

ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE INTERNET SKILLS OF THAI CHAIN HOTEL STAFFS IN BANGKOK

นิติไกร พันธประวัตติ*

Nitikai Phunthaprawat*

เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว**

Kiatanantha Lounkaew**

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจอาเซียน วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี (CIBA) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Master's Candidate of College of Innovative Business and Accountancy, Business ASEAN, Dhurakij Pundit University

* Email: nitikai@hotmail.com

** ผู้ช่วยรองอธิการบดีสายงานวิจัย ศูนย์บริการวิจัย และวารสารสุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** Assistant Vice President for Research, Research Service Center and Suthiparithat Journal, Dhurakij Pundit University

** Email: kiatanantha.lou@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลของการศึกษาพบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มากที่สุด รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ตามลำดับผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งหมายความว่าเครือโรงแรมไทยอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ โดยผลของระดับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมมากนักเนื่องจากไม่ใช่ทักษะหลักในการดำเนินธุรกิจอย่างไรก็ตามธุรกิจก็ไม่ควรมองข้ามทักษะเหล่านี้ ในทางกลับกันธุรกิจโรงแรมควรนำดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อพลิกโอกาสทางธุรกิจ (Digital Transformation) ให้มากขึ้นด้วยการรวมดิจิทัลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเพื่อสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

คำสำคัญ: ทักษะด้านอินเทอร์เน็ต ไทยแลนด์ 4.0 เศรษฐกิจดิจิทัล

Abstract

The objectives of the study of the internet skills of Thai chain hotel staffs in Bangkok is to study the internet skills and personal demographic relation which affect the level of internet skills of Thai chain hotel staffs in Bangkok. This is a survey research by using questionnaire as a tool to collect data. As per the research showed that Thai chain hotel staffs in Bangkok have the highest score of internet skills. If we considered each factor, we have found that the staffs in Thai chain hotel in Bangkok have highest operational and information navigation skill, followed by social skill and mobile using skill and the least was creative skill. This research reflected that Thai chain hotel staffs in Bangkok know how to use internet. They knew how to search information, how to communicate with society by using internet including how to operate internet on their mobile phones but they did not know how to create new activity by using internet. These reflected that Thailand is not fully ready to enter Thailand 4.0. The results of low skills levels may not have much impact on hotel business. Because these skills are not the core skills of business, however, the business should not neglect these skills, On the other hand, hotel business should apply more digital to transform business opportunity by integrating digital as part of the services as to increase strategic competitive advantages.

Keyword: Internet Skill, Thailand 4.0, Digital Economy

บทนำ

จากนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาลไทย เรื่องการผลักดันประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) หรือ เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่หมายถึงเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น โดยสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียน ปี พ.ศ. 2563 (ASEAN ICT Master Plan 2020) ซึ่งเป็นแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของอาเซียน ที่ประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศร่วมกันจัดทำและนำมาใช้ ในระหว่างปี พ.ศ. 2559 – 2563 แผนแม่บทดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดวิสัยทัศน์ในการนำอาเซียนสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมั่นคง ปลอดภัย ยั่งยืน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนอันจะก่อให้เกิดประชาคมอาเซียนที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม มีความเท่าเทียม ท้าทาย และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

จากข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรพบว่า ปี พ.ศ. 2559 มีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมจำนวน 537,000 – 544,000 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 4.7 – 6.0 และมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น โดยองค์การท่องเที่ยวโลกของสหประชาชาติ ได้ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2563 ไว้ว่ามีปริมาณรวมกันถึง 1,600 ล้านคน ซึ่งจะเดินทางท่องเที่ยวไปยังเอเชียแปซิฟิก 416 ล้านคนและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มากถึง 250 ล้านคนต่อปี ส่งผลให้การท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่ม ASEAN Economics Community (AEC) ต้องมีการปรับตัวตามในหลายๆ ด้าน เพื่อรองรับด้านการท่องเที่ยวดังกล่าว (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2559) ในส่วนของประเทศไทยมีการประมาณจำนวนโรงแรมในปี พ.ศ. 2563 ว่าจะมีรวมกันไม่ต่ำกว่า 28,000 แห่ง (เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 จำนวน 4,482 แห่ง) อัตราการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมมีไม่น้อยกว่า 1,260,000 คน (คณะบริหารศาสตรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2558) ซึ่งสิ่งที่ควรให้ความสำคัญแก่พนักงานนอกเหนือจากเรื่องของภาษาอังกฤษ การสร้างภาพลักษณ์ การดูแลลูกค้า และความเป็นไทย ซึ่งเป็นจุดเด่นของโรงแรมไทยแล้ว กลยุทธ์หรือวิธีการกระตุ้นการจองห้องพักล่วงหน้า และการพัฒนาด้านไอทีเพื่อรองรับลูกค้าในยุค AEC ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากันทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2555 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า 25 ล้านคน หรือเป็นสัดส่วน 38% ของจำนวนประชากร 65.4 ล้านคน และตัวเลขผู้ใช้สมาร์ทโฟนในประเทศไทยมีสูงถึง 18 ล้านเครื่อง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) สมาร์ทโฟนและดิจิทัลจึงเข้าถึงผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและจะเป็นช่องทางหลักสำหรับชีวิตประจำวัน ความท้าทายของธุรกิจเพื่อเข้าใจการใช้ดิจิทัลที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการของตนรวมถึงการเข้าถึงผู้บริโภคออนไลน์ให้มากขึ้น จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ธุรกิจต้องปรับตัวเองให้ทันดังนั้นการพัฒนาทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของแรงงานในธุรกิจโรงแรมไทย จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้ประเทศไทยพร้อมเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในปี พ.ศ. 2563 ได้อย่างเต็มภาคภูมิ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาภาคธุรกิจอื่นๆ ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไปได้อีกด้วย

