

การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ต
ของพนักงานเครือข่ายโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

นิธิกร พันธประวัติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจอาเซียน วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2560

Comparing the internet skill of Thai chain hotel staffs in Bangkok

Nitikai Phunthaprawat

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of College of Innovative Business and
Accountancy, Faculty of MBA ASEAN**

Dhurakij Pundit University

2017

หัวข้อวิจัย	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นิธิกร พันธประวัติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว
สาขาวิชา	ธุรกิจอาเซียน
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน และเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 414 คน จาก 10 โรงแรม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Test) ในการหาคุณภาพของเครื่องมือจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย T-Test แบบอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way-Anova) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และ (Spearman Rank Correlation) เพื่อใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ

มีผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถนำมาใช้ได้ทั้งสิ้นจำนวน 414 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุดร้อยละ 61.4 มีอายุระหว่าง 20 – 33 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.1 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 ทำงานในส่วนของพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 69.8 และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษาระหว่าง 2 – 5 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.1

ผลของการศึกษาพบว่าพนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายได้พบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา

คือ ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งยังสามารถสะท้อนให้เห็นว่า คนไทยบางกลุ่มหรือบางอาชีพอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ โดยผลของการวัดระดับทักษะที่ออกมาค่าอาจไม่ส่งผลกระทบต่อมากนักในบางธุรกิจหรืออาชีพนั้นๆ เนื่องจากในบางธุรกิจไม่ได้มีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะในระดับที่สูง เช่น ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจโรงแรมควรปรับใช้ดิจิทัลเพื่อพลิกโอกาสธุรกิจ (Digital Transformation) ด้วยการรวมดิจิทัลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการและใช้ดิจิทัลเป็นกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเทศออสเตรเลีย Australian Information Industry Association (AIIA), Australian Computer Society (ACS) and NICTA. (2015) ที่กล่าวว่า “ทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลไม่ใช่แค่ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานแอปพลิเคชันทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบ สร้างสรรค์ หรือการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ทางด้านนวัตกรรม ในอีกสิบปีข้างหน้า การให้บริการหลาย ๆ อย่าง จะเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น และกระบวนการต่าง ๆ จะทำงานแบบอัตโนมัติมากขึ้น ดังนั้นอาชีพต่าง ๆ จึงต้องใช้ทักษะอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบ้านและสถานที่ทำงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงแต่รู้วิธีการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องรู้วิธีการทำงาน และวิธีที่จะสร้างเนื้อหาใหม่ และการนำไปประยุกต์ใช้อีกด้วย

Thesis Title	Comparing the internet skill of Thai chain hotel staffs in Bangkok
Author	Nitikai Phunthaprawat
Thesis's Advisor	Dr.Kiatanantha Lounkaew
Department	ASEAN Business
Years	2016

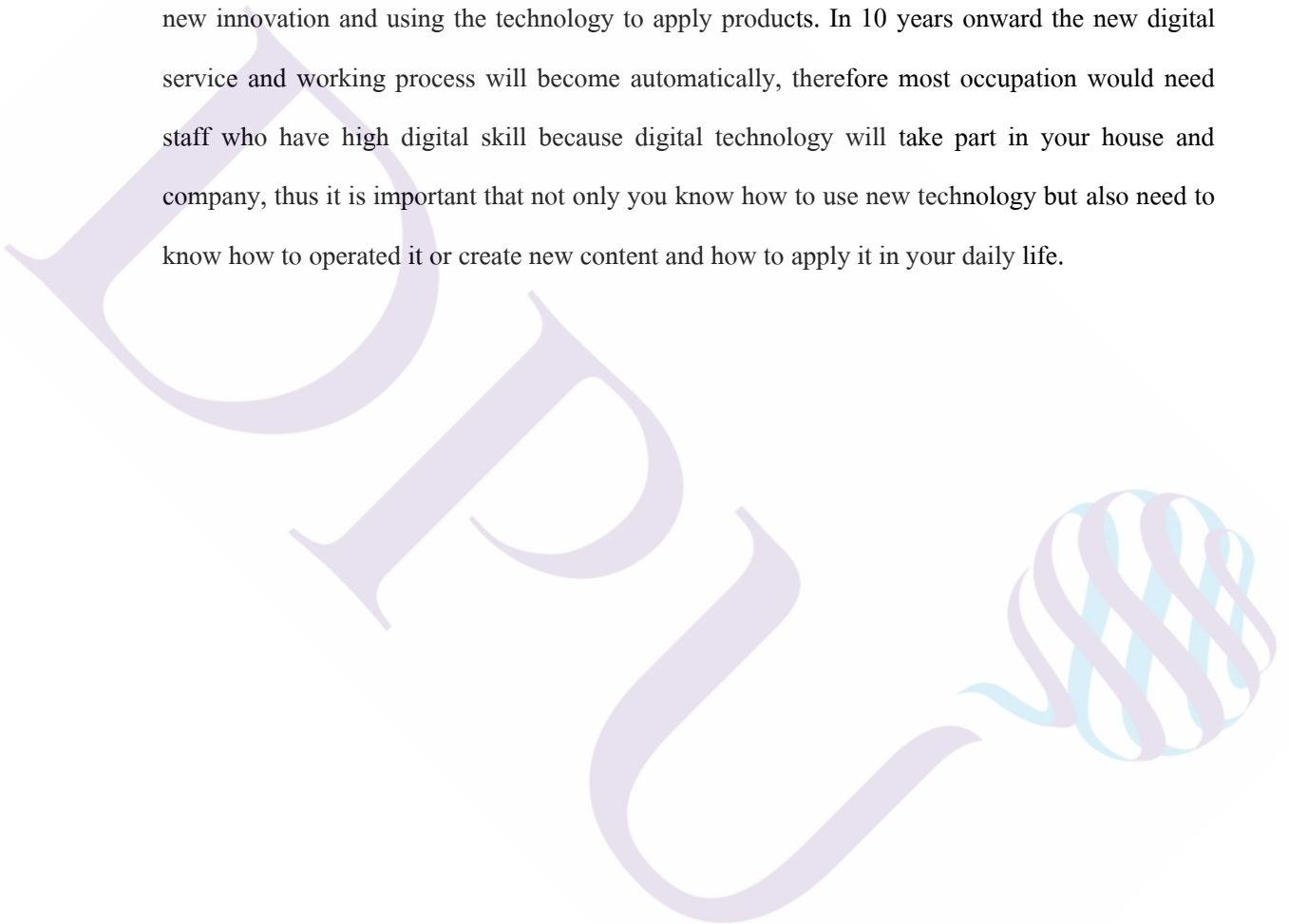
ABSTRACT

The research's objectives in comparing the internet skill of Thai chain hotel staffs in Bangkok showed and compared the internet skill segmentation by demographics. This is a survey research by using questionnaire as a tool to collect data. There are 414 populations from the test. The data was collected by using statistics which are Percentage, Mean and Standard Deviation. And Cronbach's alpha analysis test was used for analysis the questionnaire quality. The statistics using hypothesis testing which are Independent Sample t-test, One-Way-Anova, Pearson Correlation and Spearman Rank Correlation

The Survey based on 414 population. Most of them are female which 61.4 percent was. People whose age between 20 and 33 had the percentage of a 72.9. People who earn salary range between 20,001 and 25,000 was 22.1 percent. Bachelor degree people joined the survey as the percentage of 74. People who work as receptionist and front office will be calculated as the percentage of 48.1 which was the most amount of people who joined the survey. The rest of the positions who were general staffs joined the survey was 69.8 percent. The last group was workers who have 2-5 years working experience were calculated as 43.1 percent.

As per the research showed that general staff have the highest score of internet skill. If we considered each factor, we have found out that the staffs in Thai chain hotel in Bangkok have highest operational and information Navigation skill, followed by social skill and mobile skill and the least was creative skill. These 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 might also implied that Thailand is not ready to enter Thailand 4.0. The results of low skill levels may not have much impact on some businesses or occupations because some businesses do not need high-level internet skills, such as

Construction business or driver in a transportation company etc. Hotel businesses should be digitally transformed for business opportunities. Digital integration is part of service and digitalization as a strategy to create competitive advantage for the hotel industry. This result was related to Australian research Australian Information Industry Association (AIIA), Australian Computer Society (ACS) and NICTA. (2015). They stated that internet skill and digital skill was not only the ability to operate computer and work on general application but also related to create new innovation and using the technology to apply products. In 10 years onward the new digital service and working process will become automatically, therefore most occupation would need staff who have high digital skill because digital technology will take part in your house and company, thus it is important that not only you know how to use new technology but also need to know how to operated it or create new content and how to apply it in your daily life.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ และยังได้ให้คำปรึกษาชี้แนะที่มีค่ายิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการท่านอื่น อันประกอบด้วย ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงษ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการแก้ไข รวมถึงให้คำแนะนำที่มีประโยชน์อันมีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

นิธิกร พันธประวัติ
ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	๓
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียนปี 2563 (ASEAN ICT Master Plan 2020).....	7
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy).....	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต (Internet).....	20
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill).....	27
2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายโรงแรม (Hotel Chains).....	48
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	55
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	55
3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกตัวอย่าง.....	56
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	62
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4.2 ผลการวิเคราะห์ของการเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน เครือข่ายโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	65
4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	71
5. สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	105
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	105
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	107
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	115
ผลการทดสอบ (Item-Objective Congruence Index: IOC)	116
แบบสอบถาม.....	130
ประวัติผู้เขียน.....	132

สารบัญตาราง

3.1	ขนาดประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	56
3.2	การแสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	59
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4.2	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขต กรุงเทพมหานครภาพรวม.....	65
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการ ใช้งาน (Operational Skill)	65
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการ ค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	67
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะ เกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	68
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะด้าน ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	69
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	70
4.8	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครือโรงแรมไทยโรงแรมที่มีเพศ แตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	71
4.9	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครือโรงแรมไทยโรงแรมที่มีอายุ แตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	72
4.10	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านอายุ กับทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	73
4.11	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านอายุกับ ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	74
4.12	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านอายุ กับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	75
4.13	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบอายุกับ ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	76

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

4.14	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านอายุ กับทักษะภาพรวม.....	77
4.15	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครื่องโรงแรมไทยโรงแรมที่มีรายได้ ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	78
4.16	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้าน รายได้ต่อเดือนกับทักษะการใช้งาน (Operational Skill).....	79
4.17	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้าน รายได้ต่อเดือนกับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill).....	80
4.18	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้าน รายได้ต่อเดือนกับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill).....	81
4.19	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้าน รายได้ต่อเดือนกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill).....	82
4.20	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้าน รายได้ต่อเดือนกับทักษะภาพรวม.....	83
4.21	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครื่องโรงแรมไทยโรงแรมที่มีวุฒิ การศึกษาแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	84
4.22	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิ การศึกษากับทักษะการใช้งาน (Operational Skill).....	85
4.23	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิ การศึกษากับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill).....	86
4.24	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิ การศึกษากับทักษะทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill).....	87
4.25	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิ การศึกษากับทักษะทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill).....	88
4.26	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิ การศึกษากับทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill).....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.27	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิ การศึกษากับทักษะทักษะ โดยภาพรวม.....	90
4.28	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครื่อง โรงแรมไทยโรงแรมที่มีฝ่าย ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	91
4.29	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านฝ่าย ปฏิบัติงานกับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill).....	92
4.3	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านฝ่าย ปฏิบัติงานกับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill).....	93
4.31	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านฝ่าย ปฏิบัติงานกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill).....	94
4.32	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครื่อง โรงแรมไทยโรงแรมที่มีระดับ ตำแหน่งแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	95
4.33	การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตพนักงานเครื่อง โรงแรมไทยโรงแรมที่มี ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน.....	96
4.34	แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้าน ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษากับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill).....	97
4.35	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครื่อง โรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	98
4.36	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครื่อง โรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	99
4.37	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน เครื่องโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	100
4.38	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของ พนักงานเครื่องโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	101
4.39	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกที่ปฏิบัติงานกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของ พนักงานเครื่องโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.40	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน เครือข่ายโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	103
4.41	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานหลังสำเร็จการศึกษากับ ทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือข่ายโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	104
4.42	ความหมายของสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล....	107
4.43	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตในภาพรวม.....	107
4.44	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ดัชนีความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตในภาพรวม.....	108
4.45	ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	110
4.46	ตารางวิเคราะห์ดัชนีความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการใช้งาน (Operational Skill).....	111
4.47	ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	113
4.48	ตารางวิเคราะห์ดัชนีความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	114
4.49	ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	116
4.50	ตารางวิเคราะห์ดัชนีความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	117
4.51	ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะด้านความคิด สร้างสรรค์ (Creative Skill)	119
4.52	ตารางวิเคราะห์ดัชนีความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะด้านความคิด สร้างสรรค์ (Creative Skill)	120
4.53	ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	121
4.54	ตารางวิเคราะห์ดัชนีความสัมพันธ์ของทักษะอินเทอร์เน็ตด้านทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	123

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
2.2	กรอบยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล.....	14
3.1	ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	55



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาลไทย เรื่องการผลักดันประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ที่หมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (หรือเรียกว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ทันสมัย) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น โดยที่สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียน ปี พ.ศ. 2563 (ASEAN ICT Master Plan 2020) ซึ่งเป็นแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของอาเซียนที่ประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศที่ได้ร่วมกันจัดทำและนำมาใช้ในระหว่างปี พ.ศ. 2559 – 2563 แผนแม่บทดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดวิสัยทัศน์ในการนำอาเซียนสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้ดิจิทัลอย่างมั่นคง ปลอดภัย ยั่งยืน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนอันจะก่อให้เกิดประชาคมอาเซียนที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม มีความเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

จากข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมามีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมจำนวน 537,000 – 544,000 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 4.7 – 6.0 และมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น โดยองค์การท่องเที่ยวโลกของสหประชาชาติได้ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2563 ไว้ว่ามีปริมาณรวมกันถึง 1,600 ล้านคน ซึ่งจะเดินทางท่องเที่ยวไปยังเอเชียแปซิฟิก 416 ล้านคน และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มากถึง 250 ล้านคนต่อปี ส่งผลให้การท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่ม AEC ต้องมีการปรับตัวตามในหลาย ๆ ด้าน เพื่อรองรับด้านการท่องเที่ยวดังกล่าว ในส่วนของประเทศไทยมีการประมาณจำนวนโรงแรมในปี พ.ศ. 2563 ว่าจะมีรวมกันไม่ต่ำกว่า 28,000 แห่ง (เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 จำนวน 4,482 แห่ง) อัตราการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมมีไม่น้อยกว่า 1,260,000 คน ซึ่งสิ่งที่ควรให้ความสำคัญแก่พนักงานนอกเหนือจากเรื่องของภาษาอังกฤษ การสร้างภาพลักษณ์ การดูแลลูกค้า และ “ความเป็นไทย” ซึ่งเป็นจุดเด่นของโรงแรมไทยแล้ว กลยุทธ์หรือวิธีการกระตุ้นการจอง

ห้องพัก “ล่วงหน้า” และ “การพัฒนาด้านไอที” เพื่อรองรับลูกค้าในยุค AEC ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ทั้งนี้ข้อมูลจากกระทรวงไอซีทียังระบุว่าในปี พ.ศ. 2555 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า 25 ล้านคน หรือเป็นสัดส่วน 38% ของจำนวนประชากร 65.4 ล้านคน และตัวเลขผู้ใช้สมาร์ทโฟนในประเทศไทยมีสูงถึง 18 ล้านเครื่อง สมาร์ทโฟนและดิจิทัล จึงเข้าถึงผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและจะเป็นช่องทางหลักสำหรับชีวิตประจำวัน ความท้าทายของธุรกิจ เพื่อเข้าใจการใช้อินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการของตน และการเข้าถึงผู้บริโภคออนไลน์ให้มากขึ้น จึงเป็น โจทย์สำคัญที่ธุรกิจต้องปรับตัวให้ทัน ดังนั้นการพัฒนาทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของแรงงานในธุรกิจโรงแรมไทย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้ประเทศไทยพร้อมเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในปี พ.ศ. 2563 ได้อย่างเต็มภาคภูมิ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาภาคธุรกิจอื่น ๆ ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไปได้อีกด้วย

อินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นองค์ประกอบหลักในภาคเศรษฐกิจและฝั่งตัวในโครงสร้างพื้นฐานของประเทศเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาที่ต้องสนับสนุนภาคธุรกิจแบบดั้งเดิมท่ามกลางการปรับเปลี่ยนไปทางดิจิทัล การเข้าถึงและใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น ตลอดจนการสร้างวิธีการทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่ดีกว่า เศรษฐกิจและสังคมยุคอินเทอร์เน็ตจึงเป็นระบบฐานความรู้ที่ต้องการทักษะเฉพาะทาง ซึ่งเป็นทักษะที่แรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียนยังมีไม่เพียงพอ กล่าวคือ ทักษะด้านอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งที่สำคัญของทักษะดิจิทัลที่แรงงานอาเซียนพึงมี อันจะนำมาสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในอนาคตนั่นเอง โดยที่ผ่านมามีรายงานวิจัยหลายผลงานที่ศึกษาเกี่ยวกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต หนึ่งในนั้นคือรายงานวิจัยของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ดแห่งสหราชอาณาจักร ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวัดทักษะด้านอินเทอร์เน็ต เน้นการศึกษาแบบองค์รวมซึ่งจะนำไปสู่การวัดระดับทักษะของประชากรแต่ละคนได้

แม้ว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นมานานในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว เช่น สหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา แต่ปัญหาก็คือสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียน ธุรกิจโรงแรมยังไม่ค่อยตระหนักถึงความสำคัญหรือความจำเป็นต่อสิ่งเหล่านี้เท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกศึกษากับพนักงานเครือโรงแรมไทยนั้น เนื่องจากประเทศไทยได้รับหน้าที่หลักในการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาคอาเซียน แม้ว่าปัจจุบันจะมีเครือโรงแรมต่างชาติ (International Chain) เข้ามาบริหารจัดการในประเทศไทยค่อนข้างมาก แต่เครือโรงแรมไทย (Thai Chain) หลายแห่งก็ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจุดสำคัญที่ทำให้เครือโรงแรมไทยยังคงได้รับความนิยม ในระดับโลก คือ การบริการ

ในรูปแบบของคนไทย การนำเสนอเอกลักษณ์ของความเป็นไทยอันเป็นสิ่งที่เครื่องต่างประเทศทำไม่ได้ เป็นยุทธศาสตร์การสร้างจุดต่างให้เป็นที่ยอมรับ เพราะความเป็นเอเชียถือเป็นจุดเด่นประการหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกให้ความสนใจ ดังนั้นการพัฒนาทักษะทางอินเทอร์เน็ตของแรงงานในธุรกิจโรงแรมไทย จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้ประเทศไทยพร้อมเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในปี พ.ศ. 2563 ได้อย่างเต็มภาคภูมิอีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาภาคธุรกิจอื่น ๆ ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไปได้อีกด้วย โดยผลของบทวิจัยที่ออกมานี้จะสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของธุรกิจเครือโรงแรมไทย ว่ามีระดับความพร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัลในระดับใด และสามารถระบุได้ว่าทักษะทางด้านไหนที่ควรต้อง ปรับปรุงหรือต้องพัฒนาเพิ่ม เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันด้านธุรกิจกับคู่แข่งในระดับนานาชาติ

1.2 คำถามการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีคำถามการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับใด
2. พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่
3. ทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

จากการศึกษาขอบเขต ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,865 คน ข้อมูลจากการสอบถามผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละโรงแรม วันที่ 7 ตุลาคม 2559

ตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5%

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) โดยอ้างอิงจาก เรื่อง Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report (Van Deursen Alexander, Helsper Ellen & Eynon Rebecca, 2014) ประกอบด้วย

- 1) ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill)
- 2) ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)
- 3) ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)
- 4) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)
- 5) ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการวิจัยรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาที่เครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 3 เครือ ได้แก่ เครือดุสิตธานี เครืออมารี และเครือเซ็นทรัล รวมเป็นโรงแรม 10 แห่ง ดังนี้

- 1) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพ
- 2) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว
- 3) โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ
- 4) โรงแรมดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ กรุงเทพฯ
- 5) โรงแรมรอยัล ปรีนเซส หลานหลวง
- 6) โรงแรมปทุมวัน ปรีนเซส เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ
- 7) โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

- 8) โรงแรมอมารี บลูเลอวาร์ด กรุงเทพฯ
- 9) โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพฯ
- 10) โรงแรมอมารี เรสตีเดนซ์ กรุงเทพฯ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยไว้ 4 ประการ คือ

1. สามารถทราบถึงระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้บริหารโรงแรม สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางการพิจารณาจัดฝึกอบรมด้านทักษะทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้พร้อมรองรับการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในอีก 4 ปี ข้างหน้า
3. สามารถเป็นแนวทางเพื่อยกระดับทักษะทางดิจิทัล ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ของพนักงานเครือโรงแรมไทย สร้างบุคลากรที่มีทักษะตรงตามความต้องการในปัจจุบันและอนาคต อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ
4. สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมเพื่อให้พร้อมสำหรับการแข่งขันกับประเทศอื่นในอาเซียน

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้กับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลาย ๆ เครือข่ายทั่วโลกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ผู้ใช้เครือข่ายสามารถสื่อสารถึงกันได้ในเวลาที่รวดเร็ว เช่น การรับส่งอีเมลล์ โซเชียลเน็ตเวิร์ค การใช้โทรศัพท์มือถือ การสืบค้นและรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการสื่อสาร ค้นหา ประเมินผล และ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยต้องใช้ทั้งทักษะในการเรียนรู้ และทางด้านเทคนิคมาเกี่ยวข้อง จะต้องมีความเข้าใจในการใช้ข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประเมินผล นำความรู้ใหม่ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมดิจิทัลมาใช้งานได้

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) หมายถึง การส่งข้อมูลและการส่งสัญญาณไปมาระหว่างอุปกรณ์ โดยข้อมูลจะถูกแปลงและส่งในรูปแบบเลขฐานสองที่เรียกว่าบิต ซึ่งประกอบไปด้วย 0 หรือ 1 และผู้รับจะแปลงค่ากลับมาในรูปแบบเดิม เช่น การส่งข้อมูลโทรทัศน การพูดคุยโทรศัพท์มือถือ การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ หรือการส่งสัญญาณไร้สายในรูปแบบความเร็วสูง เป็นต้น

ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill) หมายถึง ทักษะการใช้งานด้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเน้นด้านเทคนิคและวิธีการพื้นฐานที่จำเป็นที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) หมายถึง ทักษะในด้านการค้นหา จดจำ การตัดสินใจและประยุกต์ข้อมูลจากองค์ความรู้หรือประสบการณ์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) หมายถึง มารยาทในการสื่อสารและเข้าสังคมบนอินเทอร์เน็ตที่บ่งบอกถึงความสามารถและวิจารณญาณของผู้ใช้งานว่ามีประสบการณ์ความรู้ ความเข้าใจการใช้งาน และวัตถุประสงค์ในการใช้งานมากน้อยเพียงใด

ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) หมายถึง ทักษะการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือสื่อที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ การเขียนข้อความ ออกแบบเว็บไซต์ หรือทำไฟล์วิดีโอเพื่อนำไปใช้ในแบบออนไลน์

ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) หมายถึง ทักษะการใช้งานโทรศัพท์มือถือซึ่งไม่ขึ้นอยู่กับยี่ห้อหรือแพลตฟอร์ม (Platform) ใด ๆ แต่จะเป็นความสามารถในการใช้งานโทรศัพท์มือถือที่เป็นพื้นฐานสำหรับการใช้งานทั่วไปรวมถึงทักษะพื้นฐานที่ต้องมี

เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) หมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หรือเรียกว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ทันสมัย) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

พนักงาน หมายถึง พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 3 เครือ ได้แก่ เครือเซ็นทรัล เครือดุสิตธานี และเครืออมารี

เครือโรงแรมไทย หมายถึง โรงแรมที่มีผู้ก่อตั้ง (เจ้าของเป็นคนไทย) ในที่นี้ ได้แก่ เครือโรงแรมดุสิตธานี เครือโรงแรมอมารี และเครือโรงแรมเซ็นทรัล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียน ปี พ.ศ. 2563

(ASEAN Master Plan 2020)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill)

2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเครือโรงแรม (Hotel Chains)

2.1 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียน ปี 2563 หรือ ASEAN ICT Masterplan 2020 (AIM 2020)

ปี พ.ศ. 2558 นับเป็นปีของการก้าวสู่การก่อตั้งประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ โดยองค์ประกอบของประชาคมอาเซียนประกอบไปด้วย ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community: APSC) ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology: ICT) ได้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการบูรณาการภายในภูมิภาคและการเชื่อมต่อ และในขณะที่ภูมิภาคได้ก้าวสู่การรวมตัวทางเศรษฐกิจและการสร้างประชาคมที่เหนียวแน่นยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้กลายเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังให้เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอินเทอร์เน็ต ที่กลายเป็นองค์ประกอบหลักในภาคเศรษฐกิจและสังคมในโครงสร้างพื้นฐาน และเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการเติบโตและการพัฒนาในด้านสังคมและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ปัจจุบันอาเซียนกำลังเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งความสำคัญและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ตั้งแต่การเน้นภาคส่วนเดียวไปจนถึงการพัฒนาแบบแนวนอนสำหรับทุกภาคส่วนควรเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงความสำคัญ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียนฉบับที่หนึ่ง (2553-2558) ได้ระบุเป้าหมายศาสตร์ ๖ ประการ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ การสร้างพลังของประชาชน การสร้างนวัตกรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทุนมนุษย์ และการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยมีการให้ความสำคัญกับประเด็นเร่งด่วน อาทิ อัตราเข้าถึงของบริการโทรศัพท์และการเชื่อมต่อโดยเฉพาะจากโทรศัพท์มือถือในภูมิภาค และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN CIO Forum) การแลกเปลี่ยนดิจิทัล คอนเทนต์ ซึ่งถือเป็นพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางข้อมูลดิจิทัล

อุปสรรคที่ยากที่สุดในการพัฒนาแผนแม่บทฯ ปี 2558 คือ ต้นทุนการเข้าสู่ตลาดที่สูงและสถานะอันแข็งแกร่งของกลุ่มที่ครองตลาดมาก่อน หากแต่ในปัจจุบัน อุปสรรคเหล่านี้ก็กลับลดน้อยลงมากและมีการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันมากขึ้น โดยสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ดิจิทัลในภูมิภาคอาเซียน เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ พบว่า อุปกรณ์ดังกล่าวมีราคาถูกลงและสามารถเข้าถึงเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวก ซึ่งความก้าวหน้าในการเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ได้มีการพัฒนาและขยายการสื่อสารและเครือข่ายการค้ำที่มากขึ้น จะสามารถส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจในภูมิภาคได้

การพัฒนาดังกล่าวจะประกอบด้วยการสนับสนุนภาคธุรกิจแบบดั้งเดิมท่ามกลางการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล การก้าวเข้าสู่ดิจิทัลไม่ใช่เพียงแค่การใช้อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ หรือเครือข่าย แต่ยังหมายถึงความต้องการเชื่อมต่อบุคคลและสังคมไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เพื่อการเข้าถึงและใช้บริการได้รวดเร็วขึ้นตลอดจนการสร้างวิธีการทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่ดีกว่า

2.1.1 วิสัยทัศน์ของแผนแม่บท ปี 2563 มุ่งสู่การบรรลุประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้:

1) การนำดิจิทัลไปใช้

แผนงานการศึกษาต่อเนื่อง และการยกระดับให้พลเมืองอาเซียนมีความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี ทักษะด้านดิจิทัล สารสนเทศ แอปพลิเคชัน และบริการต่างๆ

2) ความมั่นคงปลอดภัย

ระบบนิเวศไอซีทีที่ปลอดภัยและมั่นคงในภูมิภาคอาเซียน และการสร้างความมั่นใจในสภาพแวดล้อมออนไลน์ ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านโครงสร้างที่เข้มแข็ง

3) ความยั่งยืน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมความสามารถในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของภูมิภาคอาเซียน

4) การสร้างนวัตกรรม

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างผู้ประกอบการที่ส่งเสริมการใช้ไอซีทีอย่างสร้างสรรค์ และมีแนวคิดเชิงนวัตกรรม

5) ความเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การเสริมสร้างพลัง และเชื่อมโยงภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 เป้าหมายหลัก 5 ประการของแผนแม่บทฯ ปี 2563

1) ระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ อย่างเท่าเทียมทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม อาเซียนจะกำหนดให้การจัดการกับปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและสารสนเทศ เป็นนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยผ่านการจัดการเรียนการสอนด้านดิจิทัลในโรงเรียน การเสริมทักษะของประชาชนผ่านศูนย์สารสนเทศชุมชนยุคใหม่ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยการเปิดโอกาสให้กลุ่มชุมชนชายขอบ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีความเปราะบางทางสังคม สามารถเข้าถึงการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

2) มีการนำไอซีทีสมัยใหม่มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการเจริญเติบโตของอาเซียน อาเซียนตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือการพัฒนาในทุกมิติ โดยจะมุ่งเน้นการนำไอซีทีมาใช้ให้มากยิ่งขึ้นในการเรียนการสอน และการฝึกอบรม การให้บริการของรัฐ การจัดการบริการสุขภาพ การรับมือกับภัยพิบัติ และการฟื้นฟู การผลักดันการพัฒนานวัตกรรมในทุกภาคเศรษฐกิจ โดยอาเซียนจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการใช้ไอซีทียุคใหม่ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพลเมืองอาเซียน

3) การพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีเมืองอัจฉริยะ อาเซียนจะเป็นผู้นำในการพัฒนาอย่างมีความรับผิดชอบ โดยการส่งเสริมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ที่เชื่อมต่อระหว่างกัน และจะส่งเสริมนโยบายสิ่งแวดล้อมด้วยการใช้ไอซีทีสมัยใหม่ เช่น เครือข่ายเซ็นเซอร์ และ Internet of Things อันจะสร้างประโยชน์อย่างกว้างขวาง โดยจะมุ่งเน้นแนวปฏิบัติสำหรับชุมชน และการสร้างรูปแบบธุรกิจ

4) โอกาสด้านไอซีทีที่หลากหลายในตลาดภูมิภาคเดียว อาเซียนจะใช้ไอซีทีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ที่สามารถเชื่อมต่อระหว่างกันและทำงานร่วมกันได้ ไอซีทีในภูมิภาคอาเซียนจะได้รับโอกาสจากการเป็นตลาดขนาดใหญ่และจะช่วยอำนวยความสะดวกการเชื่อมโยงภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ เข้าด้วยกัน ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ก่อให้เกิดการประหยัดเนื่องมาจากขนาด (Economies of Scale) และส่งเสริมการฝึกกำลังในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

5) ตลาดดิจิทัล และชุมชนออนไลน์ที่มั่นคงปลอดภัย อาเซียนจะพัฒนาตลาดออนไลน์ที่เป็นที่ยอมรับ ด้วยมาตรการความมั่นคงปลอดภัยที่เข้มแข็ง ซึ่งจะสนับสนุนแพลตฟอร์มการอำนวยความสะดวกทางการค้าของอาเซียน เพื่อส่งเสริมและปกป้องการค้าผ่านระบบดิจิทัลกับนานาประเทศ และการค้าระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยตนเอง

2.1.3 แปรยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทฯ ปี 2563 มีแปดยุทธศาสตร์ซึ่งจะส่งเสริมการพัฒนาประชาคมอาเซียน ซึ่งรวมถึงการมุ่งเน้นการใช้ไอซีทีในตลาดเดียว ความสำคัญของสื่อและเนื้อหา รูปแบบใหม่ โดยเฉพาะการสร้างสรรค์เนื้อหาให้เกิดขึ้นภายในภูมิภาค เพื่อการสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถด้านไอซีทีของอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงกันจะสนับสนุนวิสัยทัศน์และเป้าหมายของแผนแม่บทฯปี 2563

1) การพัฒนาและการปรับเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ

การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะเป็นการสร้างโอกาสในการนำไอซีทีและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน อาเซียนจะวางตำแหน่งยุทธศาสตร์ให้ประเทศสมาชิกในการเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยมุ่งเน้นในด้านสำคัญ เช่น การค้าและบริการดิจิทัล

2) การรวมตัว และการสร้างพลังของประชาชนด้วยไอซีที

พลเมืองอาเซียนจะเชื่อมโยงระหว่างกันผ่านแพลตฟอร์มไอซีที และจะร่วมมือกันลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และสร้างอัตลักษณ์ของอาเซียนร่วมกัน การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบรอดแบนด์ (Broadband Penetration) และโอกาสในการใช้ไอซีทีในราคาที่เหมาะสมจะทำให้พลเมืองอาเซียนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและบริการ เพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคล ชุมชน และสังคม

3) การสร้างนวัตกรรม

การสนับสนุนการเติบโต และตอบสนองของภาคไอซีที อันเป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยอาเซียนจะเร่งและกระตุ้นให้เกิดการสร้างผู้ประกอบการที่มากขึ้น รวมทั้งการสร้างสรรคแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อให้ภูมิภาคอาเซียนเป็นผู้นำด้านไอซีที และแอปพลิเคชันสมัยใหม่

4) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอซีที

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีจะสนับสนุนการพัฒนาตามแผนแม่บทฯ ปี 2563 ยังคงเป็นรากฐานที่จำเป็นในการพัฒนาไอซีทีด้านอื่นๆ อาเซียนจะพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่องเพื่อการเติบโตและความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน

5) การพัฒนาทุนมนุษย์

แผนแม่บทฯ ปี 2563 จะพัฒนาให้พลเมืองอาเซียนมีทักษะและความสามารถในการใช้ไอซีทีในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล อีกทั้งยังมุ่งเน้นการสร้างความแข็งแกร่งของกำลังคน ด้วยการเสริมสร้างทักษะอย่างต่อเนื่อง และดึงดูดผู้ที่มีความสามารถหลากหลาย ด้วยโอกาสที่เพิ่มขึ้นเพื่อผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจในวงกว้าง

6) ไอซีทีในตลาดเดียว

ยุทธศาสตร์แรกจากสามยุทธศาสตร์ใหม่ภายใต้แผนแม่บทฯ มีเป้าหมายเพื่อการผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของอาเซียน อาเซียนจะกำหนดทิศทางการพัฒนาตามแผนแม่บทฯ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะทำให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ บรรลุเป้าหมายการประหยัดจากขนาดและขอบเขต (Economies of Scale and Scope) และสามารถผนึกกำลังเพื่อสร้างรูปแบบธุรกิจที่ยั่งยืนภายในภูมิภาคอาเซียน

7) สื่อและเนื้อหาแบบใหม่

ยุทธศาสตร์ที่สองจากสามยุทธศาสตร์ใหม่ภายใต้แผนแม่บทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพและปริมาณของเนื้อหา (Content) ที่มีการส่งผ่านระหว่างกันผ่านช่องทางไอซีทีในภูมิภาคอาเซียน การเพิ่มขึ้นของเนื้อหาออนไลน์สำหรับพลเมืองในอาเซียน จะทำให้เกิดการพัฒนาร่วมกันทั้งในทางกว้างและทางลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างโอกาสความเป็นไปได้ในการร่วมกันคิดร่วมกันทำ ด้วยการเปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมและการเติบโต ผลงานการสร้างสรรคของอาเซียนจะปรากฏให้เห็นจากเนื้อหาดิจิทัลและบริการที่มีการสร้างมูลค่าเพิ่มซึ่งเป็นที่ยอมรับในเวทีโลก

8) ความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศและการรับรองความปลอดภัย

ยุทธศาสตร์สุดท้ายจากสามยุทธศาสตร์ใหม่ภายใต้แผนแม่บทฯ จะให้ความสำคัญกับแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งจากซอฟต์แวร์ที่เป็นอันตรายการบุกรุก การโจรกรรมข้อมูล กลโกงออนไลน์ ฯลฯ อาเซียนจึงมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศของการใช้ดิจิทัลเป็นที่ยอมรับ เพื่อให้การทำธุรกรรม และการแลกเปลี่ยนข้อมูลมีความมั่นคงปลอดภัย และเชื่อถือได้

แผนแม่บทฯ ปี 2563 จะนำไปสู่การปฏิบัติในช่วงปี 2559-2563 โดยการนำไปสู่การปฏิบัติจะพิจารณาถึงความซับซ้อน การจัดลำดับความสำคัญ และทรัพยากรที่มีอยู่ของแต่ละข้อริเริ่ม และแผนงาน ทั้งนี้ ร่างตารางเวลาที่ได้รับการนำเสนอจะเน้นไปที่ช่วงครึ่งแรกของระยะการดำเนินการ 5 ปี ที่จะมีแผนงานจำนวนมาก เพื่อสร้างความยืดหยุ่นและโอกาสในการจัดทำส่วนที่มีความละเอียดมากขึ้นในอนาคต เพื่อให้การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และข้อริเริ่มมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559: 50 – 96)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดสัมมนาประชาพิจารณ์เพื่อจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2558 – 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาการประกอบธุรกิจ การให้บริการ การปฏิบัติการ และการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว กีฬา โดยได้นำเสนอข้อสรุปผลการศึกษามาดำเนินการจัดทำ “ร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” พ.ศ. 2558-2562 เพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคธุรกิจและบริการที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำ ICT ไปสนับสนุนการประกอบธุรกิจและให้บริการได้อย่างสัมฤทธิ์ผลทั้งในประเทศและในเวทีสากล โดยกำหนดขอบเขตและแนวทางการพัฒนา Smart Tourism และ Smart Sport เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและการบูรณาการการพัฒนาาร่วมกันได้อย่างสัมฤทธิ์ผลและยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

2.2.1 ความหมายของเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม(Digital Economy) หมายถึง การส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันใน โลกสมัยใหม่ได้ ซึ่งหมายรวมถึง การผลิตและการค้าผลิตภัณฑ์ดิจิทัลโดยตรงและการใช้ดิจิทัล รองรับการใช้บริการของภาครัฐ การเงินและธุรกิจบริการอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคสื่อสารและบันเทิง ตลอดจนการใช้ดิจิทัล รองรับการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม และพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ปริญญา หอมเอนก (2558) เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) หมายถึง ระบบเศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและหลายภาคส่วนในระบบเศรษฐกิจ มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ต่าง ๆ เช่น การขนส่ง การค้าปลีก ภาคบริการทางการเงิน การศึกษา เป็นต้น หรือ เศรษฐกิจที่มีอินเทอร์เน็ต ในอดีตการค้าขายระหว่างประเทศจะเน้นการค้าขายเกี่ยวกับปัจจัยการผลิต ต่อมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำมัน เป็นต้น และในยุคหลัง การพัฒนาเทคโนโลยีที่สูงขึ้นจึงมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจ มีการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนทำให้ลดต้นทุนการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ลดต้นทุนในการขนส่งและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

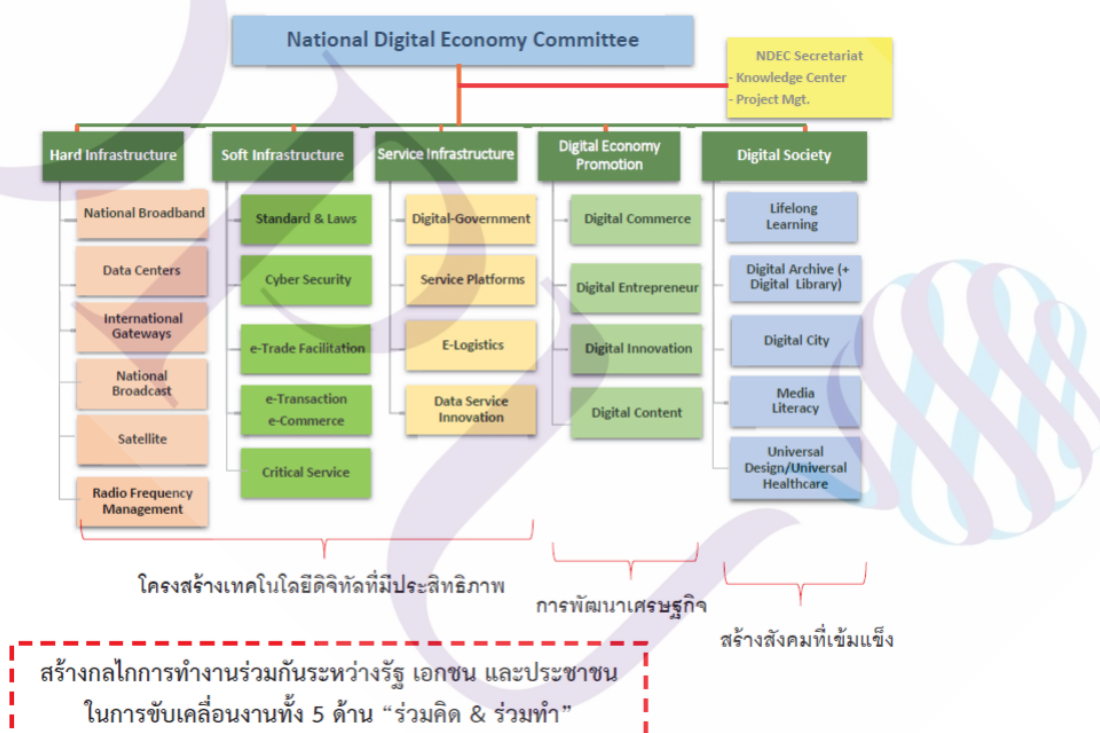
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพรอ. (2559) เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) หมายถึง การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยการนำเอาไอทีหรือเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต เพิ่มผลงาน โดยใช้เวลาน้อยลงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อให้เราแข่งขันกับชาติต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุคปัจจุบันที่การใช้สมาร์ตดีไวซ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต ติดต่อสื่อสารกันผ่านเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wireless Broadband) เช่น 3G, 4G ซึ่งใช้งานได้ง่ายกว่า PC มาก ทำให้เกิดการใช้งานในวงกว้าง แม้กระทั่งในคนที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมาก่อน ซึ่งทำให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ มากมาย ในแทบทุกสาขาเศรษฐกิจกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2559) เศรษฐกิจและสังคมหรือเรียกว่าเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ทันยุคสมัย เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน

รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยเลือกนำนิยามความหมายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ของกระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมาใช้ เนื่องจากเป็นกระทรวง ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาใหม่ เพื่อตอบสนองและดำเนินการด้านนี้โดยเฉพาะ

2.2.2 กรอบยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลแห่งชาติ ประกอบด้วย คณะกรรมการเฉพาะ ด้านใน 5 ด้านคือ 1) Hard Infrastructure 2) Soft Infrastructure 3) Service Infrastructure 4) Digital Economy Promotion และ 5) Digital Society โดยกรอบยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลจะมี องค์ประกอบ 5 ด้าน ปรากฏดังรูปภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ที่มา : กรอบยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล, (อ้างอิงใน Digital Economy ของประเทศไทย ในยุค S-M-I-C และ Internet of Thing กับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของโลกในศตวรรษที่ 21. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2559 จาก [http://thaipublica.org/2015/05/digital-economy-anag/.](http://thaipublica.org/2015/05/digital-economy-anag/))

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Hard Infrastructure) หรือการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ทั้งด้านโทรคมนาคมและการแพร่กระจายเสียง เพื่อให้ประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีขนาดที่พอเพียงกับการใช้งาน มีเสถียรภาพที่มั่นคง ในราคาที่เหมาะสมเพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การต่อยอดกิจกรรมการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Soft Infrastructure) หรือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

3. โครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการให้บริการ (Service Infrastructure) หรือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการ เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการผ่านระบบดิจิทัลของทั้งภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีต้นทุนต่ำสุด

4. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Economy Promotion) หรือการส่งเสริมธุรกิจ Digital เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจจากการแข่งขันเชิงราคา ไปสู่การแข่งขันเชิงการสร้างคุณค่าของสินค้าและบริการ (Service Innovation) ที่ผู้บริโภคพอใจสูงสุด

5. การสร้างสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพและการพัฒนาคลังทรัพยากรสารสนเทศของประเทศ (Digital Society & Knowledge Resource) หรือการสร้างสังคมดิจิทัลที่ทั่วถึงเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และบริการของรัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลรวมทั้ง มีพลเมืองดิจิทัลที่ฉลาด รู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารและมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม

สืบค้นจาก: Digital Economy ของประเทศไทยในยุค S-M-I-C และ Internet of Thing กกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของโลกในศตวรรษที่ 21, อ้างถึงใน THAIPUBLICA กล่าวพูดความจริง. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2559 จาก <http://thaipublica.org/2015/05/digital-economy-anag/>.

2.2.3 แนวคิดในการบริหารจัดการระบบเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับยุค Digital Economy

แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. Digital Commerce ในอดีตมักกล่าวถึง E-Commerce แต่ในยุคปัจจุบันตลาดการค้าดิจิทัลได้แตกแขนงไปสู่ Mobile-Commerce และ Social Commerce ที่ขายของผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ หรือการค้าบนระบบดิจิทัลที่กระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจได้รวดเร็ว

2. Digital Transformation คือ การนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจนอกเหนือจากการค้า แต่เป็นเรื่องของประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ และขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการทำงาน ลดต้นทุน เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

3. Digital Consumption คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องทางการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการที่มีอยู่เดิม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจต่าง ๆ

นอกจากนี้ เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีที่จะเกิดใหม่ และเพื่อก้าวให้ทันกับยุคไอที ในการให้บริการและถ่ายทอดความรู้สู่ภาคประชาชนอย่างทั่วถึง จึงควรให้ความสำคัญและตั้งเป้าที่จะปฏิรูปประเทศสู่เศรษฐกิจเชิงดิจิทัลอย่างจริงจัง เพื่อให้มีการขนส่งข้อมูลจำนวนมากโดยสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เชื่อมต่อกันทั่วทุกพื้นที่ด้วยความรวดเร็ว และการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนจะสามารถลดช่องว่างเชิงดิจิทัล ลดต้นทุนที่เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงไอทีได้ และลดความซ้ำซ้อนในการสร้างเครือข่ายของหน่วยภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยได้เครือข่ายที่มีคุณภาพและประหยัดการลงทุนสูงสุดเมื่อเข้าสู่ระบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ เออีซี เมื่อปี พ.ศ. 2558 คุณสมบัติและลักษณะเด่นของเศรษฐกิจเชิงดิจิทัลประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารสามารถทำงานร่วมกันได้จากทุกๆที่ในโลก ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือไปจนถึงโทรศัพท์ และอุปกรณ์ที่เป็นระบบอนาล็อก (Analog) ต่างๆ ถูกรวมเข้าในรูปแบบดิจิทัล ทำให้กระบวนการทางธุรกิจมีความรวดเร็วขึ้น ตลาดในสถานที่จริงได้ถูกแทนที่ด้วยตลาดบนอินเทอร์เน็ต องค์กรจำนวนมากกำลังพยายามเปลี่ยนสถานะตัวเองให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ ดิจิทัล ออแกนไนเซชัน (Digital Organization) เป็นรูปแบบการจัดการองค์การสมัยใหม่โดยใช้ระบบดิจิทัลในการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ และช่วยให้องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Digital Economy: รู้ทัน เข้าใจ และนำไปใช้, 2559)

2.2.4 ความสำคัญและประโยชน์ของเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

จากการแถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในวันที่ 12 กันยายน 2557 ได้มีการกล่าวถึงเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) โดยสิ่งที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนคือ การเปลี่ยนกระทรวงไอซีทีเป็น “กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” ซึ่งทำให้หลายฝ่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไปให้ความสนใจประเด็นดังกล่าวกันอย่างกว้างขวาง สำหรับประโยชน์หลักของเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) คือ ทำให้เกิดการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การเปิดกว้างทางการแข่งขันมากขึ้น จากการลดข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ ลดการกีดกันทางการค้าและเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่ ได้เข้ามาแข่งขันในตลาดมากขึ้น และขยายขนาดตลาดรวมถึงเพิ่มตลาดใหม่ที่เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยี ตัวอย่างงานศึกษาที่กล่าวถึง เช่น European Commission (2014) A. Alireza (2014) Brje Johansson et al. (2006)

2) เพิ่มผลิตภาพและนวัตกรรมในการผลิตและประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทานต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

3) ลดต้นทุนทางธุรกรรม (Transaction Cost) เช่นงานศึกษาของ A. Alireza (2014), Brje Johansson et al. (2006)

4) อื่น ๆ เช่น สามารถเข้าถึงแหล่งวัตถุดิบได้มากยิ่งขึ้น ราคาสินค้าถูกลงและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.2.5 ตัวอย่างการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ในต่างประเทศ

1) ประเทศจีน

ประเทศจีนได้พยายามพัฒนาประเทศผ่านทาง การพัฒนาควบคู่กันระหว่างอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเรียกว่า Twin-Track Strategy โดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การเพิ่มปริมาณ Motorway และ ติดตั้ง fiber optic cables และในปี ค.ศ. 1998 รัฐบาลจีนได้รวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น Ministry of Posts and Telecommunications (MPT) The Ministry of Electronic Industry (MEI) และอื่น ๆ โดยจัดตั้งเป็น Ministry of Information Industry (MII) และได้จัดตั้ง State Council Information Management Commission (SCIMC) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับ US Federal Communications Commission (FCC) ของสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ ประเทศจีนได้จัดตั้งโครงการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โครงการ Chinese Communist Party (CCP) และโครงการ Telephone Village ในจังหวัด Shandong เป็นต้น การดำเนินงานได้ส่งผลให้มีผู้ใช้งานปี ค.ศ. 1998 จำนวน 1,175 คน เพิ่มขึ้นเป็น 26,500 คนในปี ค.ศ. 2001 และจำนวนเว็บไซต์เพิ่มขึ้นจาก 3,700 เว็บไซต์ในปี ค.ศ. 1998 และเพิ่มเป็น 242,739 เว็บไซต์ในปี ค.ศ. 2001 ถึงแม้ว่าประเทศจีนยังไม่ได้เป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) อย่างเต็มตัว แต่โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รัฐบาลจีนได้สร้างขึ้นสามารถรองรับการเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ได้แล้ว

2) ประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียมีเป้าหมายการเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ในปี ค.ศ. 2020 ภาระงานหลักที่ดำเนินการ ได้แก่ 1) เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจในการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากงานการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นนั้นส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ 2) เพิ่มการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต 3) การจัดการสิ่งแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานที่ชาญฉลาด โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของการใช้พลังงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลต่อการทำงานและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการจัดการถนนในเมืองในช่วงเวลารถติดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหา การใช้เทคโนโลยีในการจัดการระบบชลประทานให้ตรงกับความต้องการของเกษตรกร 4) มีการพัฒนาระบบสาธารณสุขและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น การดูแลรักษารักษาออนไลน์และผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social Network) การให้ผลวินิจฉัยผ่านวิดีโอ เป็นต้น 5) มีการศึกษาออนไลน์มากขึ้นโดยการเพิ่มเครื่องมือในการศึกษาออนไลน์อีกทั้งแอปพลิเคชันให้ทันสมัย 6) เพิ่มการทางานทางไกล โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Telework Australia website และมีการจัดกิจกรรม workshop การนำเสนอการสอนทางไกล 7) ปรับปรุงระบบออนไลน์ของรัฐ เช่น การใช้ High-definition ในการสัมมนา เก็บข้อมูลไว้ใน cloud และ 8) เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในท้องถิ่นของออสเตรเลีย โดยการพัฒนาทักษะและการศึกษาในด้านเทคโนโลยี

3) ประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์มีเป้าหมายที่จะเป็น Smart City หรือ Intelligent Island เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร การคมนาคมขนส่ง ในภูมิภาคอาเซียน โดยได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของการสื่อสารทางไกลต่างๆที่เกิดจากการร่วมลงทุนในภาครัฐและเอกชนและความร่วมมือของทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาทักษะของแรงงานในการใช้เทคโนโลยี ประเมินผลของเทคโนโลยีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวิธีการที่สิงคโปร์เปลี่ยนแปลงประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) คือใช้ 4Cs โดยมี Compute คือการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศไปใช้ในรัฐและภาคเอกชน เชื่อมโยงระบบต่างๆ ด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ส่วนประกอบคือ การสร้างความเป็นศูนย์กลางของความเชี่ยวชาญและความรู้ทำให้เกิดอุตสาหกรรมเฉพาะ การติดต่อสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยบริการมัลติมีเดียและอินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ดำเนินการและประสานความร่วมมือคือ National Information Infrastructures (NII) (ศูนย์บริการวิชาการเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559)

บทสรุป

เนื่องจากเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จะมีการใช้เทคโนโลยีที่สูงและมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องดังนั้นแรงงานที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจลักษณะนี้จะต้องมีทักษะที่สูง และมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับเทคโนโลยีที่เพิ่มสูงขึ้นการจัดเก็บภาษีทางการค้าและจากผู้บริโภคจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการค้าขายในระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) มีการค้าที่เปิดกว้างไปทั่วทุกมุมโลกอย่างไร้พรมแดน และ สินค้าก็มีลักษณะหลากหลายและสินค้าที่จับต้องไม่ได้มากยิ่งขึ้น ทำให้การคำนวณอัตราภาษีที่จัดเก็บต้องมีความซับซ้อนมากขึ้นด้วย

ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีภายในประเทศหากต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จะต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและทั่วถึง

เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) นั้นส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากสังคมเมือง การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีไปยังพื้นที่ชนบทที่มีพื้นที่ห่างไกลและจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ชนบทมีจำนวนน้อยกว่าในเขตเมือง จึงทำให้มีต้นทุนที่สูงซึ่งไม่จูงใจต่อการพัฒนาเทคโนโลยีในชนบท ด้วยเหตุนี้อาจสร้างความแตกต่างทางด้านเทคโนโลยีระหว่างเขตเมืองและชนบท (Digital Gap) และอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาได้ ปัญหา Digital Gap อาจก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมได้ เนื่องจากความแตกต่างในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บางกลุ่มได้รับข้อมูลที่มากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้าถึงซึ่งอาจเกิดการเอารัดเอาเปรียบกัน เป็นผลให้เกิดปัญหาทางสังคมตามมา

โดยสรุปในการพัฒนาเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ส่งผลดีต่อภายในประเทศและการเชื่อมโยงกับประเทศอื่นๆ โดยเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ได้เพิ่มโอกาสในการแข่งขันและลดข้อจำกัดทางการค้า อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการดำเนินกิจกรรม แต่การพัฒนาเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ไม่จำเป็นจะต้องพัฒนาในภาครัฐเท่านั้นแต่ควรพิจารณาในด้านอื่น ๆ เช่นการใช้เทคโนโลยีในด้านสาธารณสุข การศึกษาทางไกล การท่องเที่ยว การขนส่ง เป็นต้น

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

2.3.1 ประวัติและความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถือกำเนิดเมื่อประมาณ 40 ปีที่แล้ว โดยกำเนิดในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อปี พ.ศ. 2512 โดยกระทรวงกลาโหมแห่งสหรัฐอเมริกา (U.S. Defense Department) เป็นผู้คิดค้นระบบขึ้นมา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นระบบเครือข่ายที่ไม่มีวันตายแม้จะมีสงคราม ระบบการสื่อสารถูกทำลายหรือตัดขาด แต่ระบบเครือข่ายแบบนี้ก็ยังทำงานได้ ระบบดังกล่าวจะใช้วิธีการส่งข้อมูลในรูปแบบของคลื่นไมโครเวฟ เรียกว่า Arpanet (Advanced Research Projects Agency Network) ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างมาก และได้รับความนิยมในหมู่ของหน่วยงานทหาร ภายหลังมีมหาวิทยาลัยหลายแห่งขอเข้าร่วมเครือข่าย โดยเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยกับเครือข่ายดังกล่าว เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาและการวิจัย และต่อมาเมื่อมีการใช้เทคนิคการสื่อสารได้ตอบที่เป็นเกณฑ์วิธีแบบเฉพาะของอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) เครือข่ายนี้ก็ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องและมีคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงมากขึ้น จนกระทั่งกลายเป็นเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก

สำหรับอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยการเชื่อมต่อมินิคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (Asian Institute of Technology) ไปยังมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย แต่ในครั้งนั้นยังเป็นการเชื่อมโยงผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลได้ช้าและไม่เป็นการถาวร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronic and Computer Technology Center) ได้ทำการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับองค์กร 6 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เข้าด้วยกัน เรียกว่า “เครือข่ายไทยสาร” เครือข่ายไทยสารเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีมหาวิทยาลัยและหน่วยงานราชการมาเชื่อมต่อกับเครือข่ายนี้เพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก แต่อินเทอร์เน็ตในขณะนั้นก็ยังจำกัดอยู่ในวงการศึกษาและการวิจัยเท่านั้น ไม่ได้เป็นเครือข่ายที่ให้บริการในรูปแบบของธุรกิจ แต่ทางสถาบันนั้นๆจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ต่อมาเมื่อมีความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตภาคเอกชนมากขึ้น ใน พ.ศ. 2538 รัฐบาลไทยจึงได้เปิดบริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์แก่บุคคลที่สนใจทั่วไปให้สามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ โดยบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายแรกของประเทศไทย คือบริษัท อินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย จำกัด อันเป็นบริษัทถือหุ้นระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์

และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) หลังจากนั้นก็ได้มีบริษัทจากภาคเอกชนเปิดขึ้นอีกมากมายจนถึงปัจจุบัน

2.3.2 ความหมายของอินเทอร์เน็ต (Internet)

สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ (2538) อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายของคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกไว้ด้วยกัน โดยอาศัยเครือข่ายโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อมเครือข่าย ภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงด้วยเกณฑ์วิธีเดียวกันคือ Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอินเทอร์เน็ตสามารถสื่อสารระหว่างกันได้ นับว่าเป็นเครือข่ายที่กว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตจึงมีรูปแบบคล้ายกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายระยะไกล (Wide Area Network) แต่มีโครงสร้างการทำงานที่แตกต่างกันมากพอสมควร เนื่องจากระบบเครือข่ายระยะไกล เป็นเครือข่ายที่ถูกสร้างโดยองค์กรๆ เดียวหรือกลุ่มองค์กร เพื่อวัตถุประสงค์ด้านใดด้านหนึ่งและมีผู้ดูแลระบบคอยรับผิดชอบแน่นอน แต่อินเทอร์เน็ตจะเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างคอมพิวเตอร์นับล้านๆเครื่อง แบบไม่ถาวร ขึ้นอยู่กับเวลานั้นมีใครต้องการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตบ้าง ใครจะติดต่อสื่อสารกับใครก็ได้ จึงทำระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีผู้รับผิดชอบหรือดูแลทั้งระบบ

