



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอันมาก ดังนั้น รัฐบาลชุดปัจจุบันจึงมีนโยบายกำหนดให้ปี 2530 นี้เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวของประเทศไทย (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2530 - 2534 : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2530 : 4) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นอกจากเป็นแหล่งรายได้ของเงินตราต่างประเทศแล้ว ยังมีส่วนสร้างงานและกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง เมื่อปี 2503 ได้เคยกำหนดให้เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกของประเทศไทย โดยได้มีการกำหนดแบบแผนและให้มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวขึ้น ซึ่งปรากฏว่า ปีนั้นมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาประเทศไทยจำนวนถึง 81,340 คน มีรายได้เท่ากับ 196 ล้านบาท และเป็นผลให้ในปีต่อ ๆ มา ได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นตามลำดับ

นับจาก พ.ศ. 2503 มาอีก 10 ปีคือ ในปี 2513 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 628,671 คน ทำเงินเข้าประเทศได้ถึง 2,175 ล้านบาท ซึ่งเป็นจำนวนร้อยละ 10.10 ของปี 2503 และจากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2528 ปรากฏว่า มีนักท่องเที่ยวถึง 2,438,270 คน คิดเป็นรายได้ 31,768 ล้านบาท นับเป็นร้อยละ 13.60 ของปี 2513 ส่วนในรอบปี 2529 (มกราคม - ธันวาคม) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 2,818,092 คน เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวในระยะเดียวกันของปี 2528 แล้ว มีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.58 คิดเป็นรายได้เท่ากับ 37,000 ล้านบาท (สถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามายังราชอาณาจักรไทย : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2529 : 1)

จากตัวเลขที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ และได้ทวีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากรายได้จากการท่องเที่ยวได้เพิ่มสูงขึ้นมาในลำดับต้น ๆ เมื่อเทียบกับรายได้ของสินค้าออกสำคัญชนิดอื่น ๆ กล่าวคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จัดเป็นรายการสินค้าสำคัญ 5 รายการแรก ที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างมากมาย ได้แก่ ข้าว การท่องเที่ยว มันสำปะหลัง ยาง และดีบุก ในปี พ.ศ. 2519 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับที่ 6 รองลงมาจากข้าว มันสำปะหลัง น้ำตาล ข้าวโพด และยางพารา ต่อมาในปี 2523 2524 และปี 2525 การท่องเที่ยวนำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับ 2 รองจากข้าว และตั้งแต่ปี 2526 เป็นต้นมาจนถึงปี 2529 ตามตัวเลขล่าสุดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ระบุว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำรายได้เข้ามาเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ โดยมีรายได้แต่ละปีดังนี้ ปี 2526 มีรายได้ 25,050 ล้านบาท ปี 2527 มีรายได้ 27,317 ล้านบาท ปี 2528 มีรายได้ 31,768 ล้านบาท และล่าสุดในปี 2529 มีรายได้เข้าประเทศ 37,000 ล้านบาท และจากเป้าหมายการท่องเที่ยวในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2530 - 2534 ได้ประมาณไว้ว่า จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี 2530 จะเพิ่มขึ้น 2.83 เปอร์เซ็นต์ ประมาณรายได้เท่ากับ 42,000 ล้านบาท ปี 2531 จะเพิ่มขึ้น 3.04 เปอร์เซ็นต์ ประมาณรายได้เท่ากับ 47,400 ล้านบาท ปี 2532 จะเพิ่มขึ้น 3.25 เปอร์เซ็นต์ ประมาณรายได้เท่ากับ 53,600 ล้านบาท และในปี 2534 ประมาณไว้ว่า จำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้น 3.70 เปอร์เซ็นต์ ประมาณรายได้จากการท่องเที่ยวไว้เท่ากับ 69,000 ล้านบาท (เป้าหมายทางการท่องเที่ยวในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2530)