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกศึกษากับพนักงานเครือโรงแรมไทยนั้น เนื่องจากประเทศไทยได้รับหน้าที่หลักในการพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาคอาเซียน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2558) ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันจะมีเครือโรงแรมต่างชาติ (International Chain) เข้ามาบริหารจัดการในประเทศไทยค่อนข้างมาก แต่เครือโรงแรมไทยหลายแห่งก็ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเช่นกัน อาทิเช่น เครือเซ็นทรัล เครือดุสิต และเครืออมารี เป็นต้น โดยจุดสำคัญที่ทำให้เครือโรงแรมไทยยังคงได้รับความนิยมในระดับโลก คือการบริการในรูปแบบของคนไทย การนำเสนอเอกลักษณ์ของความเป็นไทยอันเป็นสิ่งที่เครือต่างประเทศทำไม่ได้ เป็นยุทธศาสตร์การสร้างจุดต่างให้เป็นที่ยอมรับและได้เปรียบ เพราะความเป็นเอเชียถือเป็นจุดเด่นประการหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้ความสนใจที่จะมาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากบทความและบทวิจัยในหลายประเทศเช่น ในสหราชอาณาจักรเรื่อง Measuring Digital Skills (2014) ในประเทศออสเตรเลียเรื่อง Digital Skills And Careers Building The Skills Today For The Jobs Of Tomorrow (2016) ในประเทศสหรัฐอเมริกา เรื่อง The Digital Skills Gap Is Killing Productivity (2016) และในประเทศแถบยุโรป ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนเป็นประเทศที่พัฒนาและนำหน้าด้านเทคโนโลยีของโลก แต่กลับพบว่า ทุกประเทศประสบปัญหาเดียวกันคือ การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะทางเทคโนโลยีในขณะที่ยังประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียนกำลังเตรียมเข้าสู่ยุคสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัลในปี พ.ศ. 2563 ดังนั้นการทราบถึงระดับทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของแรงงาน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและควรทราบเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสิ่งต่างๆต่อไป

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทและมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก เพราะทำให้วิถีชีวิตคนทันสมัยและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ บนอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและสิ่งต่างๆให้ผู้ใช้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศที่เสนอในอินเทอร์เน็ตนั้นมีมากมายหลายรูปแบบเพื่อที่จะสนองความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญสำหรับทุกคนเพราะสามารถค้นหาสิ่งที่ตนสนใจได้ในทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นคว้าในห้องสมุดหรือซื้อหนังสือพิมพ์เหมือนสมัยก่อน หรือแม้แต่การรับรู้ข่าวสารทั่วโลกก็สามารถอ่านได้จากเว็บไซต์ต่างๆในอินเทอร์เน็ตได้ทันที ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงมีความสำคัญกับวิถีชีวิตของคนเราในปัจจุบันเป็นอย่างมากในทุกๆด้าน รวมไปถึงธุรกิจโรงแรม ที่ต่างก็ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้วย ไม่ว่าจะเป็นการจองห้องพัก การดูรูปห้องพัก หรือติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมจากนักท่องเที่ยวที่อยู่คนละมุมโลก อินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการนำมาประยุกต์ใช้หรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ หรือกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลความสำเร็จได้อีกด้วย

งานวิจัยของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด (Oxford University) ที่ทำร่วมกับ London School Of Economics And Political Science และ University of Twente ร่วมกันศึกษาวิจัยในหัวข้อ Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report (Van Deursen Alexander, Helsper Ellen & Eynon Rebecca, 2014) ที่ได้สรุปรายละเอียดของงานวิจัยไว้ว่า งานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะนำเสนอตัวชี้วัดทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบใหม่ๆเนื่องจากทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีต่างๆโดยการวิจัยได้เน้นการศึกษาซึ่งจะนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถวัดระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของแต่ละคนได้ เครื่องมือนี้นี้จะสามารถทราบได้ว่าใครคือผู้ที่มีทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตด้วยการนำผลการชีวิตที่ได้จากเครื่องมือวัดไปประเมินประสิทธิผลและพัฒนาหาความสัมพันธ์ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ยังสามารถนำไปใช้ในการวิจัยหรือพัฒนาต่อได้อีกด้วย

สำหรับงานวิจัยเรื่อง Measuring Digital Skills. From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report (2014) ได้ทำการศึกษาผลกระทบจากการตั้งค่าเครื่องมือในการวัดระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยจะให้ความสำคัญกับการสร้างกลุ่มตัวแปรที่ใช้วัด ซึ่งต้องสามารถนำไปใช้กับประชากรจำนวนมากได้ โดยไม่ขึ้นอยู่กับประชากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องรวมถึงการพัฒนาขอบเขตการวิเคราะห์และการใช้งานอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันอีกด้วย หลังจากที่มีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือวัดแล้วจึงได้ดำเนินการทดสอบเพิ่มเติมอีก 3 ขั้นตอน

ได้แก่ การล้มล้างข้อจำกัดอย่างในสหราชอาณาจักรและประเทศเนเธอร์แลนด์เพื่อปรับปรุงการวัดให้ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์เพื่อทดสอบเครื่องมือวัดและหาความถูกต้องของระดับในการวัด จากนั้นจึงนำเครื่องมือวัดที่ได้ไปทดสอบจริง เพื่อทดสอบค่าความถูกต้องและศึกษาปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก การเลือกศึกษาจากสองประเทศก็เพื่อกำจัดตัวแปรที่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปออกทำให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์แบบและสามารถนำไปใช้ได้ทุกประเทศ

มีบทความวิจัยของสหราชอาณาจักรอีกหนึ่งฉบับเรื่อง The Digital Talent Gap Developing Skills for Today's Digital Organizations (Capgemini Consulting, 2015) ที่อ้างอิงข้อมูลเมื่อ ปี พ.ศ. 2558 พบว่า ปัจจุบันมีปัญหาการขาดแคลนทักษะด้านอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก ซึ่งคาดว่าความต้องการแรงงานที่มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตมีมากกว่า 4.4 ล้านคน โดยเชื่อว่ามีแรงงานมากกว่า 16 ล้านคน ในสหราชอาณาจักรที่ขาดทักษะพื้นฐานทางด้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งผลกระทบของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นไม่ได้กระทบเพียงแค่นิยายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงองค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการอย่างมาก โดยในปัจจุบันมีการใช้งานคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และโทรศัพท์มือถือ (Mobile) มากขึ้นซึ่งเป็นการบังคับให้พนักงานได้รับทักษะเหล่านี้เข้าไปอยู่แล้วจากตัวอย่างการสำรวจแสดงให้เห็นว่ามีบริษัทมากกว่าร้อยละ 50 ตระหนักว่าการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นหนึ่งในสองทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล แต่ก็มีบริษัทมากกว่าร้อยละ 80 ที่ยังต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนความสามารถเหล่านี้อยู่ในขณะเดียวกัน ผลการสำรวจผู้บริหารชาวอเมริกันมากกว่าร้อยละ 85 พบว่า พวกเขามีความคิดริเริ่มที่จะใช้คลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) หรือยังอยู่ในช่วงการวางแผนการใช้ โดยมีผู้บริหารเพียงร้อยละ 21 เท่านั้นที่มีความสามารถอยู่แล้ว

งานวิจัยของสหราชอาณาจักรเรื่อง Digital Skill For The UK Economy (ECORYS UK, 2016) ได้ตั้งข้อสมมุติฐานไว้ว่า ช่องว่างของทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของทุกภาคส่วนเป็นผลมาจากการเปิดตัวเทคโนโลยีใหม่นอกจากนี้ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2556 พบว่า มีนายจ้างร้อยละ 34 เท่านั้น ที่เน้นการปรับปรุงทักษะของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เนื่องจากมีความสำคัญกับงานที่ทำอยู่โดยพบว่าความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องการเพิ่มขึ้น และยังเป็นทักษะสำคัญในการทำธุรกิจอีกด้วย ซึ่งบริษัทหลายแห่งต้องปิดตัวลงอันเนื่องมาจากจุดอ่อนของแรงงานที่ยังขาดความรู้และทักษะดังกล่าวนั่นเอง (UK Commission For Employment And Skills, 2013)