สุภาพร จรัสศรี (2545) การที่คอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป สามารถติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันได้โดยผ่านสาย Cable หรือ สายโทรศัพท์ ดาวเทียม ฯลฯ การติดต่อนั้นจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน หรือใช้อุปกรณ์ร่วมกัน เช่น ใช้ Printer หรือ CD-Rom ร่วมกัน เราเรียกพฤติกรรมของคอมพิวเตอร์ลักษณะนี้ว่า เครือข่าย (Network) ซึ่งเมื่อมีจำนวนคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายมากขึ้น และมีการเชื่อมโยงกันไปทั่วโลก จนกลายเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ เราเรียกสิ่งนี้ว่าอินเทอร์เน็ต นั่นเอง

ภาสกร เรืองรอง (2550) อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก เกิดขึ้นจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เล็ก ๆ รวมกัน เป็นระบบเครือข่ายใหญ่เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลกันทั่วโลก

สารานุกรมเสรี (2551) อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลาย ๆ เครือข่ายทั่วโลก โดยใช้ภาษาที่ใช้สื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า โพรโทคอล (protocol) ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ในหลาย ๆ ทาง อาทิ อีเมล เว็บบอร์ด และสามารถสืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้

2.3.3 ประเภทของการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (Internet)

สำหรับประเภทของการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต จัดแบ่งได้ 4 ประเภท ได้แก่ บริการด้านการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น บริการด้านการติดต่อสื่อสาร บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลและบริการค้นหาข้อมูล (ชาตริส การระเวก, 2544: 64-71, ไพศาล สุวรรณน้อย, 2541: 43-45 และเสกสรร ลายสีตล, 2542: 33 – 36) มีรายละเอียดดังนี้

1) บริการด้านการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น

เป็นบริการเพื่อการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น โดยการส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ส่งจะต้องส่งข้อความไปยังที่อยู่ของผู้รับ ซึ่งเป็นที่อยู่ในรูปแบบของอีเมลล์ เมื่อผู้ส่งเขียนจดหมาย 1 ฉบับแล้ว ส่ง ไปยังที่อยู่นั้น ผู้รับจะได้รับจดหมายภายในไม่กี่วินาที แม้จะอยู่ห่างกันคนละซีก โลกก็ตาม ประกอบกับอีเมลล์ยังสามารถส่งแฟ้มข้อมูลหรือไฟล์แนบไปกับอีเมลล์ได้ด้วย ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายอย่างมาก นอกจากอีเมลล์แล้วผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยังสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เช่นผู้ใช้ที่สนใจเรื่องคอมพิวเตอร์หรือรถยนต์ สามารถแสดงความคิดเห็นได้ในลักษณะของกระดานข่าว (Bulletin Board) บนอินเทอร์เน็ต โดยการส่งข้อความไปยังกลุ่มที่สนใจในเรื่องเดียวกัน และผู้อ่านภายในกลุ่มจะมีการร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นและส่งข้อความกลับมายังผู้ส่งโดยตรงหรือส่งเข้าไปในกลุ่มเพื่อให้ผู้อื่นอ่านได้ด้วย

2) บริการด้านการติดต่อสื่อสาร

เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ในขณะที่นั่งอยู่ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของตนเอง โดยสามารถพูดคุยโต้ตอบกับผู้ใช้คนอื่นๆ ที่เชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตในเวลาเดียวกัน เสมือนการคุยโทรศัพท์กันอยู่ เพียงแต่ใช้การพิมพ์ข้อความผ่านทางแป้นพิมพ์แทนเสียง ซึ่งปัจจุบันผู้ใช้สามารถพูดคุยผ่านทางคอมพิวเตอร์โดยมีการโต้ตอบกันทันที และสามารถเห็นใบหน้าและท่าทางของกลุ่มสนทนาได้

3) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol – FTP) เป็นบริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจากระบบหนึ่งมายังเครื่องคอมพิวเตอร์อีกระบบหนึ่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต เราสามารถค้นหาและเรียกข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาเก็บไว้ในเครื่องของเราได้ ทั้งข้อมูลประเภทตัวหนังสือ รูปภาพและเสียง ซึ่งการถ่ายโอนข้อมูลนั้นมี 2 ลักษณะ คือการอัปโหลด (Upload) หรือการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลที่มีอยู่ในเครื่องของเราไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นให้สามารถใช้งานข้อมูลของเราได้ และการดาวน์โหลด (Download) หรือการที่เราถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นมายังคอมพิวเตอร์ของเรา ทำให้สามารถใช้ข้อมูลของคนอื่นได้

4) บริการค้นหาข้อมูล

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นระบบขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมกว้างขวางทั่วโลก โดยที่มีแฟ้มข้อมูลต่างๆมากมายหลายพันแฟ้มบิจูอยู่ในระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นใช้งานได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบเพื่อช่วยในการค้นหาแฟ้มได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การสืบค้นข้อมูลต่างๆในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบันคือ การสืบค้นที่มีชื่อว่า เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) หรือที่เรียกว่าเครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ เป็นบริการทางอินเทอร์เน็ตที่มีผู้นิยมใช้กันมาก เพราะนอกจากจะสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆได้แล้ว ยังสามารถหาความบันเทิงได้หลากหลายรูปแบบบนอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว แฟ้มภาพ วิทยุทัศน์ หรือแม้กระทั่งการรับชมภาพยนตร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.3.4 การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต (Internet)

การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต คือการใช้ประโยชน์จากการเชื่อมต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา (Education) ด้านความบันเทิง (Entertainment) และด้านพาณิชย์ (Commerce) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การใช้อินเทอร์เน็ตด้านการศึกษา

อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการศึกษา ด้วยความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่จำกัดเพศและวัย ผู้ใช้สามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองได้มากที่สุด ประกอบกับอินเทอร์เน็ตยังเป็นช่องทางทำให้เราสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในทุกสาขาอาชีพและกิจกรรมเกือบทุกด้าน ถือได้ว่าอินเทอร์เน็ตได้สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้แบบใหม่ขึ้น โดยการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้านการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1.1) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร อภิปรายถกเถียง แลกเปลี่ยนและสอบถามข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นกับผู้สนใจศึกษาในเรื่องเดียวกัน หรือกับผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ เนื่องจากการใช้เวลาในห้องเรียนมักเป็นการบรรยายเนื้อหาวิชา ประกอบกับเวลาสอนที่ค่อนข้างน้อย หากผู้สอนนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ร่วมด้วย จะทำให้ปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นต่างๆระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ผู้สอนกับผู้สอน และระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนลดน้อยลง โดยผู้สอนสามารถให้คำปรึกษาเพิ่มเติมแก่ผู้เรียนจากเรื่องที่เรียน การมอบหมายงาน และผู้เรียนก็สามารถรับส่งงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการแนบแฟ้ม และเมื่อผู้สอนได้รับข้อมูลจากผู้เรียน ก็สามารถตรวจและส่งคืนพร้อมข้อเสนอแนะได้ ซึ่งเป็นการลดเวลาในการเรียนการสอน และทำให้ผู้สอนสามารถมีเวลาในการเตรียมการสอนได้ดีกว่าเดิม และมีเวลาในการแนะนำหรือเสริมความรู้แก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคลได้

1.2) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นคว้าหาข้อมูลในการเรียนรู้ด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งรวบรวมสารสนเทศจากทั่วโลก ทำให้เราสามารถค้นข้อมูลแทนห้องสมุด เป็นแหล่งความรู้ การค้นคว้าวิจัย การเรียนการสอนและอีกมากมาย ซึ่งมีประโยชน์มาก เพราะข้อมูลที่เรากำลังจะส่งถึงบนจอคอมพิวเตอร์ที่บ้านหรือที่ทำงานของเราภายในเวลาไม่กี่วินาทีจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรม ศิลปกรรม สังคมศาสตร์ กฎหมายและด้านอื่นๆ

1.3) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนไม่จำเป็นต้องอยู่ที่เดียวกัน การเรียนการสอนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยขจัดปัญหาทางการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ และข้อจำกัดในด้านเวลาและสถานที่ของผู้เรียนและผู้สอน โดยครูผู้สอนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังห้องเรียนจริง ผู้เรียนจะสามารถเรียนได้จากทุกๆที่ สามารถเข้าใช้เครือข่ายเวลาใดก็ได้ และหากผู้เรียนมีข้อสงสัยใดๆก็สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปสอบถามผู้สอนได้

2) การใช้อินเทอร์เน็ตด้านความบันเทิง

การใช้อินเทอร์เน็ตด้านความบันเทิง คือการใช้เพื่อความบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ หรือการสนทนา การเลือกอ่านวารสารต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต การดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ผ่านอินเทอร์เน็ต ท่องเว็บไซต์ตามข้อมูลที่สนใจ การส่งโปสการ์ดผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Card) เพื่อแสดงความรู้สึกในโอกาสต่างๆ ซึ่งโปสการ์ดนี้จะมีทั้งเสียงและภาพเคลื่อนไหว ตลอดจนรูปแบบหลากหลายให้เลือก เป็นต้น

3) การใช้อินเทอร์เน็ตด้านพาณิชย์

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ได้แก่ การซื้อขายสินค้าและบริการ การลงโฆษณา การชำระค่าบริการต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในการซื้อขายสินค้าและบริการ เราสามารถเลือกดูสินค้าพร้อมคุณสมบัติผ่านจอคอมพิวเตอร์ของเรา และสั่งซื้อพร้อมทั้งจ่ายเงินโดยการตัดผ่านบัตรเครดิตได้ทันที นับว่าเป็นความสะดวกสบายและรวดเร็วมาก สินค้ามีจำหน่ายทุกประเภท เช่นเดียวกับที่จำหน่ายในห้างสรรพสินค้า

2.3.5 แนวคิดของทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต (Internet)

จากที่ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน จึงได้มีการพัฒนา กฎเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้สามารถเข้าถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตที่กว้างขวางได้มากขึ้น ตั้งแต่การเรียนรู้แบบออนไลน์ การทำงาน การสร้างเครือข่ายและการเข้าถึงข้อมูลต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งขณะเดียวกันก็มีการศึกษาวิจัยเรื่องอินเทอร์เน็ตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าใจมากขึ้นว่าเหตุใดจึงต้องใช้อินเทอร์เน็ตและใช้อย่างไร โดยการวิจัยจะอาศัยการสังเกตเพียงอย่าง

เดียวไม่ได้ เนื่องจากยังไม่สะท้อนให้เห็นถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมด้านดิจิทัลและไม่ได้เปลี่ยนวิธีการที่คนทั่วไปใช้และมีความเข้าใจอินเทอร์เน็ตมากขึ้นหรือลดลง

แนวคิดของทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต

Oxford University (2014) เครื่องมือวัดทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตหลายประเภทล้วนเน้นไปที่ทักษะทางเทคนิคเป็นส่วนมาก แต่อย่างไรก็ตามทักษะความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ยากขวางและมีแนวความคิดที่ค่อนข้างหลากหลาย ดังนั้นเมื่อต้องการวัดทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านทักษะพื้นฐานที่จำเป็น ทักษะที่ต้องอาศัยความเข้าใจและทักษะด้านการสร้างเนื้อหาออนไลน์ หากพิจารณาความเกี่ยวข้องของทักษะทางอินเทอร์เน็ตและทักษะการสร้างเนื้อหาออนไลน์จะพบว่าไม่เกี่ยวข้องกันเรื่องของเทคโนโลยีเลย จากแนวคิดต่าง ๆ ได้มีการแบ่งทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตออกเป็นทักษะย่อยเฉพาะด้าน การนิยามความหมายส่วนมากยังคงมีข้อจำกัดว่าการเพิ่มทักษะมีความสัมพันธ์ในการค้นหาข้อมูลในแง่ของการใช้ด้านเทคนิค แม่นี่จะเป็นสิ่งที่เพิ่มคุณค่าให้กับแนวคิด นักวิชาการหลายคนทำการวิจัยควรจะรวมทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) และทักษะด้านสังคม (Social Skill) ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานโซเชียลมีเดีย (Social Media) ไว้ด้วย นอกจากนี้ทักษะการสร้างเนื้อหา (Content) และความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ได้มีการกล่าวถึงในปัจจุบันและเป็นสิ่งสำคัญที่เพิ่มขึ้นนอกจากแนวคิดเกี่ยวกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตด้วย โดยมีผู้ให้แนวคิดของทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

Ferrari (2014) ได้ตระหนักถึงความสามารถด้านดิจิทัลว่าเป็นหนึ่งส่วนของทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างเนื้อหา ทักษะด้านความปลอดภัยและทักษะในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานในทักษะด้านการสื่อสาร คือการมุ่งเน้นไปทางด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้สำหรับการสื่อสารแบบออนไลน์ การสร้างเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์ถือว่าเป็นทักษะในการเขียนเนื้อหา แพลตฟอร์มและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

Helsper และ Eynon (2014) ได้อธิบายทักษะไว้โดยแบ่งออกเป็นสี่ประเภท ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านสังคมทักษะ ด้านการวิจารณ์ และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ การแบ่งแบบนี้มีพื้นฐานมาจากบทการวิจัยด้านความรู้ที่แนะนำว่าทักษะควรวัดจากพื้นฐานด้านเทคนิคและความสัมพันธ์กับงานที่กำลังทำอยู่ ที่ต้องใช้การติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีเป็นวัตถุประสงค์หลักทางสังคม

Van Deursen และ Van Dijk (2009a, 2009b, 2010) วัดทักษะทางอินเทอร์เน็ตโดยใช้หลักของทักษะในการดำเนินงาน เช่น ทักษะในการจัดการและดำเนินงานในสื่อดิจิทัล ทักษะที่ใช้ในการรับมือกับโครงสร้างพิเศษของสื่อดิจิทัล เมนู หรือ ไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlink) ทักษะ

ด้านสารสนเทศ เช่น ทักษะในการค้นหา เลือกลงและประเมินข้อมูลในสื่อดิจิทัล ทักษะด้านกลยุทธ์ เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ในสื่อดิจิทัลรวมถึงวิธีการในการเข้าถึงบุคคลหรือไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างมี

Van Dijk และ Van Deursen (2014) ได้ทำให้กรอบแนวคิดนี้สมบูรณ์ขึ้น โดยเพิ่มทั้งทักษะการสื่อสารและทักษะการสร้างเนื้อหาลงไป โดยให้คำนิยามทักษะการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตว่าเป็นความสามารถในการเข้ารหัสและถอดรหัสข้อความเพื่อความเข้าใจ สามารถแลกเปลี่ยนข้อความกับบุคคลอื่นโดยใช้สื่อดิจิทัล เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ข้อความสนทนา (Chat) หรือ โปรแกรมข้อความต่างๆ

ทักษะด้านอินเทอร์เน็ตช่วยสนับสนุนทักษะทางดิจิทัล

ทักษะทางด้านดิจิทัลสามารถแบ่งออกได้หลายประเภท โดยจะพบว่าเทคโนโลยีในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือ การใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้งาน แอปพลิเคชัน ทักษะการเขียนโปรแกรม ทักษะการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือ การใช้งาน อินเทอร์เน็ตล้วนแต่เป็นส่วนหนึ่งของทักษะทางด้านดิจิทัลทั้งสิ้น

Digital Skills Essential For University Students Across The Globe (2 0 1 6) เป็นบทความหนึ่งที่อธิบายถึงทักษะดิจิทัลที่สำคัญในอนาคต โดยสรุปได้ว่า ทักษะดิจิทัล จะมีความจำเป็นมากขึ้นในศตวรรษที่ 21 ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานระบบคลาวด์กับระบบข้อมูล การแก้ไขหรือตกแต่งรูปภาพ การใช้งานโปรแกรมเอกสาร การเขียนโปรแกรม การใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์ค การใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินการธนาคารและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นต้น จะสังเกตว่าทุกทักษะจะมีความสัมพันธ์และมีความเกี่ยวข้องกัน และล้วนแต่เป็นส่วนหนึ่งของ ทักษะทางด้านดิจิทัลทั้งสิ้น

เมื่อการสื่อสารได้กลายเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังให้เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่กลายเป็นองค์ประกอบหลักในภาคเศรษฐกิจและสังคมใน โครงสร้างพื้นฐานของประเทศเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาที่ต้อง สนับสนุนภาคธุรกิจแบบดั้งเดิมท่ามกลางการปรับเปลี่ยนไปทางดิจิทัล การเข้าถึงและใช้บริการ ได้รวดเร็วขึ้น ตลอดจนการสร้างวิธีการทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่ดีกว่า เศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลจึงเป็นระบบฐานความรู้ที่ต้องการทักษะเฉพาะทางซึ่งเป็นทักษะที่แรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียนยังมีไม่เพียงพอ กล่าวคือ ทักษะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งที่สำคัญของทักษะดิจิทัลที่แรงงานอาเซียนพึงมี อันจะนำมาสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในอนาคตนั่นเอง

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทและมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของเราเป็นอย่างมาก เพราะทำให้วิถีชีวิตเราทันสมัยและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจะมีการเสนอข้อมูลข่าวสารและสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ผู้ใช้ทราบเปลี่ยนแปลงไปทุกวันและมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศที่เสนอในอินเทอร์เน็ตจะมีมากมายหลายรูปแบบเพื่อสนองความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญสำหรับทุกคน เพราะสามารถค้นหาสิ่งที่ตนสนใจได้ในทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นคว้าในห้องสมุด หรือแม้แต่การรับรู้ข่าวสารทั่วโลกก็สามารถอ่านได้ในอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงมีความสำคัญกับวิถีชีวิตของเราในปัจจุบันเป็นอย่างมากในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่อยู่ในวงการธุรกิจ การศึกษา ต่างก็ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้วยกันทั้งนั้น อินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้ไอที หรือกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระดับบุคคลและองค์กร เป็นต้น

2.4.1 ความหมายของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอัลบาส อิลลินอยส์ (2551) กล่าวว่า ทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือสื่อสารหรือเครือข่ายเพื่อใช้ในการค้นหา ประเมินผล สร้างข้อมูล และ มีความเข้าใจในการใช้ข้อมูลในหลายรูปแบบจากหลากหลายแหล่งที่มาเมื่อมันถูกนำเสนอผ่านทางคอมพิวเตอร์ เป็นความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความสื่อต่างๆ มาเป็นรูปแบบใหม่โดยผ่านการจัดการทางดิจิทัล และสามารถประเมินผล และนำความรู้ใหม่ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมดิจิทัลมาใช้งานได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีคอร์เนล (2554) กล่าวว่า ทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) หมายถึง ความสามารถในการค้นหา ประเมินผล ใช้ประโยชน์ และ สร้างเนื้อหาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมการเขียนเอกสารสร้างงานนำเสนอมีลติมีเดีย และการโพสต์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวคุณเองหรือคนอื่นๆ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของทุกคน ทุก ๆ กิจกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นที่มีระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความรู้ด้านดิจิทัลของแต่ละคน ซึ่งมันเป็นเรื่องที่บอกให้รู้ว่ามีความสามารถทางด้านดิจิทัลหรือไม่

สมาคมห้องสมุดแห่งอเมริกา (2555) กล่าวว่า ทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสาร ค้นหา ประเมินผล สร้าง และ ใช้ข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร โดยต้องใช้ทั้งทักษะการเรียนรู้และทางเทคนิค

ศูนย์การเรียนรู้แห่งชาติ (2555) กล่าวว่า ทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) หมายถึง การเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างที่นักเรียนจะได้เรียนรู้ ทำให้มีความมั่นใจการใช้งานของระบบไอทีที่สำคัญ นำไปใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารการในทำงานและการพักผ่อน มันเป็นที่ที่นักเรียนได้เรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้ไอซีทีในกรอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของไอซีทีที่มีอยู่

สถาบันเศรษฐกิจและการเมือง ประเทศอังกฤษ (2556) กล่าวว่าทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill) หมายถึง การค้นหา การจัดการ การประเมิน และการสร้างข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล สถาบัน LSE ยอมรับว่าทั้งดิจิทัลและการรู้สารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเรียนการสอนและการวิจัยและเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาและบุคลากรทุกคน

2.4.2 บทความและงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill)

1) งานวิจัยของประเทศออสเตรเลีย

Australian Information Industry Association (AIIA), Australian Computer Society (ACS) and NICTA. (2015) สามารถสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

ทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลไม่ใช่แค่ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานแอปพลิเคชันทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบ สร้างสรรค์ หรือการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ทางด้านนวัตกรรม ในอีกสิบปีข้างหน้า การให้บริการหลาย ๆ อย่างจะเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น และกระบวนการต่าง ๆ จะทำงานแบบอัตโนมัติมากขึ้น ดังนั้นอาชีพต่าง ๆ จึงต้องใช้ทักษะอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบ้านและสถานที่ทำงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงแต่รู้วิธีการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องรู้วิธีการทำงานและวิธีที่จะสร้างเนื้อหาใหม่และการนำไปประยุกต์ใช้อีกด้วย

ผลสรุปการจ้างงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไอซีที พบว่าร้อยละ 79.5 คือผู้สำเร็จการศึกษาด้านอิเล็กทรอนิกส์และวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ แนวโน้ม ในระยะยาวแสดงให้เห็นว่าจะมีความต้องการแรงงานทางด้านไอทีมากขึ้น สำนักงาน เอไอไอเอ ได้มีการคาดการณ์ว่า ในปี ค.ศ. 2020 งานด้านไอทีจะขาดแคลนและมีความต้องการสูงถึง 25,000 ตำแหน่ง การทำงานแบบเดิม ๆ จะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งหมด มีการคาดการณ์ว่า ครึ่งหนึ่งของงานที่มีอยู่ทั้งหมดจะถูกทดแทนด้วยดิจิทัลในอีก 20 ปีข้างหน้า ซึ่งงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน เช่น ทนายความและ นักวิเคราะห์การเงินจะมีความเสี่ยงที่จะถูกทดแทนโดยเทคโนโลยี เนื่องจากระบบเอไอได้ถูกนำไปใช้ในอุตสาหกรรมแรงงานมากขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี ซึ่งคาดว่าแรงงานจะเปลี่ยนไปประกอบอาชีพใหม่ที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้นและได้รับค่าตอบแทนที่ดีกว่าอาชีพเดิม การขาดแคลนทักษะดิจิทัลจะจำกัดความสามารถในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และขาดการเป็น

นวัตกรรมของอุตสาหกรรม มีอุตสาหกรรมในประเทศออสเตรเลียจำนวนมากที่จะต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเหตุผลสำคัญสำหรับการขาดแคลนทักษะดิจิทัลนั้นมีสาเหตุมาจากหลักสูตรด้านไอซีทีระดับอุดมศึกษาได้ลดลงไปในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา จึงทำให้ความสามารถในการเรียนรู้ของนักเรียนลดน้อยลงด้วย

1.1) ผลการวิจัยของนิวโพลด์

นิวโพลด์ได้ทำการวิจัยในนามผู้สนับสนุนหลักในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2014 เพื่อให้เข้าใจทัศนคติของผู้ปกครองชาวออสเตรเลียที่มีต่อความสำคัญทางด้านทักษะทางด้านดิจิทัล โดยได้มีการสำรวจทางโทรศัพท์ทั้งหมด 1,208 คน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้ คือ

(1) ผู้ปกครองเชื่อว่างานที่เกี่ยวกับดิจิทัลเป็นสิ่งที่น่าดึงดูด

ผู้ปกครองกว่าร้อยละ 95 พยายามสนับสนุนให้ลูกของตนทำงานเกี่ยวกับดิจิทัลถ้าพวกเขาสนใจ ร้อยละ 83 คิดว่างานเกี่ยวกับดิจิทัลนั้นน่าสนใจและคุ้มค่า และอีกร้อยละ 62 คิดว่างานดิจิทัลทำให้ได้เงินเดือนดี นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปกครองร้อยละ 69 สนับสนุนให้ลูกทำงานที่เกี่ยวกับดิจิทัลอย่างแน่นอน

(2) ผู้ปกครองต้องการให้มีการสอนเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลในโรงเรียน

8 ใน 10 ของผู้ปกครองคิดว่าความสามารถในเรื่องดิจิทัลควรถูกรวมไว้ในหลักสูตรของโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยพบว่ามากกว่าร้อยละ 60 ของผู้ปกครองที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำเชื่อว่าการศึกษาเรื่องดิจิทัลควรรวมเข้ากับหลักสูตรในโรงเรียน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปกครองร้อยละ 40 ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่ไม่เห็นด้วย

(3) ผู้ปกครองเชื่อว่าทักษะทางด้านวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์นั้นมีประโยชน์

เมื่อถามเกี่ยวกับเรื่องทักษะด้านดิจิทัล พบว่าผู้ปกครองมากถึงร้อยละ 61 คิดว่ามันเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกๆของพวกเขาจะได้เรียนรู้วิธีการออกแบบ การสร้างหรือเขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชัน ทักษะในเรื่องดิจิทัลถูกให้คำนิยามว่าไม่ใช่แค่ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์แต่เป็นความสามารถในการออกแบบ สร้าง หรือเขียนโปรแกรมแอปพลิเคชันได้ด้วย

สรุปโดยเป็นที่ชัดเจนว่าประเทศออสเตรเลียมองหาแรงบันดาลใจทางเศรษฐกิจโดยตระหนักถึงความสำคัญของการ “รู้ดิจิทัล” เพื่ออนาคตทางเศรษฐกิจของพวกเขาซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับการที่มีการสอนวิชาต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ตั้งแต่อายุน้อยไปตลอดชีวิตในโรงเรียนเพื่อให้เด็กมีความรู้ด้านดิจิทัลจริง ๆ และนำไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จทางเศรษฐกิจของออสเตรเลียในอนาคต ความต้องการในอนาคตทางเศรษฐกิจของประเทศและความต้องการของผู้ปกครองสมัยนี้มีความสอดคล้องกัน ซึ่งคนรุ่นใหม่ของประเทศ

ออสเตรเลียจะได้รับความพร้อมและมีทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศออสเตรเลียและการแข่งขันในอนาคตต่อไป

2) งานวิจัยของสหราชอาณาจักร

Digital Skill for the UK Economy A report by ECORYS UK (2016) สามารถสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

2.1) ช่องว่างของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต

การวิจัยได้มีข้อสมมุติฐานไว้ คือ ช่องว่างของทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของทุกภาคส่วนเป็นผลมาจากการเปิดตัวเทคโนโลยีใหม่และกระบวนการใหม่ที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะในด้านไอที จากงานวิจัยล่าสุดที่โดย CITB ในไอร์แลนด์เหนือกล่าวว่าช่องว่างด้านของทักษะในหมู่แรงงานและคนที่ทำงานด้านก่อสร้างไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก ทักษะด้านไอทีหรือทักษะที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นแค่หนึ่งในความต้องการที่ขาดแคลนในตลาดแรงงาน โดยนายจ้างที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสำรวจครั้งนี้จะใช้การวิจัยที่อ้างอิงการสำรวจจาก UKCES (UK Commission for Employment and Skills) ปี พ.ศ. 2556 ที่พบว่าในสถานประกอบการด้านการก่อสร้างในภาคเหนือของไอร์แลนด์ใต้ รายงานเรื่องทักษะความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานว่ามีช่องว่างอยู่ร้อยละ 36 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับรายงานเรื่องการขาดบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่มีทักษะด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ร้อยละ 32 นอกจากนี้ จากการสำรวจทั่วไปของ UKCES ยังพบว่า ปี พ.ศ. 2556 มีนายจ้างร้อยละ 34 ที่ยังเน้นว่าการปรับปรุงทักษะของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีความสำคัญกับงานที่ทำอยู่ มีการรายงานจาก CBI (UK's Premier Business Organisation) ที่ได้รายงานว่าประมาณ 2 ใน 3 หรือร้อยละ 61 ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องในการสำรวจของพวกเขา พบว่าความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องการเพิ่มขึ้น และยังเป็นทักษะสำคัญในการทำธุรกิจอีกด้วย โดยบริษัทที่มีช่องว่างด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สูงจะเป็นบริษัทประเภทงานก่อสร้างประมาณ 3 ใน 4 หรือร้อยละ 72 ที่ส่วนใหญ่แรงงานมีความรู้ต่ำและรายได้ต่ำ ซึ่งบริษัทหลายแห่งต้องปิดตัวลงอันเนื่องมาจากจุดอ่อนของแรงงานที่ยังขาดความรู้และทักษะดังกล่าวนั่นเอง

การสำรวจเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2556 แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการต่าง ๆ มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการสำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมา โดยองค์กรขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะเน้นให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงานอยู่เสมอเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรขนาดเล็ก (องค์กรที่มีพนักงานมากกว่า 250 คน ให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากถึงร้อยละ 80 ในขณะที่องค์กรที่มีพนักงาน 2-4 คน มีการฝึกอบรมเพียงร้อยละ 46 เท่านั้น) ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับการให้คำปรึกษากับ

ผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ โดยผู้มีส่วนได้เสียบางคนรู้สึกว่าการขยายขนาดใหญ่มีความสามารถในการเพิ่มทักษะของพนักงานของพวกเขาในระดับที่สูง แต่โดยปกติแล้วบริษัทขนาดใหญ่จะมีกระบวนการในการฝึกอบรมพนักงานอยู่แล้วซึ่งการฝึกอบรมจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าตอบแทนวิทยากรหรือค่าใช้จ่ายในการส่งพนักงานไปอบรม แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ประกอบการ SMEs มีความสามารถและ มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของตลาดมากกว่า อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการ SMEs จะไม่มีความสามารถอย่างใดอย่างหนึ่งหรืองบประมาณที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาก ดังนั้นมุมมองทั่วไปก็คือ ผู้ประกอบการ SMEs มีแนวโน้มที่จะต้องต่อสู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปเท่านั้น

2.2) การขาดแคลนทักษะทางอินเทอร์เน็ต

การขาดแคลนทักษะอย่างต่อเนื่องมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการทำงานที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเกี่ยวข้อง ในประมาณครึ่งหนึ่งของบริษัทในตลาด ในขณะที่เดียวกันอาจจะต้องทำการฝึกอบรมพนักงานที่อาจถูกแทนที่ด้วยการเพิ่มระบบอัตโนมัติต่าง ๆ ในการทำงาน การขาดแคลนทักษะด้านดิจิทัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานแบบเดิม ๆ กับสถานที่เดิม ๆ เพราะว่าการขาดทักษะจะถูกเปลี่ยนแปลงไปเป็นด้านเทคโนโลยีแทน

การขาดทักษะด้านเทคนิคยังถูกพบว่าเป็นประเด็นหลักในการขาดแคลนทักษะดิจิทัลในภาค "เทคโนโลยี" ผลการสำรวจนายจ้างร้อยละ 85 พบว่า การระบุตำแหน่งที่ต้องการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ยาก โดย 2 ใน 3 ของธุรกิจจะใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนธุรกิจเป็นหลัก และจะต้องพยายามวิเคราะห์การจ้างงานในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาว่าจะต้องรับสมัครงานตำแหน่งใดเพิ่มเติม

สำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าผู้สมัครที่มีประสบการณ์และมีอายุที่มากกว่ามักจะได้รับคัดเลือกเข้าทำงานมากกว่าบัณฑิตจบใหม่ที่มีอายุน้อยอายุระหว่าง 16-29 ปี โดยลดลงจากร้อยละ 32 ในปี พ.ศ. 2544 เป็นร้อยละ 19 ในปี พ.ศ. 2554 ในขณะที่สัดส่วนของผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปกลับมีแนวโน้มถูกรับเข้าทำงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 15 กล่าวคือ ในช่วงเดียวกันผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ถูกรับเข้าทำงานมากขึ้น จากร้อยละ 32 เป็นร้อยละ 47 สิ่งเหล่านี้บ่งบอกว่า ผู้ที่มีทักษะที่มากกว่าคือผู้ที่มีแนวโน้มถูกรับเข้าทำงานมากกว่า โดยเป็นการเน้นที่ประสบการณ์การทำงานมากกว่าการศึกษา สิ่งที่ต้องกังวลในส่วนนี้ ก็คือ การที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะทางดิจิทัลที่กว้างขึ้น ซึ่งทักษะทางดิจิทัลสามารถถ่ายทอดผ่านเนื้อหาหลักสูตรและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่สำเร็จการศึกษาใหม่ได้ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ตอบ โจทย์ความต้องการด้านทักษะในภาคเศรษฐกิจที่ต้องการได้

2.3) ความต้องการทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในอนาคต

มีการคาดการณ์ว่าความต้องการในระบบดิจิทัล มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาลำโพงว่างของเศรษฐกิจดิจิทัล มีรายงานที่ดีพิมพ์โดย SAS (Analytics Company) และสถาบันเทคโนโลยี ที่แสดงให้เห็นว่างานด้านคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มีความต้องการที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 41 จากช่วงปี พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2556 ในอัตรา 21,000 ตำแหน่ง และ SAS ยังระบุว่าตำแหน่งที่ต้องการอยู่ที่กรุงลอนดอนร้อยละ 63 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงขึ้นกว่าที่อื่น โดยตำแหน่งที่มีความต้องการมากที่สุดคือ นักพัฒนาคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยมีสัดส่วนร้อยละ 43 ของตำแหน่งงานที่ยังว่างอยู่ ขณะที่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ในสหราชอาณาจักรมีการเติบโตขึ้น ส่งผลให้งานด้านคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มีความต้องการเพิ่มขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีการคาดการณ์ว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้นร้อยละ 160 ระหว่างปี พ.ศ. 2556 – ปี พ.ศ. 2563 ซึ่งคาดว่าจะมีตำแหน่งงานที่ต้องการประมาณ 346,000 อัตรา โดยในปี พ.ศ. 2563 คาดว่าจะมีตำแหน่งงานที่ต้องการประมาณ 56,000 อัตรา แนวโน้มเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงจำนวนที่เพิ่มขึ้นจากอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือเรียกอีกอย่างว่า Internet of Things นั่นเอง สำนักงานสถิติแห่งชาติได้มีการประเมินข้อมูลความต้องการแรงงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีจำนวนมากขึ้นร้อยละ 8 ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมากกว่าความต้องการแรงงานทั้งหมดในสหราชอาณาจักรที่มีอยู่ประมาณร้อยละ 10 และมีการคาดการณ์ว่าจะยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – ปี พ.ศ. 2563 และคาดว่าในปี พ.ศ. 2563 จะมีความต้องการแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากถึง 1.4 ล้านคน และได้มีการคาดการณ์ไว้ว่า ยังมีความต้องการบุคลากรสายงานดิจิทัลอีกมากกว่า 1.2 ล้านคนในระหว่างปี พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางด้านดิจิทัลที่มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะออกสู่ภาคอุตสาหกรรมได้ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความสามารถของระบบการศึกษาและคุณภาพของแรงงานทางด้านดิจิทัลด้วย โดยมีการคาดการณ์ว่าแนวโน้มเทคโนโลยีทางอุตสาหกรรมที่กำลังเจริญเติบโตทำให้บุคลากรมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานการรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ทั้งในโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ คลังข้อมูลขนาดใหญ่และเครือข่ายสังคมออนไลน์ แรงงานจะต้องมีประสบการณ์บางส่วนด้วย และสำหรับปัญหานี้ในบางอุตสาหกรรมก็ยังมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญในด้านการตลาดและผู้บริโภคที่จะต้องตอบสนองต่อรูปแบบธุรกิจใหม่ โดยต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎระเบียบและกฎหมาย เพื่อจะช่วยให้สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาและสามารถดูแลข้อมูลได้

2.4) The Digital Talent Gap Developing Skills for Today's Digital Organizations (Digital Transformation Research Institute) สรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

จากปัญหาการขาดแคลนทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันที่คาดว่าจะมีมากกว่า 4.4 ล้านคนในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยการอ้างอิงข้อมูลจากปี พ.ศ. 2558 แต่ว่าปัญหาการขาดแคลนดังกล่าวเป็นเพียง 1 ใน 3 ของงานทั้งหมดเท่านั้น Martha Lane Fox UK's digital inclusion champion เชื่อว่าแรงงานมากกว่า 16 ล้านคน ในสหราชอาณาจักรขาดทักษะพื้นฐานทางด้านดิจิทัล ทั้งที่ความจริงแล้วคนกลุ่มนี้ควรจะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการใช้อินเทอร์เน็ต จากการสำรวจแรงงานที่ต้องใช้ความสามารถในระดับกลางมากกว่า 500 คน ใน 50 อุตสาหกรรม พบว่าเกือบ 1 ใน 5 มีการรับรู้และทราบถึงการขาดแคลนทักษะในการทำงานและทักษะที่ใช้ในการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นไม่ได้กระทบเพียงแคในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เท่านั้น แต่ยังส่งผลไปทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างความต้องการทางทักษะดิจิทัลในตัวพนักงานให้มากขึ้น การฝึกอบรมมีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการอย่างมากในองค์กร

การวิจัยจากศูนย์เอ็มไอทีสำหรับธุรกิจดิจิทัลได้เปิดเผยว่าร้อยละ 77 ของบริษัทที่ทำการศึกษาไม่มีทักษะทางด้านดิจิทัล และเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิรูปองค์กรให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ร้อยละ 26 ขององค์กรจะทำกำไรมากกว่าคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันกับพวกเขา ปัญหาการขาดแคลนทักษะจะเปรียบเสมือนการสร้างสงครามเพื่อค้นหาบุคคลที่มีความสามารถ โดยบริษัทจะมีการแข่งขันที่จะได้แรงงานที่มีความสามารถในด้านต่างๆ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา การตามล่าหาคนที่มีความพรสวรรค์จะต้องหาในแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องกับงาน คำถามที่สำคัญคือ องค์กรได้ทำแผนพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลให้แก่พนักงานของตนเองหรือไม่ ทักษะดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวางแผนพนักงานของพวกเขาหรือไม่ แผนกทรัพยากรบุคคลจะมีฝีมือในการแก้ไขปัญหาช่องว่างนี้หรือไม่ องค์กรมีความสามารถในการพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลอย่างไร

มากกว่าร้อยละ 90 ของบริษัทที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ระบุว่า พวกเขาไม่จำเป็นต้องมีทักษะเกี่ยวกับโซเชียลมีเดีย มือถือ ระบบอัตโนมัติ การวัดระดับการทำงาน และการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้หมายความว่าพวกเขาไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัล แต่การวิจัยของเอ็มไอทีค้นพบว่าร้อยละ 87 ของ บริษัทที่ต้องการเปลี่ยนไปเป็นดิจิทัลจะเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้นด้วย แต่อย่างไรก็ตามมีเพียงแค่ร้อยละ 46 เท่านั้นที่มีการลงทุนในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงานของตัวเอง ความท้าทายที่ดูเหมือนเพิ่มขึ้นซึ่งที่เห็นได้ชัดคือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ไม่ได้มีการผลักดันเกี่ยวกับการเข้าสู่ยุคดิจิทัล พบว่ามีเพียง 30% ขององค์กร

ได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะดิจิทัล กว่าร้อยละ 60 ของบริษัทที่เราสำรวจกลายเป็นผู้บริหารระดับสูงฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องเป็นผู้นำในการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลเสียเอง การไม่ลงทุนและขาดกลยุทธ์ด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่น่าเป็นห่วง ซึ่งหมายความว่า บริษัทยังคงต้องใช้เวลาอีกนานในการพัฒนาทักษะต่างๆ ก่อนที่พวกเขาจะสามารถแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลได้ การขาดแคลนความสามารถเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ เผชิญอยู่ในทุกวันนี้ องค์กรต้องกำหนดจุดยืนเชิงรุกขึ้นมาอีกมาก และจำเป็นต้องเน้นพัฒนาซึ่งเขาจำเป็นต้องเข้าใจว่าทักษะและวิธีการแบบดั้งเดิมจะไม่สามารถช่วยอะไรองค์กรในยุคดิจิทัลได้เลย

ความต้องการด้านทักษะทางเทคนิคประเภทใหม่ๆ

การใช้งานที่เพิ่มขึ้นของคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และโทรศัพท์มือถืออื่น ๆ จะเป็นการบังคับให้พนักงานได้รับทักษะเหล่านี้เข้าไป จากตัวอย่างการสำรวจแสดงให้เห็นว่ามากกว่าร้อยละ 50 ของบริษัทตระหนักดีว่าโทรศัพท์มือถือเป็นหนึ่งในสองทักษะที่สำคัญที่สุด สำหรับการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล แต่กว่าร้อยละ 80 ของบริษัทเหล่านี้ต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนความสามารถในทักษะการใช้โทรศัพท์มือถือ ในทำนองเดียวกันในการสำรวจผู้บริหารชาวอเมริกันมากกว่าร้อยละ 85 พบว่า พวกเขามีความคิดริเริ่มที่จะใช้คลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) หรือยังอยู่ในช่วงการวางแผนการใช้ อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 21 ในบริษัทที่ถูกจัดอันดับว่าผู้บริหารมีความสามารถในระดับมากกว่าที่ต้องใช้

ธุรกิจที่ดีต้องเข้าใจภาษาด้านไอที

ในปี พ.ศ. 2558 จากการวิจัยของบริษัทไอดีซีได้มีการคาดการณ์ว่ามากกว่าร้อยละ 90 ของงานทั้งหมด จะมีความต้องการทักษะทางด้านไอทีในทุกงาน โดยในปี พ.ศ. 2558 บริษัทวิจัยไอดีซีคาดว่าร้อยละ 90 ของงานทั้งหมด จะต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจภาษาของไอทีด้วย ซึ่งศูนย์วิจัยไอดีซีคาดว่าร้อยละ 50 ของการจ้างงานตลาดใหม่ในปี พ.ศ. 2556 จะต้องมีความสามารถทางเทคนิคด้วย

การสำรวจหลายฉบับได้มีการประเมินผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2555 และปี พ.ศ. 2557 โดยประเมินความคิดเห็นผู้บริหารกว่า 130 คน จากบริษัทที่กระจายอยู่ทั่วโลก ซึ่งผลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดเหล่านี้ ระบุว่าทักษะดิจิทัลเป็นหนึ่งในสิ่งที่บริษัทหลายแห่งกังวลเป็นอันดับต้น ๆ บริษัทพยายามที่จะตระหนักถึงประโยชน์จากการใช้ดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าใจถึงความอ่อนแอที่มี และสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลได้อย่างถูกต้อง ทางสถาบันได้ดำเนินการสำรวจทักษะดิจิทัลในปี พ.ศ. 2557 ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ สถาบันได้ทำการสำรวจผู้มีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการทำความเข้าใจ และความพยายามบริษัทนั้นที่ได้พยายามที่จะเอาชนะการขาดแคลนทักษะทางด้านดิจิทัลของพนักงาน และแรงงานขององค์กร เป็นต้น

2.5) บทความวิจัยของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด (Oxford University)

มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด (Oxford University) ร่วมกับ London School of Economics and Political Science และ University of Twente ร่วมกันศึกษาวิจัยในหัวข้อ Measuring Digital skills . From Digital Skills to Tangible Outcomes project report สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. บทนำ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะนำเสนอตัวชี้วัดทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบใหม่ๆ เนื่องจากทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของดิจิทัล แต่ในปัจจุบันมีเครื่องมือวัดบางประเภทที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตรวจสอบทักษะเหล่านั้นในกรอบที่กว้างขึ้น เพื่อสร้างทฤษฎีที่เชื่อมโยงบุคคลต่อการให้บริการออนไลน์ (Online) และกิจกรรมต่าง ๆ และสร้างผลลัพธ์ที่จับต้องได้ การวิจัยได้เน้นการศึกษาแบบองค์รวมซึ่งจะนำไปสู่การวิจัยเพื่อค้นหาเครื่องมือที่สามารถวัดระดับทักษะของแต่ละคนได้อีกด้วย โดยจะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ที่แท้จริงและผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของแต่ละคนได้ การวัดเช่นนี้จะสามารถทราบได้ว่าใครคือผู้ที่มีทักษะด้านดิจิทัล เพื่อประเมินประสิทธิผลและนำไปสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางด้านดิจิทัล และสามารถนำไปพัฒนาด้านความสัมพันธ์เรื่องทักษะทางด้านดิจิทัลกับทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย ทั้งนี้การมีส่วนร่วมและผลการทดสอบในรายงานนี้ได้เน้นไปในด้านของการวัดทักษะทางด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลัก โดยที่ผลลัพธ์อันเกิดจากการมีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะทำให้ทราบว่าอะไร คือ ความน่าเชื่อถือของการวัดทักษะทางอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงปฏิบัติและศึกษาผลกระทบจากการตั้งค่าเครื่องมือดิจิทัล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ขั้นตอนแรก คือ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยทำการศึกษาทักษะและเครื่องมือพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาขอบเขตการวิเคราะห์การใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย หลังจากที่มีการทดสอบเครื่องมือวัดแล้วได้ดำเนินงานอีก 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ทำการสัมภาษณ์ตัวอย่างในสหราชอาณาจักรและประเทศเนเธอร์แลนด์เพื่อปรับปรุงระดับการวัดที่ถูกต้อง 2) แจกแบบสอบถามออนไลน์เพื่อทดสอบเครื่องมือวัดในสหราชอาณาจักรและประเทศเนเธอร์แลนด์ เพื่อหาความถูกต้องของระดับการวัด 3) ดำเนินการทดสอบในสหราชอาณาจักรและประเทศเนเธอร์แลนด์ เพื่อทดสอบค่าความถูกต้องของปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งการสรุปผลการทดสอบสามารถนำเสนอเครื่องมือสำหรับการวัดระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เครื่องมือวัดแบบสั้นและเครื่องมือวัดแบบซับซ้อนที่สามารถขยายการวิจัยต่อไปได้ในอนาคต โดยการวิจัยได้เน้นการทดสอบไปยังสองประเทศ คือ สหราชอาณาจักรและเนเธอร์แลนด์เพื่อหาความถูกต้องของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป

2. การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยฉบับนี้ให้ความสำคัญกับการสร้างกลุ่มของตัวแปรที่ใช้วัดทักษะด้านอินเทอร์เน็ตที่เชื่อถือได้และสามารถใช้กับประชากรจำนวนมาก โดยมีการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดของทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต โดยรวมแล้วพบว่ามีพื้นฐานอยู่ 3 ประการที่สามารถตรวจสอบระดับของทักษะทางอินเทอร์เน็ตได้ ได้แก่

1) ทดสอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเราเชื่อว่าเป็นการได้คำตอบโดยทางอ้อม เมื่อแต่ละคนใช้แอปพลิเคชันที่คิดว่ายากต่อการใช้งาน ถือว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สูง

2) ทดสอบโดยให้ประเมินความสามารถตนเองซึ่งเป็นวิธีที่ใช้บ่อยที่สุด

3) ทดสอบในห้องปฏิบัติการหรือสถานที่ ๆ อยู่ภายใต้การควบคุมเพื่อให้สามารถสังเกตการใช้งานและประเมินทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากจอทย์ที่ให้ทำได้

ปัญหาหลักของวิธีแรก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตและทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน (Van Deursen & Van Dijk, 2010) อย่างไรก็ตาม วิธีนี้เป็นวิธีทั่วไปที่ใช้ในการวัด เช่น เมื่อจุดประสงค์ของรายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งโครงการขนาดใหญ่ในเรื่องของทักษะผลลัพธ์การใช้อินเทอร์เน็ตจึงถูกนำมาพิจารณาด้วย ไม่มีสิ่งใดที่ระบุได้ชัดเจนจากการนำข้อมูลค่าเฉลี่ยมาประเมินทักษะ จากทั้งหมดที่กล่าวมานี้ผจึงสนใจวิธีการที่จะแยกความแตกต่างของทักษะที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมากกว่า

วิธีที่สองก็พบปัญหาเช่นกัน การประเมินตนเองจะมีการตีค่าทักษะที่สูงและต่ำเกินไป (Hargittai, 2005; Merrit, Smith & Renzo, 2005; Van Deursen & Van Dijk, 2010; Talja, 2005). แต่อย่างไรก็ยังเป็นวิธีที่ใช้วัดทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีประโยชน์หลักคือสามารถตั้งคำถามได้มากมายในระยะเวลาที่สั้น วิธีการให้คะแนนง่าย วิธีการดำเนินการสะดวก และค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่าในการดำเนินงาน (Kuhlemeier & Hemker, 2007) การทำวิจัยนี้มีเป้าหมายคือ การสร้างสิ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในงานวิจัยหลากหลายบริบท ดังนั้นเราจึงเสนอรูปแบบโดยใช้การประเมินตนเองเป็นวิธีวัดคำถามต่างๆ โดยคำถามที่ใช้ขึ้นได้นำมาจากคำถามที่มีอยู่แล้ว ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานจริง (Van Deursen, Van Dijk & Peters, 2012) นอกจากนี้ ผู้วิจัยจึงพยายามที่จะจำกัดปัญหาเกี่ยวกับการประเมินตัวเองโดยใช้คำอย่างระมัดระวังในการถามและให้เหมาะสมกับสเกลที่ใช้สำหรับการวัดระดับทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต

วิธีสุดท้าย คือ การทดสอบด้านประสิทธิภาพการดำเนินการ เพื่อให้แสดงผลของปัจจัยภายในได้อย่างถูกต้องและนำไปดำเนินการสร้างตัววัดด้านทักษะได้ Hargittai (2002) ได้เป็นคน

แรกๆที่ทำการวิจัยจากมุมมองด้านสังคมวิทยาในสหรัฐอเมริกา โดยอ้างอิงจากวิธีของตนเอง Van Deursen และ Van Dijk (2009a, 2009b, 2010, 2011a, 2011b, 2012) โดยทำการทดลองจากตัวอย่างที่เป็นประชากรชาวดัชต์มากกว่า 300 คนระหว่างปี ค.ศ. 2008 ถึงปี ค.ศ. 2011 โดยการทดสอบนี้เป็นการทดสอบให้เห็นถึงระดับของทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและปัญหาที่แสดงออกมาให้เห็นจากประสบการณ์ของผู้ถูกทดสอบ อย่างไรก็ตาม การทำวิจัยนี้ต้องใช้เงินลงทุนและเสียเวลามาก ซึ่งทำให้การวิจัยแบบนี้ไม่เหมาะสมกับการวิจัยที่ต้องใช้ประชากรที่มีจำนวนมาก ทางออกที่ง่ายกว่า คือ การตั้งคำถามจากการประเมินด้านประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว Van Deursen, Van Dijk & Peters (2012) ตัวอย่างเช่น เสนอคำถามที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงาน คำถามอย่างเป็นทางการ คำถามด้านสารสนเทศ และคำถามด้านทักษะเชิงกลยุทธ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยผลที่ออกมาจะนำไปใช้วัดทักษะที่ได้มาจากการวิจัยที่เกิดขึ้นในเนเธอร์แลนด์และผลที่รวมกับการวัดที่เราได้ทำการทดสอบไป

ระดับที่ใช้ในการวัดทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาการใช้วิธีประเมินตนเองเพื่อวัดทักษะทางอินเทอร์เน็ต พบว่า มีวิธีการวัดที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น (อ้างอิงใน Litt, 2012) การวัดระดับทักษะของตนเองโดยมีช่วงในการตอบคำถามตั้งแต่ “แย่มาก” ถึง “ดีเลิศ” การวัดระดับทักษะของตนเองโดยการตอบคำถามในระดับ “เริ่มต้น” “ปานกลาง” “ชำนาญ” หรือ “เชี่ยวชาญ” การวัดระดับทักษะของตนเองโดยวัดตั้งแต่ระดับที่ “ไม่เห็นด้วย” ไปจนถึง “เห็นด้วย” การวัดระดับทักษะของตนเองโดยการวัดระดับตั้งแต่ “มีความคุ้นเคย” ไปจนถึง “คุ้นเคยบ้าง” การวัดระดับทักษะของตนเองโดยการถามคำถามที่มีคำว่า “คุณรู้วิธีการใช้งาน... ใช่มั้ย” โดยมีคำตอบให้เลือกคือ “รู้” และ “ไม่รู้” การวัดระดับทักษะของตนเองโดยมีช่วงในการการตอบคำถามตั้งแต่ “ไม่เป็นความจริงสำหรับฉัน” ไปจนถึง “เป็นความจริงมากสำหรับฉัน” การวัดระดับทักษะของตนเองโดยใช้ความถี่เกี่ยวกับการกระทำซึ่งมีช่วงในการการตอบคำถามตั้งแต่ “ไม่เคย” ไปจนถึง “หลาย ๆ ครั้งต่อวัน”

การวัดระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต

สำหรับทักษะแต่ละด้านที่ใช้ได้ปรับเปลี่ยนจากการวิจัยของ Van Deursen, Van Dijk and Peters (2012), Helsper and Eynon (2013), Sonck, Livingstone, Kuiper and De Haan (2011), และ Macheroni and Olafsson (2014); ในขณะที่เดียวกันก็ได้การออกแบบคำถามให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของโครงการนี้ โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ด้านทักษะออนไลน์และออฟไลน์ที่แตกต่างกัน ชุดของคำถามแต่ละชุดเริ่มจากการสัมภาษณ์แล้ววิเคราะห์ เพื่อสร้างคำถามขึ้นจากที่ได้อธิบายไปก่อนหน้านี้ ผลสรุปของชุดคำถามได้อยู่ในหัวข้อถัดไป รวมถึงคำถามที่อยู่ในแต่ละชุดที่ตรงกับสิ่งที่นำเสนอไปก่อนหน้านี้ในด้านทักษะการทำงาน ด้านหลักการ และทักษะด้านสารสนเทศ

ที่แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ที่สูงเมื่อเทียบกับการดำเนินการจริง (Van Deursen, Van Dijk & Peters, 2012).

ด้วยเหตุผลข้างต้นนำมาซึ่งการแบ่งระดับคะแนนของแต่ละคำถามจะมีคะแนน 5 คะแนนบน Likert scale ด้วยการตอบตามด้านต่อไปนี้

- 1) ไม่จริงเลยสำหรับท่าน
- 2) ไม่ค่อยจริงสำหรับท่าน
- 3) ไม่ใช่ทั้งจริงและไม่จริงสำหรับท่าน
- 4) เป็นความจริงส่วนใหญ่ของท่าน
- 5) จริงมากๆสำหรับท่าน

มากไปกว่านั้นในบทวิจัยที่อ้างอิงได้ให้ผู้ตอบคำถามมีตัวเลือกที่จะเลือก “ฉันไม่เข้าใจว่าคุณหมายความว่าอย่างไร” เพราะว่าการไม่รู้ว่าจะอะไรคืออะไรนั้น ไม่ละเอียดแต่สำคัญ ต่างจากการรู้ว่าอะไรคืออะไรแต่ไม่รู้ว่าทำยังไง เช่น การเชื่อมต่อไฟ การที่คำตอบมีความยืดหยุ่นมากจะทำให้มั่นใจว่าผู้ตอบรู้สึกถูกกดดันน้อยลงในการถามบางสิ่งบางอย่าง และลดการเลือกแบบเข้าข้างตัวเองหรือเลือกระดับมากกว่าทักษะที่พวกเขา

3. สัมภาษณ์ด้านความรู้

วิธีการ

เพื่อทดสอบคำถามเกี่ยวกับทักษะทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้ดำเนินการ สามขั้นตอน ขั้นตอนแรกคือการสัมภาษณ์เพื่อค้นหารายการที่ผู้ตอบคำถามไม่สามารถเข้าใจในคำถาม โดยสัมภาษณ์ตัวอย่างจำนวน 20 คน ที่มีอายุ เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทั้งที่สหราชอาณาจักรและเนเธอร์แลนด์ ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 ถึงมกราคม พ.ศ. 2557 การสัมภาษณ์ช่วยให้สามารถประเมินได้ว่าคำถามที่มีอยู่สามารถวัดทักษะที่ต้องการได้หรือไม่ สามารถตรวจสอบว่าผู้ตอบคำถามที่อยู่ในสังคมที่แตกต่างกันเข้าใจคำถามหรือไม่ โดยแบบสอบถามการวิจัยทั้งหมดจะเป็นภาษาอังกฤษ และได้แปลคำถามให้เป็นภาษาดัตช์เพื่อพัฒนาแบบสอบถามด้วย

ผลการทดสอบ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถนำมาปรับใช้ได้สองแบบ แบบแรกคือทำให้มั่นใจว่าทุก ๆ ปัญหาที่เกี่ยวกับความเข้าใจและการตอบคำถามนั้นถูกต้องก่อนที่จะเริ่มทดสอบจริง โดยผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับคำถาม แก้ไขการสะกดผิดให้ถูก เพื่อการสัมภาษณ์ต่อไป ซึ่งสิ่งที่ยากอีกประการหนึ่ง คือ การแปลแบบสอบถามจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาดัตช์ด้วย

4. ผลการทดสอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยทั้งในสหราชอาณาจักรและเนเธอร์แลนด์ในเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความเป็นไปได้ของระดับทักษะและเพื่อตรวจสอบว่าผลการทดสอบของทั้งสองประเทศนั้นจะได้ผลลัพธ์ที่มีปัจจัยคล้ายคลึงกันหรือไม่ โดยในสหราชอาณาจักร มีผู้ตอบคำถามจำนวน 324 คน และในเนเธอร์แลนด์มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 306 คน ที่ตอบคำถามแบบออนไลน์ ทำการวิจัยโดย Toluna ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยการตลาดที่ใช้การวิจัยแบบออนไลน์และนำตัวอย่างมาจากออฟไลน์เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทั่วไป โดยผู้ถูกทดสอบนั้นเป็นตัวแทนจากการสุ่มเลือกผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากทั้งสองประเทศ ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ผลลัพธ์สองขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรกนำข้อมูลของทั้งสองประเทศมาวิเคราะห์แบบรวมกันและวิเคราะห์แบบแยกกัน และขั้นตอนที่สองใช้สมการการสร้างแบบจำลองเพื่อยืนยันผลการวิเคราะห์ทั้งสองตัวแปร

ผลสรุปการวิเคราะห์

จากการทดสอบแบบสอบถาม ทฤษฎี และกรอบแนวคิดที่สอดคล้องกัน ในระดับประเทศพบว่า มีทั้งสิ้น 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill) ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) ทักษะทางสังคม (Social Skill) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ผู้วิจัยแนะนำให้ใช้การวัดระดับแบบยาวเป็นส่วนใหญ่ ถ้าประกอบด้วยคำถามระหว่าง 6 ถึง 10 คำถามและระดับที่สั้นสำหรับ 5 คำถาม ในส่วนของทักษะด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นจะมีเพียง 3 คำถามเท่านั้น

5. การทดสอบแบบสอบถาม

ทำการสำรวจฉบับเต็ม โดยใช้การสำรวจออนไลน์ เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรชาวคัตซ์ การวิจัยได้ใช้ Dutch panel of Panel Clix ซึ่งเป็นองค์กรมืออาชีพระหว่างประเทศ สำหรับการวิจัยตลาดที่ประกอบด้วยบุคลากรมากกว่า 108,000 คน โดยเชื่อว่าจะเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนส่วนใหญ่ของชาวคัตซ์ สมาชิกจะได้รับแรงจูงใจและค่าตอบแทนเล็กน้อยสำหรับทุกคำตอบ การเชิญผู้ตอบแบบสอบถามได้ส่งแบบสำรวจออกไปสามครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าจะมีตัวแทนของชาวคัตซ์ ใน เพศ อายุและการศึกษา โดยรวมแล้วเราได้รับการตอบการตอบกลับมาจำนวน 1,107 คน (อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 27) นอกจากนี้ พบว่าการศึกษาแบบเปรียบเทียบควรศึกษา และ ทราบ ถึง พฤติกรรม ใน วัฒนธรรม ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศที่มีอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีมาเกี่ยวข้องอีกด้วย

6. บทสรุปการวัดทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต

Helsper (2555) ได้พัฒนากรอบทฤษฎีที่เกี่ยวกับเส้นทางระหว่างประเภทของสังคมกับประเภทของดิจิทัล โดยมีการโต้เถียงว่าการเข้าถึงทักษะทางด้านดิจิทัลและแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของออฟไลน์และการมีส่วนร่วมกับเทคโนโลยี งานวิจัยที่น่าเสนอนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยที่สำคัญ ซึ่งมักจะมีการใช้กรอบแนวคิดนี้เป็นจุดเริ่มต้นและจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดผลลัพธ์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตและชนิดของการมีส่วนร่วมกับอินเทอร์เน็ตและทักษะที่จำเป็นในการมีส่วนร่วม โดยในรายงานนี้จะมุ่งเน้นด้านความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของระดับที่จะมาพัฒนาการวัดทักษะทางด้านดิจิทัลเป็นหลัก

เครื่องมือในการวัดทักษะดิจิทัลที่สำคัญนอกจากความรู้คือ ประสบการณ์ของผู้ทำการวิจัยเองและการทำงานที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลจะช่วยให้เราในการสร้างกรอบทักษะที่ซับซ้อน รวมทั้งระบุทักษะเฉพาะได้ สองวิธีหลักของกรอบทฤษฎีที่เสนอนี้ถูกสร้างขึ้นบนความแตกต่างตามที่กำหนดไว้โดย Van Deursen and Van Dijk (2009a, 2009b, 2010; Van Dijk & Van Deursen, 2014) และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบโดย Helsper และ Eynon (2013) สำหรับประเภทของทักษะต่าง ๆ ในวิธีการที่กล่าวมานั้น สามารถกำหนดคำถามที่มีความสอดคล้องกันได้ ซึ่งต้องมั่นใจว่าทุกคำถามสะท้อนให้เห็นถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไปที่ทุกคนอาจคิดหรือทำ นอกจากนี้การหลีกเลี่ยงคำถามในบริบทที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มที่เฉพาะเจาะจงหรือกิจกรรมที่เจาะจงจะช่วยให้คำถามถูกนำมาใช้เป็นจำนวนมาก เพราะเวลาไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของกิจกรรมที่มีหรือแนวโน้มบนแพลตฟอร์มใหม่ที่กลายเป็นที่นิยม แต่จะยกเว้นบางคำถามที่ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับทักษะด้านมือถือเป็นผลให้รายการเหล่านี้ อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือรวมอยู่ในทักษะอื่น

คำถามทั้งหมดที่ใช้ระดับที่คนสามารถตอบคำถามได้ คือ รูปแบบคำตอบตั้งแต่ “ไม่จริงสำหรับฉันเลย” ไปจนถึง “จริงที่สุดสำหรับฉัน” และนอกจากนี้ยังรวมถึงตัวเลือกที่ว่า “ฉันไม่เข้าใจว่านี่คืออะไร” หลังจากที่มีการพัฒนาเครื่องมือการสำรวจครั้งแรกผู้วิจัยใช้วิธีการสามวิธีในการทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการสร้างทักษะที่แฝงอยู่ในรายการที่สอดคล้องกัน ขั้นตอนแรกของการสัมภาษณ์ประกอบด้วยการรวบรวมองค์ความรู้ทั้งในสหราชอาณาจักรและเนเธอร์แลนด์ ผลการสัมภาษณ์ความรู้ความเข้าใจ ทำให้ผู้วิจัยสามารถแก้ไขรายการทักษะที่น่าเสนอไปหลายครั้งเพื่อให้มีความชัดเจนให้มากยิ่งขึ้น ขั้นตอนที่สองประกอบด้วยการทดสอบแบบสอบถามของทักษะดิจิทัลทั้งในสหราชอาณาจักรและในประเทศเนเธอร์แลนด์ (ในขั้นตอนนี้เรายังใช้วัดผลลัพธ์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผลของการทดสอบนี้จะมีการรายงานในปี 2557) ผลจากขั้นตอนที่สองจะเป็นข้อสรุปของทฤษฎี การสังเกตและการข้ามวัฒนธรรมที่สอดคล้องกันในระดับประเทศ จะประกอบด้วยทักษะดิจิทัลทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ ทักษะความสามารถใช้งาน

(Operational) การค้นหาข้อมูล (Information Navigation) สังคม (Social) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) ซึ่งผู้วิจัยแนะนำให้ใช้การวัดระดับแบบยาวสำหรับคำถาม 6-10 ข้อ และการวัดระดับแบบสั้นสำหรับคำถามไม่เกิน 5 ข้อ ยกเว้นในส่วนของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) ซึ่งมีคำถามอยู่เพียง 3 ข้อเท่านั้น

มีคำแนะนำจากบทวิจัยที่อ้างอิงให้ใช้การวัดระดับแบบสั้นในโครงการวิจัยขนาดใหญ่ ที่จำเป็นต้องมีความหลากหลายของทักษะ แต่ถ้านักวิจัยต้องการที่จะมุ่งเน้นไปที่ทักษะเฉพาะหรือ ทักษะเฉพาะทางที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ควรจะใช้การวัดระดับที่ยาวกว่าซึ่งจะมีความแปรปรวนมากขึ้น ซึ่งเป็นโอกาสที่จะศึกษาในรายละเอียดโดยยกตัวอย่าง เช่น การแยกให้เห็นความแตกต่างของทักษะการปฏิบัติงาน ถ้าผู้วิจัยหรือผู้ประเมินไม่สนใจเกี่ยวกับทักษะที่แตกต่างกัน ก็เป็นไปได้ที่จะใช้แค่สองคำถามจากการวัดระดับแบบสั้น แต่ละคำถามจากคำถามที่มีค่าสูงสุดหรือที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดจากการวัดระดับแบบสั้น และสร้างอีกสิบคำถามสำหรับการวัดระดับแบบยาว แต่ผู้วิจัยไม่แนะนำให้ใช้วิธีนี้ เนื่องการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์สาเหตุ และผลกระทบของความรู้ดิจิทัลมีความซับซ้อนเมื่อใช้การวัดระดับที่มีข้อจำกัดเหล่านี้ (Helsper & Eynon, 2013)

ขั้นตอนสุดท้ายผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของทักษะด้านอินเทอร์เน็ตและ ลักษณะของคำถาม ในตัวอย่างจากการสำรวจตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวดัตช์ ซึ่งพบว่า เครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง รวมทั้งตัวชี้วัดที่มารวมกันนั้นสามารถทำงานได้ดี จากผลการวิจัยนี้ขอแนะนำให้ใช้ทักษะด้านความสามารถใช้งาน (Operational Skill) ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) ทักษะทางสังคม (Social Skill) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ในการวิจัยกับ ประชากรทั่วไป ในขณะที่ผู้วิจัยเชื่อว่าการวัดระดับเหล่านี้เป็นผลงานที่สำคัญ สำหรับใช้เพื่อการ วิจัยทักษะดิจิทัลในการวิจัยครั้งต่อไป ที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน การวิจัยกับกลุ่มคนอื่น ที่มีความแตกต่างทางด้านประชากรและสังคม ผู้วิจัยคาดว่าอาจจะมีความแตกต่างในประสบการณ์ และผลลัพธ์ระหว่างกลุ่มคนเหล่านี้ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในการเข้าสู่ดิจิทัลได้น้อย แม้ในขณะที่ ทักษะทั้งหมด มีการจำแนกประเภทที่ถูกต้องของความสามารถพื้นฐานที่คนต้องใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นหลัก

สำหรับการวิจัยเรื่อง “ไทยในระบบอาเซียนใหม่ ปี ค.ศ. 2020 : การเปรียบเทียบทักษะ ทางดิจิทัล ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยนำบทความวิจัยข้างต้นมาปรับใช้ เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถ หาเครื่องมือวัดระดับทักษะทางดิจิทัลที่ถูกต้องในอนาคตต่อไปได้

3) งานวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริกา

The Digital Skill Gap in the workforce, Boston, MA USA, March 2015 สามารถสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

ในอนาคตตลาดแรงงานที่ต้องใช้ทักษะในระดับกลางจะถูกแบ่งออกและชัดเจนมากขึ้นระหว่างงานที่ต้องการทักษะดิจิทัลและงานที่ไม่ต้องการทักษะดิจิทัล ซึ่งงานที่ไม่ต้องการทักษะดิจิทัลนั้นจะลดน้อยและหายไปทีละเล็กละน้อย แรงงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ได้มุ่งเน้นไปในงานที่ต้องการทักษะที่มีความซับซ้อน เช่น งานด้านการเขียนโค้ด โปรแกรม แรงงานที่ต้องใช้ทักษะในระดับกลางที่ใช้ซอฟต์แวร์ในการทำงานในชีวิตประจำวัน เช่น โปรแกรมสเปรดชีต โปรแกรมจัดการเอกสาร การทำงานที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ผู้สมัครงานที่ไม่มีความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์เหล่านี้จะไม่สามารถหางานได้ มีการระบุเพิ่มเติมว่างานเหล่านี้เป็นงานที่มีความสำคัญในตลาด เนื่องจากมีความต้องการสูง และจะทำให้แรงงานที่ไม่จบปริญญาตรีสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมั่นคงท่ามกลางชาวอเมริกันกว่าล้านคนในประเทศ

ดิจิทัลนั้นเป็นสิ่งที่ถูกเน้นในแรงงานที่ต้องใช้ทักษะในระดับกลาง เนื่องจากมีการเจริญเติบโตเร็วกว่างานอื่นในระดับเดียวกัน งานที่ต้องใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลมีการเติบโตอยู่ที่ 2.5 เท่า ซึ่งเร็วกว่างานระดับเดียวกันที่ไม่ต้องใช้ ในระหว่างปี พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2556 พบว่างานด้านดิจิทัลมีการเติบโตร้อยละ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ที่เติบโตร้อยละ 1.9 โดยที่แรงงานที่ต้องใช้ทักษะในระดับกลางที่เน้นทักษะด้านดิจิทัลจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นร้อยละ 18 ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่มากกว่าค่าตอบแทนเฉลี่ยร้อยละ 23.76 ดอลลาร์สหรัฐต่อชั่วโมง เมื่อเทียบกับแรงงานอื่นๆที่ได้รับค่าตอบแทนร้อยละ 20.14 ดอลลาร์สหรัฐต่อชั่วโมง ในทางตรงกันข้ามแรงงานระดับกลางที่ไม่ต้องใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลได้มีการเจริญเติบโตช้าที่สุด ซึ่งรวมถึงตำแหน่งที่ใช้ทักษะด้านดิจิทัลน้อย โดยในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ. 2556 พบว่าแรงงานระดับกลางที่ไม่ต้องใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลมีอยู่ร้อยละ 1.9 เมื่อเทียบกับตำแหน่งที่ใช้ทักษะด้านดิจิทัลน้อยที่มีอยู่ร้อยละ 2.9 ได้แก่ ตำแหน่งงานด้านการขนส่ง การก่อสร้าง การติดตั้งและซ่อมแซมต่างๆ

ทักษะดิจิทัลระดับสูงกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นในการจ้างงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างประเภทของงานที่เฉพาะเจาะจงและงานที่ต้องทำ สิ่งเหล่านี้อาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่งงาน แต่จะขึ้นอยู่กับอาชีพเป็น เช่น นักออกแบบกราฟฟิก สำนักพิมพ์ก็จะต้องคุ้นเคยกับโปรแกรมทางด้านเอกสาร ซึ่งแรงงานจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้งานที่เฉพาะเจาะจง เช่น Adobe Photoshop และ InDesign นอกจากนี้ แม้แต่อาชีพตัวแทนจำหน่ายก็ยังคงมีทักษะในการใช้โปรแกรมสเปรดชีตและอาจจะยังต้องใช้สามารถใช้โปรแกรม CRM เช่น Salesforce หรือ SAP ได้อีกด้วย นายจ้างจึงต้องจ่ายค่าตอบแทนสำหรับความรู้ในการประกอบอาชีพที่ต้องการทักษะด้าน

ดิจิทัลสูงขึ้นร้อยละ 38 ต่อชั่วโมง ซึ่งสูงกว่าค่าตอบแทนเฉลี่ยของงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะด้านดิจิทัล ในระดับแรงงานที่เท่ากัน กล่าวคือแรงงานที่มีทักษะด้านดิจิทัลจะได้รับค่าตอบแทนชั่วโมงละ 27.73 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ ในขณะที่แรงงานที่ไม่มีทักษะด้านดิจิทัลจะได้รับค่าตอบแทนชั่วโมงละ 20.14 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ นอกจากนี้พบว่าร้อยละ 22 ของอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดที่มีความต้องการทักษะด้านการใช้งานซอฟต์แวร์เท่านั้น มีโอกาสที่ดีกว่าสำหรับผู้ที่กำลังมองหางานในระดับกลางในแง่ของค่าตอบแทนและการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมจะพบว่าความต้องการได้เปลี่ยนไปเป็นดิจิทัลเกือบทั้งหมด จากที่มีการระบุไว้ว่า 8 ใน 10 ของจำนวนแรงงานที่ต้องการจะต้องมีทักษะดิจิทัลเป็นส่วนประกอบอีกด้วย

การทำความเข้าใจ เรื่องทักษะดิจิทัลเป็นสิ่งที่เป็นจำเป็นของแรงงานในปัจจุบันและวิธีการในการพัฒนาแผนดำเนินการ เพื่อแก้ไขช่องว่างของทักษะดิจิทัลในองค์กรก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน รัฐบาลทุกประเทศทั่วโลกจากแคนาดาไปจนถึงยังสหราชอาณาจักร สหภาพยุโรป และนิวซีแลนด์ ออกมายอมรับว่ามันเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องผลักดันทักษะด้านดิจิทัลให้เข้าสู่ระบบการศึกษาในระยะยาว เพื่อปิดช่องว่างที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผลการวิจัยจากการศึกษาโดย IDC บริษัทวิจัยด้านเทคโนโลยีแสดงให้เห็นว่า มีการสูญเสียเวลาไปเนื่องจากทักษะดิจิทัลไม่เพียงพอเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21 ของประสิทธิภาพในการทำงานที่มีทักษะทางด้านดิจิทัล ซึ่งหมายความว่าทุกปีช่องว่างด้านทักษะทางดิจิทัลได้ก่อให้เกิดความสูญเสียในเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกาประมาณ 1.3 ล้านล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ สำหรับบริษัทที่มีพนักงาน 1,000 คนนี้จะหมายถึงการการสูญเสียรายได้ประมาณ 10 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี โดยคำนวณจากค่าตอบแทนเฉลี่ยรายปีที่ 50,000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ

4) งานวิจัยของทวีปยุโรป

Measuring Digital Skills in Europe สามารถสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

สถาบัน ECDL (องค์กรระดับชาติที่ทำงานเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานเกี่ยวกับดิจิทัล ในสถานที่ทำงาน สถานศึกษา และสังคม) ได้ดำเนินการศึกษาความรู้ดิจิทัลในประเทศของตน ซึ่งประกอบด้วย ประเทศออสเตรีย เดนมาร์ก ฟินแลนด์ เยอรมนีและสวีเดน การศึกษาประกอบด้วยสองส่วนที่สำคัญ ได้แก่ การประเมินตนเองและการประเมินผลการปฏิบัติตามงานที่ต้องใช้ทักษะด้านดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่าผู้ถูกประเมินมีแนวโน้มการให้คะแนนประเมินที่สูงกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบจากแต่ละประเทศที่คิดว่าตนเองมีทักษะทางดิจิทัลสูงยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยยังพบว่า เยาวชนในสังคมยังมีช่องว่างด้านทักษะทางดิจิทัลที่ห่างกันค่อนข้างมากมีตัวชี้วัดในหลายประเทศขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่บุคคลกระทำในคอมพิวเตอร์หรือออนไลน์ ในความเป็นจริงตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่ได้วัดว่าคนที่เข้าร่วมในการทดสอบนั้นมีคุณสมบัติ

เพียงใด และมีทักษะที่เหมาะสมในการนำพวกเขามาทดสอบประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งการทดสอบเชิงปฏิบัติ ในการวัดระดับของทักษะทางด้านดิจิทัลที่เกิดขึ้นจริงเป็นสิ่งที่สามารถเชื่อถือได้ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินตนเองควรจะรวมถึงประกาศนียบัตรหรือใบรับรองที่เป็นหลักฐานของระดับความสามารถที่มีด้วยการมีทักษะดิจิทัลที่ไม่เพียงพอจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาธุรกิจ โดยข้อมูลจากประเทศเนเธอร์แลนด์ กรีซ และสิงคโปร์ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนมากเสียเวลาในการทำงานของพวกเขา เมื่อต้องรับมือกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานดิจิทัล การอบรมเรื่องดิจิทัลและการออกใบรับรองจะช่วยให้ประหยัดเวลาและเงินในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลที่เกิดขึ้น

จากผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่า คนไม่สามารถประเมินทักษะดิจิทัลของตนเองได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประเมินผลความสามารถของตนเองที่ไม่ถูกต้อง ส่วนใหญ่มักจะประเมินผลสูงกว่าความเป็นจริงซึ่งเป็นเรื่องปกติที่คนมักจะมองเห็นความสามารถตัวเองในแง่บวก บางครั้งคิดว่ามีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการทำงานที่ถูกต้อง การประเมินตนเองสูงเกินไปยังเป็นแรงผลักดันให้มีความเต็มใจที่จะทำงานได้ดีขึ้น หรือพยายามที่จะสร้างความประทับใจให้นายจ้างโดยแสดงศักยภาพที่มีออกมา โดยได้ข้อสรุปว่าทักษะดิจิทัลยังคงอยู่ในระดับต่ำเกินไปที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานและในชีวิตประจำวัน

ช่องว่างของทักษะทางด้านดิจิทัลที่พบจากการสำรวจในทุกประเทศ

ผลการทดสอบได้แสดงให้เห็นว่าคนมีทักษะด้านดิจิทัลไม่เพียงพอ ยกตัวอย่าง เช่น แม้จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่บ่อยๆ แต่ชาวสวิสก็ยังมีระดับทักษะที่แย่ในด้านคอมพิวเตอร์พื้นฐาน โดยร้อยละ 85 ของผู้ตอบแบบสำรวจระดับทักษะของตนเองด้านการใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมลล์ในระดับ “ดี” หรือ “ดีมาก” ในขณะที่ในความเป็นจริงมีผู้ตอบแบบสำรวจเพียงร้อยละ 34 เท่านั้น ที่ได้คะแนนสูง การศึกษาพบว่าผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการทดสอบการปฏิบัติคือ คนที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างจริงจังในการทำงาน ซึ่งคนเหล่านั้นยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการศึกษาและการอบรมด้านดิจิทัลอีกด้วย สุดท้ายได้พบว่าผู้ที่มีใบประกาศนียบัตรร้อยละ 24 มีคะแนนอยู่ในระดับที่ดีกว่าผู้ที่ไม่มีใบประกาศนียบัตร ในเยอรมันคนที่มีใบประกาศนียบัตรเกี่ยวกับไอทีมีร้อยละ 12 ที่ได้คะแนนสูงกว่าผู้ที่ไม่มีใบประกาศนียบัตร

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการไม่สนใจในดิจิทัล

การศึกษาทักษะดิจิทัลในห้าประเทศในยุโรปเผยให้เห็นช่องว่างทักษะดิจิทัลที่มีอยู่ในระดับกว้าง ช่องว่างเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการประเมินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับความไม่รู้ดิจิทัลในแง่ของเวลาและเงิน เช่น การศึกษา

โดยมหาวิทยาลัย Twente สามารถสรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายของเวลาที่หายไป เนื่องจากพนักงานขาดทักษะดิจิทัล มีมูลค่าถึง 19.3 ล้านล้านยูโรต่อปี เฉพาะในประเทศเนเธอร์แลนด์

การศึกษาของ ALBA ที่ดำเนินการศึกษาในประเทศกรีซ พบว่า โดยเฉลี่ยพนักงานใช้เวลา 48-148 นาทีต่อสัปดาห์ ในการจัดการกับปัญหาการใช้แอปพลิเคชันดิจิทัลกับแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน เวลาที่เสียไปไม่เพียงแต่จะช่วยลดผลการดำเนินงานของพนักงาน แต่ยังส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานของพวกเขาที่กำลังพยายามช่วยอีกด้วย จากการศึกษาพบว่าหลังจากที่มีรับการรับรอง ECDL จะลดเวลาที่สูญเสียไปในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางดิจิทัลต่อไปนี้การฝึกอบรมและการรับรองดิจิทัลจะช่วยประหยัดเวลาถึง 63 ชั่วโมงต่อปี และสามารถบรรลุเป้าหมายในการจัดการเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย

สถาบันการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในประเทศสิงคโปร์ยังดำเนินการศึกษานพื้นฐานของการวิจัย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพวกเขาใช้เวลาโดยเฉลี่ย 151 นาทีต่อสัปดาห์ ในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ Digital Applications นักวิจัยพบว่าองค์กรต้องเสียค่าใช้จ่าย 49 ดอลลาร์ต่อคนต่อสัปดาห์ และ 2,356 ดอลลาร์ต่อปี หลังจากที่ได้มีใบรับรอง ICDL พบว่าเวลาที่ใช้ในการจัดการกับปัญหาคอมพิวเตอร์ลดลงโดยเฉลี่ย 26 นาทีต่อสัปดาห์ ซึ่งประหยัดเท่ากับ 406 ดอลลาร์ต่อคนต่อปีและร้อยละ 17 จากค่าใช้จ่ายเบื้องต้น

การศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายของความไม่รู้ดิจิทัลสำหรับองค์กรที่ค่อนข้างสูง เช่นเดียวกันกับเศรษฐกิจโดยรวมในยุคที่ “ดิจิทัล” เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ การที่ไม่มีทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นอาจจะเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการอยู่รอดทางธุรกิจ ข้อมูลของคณะกรรมการการยุโรปแสดงให้เห็นว่าหนึ่งในสามของกำลังแรงงานสหภาพยุโรปมีระดับทักษะด้านดิจิทัลที่ไม่เพียงพอ มีเปอร์เซ็นต์ที่สูงที่สุดในบัลแกเรีย (ร้อยละ 61) และโรมาเนีย (ร้อยละ 77) โครงสร้างการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลและ โปรแกรมการรับรองเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าความท้าทายนี้จะถูกแก้ไขโดยเร็ว

บทสรุป

ผู้ที่มีเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตจะไม่มีการพัฒนาทักษะดิจิทัลในเรื่องที่จำเป็น ที่เป็นส่วนตัวและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งเห็นได้ชัดสำหรับวัยรุ่นส่วนใหญ่ที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงเท่านั้น ส่วนทักษะด้านการทำงาน เช่น การทำงานเกี่ยวกับเอกสารข้อความ สเปรดชีตและการทำงานร่วมกัน ควรได้รับการพัฒนาโดยการส่งมอบโครงสร้างทางการศึกษาผ่านการฝึกอบรมและ โปรแกรมประกาศนียบัตรแทน

การประเมินตนเองเป็นตัวชี้วัดที่ดี ขณะที่ผู้คนมีแนวโน้มที่จะประเมินความสามารถของตนเองในการทดสอบที่ดูเหมือนจะเป็นวิธีที่เชื่อถือได้ที่จะตรวจสอบระดับทักษะที่มี

ดังนั้นตัวชี้วัดสถิติใดๆที่อยู่บนพื้นฐานที่ให้ประเมินตนเองควรคำนึงถึงสิ่งที่ต้องระวังต่างๆ นอกจากนี้เครื่องมือการประเมินตนเองควรได้รับการสนับสนุนด้วยประกาศนียบัตรหรือใบรับรอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการวัดทักษะทางดิจิทัล

ช่องว่างของทักษะทางดิจิทัลยังเป็นสิ่งที่เห็นได้มาก แม้ในประเทศที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับสูง ดังที่ยกตัวอย่างการวิเคราะห์จากในบทความนี้ ในประเทศออสเตรเลีย เดนมาร์ก ฟินแลนด์เยอรมนี และสวีเดนอร์แลนด์ ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างเวลาและเงินที่สูญเสียไปในธุรกิจและภาพรวมเศรษฐกิจในยุโรป การวิจัยแสดงให้เห็นว่าการศึกษาและการฝึกอบรมดิจิทัลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมและผู้ถือใบรับรองด้านดิจิทัลจะทำงานได้ดีกว่าคนที่ไม่มีการรับรอง

ความพยายามมากมายที่ถูกลงไปใช้ทั้งในยุโรปและระดับนานาชาติในด้านของการพัฒนาทักษะดิจิทัล ซึ่งคณะกรรมการยุโรปกำลังทำงานเกี่ยวกับโครงสร้างทางด้านทักษะดิจิทัลแบบใหม่โดยมีระยะดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2563 โครงการของสหภาพยุโรปจะเริ่มต้นในประเทศสมาชิก โดยการเปลี่ยนเอกสารยุทธศาสตร์แห่งชาติ ยกตัวอย่างเช่น ในเดือนกันยายนปี ค.ศ. 2014 สหราชอาณาจักรเปิดตัวหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์แบบใหม่ และในเดือนกรกฎาคมปี พ.ศ. 2558 สาธารณรัฐเช็กได้นำมาใช้ ในด้านกลยุทธ์ความรู้ด้านดิจิทัลในปี พ.ศ. 2558 ถึง พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลในทวีปยุโรปและระดับนานาชาติได้รับการส่งเสริมการลงทุนและได้รับการสนับสนุนในลักษณะที่สอดคล้องกับโครงสร้างแบบใหม่

นักวิจัยด้านดิจิทัลได้ค้นพบความหลากหลายของหัวข้อด้านดิจิทัล รวมทั้งวิธีการที่จะใช้ค้นหา สรุป ประเมินผล สร้างและติดต่อสื่อสารกันโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การวิจัยยังครอบคลุมไปถึงความหลากหลายของแพลตฟอร์มของฮาร์ดแวร์ เช่น ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เคลื่อนที่อื่นๆและซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมรวมไปถึงการค้นหาโดยใช้เว็บไซต์ หรือการใช้งานอินเทอร์เน็ตอีกด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิจัยในต่างประเทศพบว่า ปี พ.ศ. 2563 คาดว่าจะมีเกือบ 56,000 ตำแหน่งงานด้านคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่เป็นโอกาสในการหางาน แนวโน้มเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงจำนวนที่เพิ่มขึ้นของข้อมูลที่ถูกสร้างจากอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือเรียกอีกอย่างว่า Internet of Things นั่นเอง

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากบทความและบทวิจัยในประเทศต่างๆมากมาย ไม่ว่าจะเป็นประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา เนเธอร์แลนด์ และประเทศในยุโรป ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่กลับพบว่าทุก ๆ ประเทศประสบปัญหาเดียวกัน คือ “การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะทางดิจิทัล” ซึ่งเป็นที่มาของการที่ผู้วิจัยหลายประเทศพยายามค้นคว้าวิจัยเพื่อหาเครื่องมือวัดทักษะทางดิจิทัลที่ถูกต้องที่สุด ซึ่งปัจจุบัน

ยังไม่มีผู้ใดสามารถทำได้ ในขณะที่ประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียนกำลังเตรียมเข้าสู่ยุคสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัลในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) เช่นกัน ดังนั้นการทราบถึงระดับทักษะทางดิจิทัลของประชากรที่ถูกเชื่อมโยงด้วยอินเทอร์เน็ต จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและควรทราบเป็นพื้นฐาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยจึงได้เลือกบทความวิจัยของ Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2014) เรื่อง Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report มาปรับใช้ เนื่องจาก เป็นงานวิจัยที่กล่าวถึงการหาเครื่องมือวัดทักษะทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยในครั้งนี้มากที่สุด โดยนำข้อดี ข้อเสียและข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ต้องการในแต่ละธุรกิจหรือในแต่ละประเทศได้มากขึ้น โดยในที่นี้คือปรับใช้กับเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายโรงแรม (Hotel Chains)

2.5.1 แนวคิดธุรกิจโรงแรม

ในการศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะศึกษาถึงรายละเอียดต่างของธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ และความเข้าใจให้กับผู้ที่สนใจ โดยให้รายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม เช่น โครงสร้างของธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ ประเภทของโรงแรม และการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เป็นต้น

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ให้คำจำกัดความของโรงแรมว่า “สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน” ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.5.2 โครงสร้างของอุตสาหกรรมโรงแรม

ลักษณะการทำงานของธุรกิจโรงแรม คือ การให้บริการโดยคน แม้ว่าในปัจจุบันจะใช้เครื่องจักรมาทดแทนในงานบางส่วน แต่ธุรกิจโรงแรมก็จะเปลี่ยนลักษณะการให้บริการจากคนมาเป็นเครื่องจักรไม่ได้ เนื่องจากงานของโรงแรมมีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดเหมือน เช่น ธุรกิจอื่นๆ โดยทั่วไป โรงแรมจะแบ่งสภาพงานออกเป็น 3 ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานส่วนหลัง และงานด้านการจัดการ ดังนี้ (วันเพ็ญ กฤตผล, 2533)