จากเป้าหมายและข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก ในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญของประเทศ อันมีส่วนช่วยอย่างมากต่อการลดปัญหาการขาดดุลการค้าที่ประเทศไทยประสบมาตลอดระยะเวลาอันยาวนาน อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันอยู่ว่า เราอยู่ในยุคของการแข่งขันในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงควรได้รับการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ขยายตัวไปอย่างมีแบบแผน การจะพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจนั้น ควรจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลส่งเสริมอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยวควบคู่กันไปด้วย ปัจจัยที่สำคัญ ๆ ที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อความก้าวหน้าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศก็คือ การปรับปรุงการคมนาคม การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกประเทศ การปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว การให้บริการสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีและที่สำคัญที่สุด คือ แหล่งที่พัก ในที่นี้ก็หมายถึง "อุตสาหกรรมโรงแรม" นั่นเอง การพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น จะต้องกระทำควบคู่กันไป ถ้าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ขยายตัวในปริมาณที่ควรจะเป็นก็จะส่งผลกระทบต่อกระทั่งถึงอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอันมาก ในทำนองเดียวกัน ถ้าหากอุตสาหกรรมโรงแรมไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถดำเนินธุรกิจบริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็จะต้องได้รับผลกระทบต่อชนด้วยเช่นกัน จะเห็นว่า เมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นย่อมมีความต้องการที่พักเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในปีที่ผ่านมาโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 95 ของนักท่องเที่ยวจะใช้บริการจากโรงแรมที่เหลือพักตามแหล่งต่าง ๆ เช่น บ้านเพื่อนร้อยละ 0.92 และที่อื่น ๆ ร้อยละ 3.78 (รายละเอียดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว พ.ศ. 2528 - 2529 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2529 : 6)

ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น เป็นการขายสินค้าในรูปบริการ และโดยเฉพาะการขายบริการให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการส่งออกออกในรูปของการบริการ และจากการให้บริการในรูปของสินค้าออกที่มองไม่เห็นนี้ อุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดการขาดดุลการค้า และดุลการชำระเงินตราต่างประเทศได้ จะเห็นว่า ในปี 2526 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นำเงินตราเข้าประเทศมาเป็นอันดับหนึ่งโดยตลอด และจำนวนนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับด้วย จึงทำให้เห็นว่า อุตสาหกรรมโรงแรมนั้น จะทวีความสำคัญควบคู่กันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดให้ ปี 2530 นี้เป็นปีแห่งการท่องเที่ยว เพราะรัฐบาลมีจุดมุ่งหมายก็เพื่อชักชวนชาวต่างประเทศให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของเราให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ซึ่งจะนำมาให้ประเทศของเรามีรายได้เพิ่มขึ้น และในการนี้ โรงแรมก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะสนองนโยบายนี้ให้ประสบความสำเร็จโดยการจัดให้โรงแรมเป็นสถานที่ที่สามารถให้ความสะดวกสบาย สร้างความประทับใจในบริการต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้นเท่าไร นักท่องเที่ยวก็จะประทับใจมากขึ้นเท่านั้น

วิธีการที่โรงแรมสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ก็คือ มีห้องพักที่สะอาด สะดวก ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวและย่านธุรกิจจนเกินไป การบริการที่ดีเยี่ยมของพนักงาน ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น โรงแรมใหญ่ ๆ ที่มีพนักงานจำนวนมาก จึงพยายามส่งเสริมพนักงานของตนให้เรียนรู้หลักและวิธีการต่าง ๆ ในด้านบริการให้กับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็น การจัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มารยาทในการต้อนรับ การปรุงอาหารที่เลิศรส และอื่น ๆ อีกมาก ด้วยเหตุนี้จึงได้พบว่า มีโรงแรมถึง 10 โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้จัดให้มี หน่วยฝึกอบรมขึ้น

ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) หัวข้อ "แผนงานพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการ" กำหนดว่า จะมีการจัดการอบรมพนักงานโรงแรม เป็นการอบรมเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในธุรกิจ โรงแรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการอบรมบุคลากร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งจะเป็นการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจโรงแรมอีกด้วย นอกจากนี้จะเป็นการให้ความรู้ทางด้านการบริหารงานโรงแรม ให้พร้อมที่จะรับหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและบุคลากรในหน้าที่ต่าง ๆ นับเป็นกำลังสำคัญ และเป็นที่ต้องการของกิจการโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง การดำเนินงานการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะมีหลักสูตรที่ประกอบด้วย การบรรยายภาควิชาการ การดูงานและการฝึกภาคปฏิบัติสำหรับพนักงานทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติงาน โดยแต่ละปี จะจัดให้มีการอบรมทั้งในกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง และภาคตะวันออก การอบรมวิชาการโรงแรมระดับผู้บริหารจะกระทำประมาณปี ละ 3 ครั้ง เป้าหมายของการอบรมในระหว่างปี พ.ศ. 2530 - 2534 ประมาณการไว้ว่าจะมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมประมาณ 2,000 คน งบประมาณที่ใช้ดำเนินการประมาณ 2,014,683 บาท

ในหน่วยฝึกอบรมของโรงแรมต่าง ๆ ได้เห็นความสำคัญของแผนพัฒนาการท่องเที่ยว นี้เป็นอย่างยิ่ง จึงได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมขึ้นภายในโรงแรมของตน โดยการอบรม ดังกล่าวนี้อาจได้มีการใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะถ่ายทอดความรู้ เช่น การบรรยาย การสาธิต

การฝึกปฏิบัติ การแสดงบทบาทสมมติ โดยมีการใช้วัสดุอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ มาใช้ในการฝึกอบรมอย่างแพร่หลาย และเนื่องจากโรงแรมมีทรัพยากรและงบประมาณพอเพียงที่จะมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้ เพราะอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องมีไว้เพื่อบริการแก่แขกที่มาใช้ห้องต่าง ๆ ประชุม

วัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรมพนักงานของโรงแรมก็เช่นเดียวกันกับการฝึกอบรมทั่วไป ทั้งนี้ก็เพราะด้วยเหตุที่ว่า การฝึกอบรมสามารถนำไปใช้เผยแพร่ในกิจการต่าง ๆ ทั่วไปได้หลายประเภท หลายระดับ บรรดานักบริหาร นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ ยอมรับกันว่า การฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะการฝึกอบรมเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้เพิ่มพูนความรู้ เสริมสร้างบุคลิกภาพภาวะการเป็นผู้นำ ทำให้เกิดประสบการณ์และทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้บรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้ด้วยความฉับไว มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นอันมาก นอกจากนี้การฝึกอบรม ยังมีลักษณะดีเด่นที่ช่วยขจัดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในงานเฉพาะอย่างได้ ผู้ที่ได้รับการอบรมนั้นส่วนใหญ่จะมีศักยภาพและสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง (น้อย ศิริโชติ 2523 : 1) ปัจจัยที่นำความสำเร็จมาสู่การฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมต่าง ๆ ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งคือ การใช้กิจกรรมทางด้านโสตทัศนศึกษาและการใช้วิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งหมายถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะช่วยสร้างเสริมความเข้าใจอย่างดียิ่ง ดังคำกล่าวที่ว่า "สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น" หรือ "รูปภาพเพียงรูปเดียวดีกว่าคำพูดตั้งพันคำ" (สมพงษ์ เกษมสิน 2523 : 192-193) เพราะวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการสอน มีคุณค่าคือ ก่อให้เกิดประสบการณ์ทางรูปธรรมเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจเพิ่มขึ้น เพิ่มพูนและพัฒนาการเรียนรู้ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพัฒนาทางความคิดที่ต่อเนื่องกันและท้ายที่สุดคือ ให้ประสบการณ์ที่เป็นจริงได้ (Dale 1949 : 255)