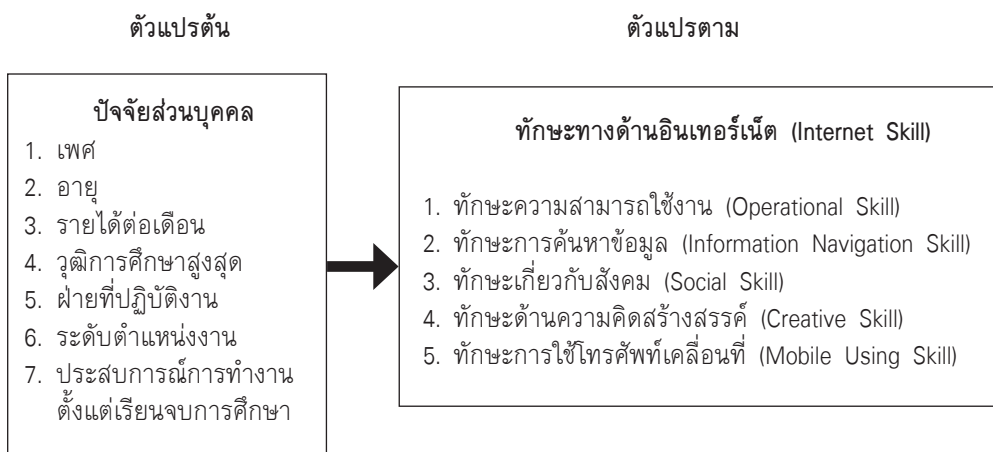
งานวิจัยของประเทศออสเตรเลียเรื่อง Digital Skills & Careers (Australian Information Industry Association, 2015) ได้กล่าวไว้ว่าทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลไม่ใช่แค่ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานแอปพลิเคชันทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบสร้างสรรค์ หรือการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ในอีกสิบปีข้างหน้าการให้บริการและกระบวนการต่างๆ จะทำงานแบบอัตโนมัติมากขึ้น ดังนั้นอาชีพต่างๆ จึงต้องใช้ทักษะอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบ้านและสถานที่ทำงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงแต่รู้วิธีการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่จะต้องรู้วิธีการทำงาน และวิธีที่จะสร้างเนื้อหาใหม่รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้อีกด้วย ดังนั้นสามารถสรุปได้ชัดเจนว่าประเทศออสเตรเลียกำลังมองหาแรงงานบัณฑิตจบใหม่ทางเศรษฐกิจอยู่โดยตระหนักถึงความสำคัญของการ “รู้เทคโนโลยี” เพื่ออนาคตทางเศรษฐกิจของพวกเขา และมีการเตรียมความพร้อมในทักษะด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นในการผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

งานวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริกาเรื่อง The Digital Skills Gap In The Workforce (Burning Glass Technologies, 2015) ได้กล่าวไว้ว่า ในอนาคตตลาดแรงงานที่ต้องใช้ทักษะในระดับกลางจะถูกแบ่งออกและชัดเจนมากขึ้นระหว่างงานที่ต้องการทักษะดิจิทัลและงานที่ไม่ต้องการทักษะดิจิทัล ซึ่งงานที่ไม่ต้องการทักษะดิจิทัลนั้นจะลดน้อยและหายไปในที่สุด แรงงานต้องใช้เทคโนโลยีในการทำงานเป็นหลัก และจะมุ่งเน้นงานที่ต้องการทักษะที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยแรงงานจะต้องใช้ทักษะเกี่ยวกับดิจิทัลในการทำงานในชีวิตประจำวันมากขึ้นถ้าผู้สมัครงานไม่มีความสามารถเหล่านี้ก็จะไม่สามารถหางานทำได้

การระบุเพิ่มเติมว่างานที่ต้องใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตมีการเติบโตอยู่ที่ 2.5 เท่า ซึ่งสูงกว่างานที่ไม่ต้องใช้ทักษะดังกล่าว นอกจากนี้พบว่าระหว่างปี พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2556 แรงงานที่ใช้ทักษะดิจิทัลจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นกว่าร้อยละ 18 ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 23.76 ดอลลาร์สหรัฐต่อชั่วโมงเมื่อเทียบกับแรงงานอื่นๆที่ได้รับค่าตอบแทนร้อยละ 20.14 ดอลลาร์สหรัฐต่อชั่วโมง ในทางตรงกันข้ามแรงงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลก็พบว่ามีการเจริญเติบโตช้าที่สุด ซึ่งรวมถึงตำแหน่งที่ไม่ใช้ทักษะด้านดิจิทัลก็มีน้อยเช่นกัน

