

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ เมื่อทำการทดลองเสร็จกระบวนการแล้วได้ผลดังต่อไปนี้

4.1 ผลการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

4.2 ผลการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

4.3 ผลการหาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรม ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง (AR) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

4.5 ผลการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรม ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

4.6 ผลการประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

4.1 ผลการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

จากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ซึ่งจะใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน โดยจะแบ่งออกเป็นผู้สอนจำนวน 6 คน และเป็นพนักงานจัดบิลยาโยอิ 105 คน ซึ่งได้มาจากการใช้วิธีการสุ่มหากกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกนจากพนักงานจัดบิลทั้งหมด 143 คน พบว่า ผู้สอนและพนักงานจัดบิลยาโยอิส่วนใหญ่ มีความต้องการใช้

การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหา ด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาไอซี ซึ่งมีความคิดเห็นโดยสรุปเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยโดยสรุปของข้อมูลทั่วไป ที่ได้จากการสำรวจความต้องการการ ฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถใน การแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาไอซี

รายการที่ประเมิน	ความคิดเห็น (ร้อยละ)
เพศ	
● ชาย	29.1
● หญิง	70.9
อายุ	
● ต่ำกว่า 20 ปี	19.4
● 20-25 ปี	37.9
● 26-30 ปี	22.3
● 31-40 ปี	15.6
● 41 ปีขึ้นไป	4.9
การใช้อุปกรณ์สื่อสาร	
● Mobile	1.9
● Smartphone	87.4
● Tablet	10.7
สิ่งที่ต้องการได้รับหลังการฝึกอบรม	
● พัฒนาทักษะมาตรฐานการบริการลูกค้า	35.6
● พัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาภายในร้าน	64.1
รูปแบบการฝึกอบรม	
● บรรยายเท่านั้น	0.0
● การฝึกอบรมแบบร่วมกัน	98.1
● การเรียนรู้ด้วยตนเอง	1.9

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยโดยสรุปของข้อมูลทั่วไป ที่ได้จากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอี (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ความคิดเห็น (ร้อยละ)
สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	
● สื่อการสอน Power point	1.0
● เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.9
● ภาพและ VDO	18.4
● เทคโนโลยีสารสนเทศ	75.7

จากตารางที่ 4.1 จากการสำรวจข้อมูลทั่วไป ของผู้สอนและพนักงานจัดบิลยาโฮอี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.9 มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี ร้อยละ 37.9 มีการใช้อุปกรณ์ Smartphone มากที่สุด ร้อยละ 87.4 โดยสิ่งที่ต้องการได้รับหลังการฝึกอบรม คือ การพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาภายในร้าน ร้อยละ 98.1 และต้องการรูปแบบการฝึกอบรมแบบร่วมกัน ร้อยละ 64.1 สื่อที่ต้องการให้นำมาใช้ในการฝึกอบรม คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 75.7

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยโดยสรุปของความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอี

รายการที่ประเมิน	ความคิดเห็น (ร้อยละ)		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่น่าสนใจยิ่งขึ้น	98.1	1.9	0.0
พัฒนาการฝึกอบรมให้อยู่ในรูปแบบร่วมมือ	97.1	1.9	1.0
เทคโนโลยี AR เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	97.1	1.9	1.0
การนำเทคโนโลยี AR เข้ามาใช้ในการฝึกอบรม	90.3	1.9	7.8
การนำ Smartphone หรือ Tablet มาใช้ในการฝึกอบรม	99.0	1.0	0.0

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยโดยสรุปของความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ความคิดเห็น (ร้อยละ)		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
การนำ AR มาใช้ประกอบการอบรมแบบร่วมมือ ร่วมกับ Smartphone หรือ Tablet จะช่วยทำให้การฝึกอบรมในห้องเรียนมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น	97.1	2.9	0.0
การนำ AR มาใช้ประกอบการอบรมแบบร่วมมือ ร่วมกับ Smartphone หรือ Tablet จะช่วยพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าของผู้เรียนมากขึ้น	92.2	7.8	0.0
ผลการสำรวจ (ร้อยละ)	95.84	2.76	1.4

จากตารางที่ 4.2 จากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ของผู้สอนและพนักงานจดบิลยาโยอิ พบว่า การนำ AR มาใช้ประกอบการอบรมแบบร่วมมือ ร่วมกับ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตจะช่วยให้การฝึกอบรมในห้องเรียนมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และยังช่วยพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรมมากขึ้นด้วย รวมค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.84 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ พบว่าอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย

4.2 ผลการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ

จากการสร้างชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ในครั้งนี้สามารถสรุปผลการประเมินคุณภาพของชุดสื่อการฝึกอบรม สำหรับผู้เชี่ยวชาญและสรุปผลการสร้างชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิดังตารางต่อไปนี้