ในการฝึกอบรมก็มีลักษณะเช่นเดียวกับการเรียนการสอนทั่วไป ดังนั้นการที่การเรียนการสอนที่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหาวิชา และสื่อการสอน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในองค์ประกอบนี้ ครู อาจารย์ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด (Allen Jack 1952 : 12) เพราะผู้สอนเป็นผู้ดำเนินการให้การเรียนการสอนบรรลุจุดมุ่งหมาย การสอนเป็นการจัดสถานการณ์

หรือกิจกรรมเกิดการเรียนรู้ได้โดยง่าย (ระนอง เจริญศักดิ์ 2528 : 3) เพื่อให้การสนทนาบรรลุจุดหมายของการศึกษา ผู้สอนต้องเสาะแสวงหาเทคนิค และกลวิธีต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ให้แก่ผู้เรียนได้อย่างกว้างขวาง ในอันที่จะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สอนจัดประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้เรียนได้อย่างกว้างขวาง ก็คือ สื่อการสอน เพราะสื่อการสอนจะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 มากที่สุด ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสกระทำกิจกรรมการเรียนด้วยตนเองมากขึ้น สามารถเรียนรู้ได้มากขึ้น สื่อการสอนจัดเป็นเทคโนโลยีทางการเรียนการสอนส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สอนประสบผลสำเร็จในการสอน ทำให้ผู้เรียนพอใจและสนุก สื่อการสอนจะเป็นสื่อกลางที่จะทำให้บทเรียนที่ซับซ้อนชัดเจนขึ้น (สุนันท์ ปัทมาคม 2520 : 150)

การใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม นับว่ามีความสำคัญเพราะสื่อการสอนหมายถึง เครื่องมือตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ ที่จะมาสนับสนุนการเรียนการสอน เราความสนใจของผู้เรียน ให้เกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจดีขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้แก่ ของจริง ของจำลอง แผนภูมิ แผ่นภาพ บัตรคำ โสตทัศนอุปกรณ์ เคชวัสดุเหลือใช้ แบบเรียน คู่มือครู แบบฝึกหัด ฯลฯ (กรมวิชาการ 2521 : 21)

ดังนั้น สื่อการสอนนับว่ามีความสำคัญมากต่อการเรียนการสอน กังเย่ (Gagne 1970 : 303-318) ได้ให้ความสำคัญไว้คือ ช่วยดึงดูดควบคุมความตั้งใจของผู้เรียน เป็นสิ่งที่จะต้องทำเป็นอันดับแรก สื่อจะเป็นสิ่งเร้าที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน เป็นแบบอย่างให้ผู้เรียนทราบว่า ผู้เรียนต้องทำอะไร ได้อย่างไร หากเป็นพฤติกรรมมนุษย์ ภาพยนตร์จะเป็นสื่อที่ทำหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เป็นการกระตุ้นให้ระลึกถึงสิ่งที่เรียนมาแล้ว อันเกี่ยวกับสิ่งที่เรียนใหม่ เป็นการเสนอสิ่งเร้าเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน เป็นการให้การแนะนำช่วยเหลือในการเรียน ให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการตรวจสอบประเมินการเรียนให้เกิดการถ่ายโยงการเรียนรู้ คือ เมื่อเรียนรู้แล้ว ได้หลักการแล้ว ก็ควรจะได้มีโอกาสที่จะนำหลักการนั้นไปแก้ปัญหาใหม่ ๆ สื่อจะ

เป็นเครื่องมือนำปัญหามาให้แก่นักเรียนแก่ สื่อการสอนจะช่วยให้มีความคงทนกว่าการเรียนรู้โดยการอธิบายโดยวาจา

การวิจัยที่ผ่านมาพบว่า สื่อการสอนทำให้การเรียนรู้ง่ายขึ้น ประหยัดเวลา ช่วยถ่ายทอดความคิดเห็นระหว่างครูและนักเรียน ช่วยสร้างความเข้าใจในเรื่องราวที่ครูสอนได้เร็วและลืมยาก เรียนรู้ได้มากขึ้น ทำให้นักเรียนรู้จักการอภิปรายแสดงความคิดเห็น (Gagne 1955 : 369) สื่อการสอนมีความจำเป็นในการเรียนการสอน เพราะสังคมมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาก ทำให้ครูต้องสอนเนื้อหาวิชามากขึ้น จำนวนนักเรียนเพิ่มมากขึ้น สื่อการสอนมีความสำคัญในการสอนที่จะเน้นเอกัตตบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

