

1

สภาพ ความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในการ  
ฝึกอบรมพนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร



นาย สุธี ประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาโสตทัศนศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2531

ISBN 974-568-853-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

013839

10300338

STATUS, NEEDS AND PROBLEMS CONCERNING THE  
UTILIZATION OF INSTRUCTIONAL MEDIA FOR TRAINING  
THE HOTEL PERSONNEL IN BANGKOK METROPOLIS



MR. SUTEE PRASERT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Audio-Visual Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1988

ISBN 974-568-853-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สภาพ ความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม  
พนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

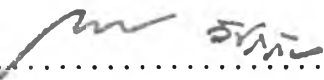
โดย นายสุธี ประเสริฐ

ภาควิชา โสวัตศนศึกษา


อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุนันท์ ปัทมาคม





บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต


  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เชาวเลิศ เลิศไพฑูรย์)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุนันท์ ปัทมาคม)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจริย์ วัฒนากวัญ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วิราพร อัจฉริยโกศล)

สุธี ประเสริฐ : สภาพ ความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม  
พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร (STATUS, NEEDS AND PROBLEMS CONCERNING THE  
UTILIZATION OF INSTRUCTIONAL MEDIA FOR TRAINING THE HOTEL PERSONNEL  
IN BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.สุนันท์ ปัทมาคม, 128 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา สภาพ ความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอน  
ในการฝึกอบรมพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านสภาพทั่วไปของการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม ทั้งผู้ฝึกอบรมและพนักงานผู้เข้ารับการ  
ฝึกอบรมมีความเห็นตรงกันว่า มีการใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรม โดยใช้บ้างเป็นครั้งคราว การใช้  
สื่อการสอนแต่ละครั้งพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมช่วย ผู้ฝึกอบรมเห็นว่า การนำสื่อการสอนมาช่วยอธิบาย  
เนื้อหาจะทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการวางแผนการใช้สื่อการสอนล่วงหน้าและภายหลังจาก  
เสร็จสิ้นการใช้สื่อการสอนแล้วจะใช้คำถามสั้น ๆ เพื่อวัดความเข้าใจ สื่อการสอนที่นำมาใช้เป็นประจำคือ  
เทปโทรทัศน์และเครื่องฉายสไลด์

2. ด้านความต้องการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมและพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม  
มีความต้องการสื่อการสอนต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้คือ เอกสาร ตำรา เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ วีดีโอ เทป  
ห้องปฏิบัติการ ห้องบรรยายที่สามารถใช้สื่อประสมได้ และยังมีความต้องการวิทยากรจากภายในโรงแรม  
อีกด้วย

3. ด้านปัญหาและอุปสรรคของการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม ทั้งผู้ฝึกอบรมและพนักงานผู้  
เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นตรงกันว่า ห้องฝึกอบรมของโรงแรมยังไม่เพียงพอและไม่เหมาะในการใช้  
อุปกรณ์บางชนิด เอกสารตำราที่จะศึกษาเพิ่มเติมยังมีไม่เพียงพอ ผู้ฝึกอบรมไม่มีเวลาในการผลิตสื่อการสอน  
และไม่มีบุคลากรช่วยผลิต



ภาควิชา ..... ศึกษาศาสตร์  
สาขาวิชา ..... ศึกษาศาสตร์  
ปีการศึกษา ..... 2530

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

SUTEE PRASERT : STATUS, NEEDS AND PROBLEMS CONCERNING THE UTILIZATION OF INSTRUCTIONAL MEDIA FOR TRAINING THE HOTEL PERSONNEL IN BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SUNAN PATAMACHOME, 128 PP.

Purposes : This study was to determine status, needs and Problems concerning the utilization of instructional media for training the hotel personnel in Bangkok Metropolis.

The results of this research revealed as the following :

1. In general, both trainers instructors and hotel personnel agreed that instructional media were used in training occasionally. The hotel personnel provided the trainers the necessary support to use instructional media. Instructional media were regarded as effective means in improving the quality of training. They also indicated that the planning of media utilization was performed prior to training and short questions were used to evaluate trainees' comprehension. Videotape and slide projector were found to be the most regularly utilized media.

2. The trainers and hotel personnel indicated that they want a wider selection of instructional media : documents, textbooks, overhead projector, practical room with facilities for multi-media and inhouse instructors.

3. A number of problems and obstacles in the use of instructional media were identified by the respondents : non-availability of classroom, lack of supplement document and textbook, and finally the instructors had inadequate time and lack of assistance in media production.



ภาควิชา ..... วัสดุทัศนศึกษา  
สาขาวิชา ..... วัสดุทัศนศึกษา  
ปีการศึกษา ..... 2530

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้โดยเรียบร้อย ก็เนื่องด้วยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุนันท์ ปัทมาคม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ท่านได้กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ครูผู้ฝึกอบรม และพนักงานของ โรงแรมต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนคุณสร้อยญา ธิติภมรรัตน์ ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการพิมพ์มาโดยตลอด อีกทั้ง คุณถวัลย์ จันทร์เพ็ง ที่ช่วยเหลือด้านสถิติที่ใช้ และ คุณสุมาลี ศรีชัยสวัสดิ์ ที่ให้ความกรุณาตรวจแก้ไขคำผิด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบน้อมรำลึกถึงพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้อบรมเลี้ยงดู ให้ความอุปการะทั้งในด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์สนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด พระคุณนี้หาที่เปรียบมิได้

สุธี ประเสริฐ.