งานวิจัยเรื่องทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) เรื่อง Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report (Van Deursen Alexander, Helsper Ellen & Eynon Rebecca, 2014) มาปรับใช้โดยแบ่งทักษะออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill) ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill), ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่กล่าวถึงการสร้างเครื่องมือวัดทักษะทางอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมและมีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยในครั้งนี้นมากที่สุด โดยผู้วิจัยได้นำข้อดี ข้อเสียและข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยดังกล่าว มาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งในที่นี้คือปรับใช้กับเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

เครือโรงแรมไทยหมายถึงโรงแรมที่มีผู้ก่อตั้ง (เจ้าของ) เป็นคนไทย ดูแลและบริหารงานด้วยตนเอง หรือ รับจ้างบริหารให้แก่โรงแรมของเจ้าของอื่นโดยรับเป็นค่าจ้างบริหาร (Management Fee) หรือ การขายสิทธิ์ในการขายชื่อและเครื่องหมายการค้า (Franchise) ซึ่งเครือข่ายโรงแรมท้องถิ่นหรือโรงแรมที่ก่อตั้งขึ้นมาภายในประเทศและเป็นที่รู้จักดีในขณะนี้ ได้แก่ 1) เครือดุสิตธานี (Dusit Hotels and Resort) ถือว่าเป็นกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีเครือข่ายที่กว้างขวางที่สุด คือบริหารโรงแรมตนเอง รับจ้างบริหารตลอดจนขายสิทธิ์การใช้ชื่อและเครื่องหมายการค้าด้วย 2) เครือ อมารี (Amari Hotels and Resorts) เครืออมาริมีโรงแรมอยู่ 2 ประเภท คือ ประเภทที่บริษัทในเครือเป็นเจ้าของเองกับประเภทที่รับจ้างบริหาร นับว่าเป็นเครือข่ายโรงแรมท้องถิ่นเพียงกลุ่มเดียวที่มีผู้บริหารระดับสูงเป็นชาวต่างชาติ แม้ว่าผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่จะเป็นคนไทยก็ตาม 3) เครือเซ็นทรัล (The Central Group of Hotels) ได้แก่ เครือข่ายโรงแรมเจ้าของกิจการเซ็นทรัลพลาซ่าเดิม หรือโซฟีเทลเซ็นทรัลในปัจจุบัน ซึ่งแต่เดิมเมื่อแรกก่อตั้งโรงแรมได้อยู่ภายใต้การบริหารของเครือข่ายต่างประเทศ เช่น เครือไฮแอท (Hyatt) จากสหรัฐอเมริกาแต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนมาบริหารดูแลด้วยตัวเอง (คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2558)



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กำหนดประชากรโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 โรงแรมซึ่งเป็นโรงแรมที่มีผู้บริหารเป็นชาวไทยทั้งหมด (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2553) โดยขนาดประชากรรวมเท่ากับ 4,865 คน เลือกตัวอย่างพนักงานจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ 369 คน ใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ประกอบด้วย 1) การสุ่มตัวอย่างการวิจัยแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยแบ่งกลุ่มของขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดประชากรทั้งหมดแต่ละโรงแรม 2) การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) หรือแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อสุ่มเก็บข้อมูลในแต่ละแผนกแบบไม่กำหนดขนาดประชากร (Non-Quota Sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะถูกแบ่งเป็นสองส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษี วุฒิการศึกษาสูงสุดฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่เรียนจบการศึกษา โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ และให้กรอกตัวเลขในส่วนของอายุจำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจาก Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report (Van Deursen Alexander, Helsper Ellen And Eynon Rebecca, 2014) ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่ต้องพิจารณาโดยประกอบด้วยคำถามในแต่ละหัวข้อของทักษะ ได้แก่ ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill) จำนวน 10 ข้อ ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) จำนวน 8 ข้อ ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) จำนวน 6 ข้อ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) จำนวน 7 ข้อและ ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) จำนวน 3 ข้อ โดยรูปแบบในการตอบคำถามแต่ละข้อจะมีให้เลือกตอบแค่ “ได้” หรือ “ไม่ได้” เท่านั้น เช่น ตัวอย่างคำถามจากหมวดทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill) ที่มีคำถามว่า “ท่านสามารถต่อไวไฟ (Wi-Fi Connection) ด้วยตัวเองได้หรือไม่” ถ้าทำได้ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกกาบาทช่อง “ได้” จะได้คะแนน 1 คะแนน ถ้าตอบ “ไม่ได้” จะได้ 0 คะแนนในคำถามข้อนั้นๆ คำถามทุกข้อจะมีคะแนนเท่ากันคือ 1 คะแนน ต่อ 1 คำถาม วิธีการคำนวณค่าจะทำโดยนำคะแนนทั้งหมดมารวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มทักษะและนำทุกกลุ่มทักษะมารวมกัน โดยค่าเฉลี่ยจะอยู่ระหว่าง 0.0 – 1.0 และเมื่อทำเป็นค่าร้อยละจะได้คะแนนเต็มเท่ากับ 100% เพื่อตัดเกณฑ์สรุปผลต่อไป เกณฑ์จะถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (อุไรจักร์ ตรีมงคล, 2556) ตามหลักสากลดังนี้

