

สารนิพนธ์

เรื่อง

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อต่อยอด  
ความยั่งยืนในอนาคต

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2567

*Norakong*

นายวรกรณ์ อุ่นหัตถประดิษฐ์

ผู้วิจัย

*อิสรา รักถิ่น*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสุข รักถิ่น,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิ่มสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

*Norana Rachman*

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

*ทัศนีย์ สติมานนท์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อต่อยอด  
ความยั่งยืนในอนาคต

## THE APPLICATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND TECHNOLOGY IN THE HOTEL INDUSTRY FOR ENHANCING FUTURE SUSTAINABILITY

วรกรรมที่ อุณหตตประคยฐ 6550316

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปริกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D.,  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสาย, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์, Ph.D.,

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเทคโนโลยีเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า วางแผนการตลาด บริการลูกค้า จัดการทรัพยากร เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนทางสังคม งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและบริการจำนวน 5 ราย และนักท่องเที่ยวจำนวน 25 คน

จากผลวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้ AI ในโรงแรม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเสริมสร้างความยั่งยืนรวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อปรับปรุงการบริการและคาดการณ์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับงบประมาณที่ต้องใช้ในการลงทุนช่วงเริ่มต้น ซึ่งใช้ระยะเวลาในการคืนทุนที่ยาวนานและคาดเดายาก เนื่องจากเทคโนโลยีที่มีราคาสูงผนวกกับยังไม่เป็นที่แพร่หลาย อย่างไรก็ตาม ในระยะยาว ผู้ประกอบการก็มองเห็นโอกาสในการใช้ AI เพื่อลดต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การใช้ AI เพื่อทดแทนพนักงานกะกลางคืน รวมถึงในช่วง Low Season ที่คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนผู้ใช้บริการโรงแรมน้อย นอกจากนี้ ในมุมมองของลูกค้า พนักงานโรงแรมที่เป็นมนุษย์สามารถจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีกว่า AI โดยเฉพาะประสบกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ในขณะที่ลูกค้าบางกลุ่มคิดว่าการใช้ AI เข้ามาบริการแทนพนักงาน ทำให้รู้สึกปลอดภัยทางด้านร่างกายมากขึ้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า การนำ AI มาปรับใช้ในธุรกิจโรงแรมยังคงมีความท้าทาย ทั้งในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เงินลงทุน การปรับตัวของผู้ประกอบการและการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ในการประยุกต์ใช้ AI ในการให้บริการ ดังต่อไปนี้ 1. เน้นการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ 2. สร้างประสบการณ์ลูกค้าแบบผสมผสานทั้งด้านอารมณ์ (Emotional) และการใช้งานจริง (Functional) 3. ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี AI เพื่อปรับปรุงการบริการให้ตอบโจทย์ลูกค้ารายบุคคลได้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ปัญญาประดิษฐ์ อุตสาหกรรมโรงแรม ความยั่งยืน