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1. บทนำ.....	1
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
- ขอบเขตของการวิจัย.....	8
- คำจำกัดความในการวิจัย.....	8
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้.....	8
2. วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	10
- ความสำคัญของสื่อการสอนในการฝึกอบรม.....	10
- ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรม.....	12
- ความมุ่งหมายของการฝึกอบรม.....	13
- เทคนิคและวิธีการบางอย่างในการใช้สื่อการสอนเพื่อการฝึกอบรม..	14
- การสำรวจการใช้สื่อการสอนเพื่อการฝึกอบรมในวงการธุรกิจ.....	15
- การทดลองใช้สื่อการสอนบางชนิดเพื่อการฝึกอบรม.....	16
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
1. ประชากร.....	26
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
5. สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก.....	91
ภาคผนวก ข.....	124
ภาคผนวก ค.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	128



สารบัญตาราง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ครูผู้ฝึกอบรมของ  
 โรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่	หน้า
1    แสดงจำนวน ร้อยละ ของเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน แหล่งความรู้ทางด้านสื่อการฝึกอบรม และประสบการณ์ทางโสตทัศนูปกรณ์ ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	34
2    แสดงจำนวน ร้อยละ ของความถี่ของการใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	36
3    แสดงอันดับ จำนวน ร้อยละ ของการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม แต่ละครั้ง ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร.....	37
4    แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเหตุผลในการ ใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	38
5    แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามหลักปฏิบัติก่อน การใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและ ครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	39
6    แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามหลักการใช้สื่อ การสอนขณะฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรม ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
7	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามวิธีการภายหลังจากการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรมแล้ว ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	41
8	แสดงอันดับ จำนวน ร้อยละ ตามชนิดของสื่อการสอนที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	42
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ตามความต้องการของการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	43
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ตามความต้องการในการจัดตั้งหน่วยโสตทัศนอุปกรณ์ขึ้นมาในแผนกฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	44
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ตามการจัดเก็บโสตทัศนอุปกรณ์หรือสื่อการสอนในการฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	45
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ตามความต้องการระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	46
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ตามความต้องการประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ ด้านบริการเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม และครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	48
15	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ การใช้สื่อการสอนประเภทวัสดุ ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครู ผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	49
16	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ การใช้สื่อการสอนประเภทเครื่องมือและอุปกรณ์ ของผู้จัดการฝ่าย ฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	50
17	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ ใช้สื่อการสอนประเภทกิจกรรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครู ผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	51
18	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ การใช้สื่อการสอนประเภทสถานที่หรือสภาพแวดล้อมของผู้จัดการ ฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	52
19	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ การใช้สื่อการสอนประเภทบุคคล ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครู ผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	53
20	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามปัญหาและอุปสรรค ในการใช้สื่อการสอนด้านตัวผู้ฝึกอบรม ของผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและ ครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
21	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามปัญหาและ อุปสรรคในการใช้สื่อการสอนด้านการเลือกและใช้ ของผู้จัดการ ฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	55
22	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามปัญหาและ อุปสรรคในการใช้สื่อการสอนด้านสถานที่ ของผู้จัดการฝ่ายฝึก อบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	56
23	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามปัญหาและ อุปสรรคในการใช้สื่อการสอนด้านการผลิตสื่อ ของผู้จัดการฝ่าย ฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร		
ตารางที่	หน้า	
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ของเพศ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการใช้สื่อการสอนของครู ผู้ฝึกอบรมในความคิดเห็นของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	59
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ของการใช้สื่อการสอนแต่ละครั้งของผู้ฝึกอบรม ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	61
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ตามชนิดของสื่อการสอนที่ผู้ฝึกอบรมนำมาใช้ เป็นประจำ ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามสภาพการ ใช้สื่อการสอนของผู้ฝึกอบรม ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	63
28	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ ให้ผู้ฝึกอบรมนำสื่อการสอนประเภทวัสดุมาใช้ ของพนักงานผู้เข้า รับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	64
29	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ ให้ผู้ฝึกอบรมนำสื่อการสอนประเภทเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้ ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	65
30	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ ให้ผู้ฝึกอบรมนำสื่อการสอนประเภทกิจกรรมมาใช้ประกอบการฝึ กอบรม ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร.....	66
31	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ ให้ผู้ฝึกอบรมใช้สื่อการสอนประเภทสถานที่หรือสภาพแวดล้อมมา ประกอบการฝึกอบรมของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร.....	67
32	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการ ให้ผู้ฝึกอบรมนำสื่อการสอนประเภทบุคคลมาประกอบการฝึกอบรม ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
33	แสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามปัญหาและ อุปสรรคในการเลือกและการใช้สื่อการสอนประกอบการฝึก อบรมของผู้ฝึกอบรม ของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	69