1) งานส่วนหน้า (Front of the house) หมายถึง กิจการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด ได้แก่ แผนกรับจองห้องพัก แผนกต้อนรับ แผนกบริการความสะดวก ลักษณะของงานส่วนหน้าจะเกี่ยวข้องกับผู้มาพักที่โรงแรม ของอาจกล่าวได้ว่า จุดส่วนกลางหรือส่วนที่สำคัญที่สุดของการดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้จึงอยู่ที่ส่วนหน้า

2) งานส่วนหลัง (Back of the house) กิจการด้านหลังของโรงแรมทั้งหมด งานส่วนนี้ จะเกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนให้การดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่ การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม และการบริการ มักประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม งานของฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายช่างและฝ่ายรักษาความปลอดภัย

3) งานด้านการจัดการ (Management and Executive) เป็นงานที่ส่งเสริมการดำเนินงานและบริหารงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดการ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขาย ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายบุคคล และฝ่ายจัดซื้อ

สำหรับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ในการประกอบธุรกิจโรงแรม แต่ละตำแหน่งจะมีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกันไป คือ (รัชชลัยย์ จิวะเกียรติ, 2548)

ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) มีหน้าที่ในและความรับผิดชอบครอบคลุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด ทำหน้าที่เสมือนผู้จัดการทุกแผนก รับผิดชอบการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมทั้งหมด โดยเป็นผู้ประสานงานด้านต่างๆ ให้ดำเนินไปโดยสอดคล้องและราบรื่น

ฝ่ายกิจการส่วนหน้า (Front Office Division) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการขายห้องพัก ซึ่งแบ่งงาน ดังนี้

- แผนกสำรองห้องพัก มีหน้าที่รับจองและยืนยันการจองห้องพัก รับเงินมัดจำค่าห้องพัก ควบคุมและเช็คสถานะของห้องพักที่พร้อมจะขายได้

- แผนกต้อนรับ มีหน้าที่คอยบริหาร อำนวยความสะดวกสบายแก่แขกผู้มาเข้าพักในเรื่องต่างๆ เช่น ให้ข้อมูลข่าวสารที่แขกต้องการ และยังมีหน้าที่ในการประสานกับส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเสมือนศูนย์ประสานงานหรือหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร

- แผนกโทรศัพท์ บริการการใช้โทรศัพท์ภายในท้องถิ่น โทรศัพท์ทางไกลทั้งในและต่างประเทศให้กับแขกผู้มาพัก หรือบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ

- แผนกบริการอื่น ๆ เช่น พนักงานปิดประตู พนักงานบริการขนของและบริการความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division) มีหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นบริการตามปกติหรือบริการจัดงานเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ การจัดประชุม สัมมนา และอื่นๆ รวมทั้งบริการอาหารแก่แขกที่เข้าพักงานส่วนนี้ถือเป็นส่วนที่สำคัญ ซึ่งจะนำรายได้มาสู่โรงแรมเป็นอันดับต้นๆ ซึ่งจำแนกออกเป็นส่วนต่างๆ ได้ดังนี้

- แผนกห้องอาหาร (Restaurant Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเรื่องอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดในห้องอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควบคุมและดูแลด้านการบริการของพนักงานบริการ แก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น บริการที่ล่าช้าและยังต้องควบคุมดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ใช้ได้อยู่เสมอ

- แผนกคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบการดำเนินการเก็บรักษา จัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มของคอฟฟี่ชอป ควบคุมการปฏิบัติงาน

ทุกด้าน การบริการของพนักงานให้เป็นที่น่าพอใจของลูกค้า สำนวความเรียบร้อยของเฟอร์นิเจอร์ และตกแต่งอื่นๆ ภายในคอฟฟี่ชอป เพื่อความสะดวกต่อการปรับปรุง ซ่อมแซม

- แผนกเครื่องดื่ม (Bar Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ จัดเตรียมเครื่องดื่ม และของใช้ทุกอย่างให้พร้อมที่จะให้บริการ ปรงเครื่องดื่มตามคำสั่งของแขก ควบคุมเครื่องดื่ม พนักงานผสมเครื่องดื่ม ต้องเป็นผู้รู้เทคนิคและผสมสูตรเครื่องดื่ม

- แผนกครัว (Food Preparation Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปรุงอาหาร จัดระเบียบครัวเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน ดูแลเรื่องความสะอาดปลอดภัยของครัว และ ยังต้องควบคุมราคาทุนของอาหารที่ประกอบขึ้น

- แผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการขายห้อง สำหรับประชุม บริการอาหารในงานสังคัม งานเลี้ยงต้อนรับ ช่วยฝ่ายขายในการวางแผนการขาย ร่วมกัน ตลอดจนจัดบุคลากรที่จะมารับบริการลูกค้า

เครือข่ายโรงแรมหรือเซน โรงแรมต่าง ๆ นั้น จะแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ เครือข่ายโรงแรมท้องถิ่น เครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศ บริษัทรับจ้างบริหารโรงแรม และเครือข่ายโรงแรมอิสระ

1) เครือข่ายโรงแรมท้องถิ่น

ในประเทศไทย เครือข่ายโรงแรมท้องถิ่นเกิดขึ้นและพัฒนาเป็นไปพร้อม ๆ กับความเจริญเติบโตอย่างมากของธุรกิจท่องเที่ยวในระยะประมาณ 20 กว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งอันที่จริงก็เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในหลายภูมิภาคของโลก หรือจะเรียกว่าเป็นกระแสของโลกก็คงไม่ผิด โดยสาเหตุใหญ่มาจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก และการพัฒนาอย่างรวดเร็วของระบบขนส่งทางอากาศ หรือก็คือการพัฒนาของเทคโนโลยีทางการบินหรือเครื่องบินนั่นเอง ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศทำได้รวดเร็วขึ้น ปลอดภัยขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

การขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศทำให้เกิดความจำเป็นที่จะมีที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวมากขึ้น จึงมีผลโดยตรงต่อการขยายตัวของธุรกิจโรงแรม เจ้าของโรงแรมที่ประสบความสำเร็จจากโรงแรมแห่งแรกของตน เริ่มขยายธุรกิจโดยสร้างห้องพักเพิ่มหรือสร้างโรงแรมแห่งใหม่ และเป็นที่มาของเครือข่ายโรงแรม ทั้งเล็กและใหญ่จำนวนไม่น้อยในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวโน้มอย่างเดียวกับที่เกิดขึ้นในธุรกิจอื่น ๆ ในประเทศไทยที่เกิดขึ้นพร้อมกับความเติบโตของเศรษฐกิจ และเป็นที่มาของการตั้งเป็นบริษัทหรือ “กรุป” (Group) ซึ่งเป็นคำฮิตคำหนึ่งของวงการธุรกิจทุกวันนี้ ที่ใครที่มีบริษัทตั้งแต่ 2 บริษัทขึ้นไป ก็จะเรียกตัวเองเป็นกรุปเพื่อให้ฟังดูว่าเป็นกลุ่มธุรกิจใหญ่โตนั่นเอง

ในแวดวงธุรกิจโรงแรม เครือข่ายหรือกลุ่มโรงแรมต่าง ๆ บางกลุ่ม นอกจากการดูแลบริหารโรงแรมที่ตนเองเป็นเจ้าของแล้ว ยังขยายแนวธุรกิจในลักษณะรับจ้างบริหารโรงแรมให้แก่โรงแรมของเจ้าของอื่นด้วย โดยรับค่าจ้างบริหาร (Management fee) หรือการขายสิทธิในการขายชื่อและเครื่องหมายการค้า (Franchise) เครือข่ายโรงแรมท้องถิ่นหรือที่ก่อตั้งขึ้นมาภายในประเทศ และเป็นที่ยุติในขณะนี้ ได้แก่

(1) เครือดุสิตธานี (Dusit Hotels and Resort) กลุ่มนี้นับว่าทำธุรกิจโรงแรมในขอบข่ายที่กว้างขวางที่สุด คือบริหารโรงแรมตนเอง รับจ้างบริหารตลอดจนขายสิทธิการใช้ชื่อและเครื่องหมายการค้าด้วย นอกจากนี้ยังบริหารโรงแรมในหลายระดับมาตรฐานอีกด้วย กล่าวคือนอกจากโรงแรมมาตรฐานระดับสูงภายใต้ชื่อ “ดุสิต” (Dusit) แล้ว ยังมีโรงแรมมาตรฐานระดับรองลงไปซึ่งใช้ชื่อว่า “รอยัลปรินเซส” (Royal Princess) และ “ธานี” (Thani) และเมื่อเร็ว ๆ นี้เครือดุสิตยังได้เปิดตัวตรา (Brand) ใหม่ ชื่อว่า “D2” ซึ่งเป็นโรงแรมที่ได้รับการออกแบบและตกแต่งในสไตล์โมเดิร์น โรงแรมกลุ่มดุสิตเป็นเครือข่ายโรงแรมที่ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยที่มีการพัฒนาเป็นเครือข่ายระหว่างประเทศ โดยมีโรงแรมในเครือเดียวกันอยู่ในต่างประเทศด้วย ได้แก่ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ คูไบ และพม่า

(2) เครืออมารี (Amari Hotels and Resorts) เดิมใช้ชื่อว่าเครือโรงแรมสยามลอดจ์ (Siam Lodge Group of Hotels) เพิ่งเปลี่ยนเป็นชื่อใหม่เมื่อปี 1992 โรงแรมแห่งแรกของเครือนี้คือ นิภาลอดจ์ (Nipa Lodge) ซึ่งเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งแห่งแรกของพัทยา แต่ในขณะนี้ โรงแรมอยู่ภายใต้การบริหารของผู้เช่ารายใหม่ และเปลี่ยนชื่อเป็นอย่างอื่นแล้ว

เครืออมารีมีโรงแรมอยู่ 2 ประเภท คือ ประเภทที่บริษัทในเครือเป็นเจ้าของเอง กับประเภทที่รับจ้างบริหาร นับว่าเป็นเครือข่ายโรงแรมท้องถิ่นเพียงกลุ่มเดียวที่มีผู้บริหารระดับสูงเป็นชาวต่างชาติ แม้ว่าผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่จะเป็นคนไทยก็ตาม

(3) เครือเซ็นทรัล (The Central Group of Hotels) ได้แก่เครือข่ายโรงแรมเจ้าของกิจการ เซ็นทรัลพลาซ่าเดิม หรือ โซฟีเทลเซ็นทรัลในปัจจุบัน ซึ่งแต่เดิมเมื่อแรกก่อตั้งโรงแรมเซ็นทรัลฯ ก็อยู่ภายใต้การบริหารของเครือข่ายต่างประเทศ เช่น เครือไฮแอท (Hyatt) จากสหรัฐอเมริกา

เครือนี้ขยายงานได้อย่างรวดเร็วโดยการซื้อโรงแรมในต่างจังหวัดหลายแห่งโดยมีแนวทางในการบริหารโรงแรมเฉพาะที่ตนเองเป็นเจ้าของหรือถือหุ้นอยู่เท่านั้น นอกจากนี้บางโรงแรมยังเข้าอยู่ในเครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศอีกด้วย

2) เครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศ (International Hotels Chains)

นิตยสาร Hotels ของสมาคมโรงแรมระหว่างประเทศ (International Hotel Association) ได้มีการสำรวจและจัดอันดับเครือข่ายโรงแรมใหญ่ของโลก 300 อันดับ ในปี 2003 (HOTELS' Corporate 300 ranking) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศโดยเฉพาะรายที่มีหรือเคยมีธุรกิจในประเทศไทย

3) บริษัทรับจ้างบริหารโรงแรม (Hotel management Companies)

ในวงการโรงแรมมีบริษัทอยู่ส่วนหนึ่งที่ทำกิจการด้านรับจ้างบริหารโรงแรม หมายถึง การเข้าไปช่วยบริหารโรงแรมที่ตัวเองไม่ได้เป็นเจ้าของหรือเป็นเจ้าของเพียงบางส่วน โดยทำสัญญา รับจ้างบริหาร (Management Contract) และได้ค่าบริหาร (Management Fee) เป็นการตอบแทน

เหตุใดจึงต้องจ้างบริหารโรงแรม

การที่เจ้าของโรงแรมจ้างบริษัทรับจ้างบริหารโรงแรมมาบริหารโรงแรมแทนตนเอง มีสาเหตุหลายประการ คือ

1. ตนเองหรือครอบครัวไม่มีความรู้ความสามารถในกิจการโรงแรม แต่ที่สร้างโรงแรม เพราะเห็นว่าเป็นการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนสูง ทั้งในแง่ที่เป็นอสังหาริมทรัพย์หรือในแง่ธุรกิจ ซึ่งจำเป็นต้องจ้างบริษัทที่เชี่ยวชาญด้านโรงแรมมาบริหารงานแทนตน โดยเชื่อว่าจะบังเกิดผลดีกว่า

2. ต้องการให้บริษัทรับจ้างบริหารมาช่วยด้านการตลาด เพราะเห็นว่ามีประสิทธิภาพ บุคลากรและช่องทางขายดี โดยเชื่อว่าเป็นจริง ๆ แล้วตนเองก็บริหารงานของโรงแรมได้ แต่ไม่รู้ช่องทางการตลาดโดยเฉพาะเมื่อเป็นตลาดในต่างประเทศ

3. เคยจ้างผู้จัดการโรงแรมมืออาชีพมาบริหารโรงแรมให้แล้วแต่ไม่เป็นที่น่าพอใจ เมื่อเปลี่ยนหลายคนหลายครั้งเข้า ก็คิดว่าจ้างเป็นบริษัทเลยจะดีกว่า เพื่อให้บริษัทที่จ้างมารับผิดชอบ ปัญหาต่างๆทั้งหมด โดยตนเองยืนมองอยู่ข้างๆเท่านั้น

4. ปัญหาการว่าจ้างและรักษาบุคลากร เจ้าของโรงแรมต่าง ๆ มักจะมีปัญหาความลำบากในการว่าจ้างบุคลากรมืออาชีพที่ดีมีความสามารถ โดยเฉพาะในระดับบริหาร เนื่องจากผู้ทำงานไม่มีความเชื่อมั่นในหลักประกันความมั่นคงในงาน โดยอดคิดไม่ได้ว่าเมื่อใดที่เจ้าของโรงแรมได้เรียนรู้ “วิทยายุทธ์” ต่างๆจากตนจนหมดสิ้นแล้ว ก็อาจจะไม่จ้างตนอีกต่อไป ทำให้ตนเองต้องตกงานหรือต้องลงมือหางานใหม่ครั้งแล้วครั้งเล่า ในขณะที่การทำงานให้บริษัทรับจ้างบริหารโรงแรม แม้ว่าบริษัทอาจเลิกสัญญากับโรงแรมนั้นๆ ตนเองก็ยังคงเป็นคนของบริษัทอยู่ เพียงแต่ต้องย้ายที่ทำงานโดยอาจถูกส่งไปประจำที่โรงแรมอื่น แต่ไม่ต้องออกจากงาน นอกจากนี้ ในภาวะจำนวนโรงแรมที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นทุกวันนี้ การขาดแคลนบุคลากรที่ชำนาญงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และทำให้ผู้ทำงานมีโอกาสมากที่จะเลือกสิ่งที่ดีกว่า

เครือโรงแรมที่ก่อตั้งในประเทศไทยมีกิจการด้านรับจ้างบริหารโรงแรมอย่างชัดเจน ได้แก่ เครือดุสิตธานี ซึ่งบริหารหรือขายสิทธิการใช้ตราในโรงแรมที่ใช้ชื่อว่า Dusit, Royal Princess, Thani, D2 และเครืออมารี ซึ่งบริหารโรงแรมที่ใช้ชื่อว่า Amari

4) เครือข่ายโรงแรมอิสระ (Voluntary Chains หรือ Consortia)

เป็นการรวมกลุ่มของโรงแรมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นที่ความร่วมมือทางด้านการตลาดเป็นหลัก โดยเฉพาะการใช้ระบบการจองห้องพักผ่านศูนย์กลาง (Central reservation systems หรือ CRS) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงการจองห้องพักจากทุกมุมโลกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การเป็นสมาชิกของเครือข่ายดังกล่าวจึงเหมือนมีตัวแทนรับจองห้องพักอยู่ทั่วโลก ซึ่งให้ประโยชน์ในการขยายตลาดด้านห้องพักให้กว้างขวางขึ้นมาก และทำให้การจองห้องพักสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทุกวันนี้ ผู้เดินทางจากซีกโลกหนึ่งที่ต้องการไปยังประเทศในอีกซีกโลกหนึ่งไม่จำเป็นต้องเขียนจดหมายไปจองโรงแรมล่วงหน้าหนึ่งปีอย่างสมัยก่อน แต่สามารถจองและได้รับคำตอบยืนยันเรื่องห้องพักในเวลาชั่วอึดใจเดียว

ทุกวันนี้ มีการแข่งขันกันมากขึ้นในหมู่เครือข่ายโรงแรมอิสระที่เป็นตัวแทนให้โรงแรมระดับ 4-5 ดาว เช่น SRS, Top (Golden Tulip) โดยการเพิ่มบริการจองห้องพักผ่านระบบจองที่นั่งของสายการบินเข้าไปอีกด้วย

การเป็นสมาชิกเครือข่ายโรงแรมประเภทนี้มีอิสระในการดำเนินการ เพราะไม่มีเงื่อนไขอะไรผูกมัด อีกทั้งเสียค่าธรรมเนียมน้อยกว่าประเภท Franchise เนื่องจากโรงแรมที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายหนึ่งสามารถเข้าเป็นสมาชิกของอีกเครือข่ายหนึ่งในขณะเดียวกันได้ ตัวอย่างเช่น กลุ่มโรงแรมบันยันทรี เดิมเป็นสมาชิกของเครือข่าย Small Luxury Hotels of the World (SLH) เพียงเครือข่ายเดียว ต่อมาได้เข้าเป็นสมาชิกของเครือข่าย Leading hotels of the World (LHW) ด้วยอีกเครือข่ายหนึ่ง

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและทุกสิ่งรอบตัวเริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น การใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการดำเนินการทางธุรกิจต่างๆ รวมถึงธุรกิจโรงแรม จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เริ่มตั้งแต่การเข้าเว็บไซต์ การจองห้องพัก การส่งอีเมลล์ หรือแม้แต่ลูกค้า Check out ออกไปแล้วก็ตาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นในระบบอินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น ดังนั้นทักษะทางการใช้งานอินเทอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญในยุคปัจจุบันและอนาคต

บทวิจัยของ Berezina, K., Bilgihan, A., Cobanoglu, C., & Okumus, F. The Information Technology (IT) Skills of Hospitality School Graduates as Perceived by Hospitality Professionals. The Information Technology (IT) Skills of Hospitality School Graduates as Perceived by Hospitality Professionals ได้กล่าวว่า ทักษะที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบทวิจัยนี้คือทักษะด้านอินเทอร์เน็ตที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความต้องการและจำเป็นในธุรกิจบริการและธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต การจัดอบรมพนักงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นความต้องการหลักในการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด ๆ ก็ตามล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องและจำเป็นกับการใช้งานทางเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการเพิ่มวิชาการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปในหลักสูตรที่สอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและโรงแรมมากขึ้นด้วย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล
ปรับจากทฤษฎีของ
Phillip Kotler.
(14th Edition, p. 215).
Marketing Management

- 1. เพศ
- 2. อายุ
- 3. รายได้ต่อเดือน
- 4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
- 5. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน
- 6. ระดับตำแหน่งงาน
- 7. ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรอิสระ

ทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Skill)

ตามทฤษฎีของ Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2014). Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report.

- 1. ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill)
- 2. ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)
- 3. ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)
- 4. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)
- 5. ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)

3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 โรงแรม โดยขนาดประชากรรวมเท่ากับ 4,865 คน

3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 โรงแรม งานวิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตร สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 369 คน และเพื่อป้องกันการแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ทางผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 41 ชุด รวมทั้งหมดเป็น 410 ชุด

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทางผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างการวิจัยแบบกลุ่ม (Proportional Sampling) โดยแบ่งกลุ่มของขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดประชากรทั้งหมดในแต่ละโรงแรม

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) หรือแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อสุ่มเก็บข้อมูลในแต่ละแผนก

ตารางที่ 3.1 ขนาดประชากรและขนาดตัวอย่าง

ชื่อโรงแรม	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
เครือเซ็นทรัล		
1. โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพ	897	68
2. โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว	710	54
เครือดุสิต		
3. โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ	715	54
4. โรงแรมดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ กรุงเทพฯ	205	16
5. โรงแรมรอยัล ปรีนเซส หลานหลวง	213	16
6. โรงแรมปทุมวัน ปรีนเซส เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ	550	42
เครืออมารี		
7. โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ	260	20
8. โรงแรมอมารี บลูเอวอร์ด กรุงเทพฯ	420	32

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
9. โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพฯ	525	40
10. โรงแรมอมารี เรสตีเดนซ์ กรุงเทพฯ	370	28
รวม	4,865	369

ที่มา: ข้อมูลจากการสอบถามผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละโรงแรม วันที่ 9 ตุลาคม 2559

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับสอบถามพนักงานโรงแรมเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกำหนดขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแหล่งข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร บทความ ทฤษฎี ตำรา หลักการ งานวิจัยและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ทักษะดิจิทัล (Digital Skill) ข้อมูลเครือโรงแรมไทย (Thai Hotel Chain) เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมกับงานวิจัย

2) ร่างแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารจากรายงานเรื่อง 1 ก Measuring Digital Skills From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report (Van Deursen Alexander, Helsper Ellen And Eynon Rebecca, 2014) เพื่อมาสร้าง แบบสอบถาม และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.เกียรติอนันต์ ส่วนแก้ว ตรวจสอบเนื้อหา รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามและปรับใช้เพื่อให้แบบสอบถามบรรลุตามวัตถุประสงค์

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) คะแนนจะแบ่งเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย 1 = เห็นด้วย 0 = ไม่แน่ใจ และ -1 = ไม่เห็นด้วย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการวิจัยมากขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม

เพิ่มเติมและนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่าน ประกอบด้วย

(1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิญญู นิรินาทล้ำพงศ์

ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรวรรณ อิ่มสมบัติ

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(3) นาย เทวินทร์ สุภา

ตำแหน่ง รองประธานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ จำกัด

(4) นาย สกกล ใบโสภณ

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ไอบีเอ็มประเทศไทย จำกัด

(5) นาย สาโรจน์ ใจรังสี

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายเทคนิค บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด

(6) นาย อนุสรณ์ สำอาง

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท เคทีซี (ประเทศไทย) จำกัด

(7) นาย จักรินทร์ เจริญนิติกุล

ตำแหน่ง ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค บริษัท ไอพีจี แอดเวทไทยซิ่ง จำกัด

สรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามทั้งหมดและทำการแก้ไขค่าความสอดคล้องที่ต่ำกว่า 0.5 จากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำแบบทดสอบที่แก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

4) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบโดยนำแบบสอบถามไปทดลองแจกให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือความเที่ยง (Reliability) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากนั้นส่งผลการทดสอบให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความเป็นไปได้ทางสถิติโดยกำหนดให้ได้ระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่า 0.70ดังผลการทดสอบตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 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
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.959

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า มีค่า Cronbach's Alpha อยู่ระหว่าง 0.818 และ 0.960 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

3.3.2 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษี วุฒิการศึกษาสูงสุด ลักษณะงาน ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษา โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ และให้กรอกคำถามจำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับทักษะดิจิทัลด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่ต้องพิจารณาและเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

กลุ่มของทักษะทางดิจิทัลด้านการใช้อินเทอร์เน็ต

1. ทักษะความสามารถใช้งาน (Operational Skill) จำนวน 10 ข้อ
2. ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) จำนวน 8 ข้อ
3. ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) จำนวน 6 ข้อ
4. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) จำนวน 7 ข้อ
5. ทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) จำนวน 3 ข้อ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการปรับคำถามของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ในแบบสอบถามเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. คำถามด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) เป็นคำถามเชิงลบ ผู้วิจัยจึงได้เปลี่ยนเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด

2. คำถามที่เฉพาะเจาะจง หรือ คำถามเชิงลึกจะไม่ถูกนำมารวมในการวิจัยนี้เนื่องจากไม่สามารถที่จะใช้กับบุคคลทั่วไปได้

แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก คือ ได้ และ ไม่ได้ และใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ได้	หมายถึง	สามารถทำได้	มีคะแนน = 1
ไม่ได้	หมายถึง	ไม่สามารถทำได้	มีคะแนน = 0

การแปลค่าความหมายจะให้คะแนนแต่ละกลุ่ม และภาพรวมทุกกลุ่มของทักษะ มีค่า 100% โดยการนำค่าที่ได้มาคูณกับ 100 เพื่อให้เป็นเปอร์เซ็นต์ โดยเกณฑ์ในการแบ่งความสามารถทางทักษะจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้ (อุไร จิรัชต์ริมงคล, 2556) ตามหลักสากล ดังนี้

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

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการดังนี้

1) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ประชากรที่ระบุไว้ และรวบรวมแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเอง พร้อมสำรวจความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

2) นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดทำข้อมูล โดยกำหนดรหัส เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลและเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ดัชนีโดยการปรับฐานการวัดที่อาศัยเกณฑ์ภายในกลุ่ม โดยอาศัยค่าสูงสุดและค่าต่ำสุดของกลุ่มเป็นค่าอ้างอิงในการปรับ (Min-Max Normalization Index) ใช้ระยะห่างระหว่างค่าสูงสุดกับค่าต่ำสุด โดยจะให้ค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้สำหรับคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันให้มีความชัดเจนขึ้น

สถิติอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-Test แบบอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way-Anova)

สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และ (Spearman Rank Correlation) เพื่อใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับความ โดยการทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 ชุด และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 416 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 99.04 แล้วนำมาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สามารถนำเสนอผลการศึกษาลำดับของวัตถุประสงค์การศึกษาและสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ของการเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาความถี่และหาค่าร้อยละเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	38.6
หญิง	254	61.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ระหว่าง 20 – 33 ปี	298	72.9
ระหว่าง 34 – 40 ปี	71	17.4
ระหว่าง 41 – 47 ปี	25	6.1
ระหว่าง 48 – 54 ปี	12	2.9
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	3	0.7
3. รายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณ		
7,000 บาท หรือ ต่ำกว่า	9	2.2
ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท	52	12.7
ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท	67	16.3
ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท	82	20.0
ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท	91	22.1
ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท	56	13.6
ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท	19	4.6
ระหว่าง 35,001 - 40,000 บาท	17	4.1
มากกว่า 40,000 บาท	18	4.4
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	3	0.7
ม.6 หรือ ปวช.	33	8.0
อนุปริญญา หรือ ปวส.	46	11.0
ปริญญาตรี	307	74.0
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.3
5. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน		
พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า (Front Office)	197	48.1
ฝ่ายการเงิน/บัญชี	62	15.2
ฝ่ายบุคคล	38	9.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายขาย และ การตลาด	70	17.1
ฝ่ายเทคนิค	42	10.3
6. ระดับตำแหน่ง		
พนักงานทั่วไป	289	69.8
หัวหน้างาน	86	20.8
ผู้บริหารระดับกลาง	31	7.5
ผู้บริหารระดับสูง	8	1.9
7. ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษา		
ไม่เกิน 1 ปี	61	14.7
ระหว่าง 2 – 5 ปี	142	34.1
ระหว่าง 6 – 10 ปี	108	26.0
ระหว่าง 11 – 15 ปี	64	15.4
ระหว่าง 16 – 20 ปี	30	7.2
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	11	2.6

จากตารางที่ 4.1 มีผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถนำมาใช้ได้ทั้งสิ้นจำนวน 414 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 61.4 มีอายุระหว่าง 20 – 33 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.1 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 ทำงานในส่วนของพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 69.8 และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษาระหว่าง 2 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏดังตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะอินเทอร์เน็ตในภาพรวม แบบค่าเฉลี่ยปกติและ ค่าเฉลี่ยดัชนี (Min-Max Normalization Index)

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ยปกติ		ค่าเฉลี่ยดัชนี		ระดับทักษะ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.91	0.14	0.90	0.15	มากที่สุด
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.91	0.17	0.91	0.17	มากที่สุด
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.90	0.18	0.88	0.21	มากที่สุด
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.70	0.22	0.65	0.26	มาก
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.87	0.23	0.87	0.23	มากที่สุด
ภาพรวม	0.86	0.13	0.81	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการใช้งาน (Operational Skill)

ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
ท่านสามารถเปิดไฟล์ (File) ที่ท่านดาวน์โหลด (Download) มาจากเว็บไซต์ (Website)	0.97	0.17	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
ท่านสามารถดาวน์โหลด (Download) หรือ บันทึก (Save) รูปที่ต้องการจากหน้าเว็บไซต์	0.98	0.13	มากที่สุด
ท่านสามารถใช้งานคีย์ลัด (Shortcut Key) เช่น CTRL-C สำหรับการคัดลอก / CTRL-S สำหรับการบันทึก (Save)	0.92	0.27	มากที่สุด
ท่านสามารถเปิดแท็บใหม่ (New Tab) ในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)	0.91	0.29	มากที่สุด
ท่านสามารถบันทึกหน้าเว็บไซต์ที่ท่านใช้งานบ่อยๆ (Bookmark/ Favorite Website)	0.91	0.29	มากที่สุด
ท่านสามารถระบุได้ว่าส่วนใดในหน้าเว็บไซต์ที่สามารถคลิก (Hyperlink) ไปยังหน้าอื่น	0.89	0.32	มากที่สุด
ท่านสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ (Form online) บนหน้าเว็บไซต์ (Website)	0.91	0.28	มากที่สุด
ท่านสามารถอัปโหลดไฟล์ (Upload File)	0.92	0.27	มากที่สุด
ท่านสามารถปรับค่าความเป็นส่วนตัว (Privacy Setting) ในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)	0.74	0.44	มาก
ท่านสามารถต่อไวไฟ (Wi-Fi Connection)	0.93	0.25	มากที่สุด
สรุปทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.91	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการใช้งาน (Operational Skill) พบว่า มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 0.91) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถดาวน์โหลด (Download) หรือ บันทึก (Save) รูปที่ต้องการจากหน้าเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมา คือ สามารถเปิดไฟล์ (File) ที่ดาวน์โหลด (Download) มาจากหน้าเว็บไซต์ (Website) ได้ ผลการศึกษาได้สะท้อนให้เห็นทักษะที่ได้มาจากการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถเหล่านี้อยู่แล้ว หรือมีประสบการณ์ส่วนบุคคลมาก่อน ทำให้ทักษะเหล่านี้ได้ถูกปลูกฝังไว้และมีระดับที่มาก เนื่องจากทักษะเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของตัวพนักงานเอง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)

ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
ท่านสามารถคิดคำค้นหา (Keyword) เพื่อค้นหาสิ่งต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต	0.95	0.22	มากที่สุด
ท่านสามารถค้นหาเว็บไซต์ (Website History) ที่ท่านเคยเข้ามา ก่อน	0.94	0.25	มากที่สุด
ท่านสามารถค้นหาข้อมูลออนไลน์ (Online Search Engine) ได้อย่างสะดวก	0.94	0.24	มากที่สุด
ท่านสามารถระบุถึงขั้นตอนการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ที่ใช้งาน อยู่หรือกำลังเปิดดูอยู่	0.91	0.29	มากที่สุด
ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ที่มีการออกแบบที่ซับซ้อน (Designed confusing)	0.83	0.38	มากที่สุด
ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ที่มีรูปแบบ (Layout) แตกต่าง กัน	0.86	0.35	มากที่สุด
ท่านสามารถประเมินระดับทักษะตนเองในการค้นหาข้อมูล ออนไลน์ (Online Information)	0.90	0.31	มากที่สุด
ท่านสามารถพิจารณาว่าข้อมูลออนไลน์ (Online Information) ที่สืบค้นมีความน่าเชื่อถือ	0.93	0.25	มากที่สุด
สรุปทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.91	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) พบว่ามีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 0.91) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานเครือข่ายโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถคิดคำค้นหา (Keyword) เพื่อค้นหาสิ่งต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตได้มากที่สุด รองลงมา คือ สามารถค้นหาเว็บไซต์ (Website History) ที่เคยเข้ามา ก่อนและสามารถค้นหาข้อมูลออนไลน์ (Online Search Engine) ได้อย่างสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)

ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
ท่านสามารถพิจารณาได้ว่าข้อมูลประเภทใดควรแชร์หรือไม่ควรในโลกออนไลน์	0.94	0.23	มากที่สุด
ท่านสามารถพิจารณาได้ว่าเวลาใดที่ท่านควรแชร์หรือไม่ควรแชร์ข้อมูลในโลกออนไลน์	0.92	0.27	มากที่สุด
ท่านสามารถพิจารณาถึงสิ่งที่จะต้องระวังในการแสดงความคิดเห็น (Comment) ต่อสถานการณ์ที่พบในโลกออนไลน์ (Social Network)	0.91	0.29	มากที่สุด
ท่านสามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนบุคคลที่ท่านได้แชร์ข้อมูลด้วยใน Facebook หรือ Instagram เช่น เพื่อน (Friends) หรือเพื่อนของเพื่อน (Friends of Friends) หรือ ในสาธารณะ (Public)	0.85	0.36	มากที่สุด
ท่านสามารถลบเพื่อนออกจากรายชื่อ (Contact List) เช่น ใน Facebook หรือ Instagram	0.90	0.30	มากที่สุด
ท่านสามารถตัดสินใจได้ว่าจะติดตาม (Follow) ใครในโลกออนไลน์ เช่น ใน Twitter, Instagram หรือ Facebook	0.90	0.30	มากที่สุด
สรุปทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.90	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) พบว่ามีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 0.90) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถพิจารณาได้ว่าข้อมูลประเภทใดควรแชร์หรือไม่ควรในโลกออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ สามารถพิจารณาได้ว่าเวลาใดที่ควรแชร์หรือไม่ควรแชร์ข้อมูลในโลกออนไลน์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
ท่านสามารถสร้างสิ่งใหม่ๆจากสิ่งที่มีอยู่ เช่น รูปภาพ เพลง หรือ วิดีโอ	0.88	0.33	มากที่สุด
ท่านสามารถสร้างเว็บไซต์ (Website)	0.49	0.50	น้อยที่สุด
ท่านสามารถแยกประเภทของเนื้อหาออนไลน์ที่มีลิขสิทธิ์	0.69	0.46	ปานกลาง
ท่านสามารถอัปโหลดวิดีโอ (Video Upload)	0.83	0.38	มากที่สุด
ท่านสามารถค้นหาแหล่งดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์และปลอดภัย	0.63	0.48	ปานกลาง
ท่านสามารถเขียนฟอรัม (Forum) บล็อก (Block) หรือ เว็บไซต์ (Website)	0.49	0.50	น้อยที่สุด
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น (Comment) สิ่งต่างๆบนโลกออนไลน์ (Online) ด้วยความมั่นใจ	0.86	0.35	มากที่สุด
สรุปทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.70	0.22	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) พบว่ามีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 0.70) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสร้างสิ่งใหม่ ๆ จากสิ่งที่มีอยู่ เช่น รูปภาพ เพลง หรือ วิดีโอได้มากที่สุด รองลงมา คือ สามารถแสดงความคิดเห็น (Comment) สิ่งต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ (Online) ด้วยความมั่นใจ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในด้านทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)

ระดับทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (Mobile Application Download) มาที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	0.89	0.31	มากที่สุด
ท่านสามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน (Install Mobile Application) ที่ดาวน์โหลดมาในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	0.88	0.32	มากที่สุด
ท่านสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายการใช้งานที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชัน (Mobile Application Usage Cost - Tracking) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	0.84	0.36	มากที่สุด
สรุประดับทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile)	0.87	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ทักษะอินเทอร์เน็ตในด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) พบว่ามีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 0.87) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (Mobile Application Download) มาที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนได้มากที่สุด รองลงมา คือ สามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน (Install Mobile Application) ที่ดาวน์โหลดมาในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนได้

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีที่ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปรากฏดังตารางที่ 4.8 ถึงตารางที่ 4.35 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีที่เพศแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	ชาย		หญิง		T	P-Value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.92	0.14	0.90	0.14	0.99	0.32	ไม่แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.92	0.15	0.89	0.18	1.69	0.92	ไม่แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.89	0.19	0.91	0.16	-1.17	0.26	ไม่แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.73	0.21	0.67	0.23	2.55	0.01	แตกต่างกัน
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.90	0.21	0.86	0.24	1.94	0.05	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	0.87	0.12	0.85	0.13	1.90	0.06	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านพบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน คือ ทักษะทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) โดยที่เพศชายมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีที่อายุแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	20 – 33 ปี		34 – 40 ปี		41 – 47 ปี		48 – 54 ปี		55 ปีขึ้นไป		F	Sig	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.93	0.11	0.90	0.18	0.78	0.23	0.85	0.20	0.87	0.23	6.54	0.00	แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.94	0.11	0.83	0.25	0.79	0.30	0.85	0.19	0.87	0.13	9.29	0.00	แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.91	0.17	0.88	0.21	0.87	0.17	0.88	0.23	0.82	0.02	0.81	0.54	ไม่แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.72	0.21	0.64	0.24	0.59	0.24	0.71	0.23	0.43	0.00	3.79	0.00	แตกต่าง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.90	0.19	0.84	0.28	0.72	0.28	0.72	0.34	0.72	0.25	6.30	0.00	แตกต่าง
ภาพรวม	0.88	0.10	0.82	0.16	0.75	0.18	0.80	0.17	0.74	0.11	9.15	0.00	แตกต่าง

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านพบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันเพียงด้านคือทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 – 33 ปี มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 34 – 40 ปี 48 – 54 ปี 41 – 47 ปี และอายุ 55 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบอายุกับทักษะการใช้งาน (Operational Skill)

อายุ	\bar{X}	20 – 33 ปี	34 – 40 ปี	41 – 47 ปี	48 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ระหว่าง 20 – 33 ปี	0.93	-	0.03	0.15*	-0.08	0.06
ระหว่าง 34 – 40 ปี	0.90		-	0.12*	-0.05	0.03
ระหว่าง 41 – 47 ปี	0.78			-	0.07	0.09
ระหว่าง 48 – 54 ปี	0.85				-	0.02
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	0.87					-

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่ต่างกัน 2 คู่ คือ 1) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 41-47 ปี และ 2) อายุระหว่าง 34 – 40 ปี กับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 47 ปี มีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบอายุกับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)

อายุ	\bar{X}	20 – 33 ปี	34 – 40 ปี	41 – 47 ปี	48 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ระหว่าง 20 – 33 ปี	0.94	-	0.11*	0.15*	0.08	0.07
ระหว่าง 34 – 40 ปี	0.83		-	0.04	0.03	0.04
ระหว่าง 41 – 47 ปี	0.79			-	0.07	0.08
ระหว่าง 48 – 54 ปี	0.85				-	0.01
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	0.87					-

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 2 คู่ คือ 1) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 34 – 40 ปี และ 2) อายุระหว่าง 20 – 33 ปีกับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 47 ปี มีทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบอายุกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

อายุ	\bar{X}	20 – 33 ปี	34 – 40 ปี	41 – 47 ปี	48 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ระหว่าง 20 – 33 ปี	0.72	-	0.08*	0.12*	0.01	0.29*
ระหว่าง 34 – 40 ปี	0.64		-	0.04	0.07	0.21
ระหว่าง 41 – 47 ปี	0.59			-	0.12	0.17
ระหว่าง 48 – 54 ปี	0.71				-	0.29*
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	0.43					-

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 34 – 40 ปี 2) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี 3) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป 4) อายุระหว่าง 48 – 54 ปี กับอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบอายุกับทักษะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)

อายุ	\bar{X}	20 – 33 ปี	34 – 40 ปี	41 – 47 ปี	48 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ระหว่าง 20 – 33 ปี	0.90	-	0.06*	0.18*	0.18*	0.18
ระหว่าง 34 – 40 ปี	0.84		-	0.12*	0.12	0.12
ระหว่าง 41 – 47 ปี	0.72			-	0.00	0.00
ระหว่าง 48 – 54 ปี	0.72				-	0.00
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	0.72					-

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่ต่างกัน 5 คู่ คือ 1) อายุน้อยกว่า 20 ปี กับอายุระหว่าง 34 – 40 ปี 2) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 34 – 40 ปี 3) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี 4) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 48 – 54 ปี และ 5) อายุระหว่าง 34 – 40 ปี กับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีทักษะด้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบอายุกับทักษะในภาพรวม

อายุ	\bar{X}	20 – 33 ปี	34 – 40 ปี	41 – 47 ปี	48 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ระหว่าง 20 – 33 ปี	0.88	-	0.06*	0.13*	0.07*	0.14
ระหว่าง 34 – 40 ปี	0.82		-	0.06*	0.01	0.08
ระหว่าง 41 – 47 ปี	0.75			-	0.05	0.01
ระหว่าง 48 – 54 ปี	0.80				-	0.06
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	0.74					-

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่ต่างกัน 4 คู่ คือ 1) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 34 – 40 ปี 2) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี 3) อายุระหว่าง 20 – 33 ปี กับอายุระหว่าง 48 – 54 ปี 4) อายุระหว่าง 34 – 40 ปี กับอายุระหว่าง 41 – 47 ปี โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีทักษะในภาพรวมน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	7,000 บาท หรือต่ำกว่า		7,001 – 10,000 บ.		10,001 – 15,000 บ.		15,001 – 20,000 บ.		20,001 – 25,000 บ.		25,001 - 30,000 บ.		30,001 - 35,000 บ.		35,001 - 40,000 บ.		มากกว่า 40,000 บ.		F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.89	0.15	0.87	0.19	0.84	0.19	0.93	0.12	0.94	0.09	0.93	0.10	0.94	0.10	0.95	0.10	0.92	0.16	3.55	0.00	แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.92	0.14	0.86	0.22	0.86	0.24	0.90	0.15	0.92	0.14	0.95	0.09	0.93	0.14	0.95	0.10	0.94	0.13	2.21	0.03	แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.83	0.25	0.90	0.20	0.82	0.25	0.93	0.14	0.93	0.12	0.96	0.07	0.90	0.16	0.87	0.25	0.91	0.10	3.91	0.00	แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.79	0.18	0.66	0.23	0.64	0.21	0.66	0.23	0.77	0.21	0.68	0.22	0.76	0.16	0.73	0.23	0.78	0.17	3.52	0.00	แตกต่าง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.93	0.15	0.87	0.30	0.87	0.23	0.86	0.23	0.89	0.21	0.86	0.21	0.93	0.14	0.98	0.08	0.76	0.32	1.39	0.20	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	0.87	0.15	0.83	0.17	0.80	0.15	0.85	0.12	0.89	0.10	0.88	0.10	0.89	0.08	0.90	0.13	0.90	0.13	3.14	0.00	แตกต่าง

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านพบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 40,000 บาท มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 7,000 บาทหรือต่ำกว่า และ 30,001 – 35,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 7,001 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ตามลำดับ ๘

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณกับทักษะการใช้งาน (Operational Skill)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	7,000 บ. หรือต่ำกว่า	7,001 – 10,000 บ.	10,001 – 15,000 บ.	15,001 – 20,000 บ.	20,001 – 25,000 บ.	25,001 - 30,000 บ.	30,001 - 35,000 บ.	35,001 - 40,000 บ.	มากกว่า 40,000 บ.
7,000 บาท หรือต่ำกว่า	0.89	-	0.02	0.04	0.04	0.05	0.04	0.05	0.06	0.03
7,001 - 10,000 บาท	0.87		-	0.03	0.05*	0.06*	0.06*	0.07	0.08*	0.05
10,001 - 15,000 บาท	0.84			-	0.08*	0.09*	0.08*	0.09*	0.10*	0.07*
15,001 - 20,000 บาท	0.93				-	0.01	0.01	0.01	0.03	0.00
20,001 - 25,000 บาท	0.94					-	-0.01	0.00	0.01	0.02
25,001 - 30,000 บาท	0.94						-	0.00	0.02	0.01
30,001 - 35,000 บาท	0.94							-	0.02	0.01
35,001 - 40,000 บาท	0.95								-	0.03
มากกว่า 40,000 บาท	0.92									-

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 10 คู่ คือ 1) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท 2) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 3) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 25,001 - 30,000 บาท 4) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 35,001 - 40,000 บาท 5) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทกับ 15,001 - 20,000 บาท 6) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 กับ 20,001 - 25,000 บาท 7) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 กับ 25,001 - 30,000 บาท 8) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 30,001 - 35,000 บาท 9) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 35,001 - 40,000 บาท และรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงรายได้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณกับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	7,000 บ. หรือต่ำกว่า	7,001 – 10,000 บ.	10,001 – 15,000 บ.	15,001 – 20,000 บ.	20,001 – 25,000 บ.	25,001 – 30,000 บ.	30,001 – 35,000 บ.	35,001 – 40,000 บ.	มากกว่า 40,000 บ.
7,000 บาท หรือต่ำกว่า	0.92	-	0.06	0.06	0.02	0.01	0.04	0.01	0.03	0.03
7,001 - 10,000 บาท	0.86		-	0.00	0.05	0.06*	0.09*	0.07	0.09*	0.09
10,001 - 15,000 บาท	0.86			-	0.04	0.06*	0.09*	0.07	0.09*	0.09
15,001 - 20,000 บาท	0.90				-	0.02	0.05	0.03	0.05	0.04
20,001 - 25,000 บาท	0.92					-	0.03	0.00	0.03	0.02
25,001 - 30,000 บาท	0.95						-	0.03	0.00	0.01
30,001 - 35,000 บาท	0.93							-	0.02	0.02
35,001 - 40,000 บาท	0.95								-	0.00
มากกว่า 40,000 บาท	0.94									-

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 6 คู่ คือ 1) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 2) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 25,001 - 30,000 บาท 3) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 35,001 - 40,000 บาท 4) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 5) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 25,001 - 30,000 บาท และ 6) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 10,001 - 15,000 บาท มีทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงรายได้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณกับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	7,000 บ. หรือต่ำกว่า	7,001 – 10,000 บ.	10,001 – 15,000 บ.	15,001 – 20,000 บ.	20,001 – 25,000 บ.	25,001 – 30,000 บ.	30,001 – 35,000 บ.	35,001 – 40,000 บ.	มากกว่า 40,000 บ.
7,000 บาท หรือต่ำกว่า	0.83	-	0.06	0.02	0.10	0.10	0.12*	0.07	0.04	0.07
7,001 - 10,000 บาท	0.90		-	0.08*	0.04	0.03	0.06*	0.01	0.02	0.01
10,001 - 15,000 บาท	0.82			-	0.11*	0.11*	0.14*	0.08*	0.06	0.09*
15,001 - 20,000 บาท	0.93				-	0.00	0.03	0.03	0.06	0.03
20,001 - 25,000 บาท	0.93					-	0.03	0.03	0.06	0.02
25,001 - 30,000 บาท	0.96						-	0.06	0.09	0.05
30,001 - 35,000 บาท	0.90							-	0.03	0.00
35,001 - 40,000 บาท	0.87								-	0.03
มากกว่า 40,000 บาท	0.91									-

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 8 คู่ คือ 1) รายได้ระหว่าง 7,000 บาท หรือต่ำกว่า กับ 25,001 - 30,000 บาท 2) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 10,001 - 15,000 บาท 3) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 25,001 - 30,000 บาท 4) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท 5) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 6) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 25,001 - 30,000 บาท 7) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 30,001 - 35,000 บาท และ 8) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีทักษะทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงรายได้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	7,000 บ. หรือต่ำกว่า	7,001 – 10,000 บ.	10,001 – 15,000 บ.	15,001 – 20,000 บ.	20,001 – 25,000 บ.	25,001 – 30,000 บ.	30,001 – 35,000 บ.	35,001 – 40,000 บ.	มากกว่า 40,000 บ.
7,000 บาท หรือต่ำกว่า	0.79	-	0.14	0.15*	0.14	0.02	0.12	0.04	0.06	0.01
7,001 - 10,000 บาท	0.66		-	0.02	0.00	0.11*	0.02	0.10	0.07	0.12*
10,001 - 15,000 บาท	0.64			-	0.02	0.13*	0.04	0.12*	0.09	0.14*
15,001 - 20,000 บาท	0.66				-	0.11*	0.02	0.10	0.08	0.12*
20,001 - 25,000 บาท	0.77					-	0.09*	0.01	0.04	0.01
25,001 - 30,000 บาท	0.68						-	0.08	0.06	0.11
30,001 - 35,000 บาท	0.76							-	0.03	0.03
35,001 - 40,000 บาท	0.73								-	0.05
มากกว่า 40,000 บาท	0.78									-

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 9 คู่ คือ 1) รายได้ระหว่าง 7,000 บาทหรือต่ำกว่ากับ 10,001 - 15,000 บาท 2) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 3) รายได้ระหว่าง 7,001 - 10,000 บาท กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท 4) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 5) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 30,001 - 35,000 บาท 6) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท 7) รายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท 8) รายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท และ 9) รายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท กับ 25,001 - 30,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงรายได้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณกับทักษะในภาพรวม

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	7,000 บ. หรือต่ำกว่า	7,001 – 10,000 บ.	10,001 – 15,000 บ.	15,001 – 20,000 บ.	20,001 – 25,000 บ.	25,001 - 30,000 บ.	30,001 - 35,000 บ.	35,001 - 40,000 บ.	มากกว่า 40,000 บ.
7,000 บาท หรือต่ำกว่า	0.87	-	0.04	0.07	0.02	0.02	0.00	0.02	0.03	0.01
7,001 - 10,000 บาท	0.83		-	0.03	0.02	0.06*	0.05	0.06	0.07	0.03
10,001 - 15,000 บาท	0.80			-	0.05*	0.08*	0.07*	0.08*	0.09*	0.06
15,001 - 20,000 บาท	0.85				-	0.04	0.02	0.04	0.04	0.01
20,001 - 25,000 บาท	0.89					-	0.01	0.00	0.01	0.03
25,001 - 30,000 บาท	0.88						-	0.02	0.02	0.01
30,001 - 35,000 บาท	0.89							-	0.01	0.03
35,001 - 40,000 บาท	0.90								-	0.03
มากกว่า 40,000 บาท	0.86									-

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 6 คู่ คือ 1) รายได้ระหว่าง 7,000 – 10,000 บาท กับ 20,001 – 25,000 บาท 2) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 15,001 – 20,000 บาท 3) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 20,001 – 25,000 บาท 4) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 25,001 – 30,000 บาท 5) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 30,001 -35,000 และ 6) รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กับ 35,001 – 40,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีทักษะในภาพรวมน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงรายได้

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	ม.3 หรือต่ำกว่า		ม.6 หรือ ปวช.		อนุปริญญา หรือ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.70	0.20	0.79	0.23	0.85	0.20	0.93	0.11	0.97	0.07	13.43	0.00	แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.67	0.26	0.82	0.25	0.83	0.30	0.93	0.13	0.93	0.11	7.13	0.00	แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.61	0.10	0.83	0.18	0.80	0.30	0.93	0.13	0.87	0.20	10.94	0.00	แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.57	0.29	0.58	0.24	0.72	0.27	0.70	0.21	0.75	0.20	3.34	0.01	แตกต่าง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.89	0.19	0.75	0.28	0.84	0.31	0.88	0.21	0.97	0.09	4.24	0.00	แตกต่าง
ภาพรวม	0.69	0.15	0.75	0.16	0.81	0.21	0.87	0.10	0.90	0.09	11.51	0.00	แตกต่าง

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันในทุกด้าน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับทักษะการใช้งาน (Operational Skill)

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ม.3 หรือ ต่ำกว่า	ม.6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	0.70	-	0.09	0.15	0.22*	0.26*
ม.6 หรือ ปวช.	0.79		-	0.06	0.13*	0.17*
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0.85			-	0.07*	0.11*
ปริญญาตรี	0.93				-	0.04
สูงกว่าปริญญาตรี	0.97					-

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 6 คู่ คือ 1) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับวุฒิปริญญาตรี 2) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับสูงกว่าปริญญาตรี 3) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิปริญญาตรี 4) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี 5) วุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิปริญญาตรี และ 6) วุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่มีวุฒิม.3 หรือต่ำกว่ามีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงรายได้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิการศึกษากับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ม.3 หรือ ต่ำกว่า	ม.6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	0.67	-	0.16	0.17	0.25*	0.26*
ม.6 หรือ ปวช.	0.82		-	0.01	0.10*	0.10*
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0.83			-	0.09*	0.10*
ปริญญาตรี	0.93				-	0.01
สูงกว่าปริญญาตรี	0.93					0.23*

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 7 คู่ คือ 1) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับวุฒิปริญญาตรี 2) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับสูงกว่าปริญญาตรี 3) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิปริญญาตรี 4) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี 5) วุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิปริญญาตรี 6) วุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี และวุฒิส่งกว่าปริญญาตรีกับวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่มีวุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่า มีทักษะการ ค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิการศึกษากับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ม.3 หรือ ต่ำกว่า	ม.6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	0.61	-	0.22*	0.18	0.18	0.26*
ม.6 หรือ ปวช.	0.83		-	0.03	0.03	0.03
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0.80			-	0.13*	0.07
ปริญญาตรี	0.93				-	0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	0.87					-

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับวุฒิ ม. 6 หรือ ปวช. 2) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับวุฒิสองปริญญาตรี และ 3) วุฒิอนุปริญญา หรือ ปวส. กับวุฒิปริญญาตรี โดยพนักงานที่วุฒิการศึกษา ม.3 หรือต่ำกว่ามีทักษะทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิการศึกษากับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ม.3 หรือ ต่ำกว่า	ม.6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	0.57	-	0.00	0.14	0.13	0.18
ม.6 หรือ ปวช.	0.58		-	0.14*	0.12*	0.17*
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0.72			-	0.01	0.03
ปริญญาตรี	0.70				-	0.05
สูงกว่าปริญญาตรี	0.75					-

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. 2) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิปริญญาตรี และ 3) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่วุฒิ ม.3 หรือ ต่ำกว่ามีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิการศึกษากับทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ม.3 หรือ ต่ำกว่า	ม.6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	0.89	-	0.14	0.04	0.00	0.08
ม.6 หรือ ปวช.	0.75		-	0.09	0.13*	0.22*
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0.84			-	0.04	0.13*
ปริญญาตรี	0.88				-	0.08
สูงกว่าปริญญาตรี	0.97					-

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ห้รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิปริญญาตรี 2) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี และ 3) วุฒอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่มีวุฒิ ม.6 หรือ ปวช.มีทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านวุฒิการศึกษากับทักษะ โดยภาพรวม

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ม.3 หรือ ต่ำกว่า	ม.6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ม.3 หรือ ต่ำกว่า	0.69	-	0.06	0.11	0.18*	0.21*
ม.6 หรือ ปวช.	0.75		-	0.05	0.12*	0.14*
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0.81			-	0.06*	0.09*
ปริญญาตรี	0.87				-	0.02
สูงกว่าปริญญาตรี	0.90					-

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ห้รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 6 คู่ คือ 1) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับวุฒิปริญญาตรี 2) วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ากับสูงกว่าปริญญาตรี 3) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิปริญญาตรี 4) วุฒิ ม.6 หรือ ปวช. กับวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี 5) วุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิปริญญาตรี และ 6) วุฒิอนุปริญญาหรือ ปวส. กับวุฒิส่งกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่วุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่ามีทักษะ โดยภาพรวมน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	พจน. ต้อนรับ/ สนง. ส่วนหน้า		ฝ่ายขาย และการตลาด		ฝ่ายการเงิน/ บัญชี		ฝ่ายบุคคล		ฝ่ายเทคนิค		F	Sig	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.92	0.11	0.90	0.13	0.89	0.17	0.93	0.13	0.89	0.21	0.86	0.49	ไม่แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.92	0.15	0.84	0.16	0.93	0.12	0.93	0.13	0.90	0.23	3.41	0.01	แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.92	0.15	0.90	0.20	0.90	0.19	0.93	0.13	0.81	0.27	3.64	0.01	แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.71	0.22	0.62	0.21	0.69	0.18	0.70	0.23	0.77	0.24	3.12	0.02	แตกต่าง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.88	0.22	0.86	0.20	0.80	0.32	0.89	0.19	0.93	0.23	1.93	0.10	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	0.87	0.12	0.82	0.11	0.84	0.12	0.84	0.12	0.86	0.18	2.05	0.09	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านพบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันสามด้าน คือ ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)

ฝ่ายปฏิบัติงาน	\bar{X}	พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า	ฝ่ายขาย และ การตลาด	ฝ่ายการเงิน/บัญชี	ฝ่ายบุคคล	ฝ่ายเทคนิค
พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า	0.15	-	0.07*	0.01	0.01	0.01
ฝ่ายขายและ การตลาด	0.16		-	0.08*	0.09*	0.05
ฝ่ายการเงิน/บัญชี	0.12			-	0.00	0.02
ฝ่ายบุคคล	0.13				-	0.03
ฝ่ายเทคนิค	0.23					-

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) ฝ่ายพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้า กับฝ่ายขายและการตลาด 2) ฝ่ายขายและการตลาดกับฝ่ายการเงินและบัญชี และ 3) ฝ่ายขายและการตลาดกับฝ่ายบุคคล โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการเงินและบัญชีมีทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกฝ่าย

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)

ฝ่ายปฏิบัติงาน	\bar{X}	พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า	ฝ่ายขาย และ การตลาด	ฝ่ายการเงิน/บัญชี	ฝ่ายบุคคล	ฝ่ายเทคนิค
พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า	0.15	-	0.02	0.02	0.01	0.10*
ฝ่ายขายและ การตลาด	0.20		-	0.00	0.03	0.08*
ฝ่ายการเงิน/บัญชี	0.19			-	0.03	0.08*
ฝ่ายบุคคล	0.13				-	0.11*
ฝ่ายเทคนิค	0.27					-

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่ามีคู่ที่ต่างกัน 4 คู่ คือ 1) ฝ่ายพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้ากับฝ่ายเทคนิค 2) ฝ่ายขายและการตลาดกับฝ่ายเทคนิค 3) ฝ่ายการเงิน/บัญชีกับฝ่ายเทคนิค และ 4) ฝ่ายบุคคลกับฝ่ายเทคนิค โดยพนักงานฝ่ายบุคคลมีทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกฝ่ายปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

ฝ่ายปฏิบัติงาน	\bar{X}	พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า	ฝ่ายขาย และ การตลาด	ฝ่ายการเงิน/บัญชี	ฝ่ายบุคคล	ฝ่ายเทคนิค
พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า	0.22	-	0.08*	0.01	0.00	0.06
ฝ่ายขายและ การตลาด	0.21		-	0.07	0.08*	0.14*
ฝ่ายการเงิน/บัญชี	0.18			-	0.00	0.07
ฝ่ายบุคคล	0.23				-	0.06
ฝ่ายเทคนิค	0.24					-

