ อยู่ในลักษณะบทความที่เผยแพร่ทางออนไลน์ จึงไม่สามารถนำข้อมูลมาอ้างอิงได้ ในอนาคตอาจมี ข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงได้ และเป็นข้อมูลเชิงลึกกว่าข้อมูลที่มีในปัจจุบันจะเป็นประโยชน์ต่อ งานวิจัยมากขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งนี้ ยังขาดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับการศึกษา ที่อาจมีผลต่อ การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษาครั้งต่อไปสามารถศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องนี้ หรืออาจเพิ่มเติมตัวแปร อื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากนี้ได้ และโดยเฉพาะหากมีการศึกษาในเขตจังหวัดอื่น ๆ ก็จะเป็นประโยชน์ ต่อผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ต่อไป

3. ควรเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่นอกเหนือจากแบบสอบถามที่กำหนด และโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ผู้ทำวิจัยครั้งนี้เป็นช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การสัมภาษณ์หรือการสนทนาจึงมีข้อจำกัด



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลรัตน์ หล้าสูงงษ์. (2528). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศรีดาเดชการพิมพ์.
- กฤติยา รัตแพทย. (2561). **AI: Artificial Intelligence หรือปัญญาประดิษฐ์ [กระดานสนทนา]**. เข้าถึงเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <http://www.dstd.mi.th/board/index.php?topic=3400.0>
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2556). **การยอมรับ (Adoption) นำมาเป็น “ชุดความเชื่อ” ในสังคมไทย**.
- กวิฏ ตั้งจรัสวงศ์. (2562). **การปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution)**. <https://www.bootcampdemy.com/content/106-industrial-revolution>
- กันยา สุวรรณแสง. (2542). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.
- กุลชญา แวนแก้ว และศรุต วรณกุล. (2559). **วัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-invoice ในประเทศไทย : กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**.
- เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์. (2557). "การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร." **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**.
- จารุณี ดวงสุวรรณ. (2560). **ปัญญาประดิษฐ์ 1 (ARTIFICIAL INTELLIGENCE I)**. เข้าถึงได้จาก <http://staff.cs.psu.ac.th/jarunee/344-371%20AI-Ebook.pdf>
- จำนง สรพิพัฒน์. (2561). **การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 เมื่อคนได้คนเสียเป็นคนละกลุ่มกัน. สถาบันคลังปัญญาด้านยุทธศาสตร์ชาติ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต**.
- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2012). "ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจเนอเรชันวาย." **มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**.
- ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล. (2562). **ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการเรียนรู้**. เข้าถึงเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.scimath.org/article-technology/item/10110-ai-10110>
- ชิตชนก ทองไทย. (2556). "การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ." **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ**.
- ชูพันธุ์ รัตน์โกคา. (2559). **เอกสารคำสอน วิชา ความรู้เบื้องต้นทางปัญญาประดิษฐ์ (Introduction to Artificial Intelligence) ภาควิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**.

- ณัฐ อรุณ. (2553). "ปัญญาประดิษฐ์กับการประยุกต์ใช้." **วารสารนักบริหาร**, 30, 4: 167-171.
- ณัฐกานต์ ตั้งวงาไพโร พิณันทา โรจนรัตน์กุล และ ปภัสสร ผลเพิ่ม. (2555). "การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่าง อุตะเภา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)." **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 2, 2.
- ดาริกา วรรณถนอม. (2559). "การเตรียมความพร้อมด้านการตลาดของโรงแรมและที่พักเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ต." **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 2, 1 (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม).
- ทองใบ สุดซารี. (2551). "ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. อุบลราชธานี." มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพวัลย์ นนทเกท. (2558). "การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3." **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 3, 1.
- ธนชาติ นุ่มนนท์. (2562). **การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในบ้านเรา**. เข้าถึงได้จาก <https://thanachart.org/2019/06/24/การประยุกต์ใช้ปัญญาประ/>
- ธัญญลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์. (2561). "การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ของแรงงานไทย." **วารสารสังคมสงเคราะห์**, 26, 2(กรกฎาคม - ธันวาคม 2561): 178.
- นฤมล ศรีมุกข์ จิตาภา ชุ่มจันทร์ ปิยนุช เกื้อเพชร วรรณภรณ์ บริพันธ์ และเจษฎา นกน้อย. (2561). "การเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน : กรณีศึกษา อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา." สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นฤมล สุมรรคา. (2554). "ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษา สถานประกอบการ จังหวัดสระบุรี." สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นวนัฐ วงศ์เมฆ. (2552). "ความพร้อมของคนพิการที่ได้รับการฟื้นฟูอาชีพต่อการเข้าสู่ตลาดแรงงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอาชีวะพระมหาไถ่."
- นิตยา ปินตาวงค์. (2559). "ความพร้อมของนักศึกษาที่มีผลต่อแนวคิดประชาคมอาเซียนของนักศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง". คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยา สุภาภรณ์. (2552). **การรับรู้ของประชาชนต่อความอยู่ดีมีสุขในชุมชนบางไผ่**. วิทยาลัยราชพฤกษ์.

- นิรมล ศิริหาล้า. (2553). "การพัฒนาระบบการนิเทศภายในโรงเรียนเทศบาลหนองแขง ประชาอุปถัมภ์ กองการศึกษาเทศบาลเมืองเมืองพล จังหวัดขอนแก่น." การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุษกร วัชรศรีโรจน์. (2548). **การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management)**. ใน ชุด **เครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง**. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด.
- ปณิธิ อำนวยพรรัตน์. (2558). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายวิชาการ ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2552). **การพัฒนาองค์กร**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี.
- ปานใจ หาญสมุทร. (2547). "การยอมรับโครงการปรับปรุงธนาคารในทัศนะของพนักงานสำนักงานใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)." ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พีร์ พวงมะลิ. (2560). "ทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย." มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ. (2561a). "การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของ ปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา." คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ. (2561b). "การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของ ปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา." สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- มาลินี มาลีคล้าย. (2554). "การรับรู้การสื่อสารการตลาดของผู้บริโภคที่มีผลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าอิตี ต้นในเขตกรุงเทพมหานคร." คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.
- รวีวรรณ อัจฉาศัย. (2545). "ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการ พยาบาลกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการ พัฒนาสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล." วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2549). **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- ลาวรรณ เมฆจินดา. (2557). "การเตรียมความพร้อมของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อมุ่งสู่ตลาดแรงงาน ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ปีพ.ศ. 2558." วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิศิธา กิจมหาดระกุล. (2561). **แนวทางกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในการสอบข้อเขียน**. คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาดา มุกดา. (2561). "ปัญหาจากการรับรู้และความคาดหวังในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียนของผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ." **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 12, 1 (เดือนมกราคม-เมษายน).
- วิลาวัลย์ อันมาก. (2556). "การศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของ รัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2."
- ศรัณย์ศิริ คัมภีรานนท์. (2562). "บทความวิชาการ “AI เทคโนโลยีอนาคตของประเทศไทย”." **สำนัก วิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา**, 9, 5.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). "ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภร์ศศิพรรณ วงศ์ประเทศ. (2561). "**ความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ของสำนักงานบัญชีใน การปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง**." บทความ วิชาการค้นคว้าอิสระ: . [ออนไลน์]. จาก <http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/63.ru>.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ. (2560). **Introduction to Artificial Intelligence ปัญญาประดิษฐ์**.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ. (2553). **ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)**.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต และอนุชา ม่วงใหญ่. (2553). การรับรู้และการเรียนรู้กับการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมมนุษย์. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ หน่วยที่ 7**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). **เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับการ บริหารภาครัฐ**. เข้าถึงได้จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/annual-ai/47112/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). 27 ตุลาคม 2562. <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านเศรษฐกิจ/สาขาการท่องเที่ยวและกีฬา/การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม.aspx>

- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2524). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงสยามการพิมพ์.
- สุกมล มุ่งพัฒนสุนทร. (2563). "มานุษยวิทยาดิจิทัลภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อกลาง." *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 9, 1: 82-97. เข้าถึงได้จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/220829/163825>.
- อภิรักษ์ ลอยฟ้า. (2552). **ความพร้อมในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครควบคุมความประพฤติในสังกัดสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุตรดิตถ์**.
- อรพรรณณี ลิ้มเจริญ. (2537). "การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาบุคลากรในเครือบริษัทศรีวิธา." *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- อุษณีย์ พรหมศรียา. (2555). "ความพร้อมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดปทุมธานีใน การเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน." *สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- เอกราช บุญเรือง. (2554-2555). "ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี." *วารสารการเมืองการปกครอง*, 5, 1.

ภาษาอังกฤษ

- Aggelidis, P., and Chatzoglou, D. (2016). "Using a modified technology acceptance model in hospitals." *International Journal of Medical Informatic*, 78.
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Coraline Team. (2562). **ทำความเข้าใจพื้นฐานของ AI แต่ละประเภท**. เข้าถึงเมื่อ 14 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.coraline.co.th/single-post/2019/03/11/basics-of-each-type-of-AI>
- CUMMINGS, L., and BROMILEY, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI): Development and validation, in Trust in Organizations. in R. KRAMER and T. TYLER (Eds.). Sage Publications: Thousand Oaks, CA.
- Daugherty, P. R., and Wilson, H. J. (2018). **Human + Machine: Reimagining Work in the Age of AI**.
- Downing, J. D. (1971). **Thrakrey. Reading and Readiness**. London,. University of London Press.
- Hovland, C. I., and Janis, I. L. (1959). **Personality and persuasibility**. Yale Univer. Press.
- Kotter, J. (1996). **Leading Change**. ใน *Harvard Business Review*. Boston: MA.

- Thai Hotel Business. (2558). พลิกโฉมโรงแรมอัจฉริยะด้วยปัญญาประดิษฐ์.
<https://www.thaihotelbusiness.com/it-technology/โรงแรม-ai-ปัญญาประดิษฐ์>
- YamYam. (2560). อุตสาหกรรม 4.0 ยุคของอุตสาหกรรมที่พึ่งพาเซ็นเซอร์และศูนย์ข้อมูลเป็นหลัก.
เข้าถึงได้จาก <https://www.theeleader.com/digital-transformation/อุตสาหกรรม-4-0-censor-and-data-center/>





ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ระดับการยอมรับ และการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสมสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อรับมือกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วนและตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการ
เปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่
เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ข้อความที่เป็นจริง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ช่วงอายุ 21 - 30 ปี ช่วงอายุ 31 - 40 ปี
 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี ช่วงอายุ 51 - 60 ปี
 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- โสด สมรส
 หย่าร้าง หม้าย

4. ระดับของตำแหน่งงาน

- พนักงานระดับปฏิบัติงาน (Attendant/Officer) พนักงานระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor)
 พนักงานระดับหัวหน้าส่วน (Section Head) พนักงานระดับรองหัวหน้าฝ่าย (Assistant Department Head)
 พนักงานระดับหัวหน้าฝ่าย (Department Head) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

5. ลักษณะของตำแหน่งงาน

- บริการด้านหน้า/ติดต่อลูกค้าโดยตรง (Front of the House) สนับสนุนฝ่ายบริการ/ไม่ต้องติดต่อลูกค้าโดยตรง (Heart of the House)
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

6. อายุการทำงานในธุรกิจโรงแรม

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี
 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี
 16 - 20 ปี มากกว่า 20 ปี

7. มาตรฐานของโรงแรมที่ท่านทำงานอยู่

 1 - 2 ดาว

 3 ดาว

 4 ดาว

 5 ดาว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ “Artificial Intelligence/AI”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

2. การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการรับรู้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านทราบว่าโรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในโรงแรม					
2. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ มีแนวโน้มที่จะใช้แรงงานมนุษย์น้อยลง รวมถึงอุตสาหกรรมโรงแรม					
3. ท่านทราบถึงความสามารถในการทำงานได้อย่างมากมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					
4. ท่านรับรู้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในโรงแรม เมื่อปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแทนที่					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ “Artificial Intelligence/AI”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการยอมรับของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

3. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร

การยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์	ระดับการยอมรับ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้					
2. ท่านมีความกังวลหากเกิดการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้					
3. ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					
4. ท่านยอมรับว่าบทบาทการทำงานของท่านอาจจะเปลี่ยนไปหากโรงแรมมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้					
5. ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับองค์กรในการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้					



ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ “Artificial Intelligence/AI”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการเตรียมความพร้อมของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

4.การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ระดับการเตรียมความพร้อม				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ทุกครั้งที่มีโอกาส					
2. ท่านมีข้อมูลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					
3. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เมื่อเร็ว ๆ นี้					
4. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้อื่นที่จำเป็นในอนาคตเมื่อเร็ว ๆ นี้					
5. ท่านได้รับการอบรม สัมมนา หรือส่งเสริมความพร้อมเพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					
6. ท่านต้องการเสริมทักษะในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					
7. ท่านได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้มีความรู้ทางด้านนี้					
8. ท่านคิดว่ามีทักษะต่าง ๆ มากพอและพร้อมเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					
9. ท่านคิดว่าสามารถปรับตัวและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปาริฉัตร วิชฎากรณ์กุล
วัน เดือน ปี เกิด	04 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พ.ศ. 2561 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	19/36 ซอยสุขุมวิท 19 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

