

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา การพัฒนาตนเอง
ด้านการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรมด้วยช่องทางการศึกษาออนไลน์
Development of Human Resources in Hotel Business: A case study
of hotel staff's personal development through online courses.

สิริรัตน์ ขอบชาย

Sirirat Chobkhay

E-mail: sirirat.c@ubu.ac.th

อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Lecturer Faculty of Management Science Ubon Ratchathani University
(Receipt of the manuscript: May 15, 2020; Receipt of the revised manuscript:
June 5, 2020; Acceptance of the final manuscript: June 12, 2020)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรมด้วยช่องทางการศึกษาออนไลน์ และ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรมด้วยช่องทางการศึกษาออนไลน์ งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) จากพนักงานโรงแรมที่อยู่ในโรงแรมมาตรฐานการบริการระดับ 4 ดาว ขึ้นไป ที่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับไม่สูงกว่าระดับปริญญาตรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมจำนวน 172 ชุด วิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 21-30 ปี มีรายได้ตั้งแต่ 9,000-15,000 บาท อยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลายปวส. หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนก Food and Beverage ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้และมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองผ่านการศึกษาดูด้วยระบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการลงทะเบียนเรียนเป็นรายวิชา วิชาละ 45 ชั่วโมงต่อรายวิชา สามารถเก็บสะสมหน่วยวิชาได้ไม่เกินระยะเวลา 8 ปี มีค่าลงทะเบียนเรียนคิดตามหน่วยกิต ๆ ละไม่เกิน 800 บาทหรือชุดวิชาละ 2,500 บาท และต้องการศึกษาผ่านการเรียนผ่าน คลิป Video การสอนหรือการ Live นอกจากนี้ ยังเห็นด้วยกับการที่ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนรายวิชาฝึกงาน/สหกิจ โดยฝึกงาน ณ สถานประกอบการที่ทำงานในขณะนั้น และมีการจัดศูนย์สอบหลักประจำภูมิภาค เพื่อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอว่า ควรมีการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์

และใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์อย่างเดียว และควรมีการลงทะเบียนเรียนแบบเทียบประสบการณ์ในรายวิชาปฏิบัติการได้

คำสำคัญ: พัฒนาศักยภาพกรมนุชย์, ธุรกิจโรงแรม, ช่องทางการศึกษาออนไลน์

Abstract

The objectives of this study were to examine: 1) the hotel staff' needs for personal development through online courses; and 2) how these hotel staff conduct online self-study. This study was a quantitative research. The sample consisted of 172 hotel staff of 4-star hotels or hotels with a higher rate who graduated with a bachelor's degree or had lower educational level than an undergraduate level. Data were collected through a questionnaire (Google Form) and analyzed with descriptive statistics including frequency and percentage.

The findings indicated that a majority of the respondents were female, whose ages ranged from 21-30, earned around 9,000 – 15,000 Baht per month, and graduated from high schools or vocational schools or other equivalent educational level. Most of them worked in food and beverage department of the hotel. Most of the respondents had perception and a desire for personal development by attending online classes. They agreed to register in courses that: required them to study 45 hours; allowed them to accumulate credits no longer than 8 years; costed no more than 800 Baht per credit or 2,500 Bath per module. They also would like to study through video clips or real-time classes. Moreover, they agreed with the idea that allowed students registering in a practicum course or a cooperative study course to do internship at a hotel where they were working at that time. They also wanted a responsible educational institution to establish a regional examination center for students so that students could take an academic achievement test. In addition, most of the respondents suggested that the online courses should be developed, and only e-learning should be used as a teaching method. Besides, their working experiences should be counted as credits in practicum courses.

Keywords: Human resource development, hotel business, online courses

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของประเทศในยุคปัจจุบัน เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้ง การขยายตัวด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดการขยายตัวเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ต้องให้ความสำคัญพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อรองรับโดยเฉพาะการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์แนวโน้มคู่แข่ง ตลอดจนความต้องการของลูกค้าและอื่น ๆ ที่ถูกต้องและทันสมัย เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และสถานประกอบการโรงแรมจึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ และทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาพนักงานของอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นการขยายขีดความสามารถอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ประสบการณ์ จากการพัฒนาการฝึกอบรม การเรียนรู้ การศึกษา และ การสอนงาน เป็นการมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรมมีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น (กานต์ อ่อนน้อม, 2559)

นอกจากนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความรวดเร็วของการสื่อสารในปัจจุบันทำให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างทั่วถึงไม่ว่าจะอยู่ที่มุมใดของโลก สังคมแห่งการเรียนรู้จะสามารถก้าวไปได้ด้วยความรู้ ความสามารถทักษะและความเชี่ยวชาญของคน ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรใดก็จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการสมัยใหม่ (บุปผาวดี โอวรารินทร์, 2555 อ้างใน ดารณี พิมพ์ช่างทอง และอภิรดา สุทธิสานนท์, 2559) และเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะด้านการศึกษา ทำให้ในปัจจุบันการศึกษาได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนภายใต้แนวคิดในการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเรียนรู้ศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเองมากขึ้นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้แก่ กระบวนการเรียนการสอนที่เป็นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นหลักไม่ใช่การถ่ายทอดจากผู้สอนเพียงฝ่ายเดียวแต่เป็นการเรียนรู้ด้วยวิธีที่หลากหลาย ส่งผลให้สถาบันการศึกษาทุกระดับเล็งเห็นความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา เพราะถือว่าเป็นเครื่องมือสำหรับเตรียมความพร้อมและส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรของตนเอง (สกอ., มปป) การศึกษาผ่านหลักสูตรออนไลน์ในปัจจุบันเข้ามามีบทบาทต่อการศึกษามากขึ้น เนื่องจากเป็นการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ท้องถิ่นเป็นทางเลือกหนึ่งสู่การศึกษาของผู้ที่ไม่มีเวลาในการเรียนหรือผู้ที่ทำงานและเรียนไปด้วย เพื่อที่จะใช้วุฒิการศึกษาในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน กล่าวคือไม่จำเป็นต้องเดินทางมาเรียน ผู้เรียนจะต้องศึกษาเนื้อหาจาก Courseware ซึ่งเป็นสื่อการสอนทางคอมพิวเตอร์ เนื้อหาและลักษณะของสื่อ คือนเน้นการออกแบบกิจกรรมซึ่งผู้เรียนสามารถตอบโต้กับเนื้อหาได้ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนในชั้นเรียนได้

อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาต่างๆ หลายแห่งในประเทศไทย ได้เริ่มให้มีการใช้ทเรียนออนไลน์เป็นส่วนเสริมในการเรียนการสอน แต่ยังไม่มียหลักสูตรออนไลน์ที่ผู้เรียนสามารถเรียน ออนไลน์จนจบได้รับปริญญาบัตร (สำนักงานการอุดมศึกษา, มปป) อีกทั้ง จุฬารัตน์ นกแก้ว (มปป.) สรุปว่า แนวคิด MOOCs ถือเป็นแนวคิดการจัดการศึกษาที่ตอบสนองอุดมการณ์การจัดการศึกษา ระบบเปิด ที่เป็นการศึกษาที่เปิดกว้างสำหรับมวลชนของโลกอย่างแท้จริง โดยความรู้ควรมีการแบ่งปัน และเป็นไปตาม ความต้องการ ความสนใจ ไม่มีข้อจำกัดในด้านเศรษฐกิจ ภูมิศาสตร์ และประชากร การจัดการศึกษาแบบ MOOCs ช่วยลดช่องว่างทางการศึกษาและต่อยอดการเรียนรู้ผ่านสื่อการศึกษา ตามสาขาวิชาที่สนใจ สามารถนำวิชาการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการพัฒนางานในองค์กร ซึ่งถือเป็นการเพิ่มสมรรถนะ คนในองค์กรทั้งในด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาคน การสร้างองค์ความรู้ และการสร้าง วัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอีกทั้งยังเป็นการเรียนรู้ที่สนับสนุนปรัชญา การศึกษาสำหรับทุกคน (Education for all) อีกด้วย

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษาของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม อันจะนำมาซึ่งการส่งเสริมศักยภาพและประสิทธิภาพของ การทำงานให้กับตนเองและองค์กร โดยผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษา รูปแบบการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรมด้วยช่องทาง การศึกษาออนไลน์ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการพัฒนาศักยภาพตนเองด้านการศึกษาของ พนักงานธุรกิจโรงแรมให้กับหลักสูตรการจัดการการโรงแรมสำหรับนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนา หลักสูตรบัณฑิตพันธุ์ใหม่ที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างเหมาะสมในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรม ด้วยช่องทางการศึกษาออนไลน์
2. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรมด้วยช่องทางการศึกษาออนไลน์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองและเลื่อนตำแหน่งในอาชีพและผู้บริหารแผนกทรัพยากร มนุษย์ของธุรกิจโรงแรมโดยมุ่งเน้นโรงแรมที่มีมาตรฐานการบริการระดับ 4 ดาวขึ้นไป ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย

2. ขอบเขตตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ มีการศึกษาในประเด็น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ขอบเขตเวลาเวลา 1 ปี (5 พฤศจิกายน 2561 – 4 พฤศจิกายน 2562)

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ดารณี พิมพ์ช่างทอง และ อภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) สรุปไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาความเฉลียวฉลาดและพลังคนส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถและมีสมรรถนะในการทำงานให้สูงขึ้นเป็นกระบวนการที่วางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถประสบการณ์ และทักษะฝีมือโดยทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ นั้นงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการมุ่งที่จะเลือกสรรคนดีคนมีความรู้ความสามารถให้เข้ามาทำงานในองค์กร โดยการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันสมัยต่อสภาพสังคมเพราะว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญขององค์กรและยังเป็นปัจจัยที่จะบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรด้วยดังนั้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเรียนรู้จึงคาดว่าเป็นประเด็นสำคัญของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการแข่งขันประจำท้องถิ่นด้วย

การจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์

การเรียนการสอนทางไกลผ่านสื่อออนไลน์ (Massive Open Online Course: MOOCs) ถือเป็นแนวคิดการจัดการศึกษาที่ตอบสนองอุดมการณ์การจัดการศึกษาระบบเปิด ที่เป็นการศึกษาที่เปิดกว้างสำหรับมวลชนของโลกอย่างแท้จริง โดยความรู้ควรมีการแบ่งปันและเป็นไปตามความต้องการ ความสนใจ ไม่มีข้อจำกัดในด้านเศรษฐกิจ ภูมิศาสตร์ และประชากร การจัดการศึกษาแบบ MOOCs ช่วยลดช่องว่างทางการศึกษาและต่อยอดการเรียนรู้ผ่านสื่อการศึกษาตามสาขาวิชาที่สนใจ สามารถนำวิชาการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการพัฒนางานในองค์กร ซึ่งถือเป็นการเพิ่มสมรรถนะ คนในองค์กรทั้งในด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาคน การสร้างองค์ความรู้ และการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอีกทั้งยังเป็นการเรียนที่สนับสนุนปรัชญาการศึกษาสำหรับทุกคน หรือ Education for all อีกด้วย

ความสำคัญของการศึกษาด้วยระบบออนไลน์ตามแนวคิดของ MOOCs

จตุรรัตน์ นกแก้ว (มปป.) ได้สรุปถึงความสำคัญของ MOOCs: การเรียนการสอนทางไกลผ่านสื่อออนไลน์ กับการเรียนการสอนของประเทศไทยว่า โลกออนไลน์เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในชีวิตของคนสมัยใหม่และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งในด้านการศึกษ การเรียนรู้เป็นไปในแบบที่ว่า “เรียนที่ไหน เวลาใด อย่างไร ก็เรียนได้” ตามความสนใจและความต้องการผ่านสื่อออนไลน์โดยเฉพาะการศึกษาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการเรียนการสอนออนไลน์ในรูปแบบ MOOCs ที่เป็นวิธีการเรียนการสอนทางไกลสมัยใหม่ที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านสื่อออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่ง MOOCs เป็นรายวิชาหรือ หลักสูตร (Course) การเรียนออนไลน์ (Online) ที่ออกแบบมาเพื่อผู้เรียนจำนวนมาก (Massive) อนุญาตให้ผู้เรียนเข้าถึงรายวิชาที่มีการผลิตตาม มหาวิทยาลัยต่างๆ ตามความถนัดหรือความสนใจด้วยตนเองจากที่ใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นนักศึกษาและไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน (Open)