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) ฝ่ายพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้ากับฝ่ายขายและการตลาด 2) ฝ่ายขายและการตลาดกับฝ่ายบุคคลและ 3) ฝ่ายขายและการตลาดกับฝ่ายเทคนิค โดยพนักงานฝ่ายการเงิน/บัญชีมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกฝ่ายปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	พนักงานทั่วไป		หัวหน้างาน		ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้บริหารระดับสูง		F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	s.d.	\bar{X}	s.d.	\bar{X}	s.d.	\bar{X}	s.d.			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.91	0.14	0.91	0.14	0.95	0.10	0.81	0.22	2.42	0.07	ไม่แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.90	0.17	0.92	0.15	0.96	0.07	0.87	0.19	1.54	0.20	ไม่แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.91	0.18	0.89	0.18	0.94	0.08	0.94	0.09	0.84	0.47	ไม่แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.70	0.23	0.70	0.19	0.69	0.21	0.73	0.23	0.09	0.96	ไม่แตกต่าง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.89	0.22	0.84	0.25	0.89	0.17	0.88	0.25	0.87	0.45	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	0.86	0.13	0.85	0.12	0.89	0.09	0.85	0.15	0.68	0.57	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาแตกต่างกัน

กลุ่มของทักษะด้าน อินเทอร์เน็ต	ไม่เกิน 1 ปี		2 – 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 ปีขึ้นไป		F	Sig	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.90	0.14	0.91	0.14	0.92	0.13	0.93	0.16	0.86	0.15	0.88	0.15	1.07	0.38	ไม่แตกต่าง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.93	0.11	0.91	0.15	0.91	0.20	0.87	0.20	0.93	0.13	0.79	0.20	1.84	0.10	ไม่แตกต่าง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.85	0.24	0.93	0.14	0.90	0.18	0.93	0.14	0.89	0.13	0.78	0.27	3.57	0.00	แตกต่าง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.69	0.21	0.69	0.21	0.73	0.24	0.69	0.23	0.62	0.24	0.64	0.21	1.31	0.26	ไม่แตกต่าง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.91	0.20	0.88	0.23	0.87	0.24	0.89	0.21	0.78	0.25	0.74	0.27	2.22	0.05	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	0.86	0.12	0.87	0.13	0.86	0.13	0.86	0.13	0.82	0.10	0.77	0.17	1.94	0.09	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านพบว่าเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่เปรียบเทียบด้านประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา กับทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 1 ปี	2 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ปี	0.85	-	0.08*	0.05	0.08*	0.04	0.06
2 – 5 ปี	0.93		-	0.03	0.00	0.04	0.14*
6 – 10 ปี	0.90			-	0.03	0.00	0.11*
11 – 15 ปี	0.93				-	0.04	0.14*
16 – 20 ปี	0.89					-	0.10
21 ปีขึ้นไป	0.78						-

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์รายคู่สรุปได้ว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 5 คู่ คือ 1) ประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 2 – 5 ปี 2) ประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี 3) ประสบการณ์การทำงาน 2 – 5 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป 4) ประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป และ 5) ประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไปมีทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือ
โรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือ
โรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	-0.049	0.321	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	-0.083	0.092	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.058	0.241	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	-0.124	0.011	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	-0.093	0.059	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	-0.093	0.058	ไม่มีความสัมพันธ์

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต
ของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน
เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) มีความสัมพันธ์ต่ำ

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	-.148**	0.003	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	-.207**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	-0.079	0.111	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	-.125*	0.011	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	-.218**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ภาพรวม	-.230**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์สูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีเพียงทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) ที่ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
เครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	.183**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	.190**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.079	0.109	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	.146**	0.003	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	-0.023	0.641	มีความสัมพันธ์สูง
ภาพรวม	.150**	0.002	มีความสัมพันธ์สูง

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต
ของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันสูง และ
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กันสูงทุกด้าน

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	.600**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	.274**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	.405**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	.377**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	.728**	0.000	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	.600**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะการใช้งาน (Operational Skill) ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) มีความสัมพันธ์กันสูง ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) มีความสัมพันธ์ต่ำ ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกที่ปฏิบัติงานกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	-0.014	0.785	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.015	0.766	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	-.104*	0.035	ความสัมพันธ์ต่ำ
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.059	0.235	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	0.031	0.536	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	0.003	0.945	ไม่มีความสัมพันธ์

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแผนกที่ปฏิบัติงานกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
เครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.004	0.942	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	0.062	0.210	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	0.026	0.600	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	0.004	0.931	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	-0.036	0.467	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	0.012	0.804	ไม่มีความสัมพันธ์

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต
ของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันทั้งในภาพรวม
และรายด้าน

ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานหลังสำเร็จการศึกษากับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต	R	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)	0.031	0.533	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)	-0.013	0.792	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)	-0.039	0.424	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)	-0.022	0.648	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill)	-.125*	0.011	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ภาพรวม	-0.061	0.216	ไม่มีความสัมพันธ์

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานหลังสำเร็จการศึกษากับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) มีความสัมพันธ์ต่ำ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 420 ชุด และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 416 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 99.04 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา สถิติอนุมานเพื่อการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ ค่า T-Test แบบอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way-Anova) สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และ (Spearman Rank Correlation) เพื่อใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุปดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 414 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 61.4 มีอายุระหว่าง 20 – 33 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.1 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 ทำงานในส่วนของพนักงานต้อนรับ/สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 69.8 และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษาระหว่าง 2 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.1

5.1.2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากการวัดดัชนี (Min-Max Normalization) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยมีค่าเฉลี่ยดัชนีด้านทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) สูงที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการใช้งาน (Operational Skill) ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และ ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ตามลำดับ ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยดัชนีน้อยที่สุดคือทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีที่ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน สามารถสรุปสมมติฐานได้ว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ รายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณ และวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศกับทักษะในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) มีความสัมพันธ์ต่ำ ส่วนของอายุในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์สูง และ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีเพียงทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) ที่ไม่มีความสัมพันธ์ ส่วนของรายได้ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันสูง และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันสูงทุกด้าน ส่วนของระดับการศึกษา พบว่าในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันสูง และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะการใช้งาน (Operational Skill) ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) และ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) มีความสัมพันธ์กันสูง ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) มีความสัมพันธ์ต่ำ ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ไม่มีความสัมพันธ์ ส่วนของแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) มีความสัมพันธ์กันต่ำ ส่วนของตำแหน่งกับทักษะ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ส่วนของประสบการณ์การทำงานหลังสำเร็จการศึกษา พบว่าภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) มีความสัมพันธ์ต่ำ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลของการศึกษาพบว่าพนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Skill) ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้ เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่า คนไทยบางกลุ่มหรือบางอาชีพอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งผลของการวัดระดับทักษะที่ออกมาต่ำอาจไม่ส่งผลกระทบต่อมากนักในบางธุรกิจหรืออาชีพนั้น ๆ เนื่องจากในบางธุรกิจไม่ได้มีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะในระดับที่สูง เช่น ธุรกิจก่อสร้าง หรือ พนักงานขับรถในบริษัทขนส่ง เป็นต้น ผลการวิจัยฉบับนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศออสเตรเลีย Australian Information Industry Association (2015) ที่ได้สรุปไว้ว่า ทักษะทางด้านอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลไม่ใช่แค่ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้งานแอปพลิเคชันทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบ สร้างสรรค์ หรือการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ทางด้านนวัตกรรม ในอีกสิบปีข้างหน้า การให้บริการหลาย ๆ อย่างจะเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น และกระบวนการต่าง ๆ จะทำงานแบบอัตโนมัติมากขึ้น ดังนั้นอาชีพต่างๆจึงต้องใช้ทักษะอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบ้านและสถานที่ทำงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงแต่รู้วิธีการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องรู้วิธีการทำงาน และวิธีที่จะสร้างเนื้อหาใหม่และการนำไปประยุกต์ใช้อีกด้วย

นอกจากจะต้องส่งเสริมให้พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) เพิ่มขึ้นแล้วนั้น ผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานที่มีอายุรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณ และวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และปัจจัยทั้งสามด้านนี้ ยังมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้วย โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และมีวุฒิ ม.3 หรือต่ำกว่า มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) และทักษะ

ด้านอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ที่มีอายุมากจะมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยที่เข้ามาในช่วงที่ระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความทันสมัยมากขึ้นแล้ว ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีรายได้และวุฒิการศึกษาที่ต่ำก็ขาดโอกาสเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีเช่นกัน จึงส่งผลให้เกิดช่องว่างของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้เขาเหล่านั้นมีทักษะทางอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสหราชอาณาจักร Digital Skill for the UK Economy A report by ECORYS UK (2016) ที่กล่าวว่าความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องการเพิ่มขึ้น และยังเป็นทักษะสำคัญในการทำธุรกิจอีกด้วย โดยบริษัทที่มีช่องว่างด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สูงจะเป็นบริษัทประเภทงานก่อสร้างประมาณ 3 ใน 4 หรือร้อยละ 72 ที่ส่วนใหญ่แรงงานมีความรู้และรายได้ต่ำ ซึ่งบริษัทหลายแห่งต้องปิดตัวลง อันเนื่องมาจากจุดอ่อนของแรงงานที่ยังขาดความรู้และทักษะดังกล่าวนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) หากเป้าหมายของโรงแรม คือ การต้องการให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 หรือพร้อมที่จะสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญที่ผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นแล้วก็คือควรเน้นการฝึกอบรม “ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์” ให้แก่พนักงานให้มากขึ้น นั่นคือการเน้นปลูกฝังให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างมากกว่าแค่การใช้งาน หากพนักงานมีความคิดที่สร้างสรรค์แล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดผลงานดี ๆ ออกมาได้อีกมากมาย

2) โรงแรมควรปรับมุมมองและลดช่องว่างของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต ด้วยการมุ่งเน้นให้ความรู้ด้านทักษะอินเทอร์เน็ตแก่พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาม. 3 หรือต่ำกว่าด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางด้านสังคม เนื่องจากมีระดับทักษะน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทุกช่วงอายุ พนักงานกลุ่มนี้จะทำงานในส่วนของกาใช้แรงงานหรือเป็นพนักงานต้อนรับเป็นหลัก ซึ่งให้เห็นว่าถ้ายังขาดความสามารถในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ในการแสดงความคิดเห็น รวมไปถึงการตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็นต่อหน้าลูกค้า หรือ ไม่สามารถพิจารณาได้ว่าข้อมูลใดที่ควรหรือไม่ควรแชร์ต่อลูกค้าอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทางด้านลบก็เป็นได้ แต่หากได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้มากขึ้น ก็จะสามารถเป็นอีกแรงสนับสนุนที่สำคัญในการช่วยพัฒนาโรงแรมในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลได้เช่นกัน

3) พนักงานที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด พนักงานกลุ่มนี้ต่างจากพนักงานข้างต้น คือ มีตำแหน่งและเงินเดือนที่สูง ส่วนใหญ่เกิดในยุคเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers Generation) ซึ่งมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าพนักงานเกิดในยุคหลังๆ แต่ทว่ามีประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าและอยู่ในธุรกิจมานานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก หากมีการเสริมทักษะด้านอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศให้แก่พนักงานกลุ่มนี้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะทักษะทางด้านความคิดสร้างสรรค์เนื่องจากมีทักษะน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกช่วงอายุ ไม่ว่าจะเป็นความเข้าใจในการสร้างเว็บไซต์ (Website) การเขียนฟอรัม หรือ บล็อกบนอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการแยกประเภทของเนื้อหาออนไลน์ที่มีลิขสิทธิ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก เนื่องจากกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นสิ่งใหม่ สำหรับธุรกิจในประเทศไทยในปัจจุบัน ถ้าสามารถแก้ไขสิ่งเหล่านี้ได้ โรงแรมก็จะได้พนักงานที่มีทั้งประสบการณ์การทำงาน ก้าวทันโลกและก้าวหน้าคู่แข่งขั้นอีกด้วย

4) พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีทักษะการสร้างเว็บไซต์ในระดับที่ต่ำ ซึ่งทักษะเหล่านี้อาจจะไม่กระทบต่อธุรกิจมาก แต่ทักษะเหล่านี้จะเป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจมากกว่า การที่พนักงานมีความรู้แค่การเข้าหน้าเว็บไซต์ของ โรงแรมเพื่อดูแขกที่เข้ามาพัก หรือ เข้าไปเพื่อใช้งานระบบจองห้องพัก ก็เป็นทักษะที่จำเป็นและเพียงพอต่อความต้องการในธุรกิจโรงแรมแล้ว เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสำรวจไม่ได้เป็นฝ่ายไอที

5) ธุรกิจโรงแรมจะต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อพลิกหรือเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ (Digital Transformation) เทคโนโลยีเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ และใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ โรงแรมที่ทำการตลาดออนไลน์ด้วยช่องทางของตัวเองสำเร็จจะมีอัตราการทำกำไรสูงกว่าโรงแรมที่ใช้ช่องทางของผู้อื่นในการหาลูกค้า เนื่องจากต้องเสียค่าธรรมเนียมต่างๆ ทั้งนี้เว็บไซต์ของโรงแรมจะเป็นฐานข้อมูลหลักในการปิดการขายซึ่งจะเป็นด่านสุดท้ายของช่องทางออนไลน์ของโรงแรม ไม่ว่าจะลูกค้าจะมาจากสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ค หรือการที่ลูกค้าเข้ามาจากการแนะนำผ่านเว็บไซต์จองห้องพักต่างๆ เช่น Trip Advisor, Agoda หรือ Expedia สุดท้ายแล้ว เว็บไซต์โรงแรมจะเป็นจุดสุดท้ายทางเทคนิคที่เว็บไซต์ต่างๆติดต่อเข้ามาเพื่อทำการจองห้องพัก เป็นต้น

6) โรงแรมควรปรับใช้เทคโนโลยีทางด้านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) ให้มีบทบาทต่อธุรกิจให้มากขึ้น เช่น ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถจองได้สะดวกมากขึ้น และยังเพิ่มโอกาสในการขายห้องพักที่สูงขึ้นด้วย การเปิดให้ลูกค้าสามารถจองห้องพักระหว่างเดินทาง การให้ลูกค้าเช็คอิน (Check in) หรือเช็คเอาท์ (Check Out) ผ่านมือถือได้เลย เหมือนกับสายการบินต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนและ

ลดเวลา โดยการข้ามขั้นตอนที่จุดต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk) เมื่อลูกค้าเดินทางมาถึงก็สามารถเข้าห้องพักได้เลย ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาและยังสามารถหลีกเลี่ยงการพบกับพนักงานที่อ่อนประสิทธิภาพหรือขาดทักษะทางสังคมในการตอบคำถามต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยีทางด้านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) มาปรับใช้กับการสั่งอาหาร เครื่องดื่ม หรือซื้อบริการต่าง ๆ ของโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน รวมไปถึงการจ่ายเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile E-Payment) เป็นต้น หรือยิ่งไปกว่านั้น โรงแรมสามารถนำ Internet of Things มาปรับใช้เพื่อเพิ่มสีสันและความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง เช่น เมื่อลูกค้าเช็คอิน (Check in) เสร็จแล้ว และเดินมาที่ห้องพัก ประตูห้องพักจะทราบได้ทันทีว่าลูกค้าคือผู้เข้าพักในห้องนั้น อุปกรณ์ต่าง ๆ ก็จะทำงานพร้อมกัน เครื่องปรับอากาศเปิดใช้งานอัตโนมัติหรือโทรศัพท์สนับเปิดข้อความต้อนรับ เป็นต้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จากการใช้นวัตกรรมที่เหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งจะเห็นว่าปัจจุบันมีการนำ Internet of Things เข้ามาปรับใช้และมีบทบาทมากขึ้นในหลายธุรกิจ ดังนั้นถ้าธุรกิจโรงแรมไม่ปรับตัวหรือไม่พัฒนาบุคลากรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีในปัจจุบันอาจจะส่งผลเสียร้ายแรงต่อธุรกิจได้เช่นกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานเครือโรงแรมไทย ดังนั้นอาจจะเปรียบเทียบกับเครือโรงแรมต่างประเทศหรือโรงแรมที่มีสาขาอยู่ต่างประเทศ เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางออกไป
- 2) ศึกษาในธุรกิจอื่นนอกเหนือจากธุรกิจโรงแรมเพื่อที่จะใช้วิเคราะห์บุคลากรในธุรกิจที่จะเจริญเติบโตในอนาคต และธุรกิจที่ต้องการจะศึกษาได้
- 3) นำเครื่องมือและแบบสอบถามไปพัฒนาต่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี ณ เวลาที่ผู้ทำวิจัยดำเนินการวิจัยให้เหมาะสมกับสถานที่และธุรกิจที่สนใจ
- 4) การหลีกเลี่ยงคำถามในบริบทที่เกี่ยวข้องกับคำเฉพาะทางจะช่วยให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรศึกษาและทราบถึงพฤติกรรมในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่มีอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีมาเกี่ยวข้อง ต้องคำนึงถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตที่รวดเร็วให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และต้องตระหนักว่าเครื่องมือวิจัยที่พัฒนานั้นสามารถนำไปวิจัยได้กับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน และสถานที่ที่เหมาะสมได้ ซึ่งอาจจะมีปัจจัยเรื่องความแตกต่างในประสบการณ์และผลลัพธ์ระหว่างกลุ่มคน โดยจำแนกความสามารถของพื้นฐานแต่ละประเภทให้ถูกต้องกับคนที่ต้องใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีเป็นหลักหรือเป็นส่วนประกอบในการทำงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกริดา โศตรชารี. (2555). ปัจจัยนำของการรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชานนท์ ศิริธร. (2554). การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนกพร ไพศาลพานิช. (2554). อิทธิพลของวัฒนธรรมและการตระหนักรู้ตนเองต่อพฤติกรรมการซื้อแบบไม่ได้ไตร่ตรองของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาต่างประเทศ

- Helsper, E and Eynon, R (2013). *Distinct skill pathways to digital engagement*. *European Journal of Communication* 28(6) 696-671.
- Helsper, E. (2010). *Gendered internet use across generations and life stages*. *Communication Research*, 37(3), 352-374.
- Litt, E. (2013). *Measuring users' internet skills: A review of past assessments and a look toward the future*. *New Media & Society*, 15(4), 612-630.
- 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.

- Anuwong, A. (2015). *Digital Economy สิ่งนี้สำคัญ ไหน*. ค้นเมื่อ มิถุนายน 2559, จาก www.ertc.econ.tu.ac.th/images/ertc.econ.tu.ac.th/บทความ/5.Digital_economy.pdf
- Australian Information Industry Association. (2015, February). *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
- Burning Glass Technologies. (2015 March). *The Digital Skills Gap In The Workforce*. Retrieved June 11, 2016, from http://burning-glass.com/wpcontent/uploads/2015/06/Digital_Skills_Gap.pdf
- ECDL Foundation. (2016). *Perception and Reality: Measuring Digital Skills in Europe*. Retrieved June 16, 2016, from <http://www.ecdl.org/media/PerceptionandReality-MeasuringDigitalSkillsinEurope-ECDLFoundationPositionPaper1.pdf>
- ECORYS UK. (2016, January). *Digital Skills for the UK*. Retrieved June 10, 2016, from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/492889/DCMSDigitalSkillsReportJan2016.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>
- Sisingamangaraja, J. (2016). *The ASEAN ICT Masterplan 2020*. Retrieved June 17, 2016, from [http://www.asean.org/storage/images/2015/November/ICT/15b -- AIM2020_Publication_Final.pdf](http://www.asean.org/storage/images/2015/November/ICT/15b--AIM2020_Publication_Final.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 www.oii.ox.ac.uk/archive/downloads/publications/Measuring_Digital_Skills.pdf

สื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนแม่บทไอซีทีของอาเซียน 2558.

ASEAN ICT Masterplan 2020. (2016). Retrieved June 18, 2015, from การจัดการความรู้ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2558). สถานการณ์ธุรกิจ โรงแรม และตลาดงานบัณฑิตการโรงแรมในยุคเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน AEC. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560 จาก <http://km.bus.ubu.ac.th/?p=2603> โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2552). ยุคเบบี้บูม genX genY. มติชน. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2559 จาก <http://www.cma.dong.com/board/index.php?topic=3320.0>

ปริญญา หอมเอน. (2559). Digital Economy ของประเทศไทยในยุค S-M-I-C และ Internet of Thing กับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของโลกในศตวรรษที่ 21. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2559, จาก <http://thaipublica.org/2015/05/digital-economy-anag/> ไวกวิท ยอดประสิทธิ์. (2558). Digital Economy รู้ทัน เข้าใจและนำไปใช้. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.most.go.th/main/th/product/sciencetalk/4054-digital-economy.html>

ที่ตั้งและลักษณะทางภูมิศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร. (2556). สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2559, จาก <http://203.155.220.230/m.info/nowbma>

เจนเนอร์ชั่น และความต่าง “Gen-X Gen-Y Gen-C”. (2555). สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2559 จาก <http://phetchannews.wordpress.com/2012/07/25/เจนเนอร์ชั่น-และความต่าง/>.

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. (2559). ธุรกิจโรงแรมเติบโตร้อยละ 4.7-6.0 การลงทุนต่างจังหวัด ขยายตัว. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560 จาก www.thansettakij.com/content/34817

Admissionpremium. (2559). 10 อันดับสายงานที่ตลาดต้องการมากที่สุด ปี 2016. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.admissionpremium.com/news/1357>

Babyboomer, GenX, GenY คุณอยู่กลุ่มไหน. (2551). สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2559 จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=323187>.

Social networking ต่อยอด Gen Y และ Gen D. (2552). สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2559 จาก <http://www.marketingoops.com/reports/behaviors/gen-y-gen-d/>.

Spitzer, S., & Spitzer, S. (2013). The Digital Talent Gap. Retrieved Oct. & nov., 2016, from www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/the_digital_talent_gap27-09_0.pdf

- Berezina, K., Bilgihan, A., Cobanoglu, C., & Okumus, F. (n.d.). Technology (IT) Skills of Hospitality School Graduates as Perceived by Hospitality Professionals. The Information Technology (IT) Skills of Hospitality School Graduates as Perceived by Hospitality Professionals. Retrieved November 15, 2016
- Chen, W., Niebel, T., & Saam, M. (2015, December 22). Are intangibles more productive in ICT-intensive industries? Evidence from EU countries. Retrieved August 29, 2016.
- Jin, S., & Cho, C. M. (2015, May 18). Is ICT a new essential for national economic growth in an information society? Retrieved September 1, 2016, from www.elsevier.com/locate/govinf.html
- Malisuwan, S., Kaewphanuekrungsi, W., & Milindavanij, D. (2016, February). Digital Divide in Thailand: Analysis And Recommendation. Retrieved August, 2016.
- Mendonça, S., Crespo, N., & Simões, N. (2015, January 17). An integrated approach to ICT access, basic skills, and complex capabilities. Retrieved August 20, 2016.
- Mutula, S. M., & Brakel, V. P. (2007, February 2). ICT skills readiness for the emerging global digital economy among small businesses in developing countries. Retrieved August 20, 2016.
- S. University. (2013, January/February). *Journal of Educational Measurement*. 30(87). Retrieved August 20, 2016.
- Ventura, E., & Satorra, A. (2015, August 12). An application to ICT area-level variation. Retrieved September 30, 2016, from www.elsevier.com/locate/telpol.html



ภาคผนวก

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “การเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทักษะด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเลือกหรือเติมข้อความตามข้อเท็จจริง

1) เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2) อายุ _____ ปี

3) รายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีโดยประมาณ

- 1) 7,000 บาท หรือ ต่ำกว่า 2) 7,001 - 10,000 บาท 3) 10,001 - 15,000 บาท
4) 15,001 - 20,000 บาท 5) 20,001 - 25,000 บาท 6) 25,001 - 30,000 บาท
7) 30,001 - 35,000 บาท 8) 35,001 - 40,000 บาท 9) มากกว่า 40,000 บาท

4) วุฒิกการศึกษาสูงสุด 1) ม.3 หรือ ต่ำกว่า 2) ม.6 หรือ ปวช. 3) อนุปริญญา หรือ ปวส.
4) ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5) ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน 1) พนักงานต้อนรับ / สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) 2) ฝ่ายการเงิน/บัญชี
3) ฝ่ายบุคคล 4) ฝ่ายขาย และ การตลาด 5) ฝ่ายเทคนิค

6) ระดับตำแหน่ง 1) พนักงานทั่วไป 2) หัวหน้างาน 3) ผู้บริหารระดับกลาง
4) ผู้บริหารระดับสูง

7) ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เรียนจบการศึกษา

- 1) ไม่เกิน 1 ปี 2) 2 - 5 ปี 3) 6 - 10 ปี 4) 11 - 15 ปี
5) 16 - 20 ปี 6) 21 ปีขึ้นไป

มีต่อด้านหลังครับ ---->

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยกำหนดให้เกณฑ์ในการตอบคำถามมีดังนี้

ได้	หมายถึง	สามารถทำได้
ไม่ได้	หมายถึง	ไม่สามารถทำได้

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต		ระดับทักษะ	
		ได้	ไม่ได้
1.	ทักษะการใช้งาน (Operational Skill)		
1.1	ท่านสามารถเปิดไฟล์ (File) ที่ท่านดาวน์โหลด (Download) มาจากหน้าเว็บไซต์ (Website)		
1.2	ท่านสามารถดาวน์โหลด (Download) หรือ บันทึก (Save) รูปที่ต้องการจากหน้าเว็บไซต์		
1.3	ท่านสามารถใช้งานคีย์ลัด (Shortcut Key) เช่น CTRL-C สำหรับการคัดลอก / CTRL-S สำหรับการบันทึก (Save)		
1.4	ท่านสามารถเปิดแท็บใหม่ (New Tab) ในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)		
1.5	ท่านสามารถบันทึกหน้าเว็บไซต์ที่ท่านเข้าใช้งานบ่อยๆ (Bookmark/ Favorite Website)		
1.6	ท่านสามารถระบุได้ว่าส่วนใดในหน้าเว็บไซต์ที่สามารถคลิก (Hyperlink) ไปยังหน้าอื่น		
1.7	ท่านสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ (Form online) บนหน้าเว็บไซต์ (Website)		
1.8	ท่านสามารถอัปโหลดไฟล์ (Upload File)		
1.9	ท่านสามารถปรับค่าความเป็นส่วนตัว (Privacy Setting) ในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)		
1.10	ท่านสามารถต่อไวไฟ (Wi-Fi Connection)		
2.	ทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill)		
2.1	ท่านสามารถคิดคำค้นหา (Keyword) เพื่อค้นหาสิ่งต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต		
2.2	ท่านสามารถค้นหาเว็บไซต์ (Website History) ที่ท่านเคยเข้ามาก่อน		
2.3	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลออนไลน์ (Online Search Engine) ได้อย่างสะดวก		
2.4	ท่านสามารถระบุถึงขั้นตอนการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่หรือกำลังเปิดดูอยู่		
2.5	ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ที่มีการออกแบบที่ซับซ้อน (Designed confusing)		
2.6	ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ที่มีรูปแบบ (Layout) แตกต่างกัน		
2.7	ท่านสามารถประเมินระดับทักษะตนเองในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ (Online Information)		
2.8	ท่านสามารถพิจารณาว่าข้อมูลออนไลน์ (Online Information) ที่สืบค้นมีความน่าเชื่อถือ		

กลุ่มของทักษะด้านอินเทอร์เน็ต		ระดับทักษะ	
		ได้	ไม่ได้
3.	ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill)		
3.1	ท่านสามารถพิจารณาได้ว่าข้อมูลประเภทใดควรแชร์หรือไม่ควรในโลกออนไลน์		
3.2	ท่านสามารถพิจารณาได้ว่าเวลาใดที่ท่านควรแชร์หรือไม่ควรแชร์ข้อมูลในโลกออนไลน์		
3.3	ท่านสามารถพิจารณาถึงสิ่งที่จะต้องระวังในการแสดงความคิดเห็น (Comment) ต่อสถานการณ์ที่พบในโลกออนไลน์ (Social Network)		
3.4	ท่านสามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนบุคลิกที่ท่านได้แชร์ข้อมูลด้วยใน Facebook หรือ Instagram เช่น เพื่อน (Friends) หรือ เพื่อนของเพื่อน (Friends of Friends) หรือ ในสาธารณะ (Public)		
3.5	ท่านสามารถลบเพื่อนออกจากรายชื่อ (Contact List) เช่น ใน Facebook หรือ Instagram		
3.6	ท่านสามารถตัดสินใจได้ว่าจะติดตาม (Follow) ใครในโลกออนไลน์ เช่น ใน Twitter , Instagram หรือ Facebook		
4.	ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)		
4.1	ท่านสามารถสร้างสิ่งใหม่ๆจากสิ่งที่มีอยู่ เช่น รูปภาพ เพลง หรือ วิดีโอ		
4.2	ท่านสามารถสร้างเว็บไซต์ (Website)		
4.3	ท่านสามารถแยกประเภทของเนื้อหาออนไลน์ที่มีลิขสิทธิ์		
4.4	ท่านสามารถอัปโหลดวิดีโอ (Video Upload)		
4.5	ท่านสามารถค้นหาแหล่งดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์และปลอดภัย		
4.6	ท่านสามารถเขียนฟอรัม (Forum) บล็อก (Block) หรือ เว็บไซต์ (Website)		
4.7	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น (Comment) สิ่งบนโลกออนไลน์ (Online) ด้วยความมั่นใจ		
5.	ระดับทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile)		
5.1	ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (Mobile Application Download) มาที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน		
5.2	ท่านสามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน (Install Mobile Application) ที่ดาวน์โหลดมาในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน		
5.3	ท่านสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายการใช้งานที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชัน (Mobile Application Usage Cost Tracking) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน		

***** ขอขอบคุณ *****

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล

นาย นิธิไกร พันธประวัติ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

กรุงเทพมหานคร

อีเมลล์ในการติดต่อ

nitikai@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2552 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

