

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง (AR) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ
หน่วยกิต	12
ผู้เขียน	นางสาวปวีณรัตน์ สิทธิภาณุพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.สุรพล บุญลือ ดร.ปกรณ์ สุปินานนท์
หลักสูตร	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีการเรียนรู้และสื่อสารมวลชน
ภาควิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
คณะ	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ 2) เพื่อคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ 3) เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม 4) เพื่อประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม 5) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 6) เพื่อประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยขอบเขตของงานวิจัยในครั้งนี้คือประชากรได้แก่ พนักงานจัดบิล ของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโฮอิ ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจัดบิล Level 3 ในปี 2557 ทั้งหมด 2 รุ่น จำนวน 30 คน และกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการเลือกสุ่มอย่างง่ายโดยใช้ตารางเลขสุ่มพนักงานจัดบิลของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโฮอิที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจัดบิล Level 3 ในเดือนพฤศจิกายน ทั้งหมด 1 รุ่น จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย 1) แบบสำรวจความต้องการพัฒนาการฝึกอบรมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ 2) ชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมก่อนอบรมและหลังอบรม 4) แบบประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า 5) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม 6) แบบประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมตามสภาพจริง โดยผลที่ได้จากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอิ พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี มีการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภท Smartphone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.4 และสิ่งที่ต้องการได้รับหลังการฝึกอบรมคือการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาภายในร้าน คิดเป็นร้อยละ 64.1 โดยความคิดเห็นร้อยละ 95.84 เห็นด้วยกับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอิ ผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 อยู่ในระดับดีมาก และด้านสื่อการนำเสนอจำนวน 3 ท่าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 อยู่ในระดับดีมาก เมื่อนำคะแนนสอบก่อนอบรมและหลังอบรมมาวิเคราะห์เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมพบว่าคะแนนสอบหลังอบรมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าผ่านเกณฑ์ 80% ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมตามสภาพจริงของผู้เข้าอบรม พบว่าผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุดจึงสรุปได้ว่าการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอิ มีคุณภาพดีมากสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยนำผลที่ได้เก็บเป็นสถิติสำหรับพัฒนาหลักสูตรอื่นๆในการฝึกอบรมต่อไป

คำสำคัญ: การฝึกอบรมแบบร่วมกัน / เทคโนโลยีผสมผสานความจริง

Thesis Title	A Cooperative Training Using Augmented Reality (AR) Technology to Enhance Customer-Serviced Problem Solving Ability of Yayoi Bill Staff
Thesis Credits	12
Candidate	Miss Paweenrat Sittiphanuphong
Thesis Advisors	Assoc. Prof. Dr.Surapon Boonlue Dr.Pakorn Supinanont
Program	Master of Science in Industrial Education
Field of Study	Learning Technology and Mass Communication
Department	Educational Communications and Technology
Faculty	Industrial Education and Technology
Academic Year	2014

Abstract

This research was 1) to survey need of cooperative training using augmented reality technology to enhance customer-serviced problem solving ability of Yayoi bill staff, 2) to evaluate the quality of a cooperative training it using augmented reality technology to enhance customer-serviced problem solving ability of Yayoi bill staff, 3) to study learning achievement from the training program, 4) to evaluate the customer-serviced problem solving ability of the trainees, 5) to evaluate the satisfaction of the trainees, 6) to evaluate the authentic participation behavior of the trainees. The population was 30 of Yayoi bill staff who were in level 3 of the year 2015. The 15 samples were simply sampled by random number table from the staff who had to get a training program in November. The research instruments were 1) a survey form of cooperative training need using augmented reality technology to enhance customer-serviced problem solving of Yayoi bill staff, 2) a cooperative training kit using augmented reality technology to enhance customer-serviced problem solving of Yayoi bill staff, 3) a learning achievement test for pre and post training, 4) an evaluation form of customer-serviced problem solving ability, 5) a questionnaire of trainees' satisfaction, 6) an evaluation form of authentic participation behavior.

The research findings were as follow: the samples were between 20-25 years old and mostly used smart phone (87.4%), and the trainees needed to have a training program for developing customer-serviced problem solving ability (64.1%). The samples of 95.84% agreed to use cooperative training using augmented reality technology to enhance customer-serviced problem solving ability. Three

experts evaluated on content of the cooperative training kit at the level of “very good” (mean = 4.98, standard deviation = 0.14) and three experts evaluated on media presentation at the level of “very good” (mean = 4.85, standard deviation = 0.38). The posttest score of learning achievement was significantly higher than pretest score at the level of .05. The customer-serviced problem solving ability gained 80%. The trainees’ satisfaction was at the level of “good” (mean = 4.67, standard deviation = 0.32). The authentic participation behavior of the trainees was at the level of “most”. The research can be concluded that the cooperative training using augmented reality technology to enhance customer-serviced problem solving ability gain good quality and can widely use in real situation and applied to use for other training program.

Keywords: Augmented Reality Technology / Cooperative Training

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยเรื่องการฝึกอบรมแบบร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอีนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากทุกท่านที่สละเวลาดูแลเอาใจใส่ตลอดจนให้คำแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ศส.ดร.สุรพล บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ปกรณ์ สุปินานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้แนวทางแนวคิดที่ถูกต้องในการทำวิจัย รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย อีกทั้งชี้แนะแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการจัดทำงานวิจัย และตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ซึ่งท่านเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ผลงานวิจัยครั้งนี้ออกมาอย่างสมบูรณ์ ขอขอบคุณดร.อภิชาติ อนุกุลเวชประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.พรปภัตสร ปริญญาญกุล และ ดร.เพียงเพ็ญ จิรัชัย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณคุณชนกฤช จำรัส และคุณธีระ ตรีวงษ์ ที่เป็นทั้งผู้เชี่ยวชาญและให้คำแนะนำเพิ่มเติม ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการตรวจสอบคุณภาพของบทเรียน รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการวัดผลสัมฤทธิ์และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมรูปแบบร่วมมือโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอี ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน ขอขอบคุณบิดามารดา ครอบครัว และผู้มีพระคุณรวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด

ประโยชน์ทุกประการที่เกิดขึ้นกับจากวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ย่อมเป็นผลมาจากการได้รับความอนุเคราะห์และความเอื้อเฟื้อความกรุณาของทุกท่านดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้จัดทำวิทยานิพนธ์มีความรู้สึกปลาบปลื้มและซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่งจึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้