4.2.1 ผลการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพของชุดสื่อการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ส่วนของความถูกต้อง			
1. ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องของคำศัพท์	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด
ส่วนความถูกต้องของภาพ			
1. ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์	4.67	0.58	มากที่สุด
2. ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความน่าสนใจชวนติดตาม	5.00	0.00	มากที่สุด
4. การจัดวางภาพในแต่ละหน้า	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของขนาดภาพประกอบ	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.26	มากที่สุด
ส่วนเนื้อหา			
1. ความเหมาะสมของเนื้อหากับระดับผู้เรียน	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ปริมาณของเนื้อหาในแต่ละบท	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ลำดับขั้นในการเสนอเนื้อหามีความต่อเนื่อง	5.00	0.00	มากที่สุด
4. เนื้อหามีความชัดเจนและถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ความสมบูรณ์ของเนื้อหา	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด
ส่วนของแบบทดสอบ			
1. ความเหมาะสมของการใช้คำชี้แจงอธิบายการทำแบบทดสอบ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของคำถาม	5.00	0.00	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพของชุดสื่อการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
3. ความครอบคลุมระหว่างแบบทดสอบกับบทเรียน	5.00	0.00	มากที่สุด
4. รูปแบบของแบบทดสอบที่นำมาใช้เหมาะสมกับผู้เรียน	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.98	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 จากการวิเคราะห์แบบประเมินชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิของผู้สอนและพนักงานจดบิลยาโยอิ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพของชุดสื่อการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อเทคโนโลยี

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านภาพประกอบ			
1. ขนาดของภาพมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์	4.67	0.58	มากที่สุด
2. ภาพสื่อความหมายชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหา	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความน่าสนใจของภาพที่ใช้ประกอบสื่อการสอน	5.00	0.00	มากที่สุด
4. การจัดตำแหน่งและความสมดุลของภาพบนอุปกรณ์	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.29	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพของชุดสื่อการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อเทคโนโลยี (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านตัวอักษร			
1. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์	5.00	0.00	มากที่สุด
2. รูปแบบของตัวอักษรสวยงามและอ่านง่าย	4.33	0.58	มากที่สุด
3. สีของตัวอักษรมีความเหมาะสมกับเนื้อหา	4.67	0.58	มากที่สุด
4. การจัดวางตำแหน่งตัวอักษรที่ใช้ในการนำเสนอมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพา	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.75	0.45	มากที่สุด
ด้านภาพวิทัศน์			
1. การจัดตำแหน่งและความสมดุลของภาพวิทัศน์บนอุปกรณ์	4.67	0.58	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของภาพและเสียงวิทัศน์กับอุปกรณ์	4.67	0.58	มากที่สุด
3. การสื่อความหมายชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหา	5.00	0.00	มากที่สุด
4. ความยาวของวิทัศน์มีความเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.39	มากที่สุด
ด้านสื่อกิจกรรม			
1. การจัดตำแหน่งและความสมดุลของภาพวิทัศน์บนอุปกรณ์	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของรูปแบบปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน	5.00	0.00	มากที่สุด
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาของบทเรียนบนอุปกรณ์	5.00	0.00	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของกระบวนการติดต่อสื่อสารของผู้เรียนผ่านช่องทางออนไลน์	4.33	0.58	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.39	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 จากการวิเคราะห์แบบประเมินชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิของผู้สอนและพนักงานจัดบิลยาโยอิ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่าอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

4.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

จากการให้กลุ่มตัวอย่างทดลองอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ได้พัฒนาขึ้นปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงประสิทธิผลด้านการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ก่อนอบรม	15	13.87	2.50	6.87*	0.000
หลังอบรม	15	18.67	1.29		

*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.5 จากผลการศึกษาพบว่า ผลที่ได้จากการทำแบบทดสอบก่อนอบรมซึ่งมีคะแนนเต็ม 20 คะแนนผู้เข้าอบรมสามารถทำได้คะแนนเฉลี่ย 13.87 และผลที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังอบรมซึ่งมีคะแนนเต็ม 20 คะแนน ผู้เข้าอบรมสามารถทำได้คะแนนเฉลี่ย 18.67 เมื่อนำผลที่ได้มาหาค่าสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม โดยใช้ค่าทางสถิติ (t-Dependent) ปรากฏว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.87 เมื่อนำค่าที่ได้ไปเปิดตารางมาตรฐาน t ปรากฏว่าค่าที่ได้มีค่าที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ได้สร้างขึ้นทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดประสิทธิผลทางการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น