80% - 100%	หมายถึง	มีระดับทักษะ มากที่สุด
70% - 79%	หมายถึง	มีระดับทักษะ มาก
60% - 69%	หมายถึง	มีระดับทักษะ ปานกลาง
50% - 59%	หมายถึง	มีระดับทักษะ น้อย
0% - 49%	หมายถึง	มีระดับทักษะ น้อยที่สุด

หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว จึงได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 7 คน (Index of Item – Objective Congruence Test: IOC Test) เพื่อแก้ไขและรับคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบกับประชากรจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือความเที่ยง (Reliability) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้มีค่าความน่าเชื่อถือสูงกว่า 0.70 ในทุกกลุ่มของทักษะดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	Cronbach's Alpha
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.960
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.894
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.818
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.910
ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill)	0.959

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตัวแปรดัมมี่ (Dummy Variable Trap) ในการทดสอบ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 414 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุดร้อยละ 61.4 มีอายุระหว่าง 20 – 33 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 22.1 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 ทำงานในส่วนของพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 69.8 และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษาระหว่าง 2 – 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.1

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยมีค่าเฉลี่ยด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) สูงที่สุด รองลงมาคือทักษะการใช้งาน (Operational Skill) ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) ตามลำดับ ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย		ระดับทักษะ
	$\bar{X}$	S.D.	
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.90	0.15	มากที่สุด
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.91	0.17	มากที่สุด
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.88	0.21	มากที่สุด
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.65	0.26	ปานกลาง
ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.87	0.23	มากที่สุด
ภาพรวม	0.81	0.17	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครด้วยสมการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ใช้ตัวแปรดัมมี่ (Dummy Variable Trap) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวที่มีผลต่อระดับทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.810	0.178		4.540	0.000**
เพศ	-0.026	0.016	-0.081	-1.627	0.105
อายุ	-0.018	0.009	-0.850	-1.990	0.047*
ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท	-0.056	0.055	-0.120	-1.029	0.304
ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท	-0.094	0.054	-0.216	-1.745	0.082
ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท	-0.043	0.055	-0.109	-0.771	0.441
ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท	0.018	0.057	0.048	0.319	0.750
ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท	0.014	0.059	0.031	0.240	0.811
ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท	0.049	0.065	0.066	0.748	0.455
ระหว่าง 35,001 - 40,000 บาท	0.032	0.069	0.040	0.467	0.641
มากกว่า 40,000 บาท	0.009	0.068	0.011	0.125	0.901
วุฒิการศึกษา	0.029	0.006	0.264	5.146	0.000**
ฝ่ายการเงิน/บัญชี	-0.063	0.023	-0.139	-2.704	0.007**
ฝ่ายบุคคล	-0.055	0.028	-0.101	-1.953	0.052
ฝ่ายขายและการตลาด	0.000	0.023	0.000	-0.006	0.996
ฝ่ายเทคนิค	-0.020	0.027	-0.038	-0.718	0.473
หัวหน้างาน	-0.018	0.022	-0.047	-0.840	0.401
ผู้บริหารระดับกลาง	0.081	0.034	0.137	2.355	0.019*
ผู้บริหารระดับสูง	0.055	0.064	0.046	0.871	0.384
ระหว่าง 2 - 5 ปี	0.010	0.026	0.030	0.383	0.702
ระหว่าง 6 - 10 ปี	0.033	0.032	0.091	1.018	0.309
ระหว่าง 11 - 15 ปี	0.078	0.041	0.506	1.886	0.060
ระหว่าง 16 - 20 ปี	0.023	0.049	0.037	0.472	0.637
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	-0.486	0.224	-0.508	-2.166	0.031*
R = 0.511 R ² = 0.261 F = 5.420 Adjusted R ² = 0.213 SEe = 0.14008					

* หมายถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** หมายถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ 26.1% ด้วยค่า F เท่ากับ 5.420 และ P-Value เท่ากับ 0.000 มีตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ฝ่ายที่ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ด้วยค่าคงที่ของคะแนนเท่ากับ 0.810 โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของคะแนนสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีอายุเพิ่มขึ้นทุกๆ 1 ปี โดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่ คะแนนความสัมพันธ์จะลดลง 0.013 คะแนน ถ้าพนักงานมีวุฒิการศึกษาสูงสุดเพิ่มขึ้นในแต่ละระดับโดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่ คะแนนความสัมพันธ์จะเพิ่มขึ้น 0.029 คะแนน ถ้าพนักงานฝ่ายการเงิน/บัญชี เพิ่มขึ้นทุกๆ 1 คนโดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่ คะแนนความสัมพันธ์จะลดลง 0.063 คะแนน ถ้าพนักงานระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางเพิ่มขึ้นทุกๆ 1 คนโดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่ คะแนนความสัมพันธ์จะเพิ่มขึ้น 0.081 คะแนน และถ้าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากกว่า 21 ปีเพิ่มขึ้นทุกๆ 1 คนโดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่ คะแนนความสัมพันธ์จะลดลง 0.031 คะแนน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทักษะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลของการศึกษาพบว่า พนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่า เครือโรงแรมไทยอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ ผลการวิจัยฉบับนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศออสเตรเลีย (Australian Information Industry Association, 2015) ที่กล่าวว่า “ทักษะทางด้านเทคโนโลยีไม่ใช่แค่ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานแอปพลิเคชันทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบ สร้างสรรค์ หรือการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ทางด้านนวัตกรรม ในอีกสิบปีข้างหน้า การให้บริการหลายๆ อย่างจะเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น และกระบวนการต่างๆ จะทำงานแบบอัตโนมัติมากขึ้น ดังนั้นอาชีพต่างๆ จึงต้องใช้ทักษะอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบ้านและสถานที่ทำงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงแต่รู้วิธีการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องรู้วิธีการทำงาน และวิธีที่จะสร้างเนื้อหาใหม่และการนำไปประยุกต์ใช้อีกด้วย

นอกจากจะต้องส่งเสริมให้พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) เพิ่มขึ้นแล้วนั้นผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณ และวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และปัจจัยทั้งสามด้านนี้ยังมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้วย โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และมีวุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่า มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) และทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับทุกด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยที่เกิดมาในช่วงที่ระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีต่างๆ มีความทันสมัยมากขึ้นแล้ว ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีรายได้และวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่าขาดโอกาสเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีเช่นกัน จึงส่งผลให้เกิดช่องว่างของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้เขาเหล่านั้นมีทักษะทางอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสหราชอาณาจักร (ECORYS UK, 2016) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต

เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องการเพิ่มขึ้น และยังเป็นทักษะสำคัญในการทำธุรกิจอีกด้วย โดยบริษัทที่มีช่องว่างด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สูงจะเป็นบริษัทประเภทงานก่อสร้างประมาณ 3 ใน 4 หรือร้อยละ 72 ที่ส่วนใหญ่แรงงานมีความรู้ต่ำและรายได้ต่ำ ซึ่งบริษัทหลายแห่งต้องปิดตัวลงอันเนื่องมาจากจุดอ่อนของแรงงานที่ยังขาดความรู้และทักษะดังกล่าวนั่นเอง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1) ผลการศึกษาพบว่าเครื่องมือในการวัดทักษะสามารถนำไปพัฒนาต่อไปและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจอื่นๆที่ไม่ใช่เฉพาะธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเครื่องมือในการวิจัยนี้ถูกพัฒนาให้เป็นกลางในคำถามพื้นฐานและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับประชากรที่ถูกทดสอบ
- 2) โรงแรมควรจัดการลดช่องว่างของทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานลง พร้อมทั้งสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานนำความคิดสร้างสรรค์ออกมาใช้ให้มากขึ้น ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการให้ความรู้ การจัดอบรมหรือกิจกรรม Workshop ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุมาก พนักงานที่มีรายได้และวุฒิการศึกษาต่ำ ทั้งนี้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ
- 3) เมื่อแนวโน้มที่ดิจิทัลจะเป็นช่องทางหลักสำหรับชีวิตประจำวันในอนาคตความท้าทายของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าใจการใช้ดิจิทัลที่เหมาะสมกับบริการและการเข้าถึงผู้บริโภคออนไลน์ จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ธุรกิจโรงแรมต้องปรับตัวให้ทันการใช้เว็บไซต์หรือโซเชียลเพื่อติดต่อและดูแลลูกค้าอาจจะไม่เพียงพออีกต่อไป ธุรกิจโรงแรมควรต้องใช้ดิจิทัลเพื่อพลิกโอกาสธุรกิจ “Digital Transformation” ด้วยการบูรณาการ (Integration) ดิจิทัลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการและใช้ดิจิทัลเป็นกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมกับต่างประเทศอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานเครือโรงแรมไทยดังนั้นอาจจะเปรียบเทียบกับเครือโรงแรมต่างประเทศหรือโรงแรมที่มีสาขาอยู่ต่างประเทศเพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางออกไป
- 2) ศึกษาในธุรกิจอื่นนอกเหนือจากธุรกิจโรงแรมเพื่อที่จะใช้วัดระดับบุคลากรในธุรกิจที่จะเจริญเติบโตในอนาคต และธุรกิจที่ต้องการจะศึกษาได้
- 3) นำเครื่องมือและแบบสอบถามไปพัฒนาต่อไปให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี ณ เวลาที่ผู้ทำวิจัยดำเนินการวิจัยให้เหมาะสมกับสถานที่และธุรกิจที่สนใจ
- 4) การหลีกเลี่ยงคำถามในบริบทที่เกี่ยวข้องกับคำเฉพาะทางหรือกิจกรรมที่เจาะจงจะช่วยให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรศึกษาและทราบถึงพฤติกรรมในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่มีอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีมาเกี่ยวข้อง ต้องคำนึงถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตที่รวดเร็ว ซึ่งผู้วิจัยต้องทำการศึกษาเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมที่จะวิจัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และต้องตระหนักว่าเครื่องมือวิจัยที่พัฒนานั้นสามารถนำไปวิจัยได้กับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน และ สถานที่ที่เหมาะสม ได้ซึ่งอาจจะมีปัจจัยเรื่องความแตกต่างในประสบการณ์และผลลัพธ์ระหว่างกลุ่มคน โดยจำแนกความสามารถของพื้นฐานแต่ละประเภทให้ถูกต้องกับคนที่ต้องใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีเป็นหลักหรือเป็นส่วนประกอบในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนแม่บทไอซีทีของอาเซียน 2558*. สืบค้น 18 มิถุนายน 2559, จาก <http://mict.go.th/view/14/AIM> 2020
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2558). *ประวัติความเป็นมา ASEAN/AEC*. สืบค้น 18 สิงหาคม 2559, จาก <https://www.dtn.go.th/index.php/เวทีการเจรจาการค้า/item/ประวัติความเป็นมา-asean.html>
- คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2558). *สถานการณ์ธุรกิจโรงแรมและตลาด งานบัณฑิต การโรงแรมในยุคเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน AEC*. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://km.bus.ubu.ac.th/?p=260>
- หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. (2559). *ปี 59 ธุรกิจโรงแรมเติบโตร้อยละ 4.7-6.0 การลงทุนต่างจังหวัด ขยายตัว*. สืบค้น 6 เมษายน 2560, จาก <http://www.thansettakij.com/content/34817>
- ผู้จัดการรายสัปดาห์. (2553). *ดุสิตธานีเซ็นทรัลลอว์มีเนอร์เซ็นโรงแรมไทยบุกโลก*. สืบค้น 30 เมษายน 2560, จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9530000137238>
- อุไรจักร์ ตรีมงคล. (2556). *การตัดเกรด*. วารสารการวัดผลการศึกษา, ปีที่ 30(87), 1-7.
- Australian Information Industry Association. (2015). *Digital skills & Careers Building the skills today for The jobs of tomorrow*. Retrieved June 10, 2016, from https://www.aiia.com.au/documents/policy-submissions/policies-and-submissions/2015/A-Digital_Skills_and_Careers_Report.pdf
- ECDL Foundation. (2016). *Perception and Reality Measuring Digital Skills in Europe*. Retrieved June 16, 2016, from <http://www.ecdl.org/media/PerceptionandReality-Measuring DigitalSkillsInEurope-ECDLFoundationPositionPaper1.pdf>
- ECORYS UK. (2016). *Digital Skills for the UK*. Retrieved June 10, 2016, from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/492889/DCMSDigitalSkills ReportJan2016.pdf
- Grovo Company. (2014). *How The Digital Skills Gap Is Killing Productivity And What You Can Do About It*. Retrieved June 15, 2016, from <http://a1.grovo.com/asset/whitepapers/Grovo-Digital-Skills-Gap-whitepaper.pdf>
- Van Deursen, A., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2014). *Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report*. Retrieved June 14, 2016, from https://www.oii.ox.ac.uk/archive/downloads/publications/Measuring_Digital_Skills.pdf
- Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2009). *Improving digital skills for the use of online public information and services*. *Government Information Quarterly*, 26, 333-340.
- Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2011). *Internet Skills and the Digital Divide*. *New Media & Society*, 13(6), 893-911.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York: Harper and Row Publication