รายวิชาแบบ MOOCs เป็นรายวิชาที่เรียนผ่านสื่อออนไลน์ทั้งที่เป็นรายวิชาเอกเทศและรายวิชาที่เป็นรายวิชาหนึ่งในหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาองค์ประกอบของรายวิชา MOOCs ประกอบด้วย 1) เนื้อหาบทเรียน (lecture) ประกอบด้วย วิดีโอ ประมาณ 5 - 15 นาที มีอาจารย์อธิบายเนื้อหาพร้อม ภาพหรือกราฟ/ ตาราง ที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย และการเชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บที่เรียกว่า ทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด หรือ โออีอาร์ (Open Educational Resources - OER) ที่เป็นสื่อการเรียนรู้ สื่องานวิจัย ในรูปสื่อดิจิทัลที่เป็นสาธารณสมบัติ ได้รับการเผยแพร่ด้วยใบอนุญาตแบบเปิดที่อนุญาตให้สามารถ เข้าถึงใช้งาน ดัดแปลง เปลี่ยนแปลง และเผยแพร่โดยปราศจากค่าใช้จ่าย การอนุญาตแบบเปิดนี้อยู่ภายใต้ กรอบของสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้กำหนดไว้โดยอนุสัญญา ระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องและความเคารพ ต่อผู้ที่เป็นเจ้าของผลงานนั้น ๆ 2) แบบฝึกหัด (assignment) เป็นคำถามสั้น ๆ เพื่อให้เข้าใจบทเรียน บางรายวิชามีการบ้านที่ผู้เรียน ต้องทำแบบฝึกหัด โดยใช้เวลาประมาณครึ่งชั่วโมง เมื่อส่งแบบฝึกหัด จะมีผู้เรียนคนอื่นให้คะแนน โดยผู้สอนได้ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ล่วงหน้า 3) กระดานสนทนาหรือฟอรัม (forum) อาจมีการตั้งคำถามจากผู้เรียนโดยจะมีการโหวตคำถามที่มี ความสำคัญอันดับต้น ๆ ผู้สอนและผู้เรียนจะเข้ามาตอบคำถามเพื่อให้มีส่วนร่วมในการเรียน 4) เอกสารหนังสือรับรอง (certificate) เมื่อผ่านการทดสอบหรือเรียนจบรายวิชา

วิธีการเรียนแบบ MOOCs มีการกำหนดหัวข้อย่อยในรายวิชา มีการวัดประเมินผล มีการบ้าน มีกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ทำงานกลุ่มรวมทั้งให้ผู้เรียนช่วยกันตรวจงาน MOOCs หลายหลักสูตรสามารถให้ผู้เรียน นำผลการเรียนไปเทียบหลักสูตรกับสถาบันการศึกษาชื่อดังหรือให้อ้างอิงในการสมัครงานได้ MOOCs มีประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนทั้งในแง่ผู้เรียน ผู้สอน และสถาบันการศึกษาในแง่ผู้เรียน การเรียนผ่าน MOOCs เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้าถึงเนื้อหาความรู้ได้อย่างเสรี ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนรายวิชาที่ตนสนใจได้ทั่วโลก เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ใฝ่เรียน เป็นการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็น

ศูนย์กลางการเรียนรู้ ช่วยให้ผู้เรียนมีประสบการณ์การสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองซึ่งส่งผลทำให้กลายเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตในที่สุด อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะเป็นการเรียนออนไลน์แบบเสรีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในแง่ผู้สอน ช่วยในการสร้างบทเรียนวิดีโอออนไลน์ การผลิตวัสดุการการสอนที่ทำให้ผู้เรียนสนใจและมีส่วนร่วมกับการจัดทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบในแง่สถาบันการศึกษา เป็นการเสริมเติมเต็มการเรียนการสอนในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนทั้งในระบบและการศึกษานอกระบบ

ตัวอย่างหลักสูตรออนไลน์ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

จากการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ต่างๆ พบว่า มีหน่วยงานภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่มีการจัดหลักสูตรออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เช่น วิทยาลัยดุสิตธานีได้จัดหลักสูตร การบริหารงานแม่บ้านสำหรับโรงแรมและรีสอร์ท (ระดับหัวหน้างาน) การบริหารงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท (ระดับหัวหน้างาน) การสำรองห้องพักและการบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรมและรีสอร์ท (ระดับปฏิบัติการ) กลยุทธ์การตั้งราคา การบริหารงานโรงแรมด้านวิศวกรรมแบบมีอาชีพ การบริหารงานขายสำหรับโรงแรมและรีสอร์ท Hotel General Managers Programme เป็นต้น นอกจากนี้ เว็บไซต์แอดมิชชันพรีเมียม (Admission Premium) ยังรวบรวมสถาบันการสอนที่เปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ที่เรียนผ่านเว็บไซต์ ThaiMOOC ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านการโรงแรม เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดสอนคอร์สภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (English for Communication) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เปิดสอนคอร์ส ภาษาอังกฤษสำหรับสำนักงาน (English for Office) เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล นิตยา ทวีชีพ และวรรณภาวิภา จัตุชัย (2554) ได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือ ด้านความรู้ และด้านทักษะ และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพ ที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวมมีความต้องการพัฒนาศักยภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีอายุและตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความต้องการพัฒนาศักยภาพ ไม่ต่างกัน และบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

นิธิกร พันธประวัติ และ เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2560) การศึกษาเรื่อง ทักษะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในหลายด้าน พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับ สังคม (Social Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสร้งงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่า เครือโรงแรมไทยอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ

พนิดา หนูทวี (2560) ศึกษาความต้องการในการใช้งาน e-learning ในการเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์ระดับมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการใช้งาน e-learning ในการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ส่วนอาจารย์มีความต้องการในการใช้งาน e-learning ในการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด 4 รายการ คือ 1) ด้านหลักสูตร 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการสนับสนุน และ 4) ด้านระบบการเรียนการสอนผ่านเว็บ อีก 3 รายการอยู่ในระดับมาก คือ 1) ด้านการประกันคุณภาพ การเรียนการสอนผ่านเว็บ 2) ด้านการจัดการธุรกิจ และ 3) ด้านการวัดและประเมินผล

น้ามนต์ เรืองฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่องสภาพและความต้องการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชน(Massive Open Online Course : MOOC) “ด้านครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์” ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านสภาพการใช้งาน พบว่านักศึกษาเคยลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่าย นักศึกษารู้จักแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด นักศึกษารู้จักแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิดจากอาจารย์มอบหมายให้ศึกษา มีนักศึกษาที่เคยเข้าเยี่ยมชมรายวิชาในแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์ แบบเปิดของมหาวิทยาลัยต่างประเทศ และนักศึกษาเห็นว่าสถาบันของตนเองมีการจัดการเรียนด้วยแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด 2) ด้านความต้องการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการลงทะเบียนเรียนหากหน่วยงานกลางด้านการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีการเรียนด้วยแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงาน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดทำแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิดเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนในรายวิชาหรือการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน นักศึกษามีความต้องการให้จัดทำแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิดเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรและ

สามารถนำไปใช้เทียบเคียงจำนวนหน่วยกิตกับการศึกษาในระบบปกติ และมีนักศึกษาต้องการให้จัดทำแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ออนไลน์แบบเปิดเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ที่เรียนจบหลักสูตร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อมูลได้แก่

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยใช้การศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่มาหลักวิชาการ บทความ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวิจัย

2. ขั้นตอนการวิจัย

กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมที่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองและเลื่อนตำแหน่งในอาชีพและผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมโดยมุ่งเน้นโรงแรมที่มีมาตรฐานการบริการระดับ 4 ดาวขึ้นไป ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยแต่เนื่องจากประชากรมีจำนวนมากจึงสุ่มประชากรโดยไม่ทราบจำนวนประชากรตามแนวคิดของ W.G.Cochran

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่อยากจะรู้

p = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (20% หรือ 0.20)

d = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

z = ระดับความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น95%) $> Z = 1.96$

แทนค่า

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{0.2(1-0.2)1.96^2}{\frac{0.05^2}{(0.16)(3.8416)}} \\
 &= \frac{0.0025}{0.614656} \\
 &= 0.0025 \\
 &= 245.8624 \\
 n &= 246 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการรวบรวมข้อมูล โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จากผลการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.813 หรือ ร้อยละ 81.3

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานของโรงแรมที่มีมาตรฐานการบริการระดับ 4 ดาวขึ้นไปตามเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 9,000-15,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 จบการศึกษาในระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนก Food and Beverage จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่ตั้งอยู่ภาคกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าในปัจจุบันมีการเปิดหลักสูตรออนไลน์ (Open Online Course) จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 โดยทราบข้อมูลการช่องทางจากอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook และ Google จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

เห็นว่าหลักสูตรออนไลน์ (Open Online Course) สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาได้ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 จึงมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 83.1เกิดความสนใจและมีความต้องการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ด้านการจัดการการโรงแรม ทั้งนี้ เหตุผลสำคัญที่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตรออนไลน์ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 ต้องการพัฒนาตนเองตลอดเวลาจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และต้องการโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ตามลำดับดังข้อมูลในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เหตุผลสำคัญที่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตรออนไลน์ด้านการจัดการการโรงแรม

เหตุผลสำคัญที่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตรออนไลน์ ด้านการจัดการการโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	101	58.7
ต้องการพัฒนาตนเองตลอดเวลา	78	45.3
ต้องการโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	66	38.4
ต้องการเปลี่ยนสายงานอาชีพ	35	20.3
เป็นช่องทางการพัฒนาตนเองที่สะดวกสบาย	43	25.0
มีความเชื่อมั่นในมาตรฐานการจัดการเรียนการสอน	31	18.0
มีความเชื่อมั่นในมาตรฐานของทีมผู้สอน	21	12.2
เป็นหลักสูตรตรงตามความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง	55	32.0

หมายเหตุเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

รูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาต่างๆตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี (มคอ.1) สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปี พ.ศ. 2553 ประกอบด้วย กลุ่มรายวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มรายวิชาพื้นฐานวิชาชีพกลุ่มรายวิชาเฉพาะบังคับกลุ่มรายวิชาเฉพาะเลือกด้านการโรงแรมรายวิชาเฉพาะเลือกภาษาต่างประเทศ และกลุ่มรายวิชาเลือกเสรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการศึกษาในรูปแบบการเรียนออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือการเทียบโอนประสบการณ์ และการสอบเทียบความรู้รายวิชา ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม สำหรับหมวดวิชาชีพประสบการณ์วิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นกลุ่มรายวิชาที่จำเป็นต้องมีการลงมือปฏิบัติการจริงในสถานการณ์จริง จึงควรใช้วิธีการเทียบโอนประสบการณ์ที่ผ่านมา หรืออาจเปิดโอกาสให้พนักงานมีการฝึกงานข้ามแผนก และให้สถานประกอบการเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานแทนการเรียนในระบบออนไลน์

ตารางที่ 2 ความต้องการรูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาต่าง ๆ

กลุ่มรายวิชา	รูปแบบการเรียนที่เลือกมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1	รูปแบบการเรียนที่เลือกมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2	รูปแบบการเรียนที่เลือกมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3
ศึกษาทั่วไป	การเรียนออนไลน์	การเทียบโอนประสบการณ์	การสอบเทียบความรู้รายวิชา
พื้นฐานวิชาชีพ	การเรียนออนไลน์	การเทียบโอนประสบการณ์	การสอบเทียบความรู้รายวิชา
วิชาเฉพาะบังคับ	การเรียนออนไลน์	การเทียบโอนประสบการณ์	การสอบเทียบความรู้รายวิชา
วิชาเฉพาะเลือก (ด้านการโรงแรม)	การเรียนออนไลน์	การเทียบโอนประสบการณ์	การสอบเทียบความรู้รายวิชา
วิชาเฉพาะเลือก (ภาษาต่างประเทศ)	การเรียนออนไลน์	เทียบความรู้รายวิชาจากสถาบันอื่น	การสอบเทียบวัดความรู้ระดับภาษาจากหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน
วิชาเลือกเสรี	การเรียนออนไลน์	การเทียบโอนประสบการณ์	การสอบเทียบความรู้รายวิชา
วิชาฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	การเทียบโอนประสบการณ์	การสอบเทียบวัดความรู้จากหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน	การสอบเทียบความรู้รายวิชา

หมายเหตุ: เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตรออนไลน์ด้านการจัดการการโรงแรม มีความต้องการช่องทางสำหรับการเรียน ได้แก่ ช่องทางในการเรียนผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือเว็บไซต์ (World Wide Web: WWW) ใช้สำหรับเป็นแหล่งความรู้พื้นฐาน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และช่องสนทนา (Chat) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียน อาจารย์และผู้เรียนเป็นกลุ่มจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 48.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่องทางในการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ในหลักสูตรการจัดการการโรงแรม

ช่องทางในการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ (World Wide Web: WWW) ใช้สำหรับเป็นแหล่งความรู้พื้นฐาน และเป็นแหล่งความรู้ภายนอก	89	51.1
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์หรือเพื่อร่วมชั้นส่งการบ้านหรืองานที่ได้รับมอบหมาย	79	45.9
ช่องสนทนา (Chat) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียน อาจารย์และผู้เรียนเป็นกลุ่ม	83	48.3

ตารางที่ 3 ช่องทางในการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ในหลักสูตรการจัดการการโรงแรม (ต่อ)

ช่องทางในการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
การประชุมออนไลน์ (Online Conference) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียน อาจารย์ผู้เรียนแบบเวลาจริงโดยผู้เรียน	58	33.7
เฟสบุ๊ก (Facebook) ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้เรียนอาจารย์กับผู้เรียน	100	58.1
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ใช้ในการเรียน การค้นคว้าด้วยตนเอง	27	15.7

หมายเหตุเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการจัดการการโรงแรมในรูปแบบหลักสูตรออนไลน์ (Open Online Course) โดยเมื่อเรียนครบหลักสูตรผู้เรียนสามารถขึ้นทะเบียนสำเร็จการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.4 เปิดโอกาสให้มีการลงทะเบียนเรียนแบบเทียบประสบการณ์ในรายวิชาปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนรายวิชาฝึกงาน/สหกิจโดยฝึกงาน ณ สถานประกอบการที่ทำงานในขณะนั้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 มีการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการจัดศูนย์สอบหลักประจำภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 86.8 การกำหนดให้มีการลงทะเบียนเรียนเป็นรายวิชา วิชาละ 45 ชั่วโมงต่อรายวิชา คิดเป็นร้อยละ 86.8 ผู้เรียนสามารถเก็บสะสมหน่วยวิชาได้ไม่เกินระยะเวลา 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีการกำหนดค่าลงทะเบียนเรียน ชุดวิชาละ 2,500 บาท/ชุดวิชา คิดเป็นร้อยละ 79.0 ตามลำดับอย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในการกำหนดค่าลงทะเบียนในแต่ละรายวิชานั้น ควรกำหนดโดยระบุให้ชัดเจนว่า 1 หน่วยกิตไม่ควรเกิน 800 บาท เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประเมินความพร้อมในการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาหรือแต่ละรอบได้ง่ายมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ว่าการเปิดหลักสูตรออนไลน์ และเห็นว่าหลักสูตรออนไลน์ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑารัตน์ นกแก้ว (มปป.) ที่สรุปว่า โลกออนไลน์เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในชีวิตของคนสมัยใหม่และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งในด้านการศึกษา การเรียนรู้เป็นไปในแบบที่ว่า “เรียนที่ไหน เวลาใด อย่างไร ก็เรียนได้” ตามความสนใจและความต้องการผ่านสื่อออนไลน์โดยเฉพาะการศึกษาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีความสนใจและมีความต้องการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ด้านการจัดการการโรงแรม ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของพัชรินทร์ กীরติวินิจกุล นิตยา ทวีชีพ และวรรณภาวิภา จัตุชัย (2554) ได้รายงานไว้ว่า บุคลากรธุรกิจโรงแรมมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก สามารถเรียงลำดับการพัฒนาตนเองได้คือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ อีกทั้งเหตุผลสำคัญที่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตรออนไลน์ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมต้องการพัฒนาตนเองตลอดเวลาและต้องการโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพตามลำดับสอดคล้องกับผลการศึกษาของ น้ามนต์ เรื่องฤทธิ์ (2558) ที่รายงานว่า นักศึกษามีความต้องการลงทะเบียนเรียนหากสถาบันจัดให้มีการเรียนด้วยแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถของพนักงานโรงแรมที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ นิธิกร พันธประวัติ และ เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2560) ที่รายงานผลการศึกษาว่า พนักงานโรงแรมมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับได้คือ ทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) ทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill)

สำหรับรูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาต่างๆ อ้างอิงจาก มคอ.1 ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย กลุ่มรายวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มรายวิชาพื้นฐานวิชาชีพกลุ่มรายวิชาชีพบังคับกลุ่มรายวิชาเลือกด้านการโรงแรมรายวิชาเลือกภาษาต่างประเทศ และกลุ่มรายวิชาเลือกเสรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการศึกษาในรูปแบบการเรียนออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือการเทียบโอนประสบการณ์ และการสอบเทียบความรู้รายวิชา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑารัตน์ นกแก้ว (มปป.) ที่สรุปว่า การเรียนการสอนออนไลน์ในรูปแบบ MOOCs ที่เป็นวิธีการเรียนการสอนทางไกลสมัยใหม่ที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านสื่อออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่ง MOOCs เป็นรายวิชาหรือหลักสูตร (Course) การเรียนออนไลน์ (Online) ที่ออกแบบมาเพื่อผู้เรียนจำนวนมาก (Massive) อนุญาตให้ผู้เรียนเข้าถึงรายวิชาที่มีการผลิตตาม มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ตามความถนัดหรือความสนใจด้วยตนเองจากที่ใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นนักศึกษาและไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน (Open)และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ น้ามนต์ เรื่องฤทธิ์ (2558) ที่รายงานว่า นักศึกษามีความต้องการลงทะเบียนเรียนหากสถาบันจัดให้มีการเรียนด้วยแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงาน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดทำแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิดเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนในรายวิชาหรือการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตรออนไลน์ด้านการจัดการการโรงแรม มีความต้องการช่องทางสำหรับการเรียน ได้แก่ ช่องทางในการเรียนผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 100คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือเว็บไซต์ (World Wide Web: WWW) ใช้สำหรับ