4.4 ผลจากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงาน จดบิลยาโยอิ

จากการทดลองโดยให้กลุ่มตัวอย่างทดลองโดยให้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานจดบิลของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิ ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจดบิล Level 3 ในเดือนพฤศจิกายนทั้งหมด 1 รุ่น จำนวน 15 คน ทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงาน จดบิลยาโยอิ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ โดยกลุ่มตัวอย่าง

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. คำชี้แจงในการใช้สื่อมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.59	0.50	มากที่สุด
2. เนื้อหามีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.41	0.56	มากที่สุด
3. ภาพประกอบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา	4.53	0.74	มากที่สุด
4. สื่อที่ใช้มีความเหมาะสม สวยงาม	4.73	0.46	มากที่สุด
5. ขนาดและรูปภาพของตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.67	0.49	มากที่สุด
6. ลำดับในการนำเสนอเนื้อหามีความต่อเนื่อง	4.53	0.52	มากที่สุด
7. การใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตาม	4.93	0.26	มากที่สุด
8. ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องทักษะมาตรฐานการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ มากขึ้น	4.93	0.26	มากที่สุด
9. การฝึกอบรมทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข	4.93	0.26	มากที่สุด
10. ทักษะและความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.87	0.35	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.67	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อผลการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับ พนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ถูกประเมินโดยกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตาม ทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับ พนักงานจัดบิลยาโยอิมากขึ้น และการฝึกอบรมทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข

4.5 ผลจากการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรมด้วย การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับ พนักงานจัดบิลยาโยอิ

จากการให้กลุ่มตัวอย่างทดลองอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ได้พัฒนาขึ้นปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงคะแนนการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ โดยประเมินผลรายบุคคล

ผู้เข้าอบรม คนที่	คะแนนรวม	%	สรุปผลการประเมิน	
			ผ่าน (ไม่ต่ำกว่า 80%)	ไม่ผ่าน (ต่ำกว่า 80%)
1	20	100	✓	
2	19	95	✓	
3	19	95	✓	
4	20	100	✓	
5	19	95	✓	
6	20	100	✓	
7	19	95	✓	
8	20	100	✓	
9	18	90	✓	
10	20	100	✓	
11	20	100	✓	
12	19	95	✓	
13	18	90	✓	
14	19	95	✓	
15	20	100	✓	

จากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่าผู้เข้าอบรมที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ทุกคนมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าผ่านเกณฑ์ 80% ตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าที่ได้จากแบบประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้า ของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิล ยาโยอี โดยกลุ่มตัวอย่าง

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	สรุปผล
1. การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกต้องกฎระเบียบบริษัท	2.00	0.00	ผ่าน
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลาให้บริการ	1.73	0.46	ผ่าน
3. พนักงานมีความคล่องแคล่วว่องไวในการเข้าหาลูกค้า	1.87	0.35	ผ่าน
4. พนักงานมีความเอาใจใส่และช่างสังเกตในการบริการ	2.00	0.00	ผ่าน
5. พนักงานมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	1.87	0.35	ผ่าน
6. พนักงานมีความกล้าในการตัดสินใจ	2.00	0.00	ผ่าน
7. พนักงานใช้วาจาที่สุภาพในการแก้ไขปัญหา (มีการกล่าวคำมาตรฐาน เช่น กล่าวขออนุญาต หรือ ขอโทษ)	1.93	0.26	ผ่าน
8. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือลูกค้า	1.93	0.26	ผ่าน
9. พนักงานมีการใช้น้ำเสียงในการพูดคุยกับลูกค้าที่สุภาพ เหมาะสม	2.00	0.00	ผ่าน
10. โดยภาพรวมพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	2.00	0.00	ผ่าน
เฉลี่ย	1.93	0.25	ผ่าน

จากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่าความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรม หลังจากได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอี พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้พบว่า ผู้เข้าอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์ 80% ตามที่กำหนดไว้

4.6 ผลจากการประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมด้วยการ ฝึกร่วมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนา ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิล ยาโยอิ

จากการให้กลุ่มตัวอย่างทดลองอบรมด้วยการฝึกร่วมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ที่ได้พัฒนาขึ้นปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่าที่ได้จากการประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมด้วยการ
ฝึกร่วมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถใน
การแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิล ยาโยอิ โดยกลุ่มตัวอย่าง

รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. การมีน้ำใจ	3.00	0.00	มากที่สุด
2. การให้ความร่วมมือ	2.80	0.41	มากที่สุด
3. การแสดงความคิดเห็น	2.27	0.46	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็น	3.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	2.77	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมตามสภาพจริงของผู้เข้าอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรม
หลังจากได้รับการฝึกร่วมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถ
ในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.22 ผู้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้เข้าอบรม
ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด