

การศึกษาการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โฮเทล ของพนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร

Study Acceptance Learning Skills Usage Technology Into the Digital Hotel of Worker Hotel Sukhumvit Area In Bangkok.

รุจิรัตน์ ชินเศรษฐกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โฮเทล
ของพนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้อยู่ภายใต้แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยที่สำคัญ และรวมถึง การรับรู้ถึงความปลอดภัย และ แรงจูงใจด้านความบันเทิง มีดังนี้ ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) การนำไปใช้จริง (Actual System Use)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยทำการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานโรงแรมเขตสุขุมวิท ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 ราย และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัวกับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของพนักงานโรงแรม เขตสุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของพนักงานโรงแรม เขตสุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 2) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) 3) การนำไปใช้จริง (Actual System Use) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 3) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานโรงแรม ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งจากผลการศึกษาที่ได้นี้ ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ วางแผนกลยุทธ์ นโยบายการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ จัดการฝึกอบรม เพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานให้มีความพร้อมและเชี่ยวชาญเพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจ และสร้างความพร้อมเพื่อรองรับโลกแห่งอนาคต ของยุคดิจิทัลโฮเทล ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

คำสำคัญ

การยอมรับเทคโนโลยี, การเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี, ยุคดิจิทัล, โฮเทล

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกวันนี้แทบจะกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไปแล้วด้วยตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวที่มีมูลค่ามากถึง 2.52 ล้านล้านบาท และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีมากถึง 34.39 ล้านคน (ข้อมูล : ประมาณการปี 2559 ททท.) ทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่ รายย่อย SME หรือแม้แต่บุคคลธรรมดาหันมาประกอบธุรกิจโรงแรมกันมากขึ้น ปัจจุบันนี้แทบจะเรียกได้ว่าแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอะไรที่เติบโตแบบก้าวกระโดดเป็นอย่างมาก อุตสาหกรรมโรงแรมมีการปรับตัวอย่างเห็นได้ชัดเนื่องด้วยตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในไทยที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ปี จากสถิติของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 59 อยู่ที่ 19,538,190 คนและย้อนกลับไปในปี 2558 นักท่องเที่ยวมีจำนวนกว่า 30 ล้านคนสร้างรายได้กว่า 2.23 ล้านล้านบาท นี่คือตัวแปรสำคัญในการพยายามหาโอกาสในการแบ่ง Market Share จากมูลค่าตลาดดังกล่าวของผู้ประกอบการโรงแรม เพื่อหาโอกาสและช่องทางสร้างรายได้จากตลาดนี้

แนวโน้มโรงแรมอัจฉริยะสำหรับการท่องเที่ยวในอนาคต

"โรงแรมแห่งอนาคต" เผยโฉมห้องพักอัจฉริยะ: เครื่องพิมพ์ 3D, ห้องน้ำอัจฉริยะ, เตียงเปลี่ยนรูปร่างได้และการเข้าห้องพักผ่านระบบจดจำใบหน้า เมื่อผู้เข้าพักเช็คอินเข้าโรงแรม เป็นไปได้ว่าโรงแรมนั้นอาจจะอยู่บนดาวอังคารหรืออาจมีการใช้เทคโนโลยีที่ผสมผสานเอาโลกแห่งความเป็นจริงเข้ากับโลกเสมือน (Augmented Reality) มีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เตียงที่สามารถเปลี่ยนรูปร่างได้ วิทยาการหุ่นยนต์ ทุกอย่างเป็นหน้าจอสัมผัส การเชื่อมต่อระดับสูง (Hyper-Connectivity) และอื่นๆ อีกมากมาย ตามที่กล่าวไว้ใน Hotels.com@

จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วและก้าวล้ำมาก ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลง ตามเทรนด์ใหม่ๆ ให้ทัน เพื่อที่สามารถแข่งขันได้ โดยระบบ IT ดิจิทัล หรือแพลตฟอร์มในโรงแรมช่วยในการสร้างความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานและ ระบบ IT โรงแรมยุคใหม่ ยังสามารถช่วยโรงแรมหาเงินได้ด้วย

ซึ่งนี่คือเป้าหมายของระบบดิจิทัลโฮเทล ยุคนี้ จะทำให้โรงแรมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ช่วยแบ่งเบาภาระ ค่าใช้จ่ายของโรงแรมในการทำการตลาด และเทคโนโลยีนี้จะเปลี่ยนเกมการแข่งขันของโรงแรมไปตลอดกาล ฉะนั้นโรงแรมที่ยังจมอยู่กับเทคโนโลยียุคเก่าจะสู้โรงแรมที่ยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยียุคใหม่ไม่ได้ เพราะการปรับตัวและเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ธุรกิจยุคดิจิทัล นั้นจำเป็นอย่างมาก ต้องบริหารจัดการในหลายๆด้าน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล พนักงานพันธุ์ใหม่ในยุคนี้ ควรมีความทันโลกทันเหตุการณ์ ใช้เทคโนโลยีเป็นมีทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อสามารถช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ รักความก้าวหน้า พนักงานต้องไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงประเด็นสำคัญด้านการใช้เทคโนโลยีในงานโรงแรมของพนักงาน ซึ่งมีความสำคัญเพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขัน และตามทันความล้ำสมัยของเทคโนโลยี จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับยุค โฮเทล ดิจิทัล พร้อมทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ระบบ และการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม
3. ทำให้ฝ่ายบริหารขององค์กรธุรกิจที่พัก โรงแรม สามารถนำข้อมูล ผลการวิจัย ไปวางแผน พัฒนา และกำหนดนโยบายขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประเภทของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยการใช้การสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาความรู้และค้นหาข้อเท็จจริงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ของพนักงาน โรงแรม โดยเน้นข้อมูลที่เป็นเชิงตัวเลข เพื่อหาระดับการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงาน โรงแรม ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ 1. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 2. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) 3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 4. การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) 5. ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) 6. แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) 7. ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) 8. การนำไปใช้จริง (Actual System Use)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่บริการลูกค้า และพนักงานที่อยู่ในส่วนสำนักงาน หรือ ออฟฟิศของโรงแรม ทั้งเพศชายและหญิง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่าง

ประชากร และ ไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ $P = 0.5$ ซึ่งเป็นสูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่รับได้ $= 0.05$ (อ้างใน รุณิตา ตูัจินดา ,2559) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่สนใจ

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ $= 0.05$

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า $Z = 2.58$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= (1.96)^2 \\ &= 4(0.05)^2 \\ &= 384.16 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นแบบปลายปิดที่สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตรงกับวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับกรอบแนวความคิดการวิจัย ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบบปลายปิด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการศึกษาการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โฮเทล ของพนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานครโดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นการเช็คลงในช่องว่าง จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) การนำไปใช้จริง (Actual System Use) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 3 การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในโรงแรม เป็นแบบปลายปิด (Close ended Questionnaire) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนของตอนที่ 2 และตอนที่ 3 จะมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อทำการตรวจสอบแบบสอบถามแล้ว จะนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1 ข้อมูลปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อกับฝ่ายบุคคลของโรงแรมแต่ละแห่ง เพื่อขอความร่วมมือกับบุคลากรของโรงแรม ในการกระจายแบบสอบถามการวิจัย และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์โดยได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 385 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปแปลผลคะแนนตามที่กำหนดตามเกณฑ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาสถิติต่อไป

2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้ เช่น เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่ผ่านมา ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ รวมถึง วารสารวิชาการทางออนไลน์

วิธีการทางสถิติ

ผู้วิจัยกำหนดสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ที่เป็นสถิติพื้นฐาน และเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดแบบนามบัญญัติ ไม่สามารถวัดเป็นเป็นมูลค่าได้ และผู้วิจัยต้องบรรยายเพื่อให้ทราบจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ซึ่งใช้วิเคราะห์ส่วนของแบบสอบถามดังนี้

ในส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่เหมาะสม ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 อ้างใน พรชนก พลาบุลย์, 2558)

ในส่วนที่ 2 คือปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี หรือ ตัวแปรต้นระดับความคิดเห็น ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) การนำไปใช้จริง (Actual System Use) สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนที่ 3 การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 อ้างใน พรชนก พลาบุลย์, 2558)

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ หรือ การส่งผลกระทบต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม โดยการเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัวกับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ในกรณีที่ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัวโดยที่ทั้งตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval) หรือแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) (นิคม ถนอมเสียง, 2550 อ้างใน พรชนก พลาบุลย์, 2558)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โฮเทล ของ พนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านลักษณะส่วนบุคคลโดยภาพรวม จะจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 29 ปี มีสถานภาพโสด ด้านการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานเสิร์ฟ และ มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาท นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียดผลการ วิเคราะห์ของแต่ละปัจจัย ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คนคิดเป็นร้อยละ 61 และเป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมา คือผู้ที่อายุ 40 – 49 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาคือผู้ที่อายุ 30 – 39 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.4 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 50 – 59 มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอันดับสุดท้ายคือผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปีมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือผู้ที่มีสถานภาพหม้าย มีจำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 5.5 และอันดับสุดท้ายคือผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

การศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือระดับปวช. และ ปวส. มีจำนวน เท่ากันคือ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และอันดับสุดท้ายคือการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อย ละ 12.2

ตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเสิร์ฟ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาคือแผนกการเงิน มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 รองลงมาคือ แม่บ้าน มีจำนวน 39 คน คิด เป็นร้อยละ 10.1 รองลงมาคือแผนกขายห้องพัก มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมาคือ แผนกครัว มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมาคือพนักงานต้อนรับ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 รองลงมาคือแผนก การตลาด และแผนกช่างทั่วไป มีจำนวนเท่ากันคือ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานขนสัมภาระ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาท มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยรองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยรองลงมาคือต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 16.9 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยรองลงมา คือ 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยรองลงมาคือ 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ 55,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.1

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) การนำไปใช้จริง (Actual System Use) ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.99 - 4.35 มี รายละเอียดดังนี้

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับเทคโนโลยียุคดิจิทัล เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมอย่างยิ่ง รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีทักษะ การใช้เทคโนโลยีที่ท่านรู้สึกว่าจะจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ และเพิ่มทักษะของตนเอง

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการมีทักษะการใช้เทคโนโลยีในโรงแรม สามารถช่วยเหลือ บริการลูกค้าได้ รวดเร็วมากขึ้นและ นำไปใช้กับชีวิตประจำวันได้ รองลงมาคือ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในโรงแรม ทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน มีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆ และรองลงมาคือ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในโรงแรม ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวทันเทคโนโลยี ยุคดิจิทัล

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีในโรงแรมมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ สอนการใช้งาน และอุปกรณ์ต่างๆ มีป้ายกำกับแจ้งวิธีการใช้งานอย่างชัดเจน ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเรียนรู้ รองลงมาคือ การใช้โทรศัพท์มือถือในการเช็คอินเข้าโรงแรม เป็นทักษะที่ง่าย และพนักงาน สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้

การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับโรงแรมมีการจัดอบรมสัปดาห์ความปลอดภัยเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาคือ โรงแรมมีการสอนการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกวิธีเพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในความปลอดภัย และอันดับสุดท้ายคือ โรงแรมมีนโยบายความปลอดภัยแจ้งอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี รวมถึงแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในองค์กร

ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับ ท่านรู้สึกว่าการเรียนรู้และการเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีทำให้ท่านมีความสามารถ และทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในโรงแรม ทำให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และคนรอบข้าง และอันดับสุดท้ายคือ ท่านรู้สึกว่าการเรียนรู้ และเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นเพื่อสามารถก้าวทันยุคเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคตได้

แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับท่านรู้สึกสนุกสนานเมื่อพบเจอนวัตกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อความบันเทิง รองลงมาคือ ท่านรู้สึกเพลิดเพลินในการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อดูภาพยนตร์ เล่นเกมส์ และความบันเทิงอื่นๆ รวมถึงการรับข้อมูล ข่าวสารความบันเทิงได้

ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ท่านมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้ และเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีเมื่อมีเวลาว่างเพื่อใช้ในงานโรงแรมต่อไปในอนาคต รองลงมาคือ เมื่อท่านมีความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีแล้วท่านพร้อมที่จะช่วยสอน เพื่อนร่วมงานต่อไป

การนำไปใช้จริง (Actual System Use) ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการมีทักษะการใช้เทคโนโลยี ทำให้ท่านรู้สึกถึงความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน มีความมั่นใจ ที่สามารถช่วยเหลือลูกค้า และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม รองลงมาคือ ท่านจะนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี

ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับ การมีทักษะการใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เป็นประโยชน์ ต่อการทำงานและ สามารถแข่งขันในธุรกิจได้ รองลงมาคือ ทุกวันนี้ท่านทำงานโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพราะ ลดขั้นตอนการทำงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะฝึกอบรม เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งนี้ เมื่อโรงแรมจัดให้มีการอบรม อย่างแน่นอน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม เขตสุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีใน 8 ด้าน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ มีดังนี้

S.E. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t หมายถึงค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ

R² หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

Beta (β) หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Sig. หมายถึง ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) (β = 0.131*)

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) (β = 0.103)

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)(β = 0.027)

การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) (β = 0.003)

ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) (β = 0.219*)

แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) (β = 0.065)

ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) (β = 0.069)

การนำไปใช้จริง (Actual System Use) (β = 0.273*)

ตัวแปรตาม

การยอมรับการเรียนรู้ทักษะ
การใช้เทคโนโลยีของ
พนักงานโรงแรม

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

—————> หมายถึง มีอิทธิพล/มีผล

-----> หมายถึง ไม่มีอิทธิพล/ไม่มีผล

จากภาพที่ 4 ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานโรงแรม สามารถ สรุปได้ว่า 1) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 2) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) 3) การนำไปใช้จริง (Actual System Use) โดยร่วมกัน พยากรณ์ถึงการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานโรงแรม ในขณะที่ 1)) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 3) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานโรงแรม

โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า การนำไปใช้จริง (Actual System Use) ($\beta = 0.273$) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม มากที่สุด รองลงมาคือ ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) ($\beta = 0.219$) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ($\beta = 0.131$) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้าน การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม สำหรับค่า สัมประสิทธิ์ (R^2) เท่ากับ .530 แสดงว่า การนำไปใช้จริง (Actual System Use) ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 53.0 ที่เหลืออีกร้อยละ 47.0 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โฮเทล ของพนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎี และ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ($\beta = 0.131$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ในยุคปัจจุบันนี้ เข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทในธุรกิจเป็นอย่างมาก รวมถึง สังคมได้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากเป็นยุคของ เทคโนโลยี เช่น Internet of things (IOT) ที่เทคโนโลยีทำงานแทนคนได้ ดังนั้น ประชากรจึงมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคนี้ เพื่อความสามารถในการแข่งขันได้

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชนก พลาบุญย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์(PromptPay) ของรัฐบาลไทย” ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาล ไทย ร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมุติฐานข้อ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม($\beta = 0.103$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรอาจไม่พร้อมในการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ กับพนักงาน และ ตัวพนักงานเอง ไม่มีความสนใจในเทคโนโลยี ทำให้ไม่ทราบถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ที่มากพอ ดังนั้น ประชากรจึงควรปรับตัวเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ละเอียตตินันท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเกิด จากปัจจัยอื่นๆ รวมถึงมีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการอ่านหรือซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความลังเลใจว่าการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิด ประโยชน์จริงหรือสามารถช่วยพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างแท้จริง และอาจจะยังไม่ตระหนักถึง ประโยชน์ของการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากมาย และหลากหลายและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วคินี อัมธรรมพร (2559) ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้บริการ และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่ส่งผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายใน กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานข้อ 3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม($\beta = 0.027$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก โรงแรมบางแห่งยังไม่มีเครื่องมือถือในการเช็คอินห้องพัก พนักงานยังไม่ทราบถึงความยากง่ายในการทำงาน และการสอนหรือ การอบรมฝึกทักษะ ยังไม่มากพอ ไม่มีผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจการใช้งาน ดังนั้น เพื่อความรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน องค์กรควรสนับสนุนการอบรม การสอนวิธีการใช้งานที่ถูกต้องวิธี เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีของพนักงานโรงแรม

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรชนก พลานุรักษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์(PromptPay) ของรัฐบาลไทย” ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาล ไทย ร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมุติฐานข้อ 4 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) ส่งผลต่อการยอมรับการ เรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัย (Secure) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะ การใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึง ความปลอดภัย (Secure) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ($\beta = 0.003$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก โรงแรมบางแห่งยังไม่มีความพร้อมในการจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง ความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีในงาน การสอนใช้งานที่ถูกวิธี ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านความปลอดภัย

ดังนั้น โรงแรมควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีในงาน มีนโยบายที่ชัดเจน มีการสอนการใช้งานที่ถูกวิธีเพื่อความปลอดภัยในงาน

สมมุติฐานข้อ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) ส่งผลต่อ การ ยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยการยอมรับ เทคโนโลยี ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้ เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ($\beta = 0.219$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ประชากรมีความรู้สึกว่าการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็น ทำให้สามารถก้าวทันยุคดิจิทัลในอนาคตได้ นอกจากนั้น แล้วยังได้รับการยอมรับในสังคมจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง ที่สำคัญพนักงานรู้ได้ว่าการมีทักษะที่ดีในการใช้ เทคโนโลยีเป็นผลดีกับงานทำให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ควรหมั่นฝึกทักษะ อบรมเพิ่มความรู้ต่อไป

ซึ่งการศึกษารุ่นนี้ สอดคล้องกับ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) เป็นแนวคิดของ Davis Bagozzi และ Warshaw (1989 อ้างถึงใน อารีย์ มยงพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น, 2559) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี และ เมื่อคนมีทัศนคติด้าน บวกที่ดีต่อเทคโนโลยีแล้วจะนำมาซึ่งการยอมรับและใช้งานจริง และงานวิจัยครั้งนี้ยัง ชัดแย้ง กับงานวิจัยของ เกรวรินทร์ ละเอียดดีพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้ ไม่มีผลต่อการ ตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับแนวคิดด้านทัศนคติ (Attitude) เรอส์โตน (Thurstone. 1974 อ้างถึงใน อรุโณทัย พยัคฆพงษ์, 2560) อธิบายว่าทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับ ความรู้สึก ความกลัว หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบ หรือไม่ชอบ ทัศนคติมีลักษณะเป็นมโนทัศน์เชิงนามธรรมทั่วไปที่เกิดจากการสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นถึงสิ่ง ที่บุคคลหนึ่งคิด พูด กระทำ หรือ เป็นเครื่องมือในการทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Henderson; Morris and Fitz-Gibbon. 1978 อ้างถึงใน อรุโณทัย พยัคฆพงษ์, 2560)

และจากงานวิจัยของเดวิส และคณะ (Davis et al. 1989 อ้างถึงใน อรุโณทัย พยัคฆพงษ์, 2560) ได้ให้คำ จำกัดความทัศนคติว่าเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง เช่น การใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้อธิบายก่อนหน้าว่าทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความกลัว หรือความรู้สึก ต่าง ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่

ดังนั้นความคิดของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเทคโนโลยีหนึ่งเกิดได้เมื่อบุคคลหนึ่งมีการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี โดยหากบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามีประโยชน์หรือใช้งานได้ง่ายยอมทำให้ บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในลำดับต่อไป

สมมุติฐานข้อ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ($\beta = 0.065$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานโรงแรม ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีเพื่อในงานไม่ได้ใช้ในด้านความสนุกสนานหรือบันเทิง และ อุปกรณ์ก็เพื่อใช้ในงาน ดังนั้น อาจเป็นสาเหตุ ที่ทำให้ไม่ส่งผลต่อการยอมรับ

ซึ่งการศึกษารุ่นนี้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของอารีย์ มัยงพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น (2559) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ด้านความบันเทิง ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเห็นว่าการได้รับชมภาพยนตร์ และ ฟังเพลงที่บ้านของตนเองจากสื่อ ทำให้ไม่เหงา สามารถติดต่อบุคคลอื่นได้สะดวก มากกว่าการออกไปข้างนอก และ ขัดแย้งกับ Charness and Boot (2009 อ้างใน อารีย์ มัยงพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น, 2559) ที่ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าของการพัฒนาไอซีที่ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญของการติดต่อสื่อสารและความบันเทิง และขัดแย้งกับ สมาน ลอยฟ้า (2554 อ้างใน อารีย์ มัยงพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น, 2559) ที่ได้อธิบายถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุคือ ช่วยให้สะดวกสบายในการเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างวัยช่วยให้เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ขัดแย้ง กับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ Brown & Venkatesh (2005 อ้างใน อารีย์ มัยงพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น, 2559) คือความสนุกสนานและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้อีที เป็นแรงจูงใจด้านความบันเทิงซึ่งเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับการใช้สื่อเทคโนโลยีโดยตรง

สมมุติฐานข้อ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ($\beta = 0.069$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากความไม่พร้อมที่จะปรับตัวหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ยังยึดติดกับความเชื่อเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้ไม่เปิดใจรับรู้ และเรียนรู้เทคโนโลยี เพื่อโลกแห่งอนาคต ดังนั้น การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนสู่สังคมยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

ซึ่งการศึกษารุ่นนี้ ขัดแย้งกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) เป็นแนวคิดของ Davis Bagozzi และ Warshaw เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งถูกพัฒนามาจากทฤษฎี (TRA : The Theory of Reasoned Action) โดย TAM นั้นใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ และยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ด้านความตั้งใจที่จะใช้ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติทั้งนี้ กล่าวคือ หากว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น จากการติดตามผลงานจากผู้เขียนที่ชื่นชอบเท่านั้น หรือผู้โลกจะตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็น อันดับแรกเมื่อต้องการหาหนังสืออ่านจากการที่หนังสือเรื่องนั้นอาจจะถูกทำถ่ายทอดเป็นละครหรือ ภาพยนตร์ซึ่งจะทำให้ผลการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่ำ นอกจากนี้ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากการที่ บริษัทหรือสำนักพิมพ์มีการจัดทำส่งเสริม