จากการที่โรงแรมต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในด้านบริการ โดยมีการลงทุนในด้านการฝึกอบรมมาก และมีการนำเอาสื่อการสอนมาใช้ในการฝึกอบรมด้วยนี้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบด้วยคนหนึ่งทางด้าน การฝึกอบรมในโรงแรมที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ จึงต้องการจะศึกษาเกี่ยวกับสื่อการสอนที่ถูกนำมาใช้ในการฝึกอบรมของโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครว่า มีสภาพความต้องการ และปัญหาการใช้อย่างไร และผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีปัญหาเกี่ยวกับสื่อการสอนหรือการอบรมเช่นไร ซึ่งนอกจากจะเป็นการขยายความรู้ทางด้านวิจัยที่เกี่ยวกับสื่อการสอนและโสตทัศนศึกษาไปในวงการอื่นที่ไม่ใช่วงการศึกษแล้ว การวิจัยครั้งนี้ อาจจะช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเห็นความสำคัญของสื่อ นอกจากจะทำให้ทราบว่าโรงแรมมีความต้องการบุคลากรที่จบด้านโสตทัศนศึกษาด้วยหรือไม่ มากน้อยเพียงใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อแหล่งการศึกษาที่ผลิตนักโสตทัศนศึกษา จะได้ผลิตบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของตลาด ทั้งยังช่วยให้ทราบแหล่งที่จะรับผู้จบการศึกษาด้านโสตทัศนศึกษาเพิ่มขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรมพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ครูผู้ฝึกอบรมและพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เฉพาะที่มีหน่วยฝึกอบรมทั้งหมด 10 โรงแรม คือ โรงแรมเลอร์เมอริเดียนเพรสซิเดนท์ โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า โรงแรมโอเรียนเต็ล โรงแรมรอยัลล่อคิดเซอร์ราดัล โรงแรมแวงกริลา โรงแรมมณเฑียร โรงแรมริเจนท์กรุงเทพ โรงแรมฮิลตันอินเตอร์เนชั่นแนล โรงแรมดุสิตธานี และโรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล

คำจำกัดความในการวิจัย

สภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของหน่วยฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม

ความต้องการใช้สื่อการสอน หมายถึง ความต้องการในการใช้วัสดุอุปกรณ์ อุปกรณ์การสอน อาจเป็นวัสดุ เครื่องมือ เทคนิค วิธีการ กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน ที่ผู้สอนเลือกสรรนำไปใช้ประกอบการฝึกอบรม เพื่อช่วยให้ผู้ฝึกอบรมเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การฝึกอบรมพนักงานโรงแรม หมายถึง การดำเนินการจัดให้พนักงานที่ประจำทำงานอยู่ภายในโรงแรมได้เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ในงานหน้าที่ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน และวิวัฒนาการใหม่ ๆ ในสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นการเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติ โดยมีกำหนดเวลามากหรือน้อยตามลักษณะของเนื้อหา และเรื่องราวที่ใช้ในการฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการใช้สื่อการสอน จะเป็นแนวทางในการเลือกสื่อการสอนไปใช้ประกอบการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการในการใช้สื่อการสอนเพื่อการฝึกอบรม จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสื่อ จัดทำ หรือปรับปรุงสื่อการสอนที่มีอยู่ ให้มีประสิทธิภาพ และใช้ ได้ผลคุ้มค่ายิ่งขึ้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการใช้สื่อการสอนเพื่อการฝึกอบรม จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารกิจการโรงแรม นำไปพิจารณา ปรับปรุงส่งเสริมกิจกรรม ของหน่วยฝึกอบรมให้ก้าวหน้าและสอดคล้องกับความต้องการต่อไป