เป็นแหล่งความรู้พื้นฐาน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และช่องการสนทนา (Chat) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียน อาจารย์และผู้เรียนเป็นกลุ่มจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 48.3 ตามลำดับซึ่งมีความใกล้เคียงกับผลการศึกษาของพินดา หนูทวี (2560) ที่กล่าวว่า นักศึกษาและอาจารย์มีความต้องการในการใช้งาน e-learning ในการเรียนการสอนในระดับมากอีกทั้งยังเป็นไปตามผลการศึกษาน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์ (2558) ที่กล่าวว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดทำแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนในรายวิชาหรือการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน โดยต้องแนะนำให้นักศึกษารู้จักแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด และการเข้าเยี่ยมชมรายวิชาในแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์ แบบเปิดของมหาวิทยาลัยต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 สถาบันการศึกษาด้านการจัดการการโรงแรมควรพิจารณาการจัดทำหลักสูตรออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยพิจารณารูปแบบการเรียนการสอนและการวัดประเมินผลผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ทั้งนี้ ควรมีการสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการในการร่วมมือกันพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรม

1.2 สถาบันการศึกษาด้านการจัดการการโรงแรมควรพิจารณาช่องทางการเรียนออนไลน์ โดยเน้นการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) หรือผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

1.3 สถาบันการศึกษาด้านการจัดการการโรงแรมควรพิจารณาจัดโปรแกรมหรือแผนการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพการทำงานของพนักงานในแต่ละแผนก

1.4 สถาบันการศึกษาด้านการจัดการการโรงแรมควรพิจารณาค่าธรรมเนียมการศึกษาให้สอดคล้องกับความเหมาะสมกับสื่อการสอน เอกสารประกอบการสอน เป็นต้น

1.5 สถาบันการศึกษาด้านการจัดการการโรงแรมควรจัดกลุ่มรายวิชา โดย 1 กลุ่มรายวิชาต้องไม่เกิน 3 รายวิชาที่ผสมผสานระหว่างวิชาทฤษฎีและรายวิชาปฏิบัติการ เพื่อจัดการเรียนการสอนของแต่ละกลุ่มรายวิชาไม่เกิน 3 เดือน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 การกำหนดประชากรในการวิจัยควรพิจารณากลุ่มประชากรเฉพาะแผนกที่ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รายละเอียดรายวิชาที่เหมาะสมสำหรับความต้องการของบุคลากรแต่ละแผนก

2.2 ควรศึกษาถึงความต้องการในการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพิ่มเติม

รายการอ้างอิง

- กานต์ อ่อนน้อม. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 11(2), 189-200. สืบค้นจาก: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yrh_human/article/view/144326> 25 ตุลาคม 2561.
- จุฑารัตน์ นกแก้ว.(มปป.). *MOOCs: การเรียนการสอนทางไกลผ่านสื่อออนไลน์*. สืบค้นจาก: <https://library.stou.ac.th/odi/ODIDistance/HTML/imega/PDF/Distance_21.pdf> 25 กันยายน 2561.
- ดารณี พิมพ์ช่างทอง และอภิรดา สุทธิสานนท์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการเรียนรู้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจประจำท้องถิ่นสู่สังคมแห่งการเรียนรู้*. สุทธิปริทัศน์.29(90), 14-30.
- นิตยา ทวีชีพ พัชรินทร์ กิรติวิจิตรและวรรณวิภา จัตุชัย. (2554). *ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร*. SDU Research Journal Humanities and Social Sciences. 7(1), 11-22. สืบค้นจาก: <<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/sduhs/article/view/5159>> 30 กันยายน 2561.
- นิธิกร พันธประวัติ และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2560). *ทักษะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*.วารสารสุทธิปริทัศน์. 31(100), 208-219.
- น้ำมนต์ เรืองฤทธิ์. *สภาพและความต้องการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชน “ด้านครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์”*. Veridian e-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะและฉบับ International Humanities, Social Sciences and arts. 8(2), 124-140. สืบค้นจาก: <<https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/39994>>. 30 กันยายน 2561.
- พนิดา หนูทวี. (2560). *ความต้องการในการใช้งาน e-learning ในการเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์ระดับมหาวิทยาลัย*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. 11 (24), 32-42. สืบค้นจาก: <<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/72747>> 30 กันยายน 2561.
- วิทยาลัยดุสิตธานี.หลักสูตรออนไลน์ (การโรงแรม 2 วัน). สืบค้นจาก: <www.facebook.com/trainingdct> 10 มีนาคม 2563.
- สำนักงานการอุดมศึกษา (สกอ.). *โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์*. สืบค้นจาก: <<https://www.thaicyperu.go.th/th/node/8380>>25 กันยายน 2561.
- แอดมิชชัน พรีเมียม (Admission Premium). *คอร์สเรียนออนไลน์พรีเมียม* มีเกียรติบัตรจากมหาวิทยาลัยชั้นนำของไทย. <สืบค้นจาก: <https://www.admissionpremium.com/innovation/news/4639>> 16 มิถุนายน 2563.