ทางการตลาด ด้านราคาต่ำ ทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่ำซึ่งจะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

สมมุติฐานข้อ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำไปใช้จริง (Actual System Use) ส่งผลต่อ การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำไปใช้จริง (Actual System Use) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำไปใช้จริง (Actual System Use) ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานโรงแรม ($\beta = 0.273$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ประชากรที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล จะมีความสนใจที่จะเรียนรู้ ฝึกทักษะ เพราะทราบดีว่าการมีทักษะด้านเทคโนโลยีย่อมมีความได้เปรียบ เมื่อยอมรับ ที่จะเรียนรู้ แล้วก็เกิดการนำไปใช้จริงในที่สุด ดังนั้น บุคลากรยุคใหม่ ต้องฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีให้เป็น เพราะ ต้องตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้ทัน และเป็นบุคลากรที่มีความสามารถ และสำคัญต่อองค์กร เพื่อช่วยพัฒนาองค์กรให้แข่งขันในธุรกิจต่อไปได้

ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) เป็นแนวคิดของ Davis Bagozzi และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ละเอียตดีพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่าด้านการนำมาใช้จริงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับแนวคิดการนำไปใช้จริง เมื่อมนุษย์มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีแล้ว ได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่ทราบว่า การใช้เทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ต่อการทำงาน และอีกหลายด้าน รวมถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ และนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้จริงในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง การยอมรับการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โฮเทล ของพนักงานโรงแรม เขต สุขุมวิท ในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ดร. ชาคริต สกกุลอิสริยาภรณ์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นที่ปรึกษาในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆในการแก้ไขปรับปรุงงานวิจัย ตลอดจนความกรุณาของอาจารย์ ในการดูแลสั่งสอนอบรมข้อคิด ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ได้แก่ ดร. ดนัย เทียนพุ่ม , ผศ.ดร.ภีรภัทร ภักดิ์ศรี และ ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ ที่เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณทางโรงแรม ที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณครอบครัวที่คอยอบรมเลี้ยงดูสนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วย ความรักและปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งเพื่อนและพี่น้องทุกท่านที่คอยห่วงใยให้กำลังใจ และคำแนะนำที่ดีเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ดร. เจมส์ แคนตัน. (2559). 10 แนวโน้มโรงแรมอัจฉริยะสำหรับการท่องเที่ยวในปี 2060. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/pr/detail/19904>
- ดร.เมธา หริมเทพาธิป. (2560). ทฤษฎีความต้องการของแมกคิลล์แลนด์. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629840>
- ชุมแพร บุญยีน, นวรัตน์ เดชพิมล, ฤกานดา ศุภวัฒน์ และศิริินนา วอนแก่น้อย. (2561). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารช่อพะยอม. 29, (1): 359-372.
- ภาสกร พูลเทพ. (2558). ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2561, จาก <http://theoryplaza.blogspot.com/2015/04/tam-technology-acceptance-model.html>
- กิตติพร ไชยโรจน์. (2555). ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/494628>
- สุชาดา เกยระ. (2553). การประยุกต์ใช้ Technology Acceptance Model และ Task-Technology Fit ใน E-learning. การค้นคว้าอิสระปริญญาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีย์ มัยยังพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี.งานวิจัยคณะบริหารธุรกิจ: กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พนัธิตรา วรภูมิ. (2557). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.งานวิจัยคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์ประภา สิ้นเพิ่มสุขสกุล. (2553). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร.งานวิจัยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนันชชา พฤกษ์จร. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบริการจองห้องพักของโรงแรมผ่านเว็บไซต์ตัวกลางการท่องเที่ยว.งานวิจัยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร ผ่องแผ้ว. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้งานแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและการตอบสนองทางอารมณ์ภายใต้การใช้งานระบบบริหารจัดการการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยพันธุ์ สิทธิโสภณกำจร. (2557). ระดับการยอมรับเทคโนโลยีและการประเมินคุณค่าในการบริโภคที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบปฏิบัติการที่ใช้ในสมาร์ทโฟนที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ. งานวิจัยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชดา ตูวินนันท์. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ทางการเกษตรของชาวนา อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์และมนุษยวิทยามหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรา วงเลขา. (2541). ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ภาควิชาโสตทัศนศึกษา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รพีพรรณ ลีสุวัฒน์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุ ทักษะคติและความตั้งใจในการบอกต่อ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจบริการ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.