

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอีมาประเมินคุณภาพ ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม ประเมินความพึงพอใจ ประเมินความสามารถ และประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ประเมินความพึงพอใจ สามารถสรุปเป็น 3 หัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอี ได้ปรากฏผล ดังนี้

5.1.1 ผลการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอี

ผลที่ได้จากการสำรวจความต้องการของผู้สอนและพนักงานจัดบิลในการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอี พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.9 มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.4 และสิ่งที่ต้องการได้รับหลังการฝึกอบรมคือการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาภายในร้าน คิดเป็นร้อยละ 98.1 มีความต้องการรูปแบบการฝึกอบรมแบบร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และสื่อที่ต้องการให้นำมาใช้ในการฝึกอบรม คือ เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง ร้อยละ 75.7 โดยความคิดเห็นร้อยละ 95.84 เห็นด้วยกับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอี

5.1.2 ผลการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ

ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ มีผลการประเมินคุณภาพดังนี้

1. คุณภาพด้านเนื้อหา โดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผลที่ได้คือการประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

2. คุณภาพด้านสื่อเทคโนโลยีโดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อเทคโนโลยี ผลที่ได้คือการประเมินคุณภาพด้านสื่อเทคโนโลยีของชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่าอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

5.1.3 ผลการหาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรม

ผลการหาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรมที่ได้จากคะแนนก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม พบว่า ผลที่ได้จากการทำแบบทดสอบก่อนอบรมซึ่งมีคะแนนเต็ม 20 คะแนนผู้เข้าอบรมสามารถทำได้คะแนนเฉลี่ย 13.87 และผลที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังอบรมซึ่งมีคะแนนเต็ม 20 คะแนนผู้เข้าอบรมสามารถทำได้คะแนนเฉลี่ย 18.67 เมื่อนำผลที่ได้มาหาค่าสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมโดยใช้ค่าทางสถิติ (t-Dependent) ปรากฏว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.87 เมื่อนำค่าที่ได้ไปเปิดตารางมาตรฐาน t ปรากฏว่าค่าที่ได้มีค่าที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ ที่ได้สร้างขึ้นทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดประสิทธิผลทางการอบรมเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้นซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมจริงซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม

จากกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อผลการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้า

สำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ที่ถูกประเมินโดยกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.5 ผลการประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า

จากกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรม หลังจากได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้พบว่าผู้เข้าอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์ 80% ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.6 ผลการประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

จากกลุ่มตัวอย่างในการประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมตามสภาพจริงของผู้เข้าอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมหลังจากได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ เนื้อหาวิชาประกอบไปด้วยกรณีศึกษาด้านเวลา กรณีศึกษาด้านอาหารและกรณีศึกษาด้านภายในร้าน ซึ่งเนื้อหาในแต่ละส่วนมีการนำเสนอรายละเอียดเนื้อหาและแผนการจัดการฝึกอบรมแบบร่วมมือ โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง โดยผสมผสานสื่อหลายชนิด เช่น ข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอ ที่สวยงาม สื่อความหมายได้ชัดเจน ประกอบกับการนำแท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนมาใช้ในการอบรม จึงทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถดูได้ซ้ำๆ พร้อมฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเอง และยังได้ร่วมกันอภิปรายร่วมกันในรูปแบบกิจกรรมกลุ่มย่อย ทำให้ผู้เข้าอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมที่สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้เข้าอบรมยังมีความเอาใจใส่รับผิดชอบต่อตัวเองและต่อกลุ่มร่วมกับสมาชิกคนอื่น ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถต่างกัน ได้เรียนรู้ร่วมกัน ผู้เข้าอบรมได้ผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้นำ ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ และทำให้ผู้เรียนมีความตื่นตัวสนุกสนานกับการเรียนรู้ กล่าวคือ ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.9 มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.4 และสิ่งที่ต้องการได้รับหลังการฝึกอบรมคือการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาภายในร้าน คิดเป็นร้อยละ 98.1 มีความต้องการรูปแบบการฝึกอบรมแบบร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และสิ่งที่ต้องการให้นำมาใช้ในการฝึกอบรมคือ เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง ร้อยละ 75.7 โดยความคิดเห็นร้อยละ 95.84 เห็นด้วยกับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ ทั้งนี้ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เป็นเทคโนโลยีที่มีความน่าสนใจ สามารถสร้างความตื่นตาตื่นใจให้กับผู้เข้าอบรมได้ ประกอบกับมีการนำอุปกรณ์สื่อสารคือสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ที่ผู้เข้าอบรมมีอยู่แล้วมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการฝึกอบรมแบบร่วมกันมาช่วยทำให้ผู้เข้าอบรมได้รู้จักการทำงานเป็นทีม และยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน

ผลการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสื่อและเทคโนโลยีจำนวน 3 ท่าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิเป็นสื่อที่มีความน่าสนใจ มีความสวยงาม ตัวหนังสืออ่านง่าย รูปภาพและวิดีโอมีความชัดเจนสามารถสื่อความหมายให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจได้ง่าย และมีเนื้อหาตรงตามความต้องการของผู้สอน และถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานจัดบิลยาโฮอิ ตามที่บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดไว้

ผลการหาผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ หลังจากที่ได้เข้าอบรมแล้วพบว่า มีคะแนนหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการฝึกอบรมแบบร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และอภิปรายปัญหาและวิธีการแก้ไขร่วมกัน สามารถมองเห็นแนวทางที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และการอบรมในรูปแบบดังกล่าวสามารถดึงดูดความสนใจในการอบรมของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศความจริงเข้ามาใช้ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การฝึกอบรมมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนงคราญ ศรีสะอาด [30] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างสภาพแวดล้อมทางการเรียน

จากเทคโนโลยีเสมือนจริงโดยใช้กระบวนการสืบเสาะหาความรู้ เพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เรื่อง ระบบสุริยะ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่ผ่านสภาพแวดล้อมทางการเรียนจากเทคโนโลยีเสมือนจริง ที่สร้างขึ้นมีคะแนนการวิทยาศาสตร์ของผู้เรียนที่เรียนที่เรียนจากสภาพแวดล้อมทางการเรียนจากเทคโนโลยีเสมือนจริงที่สร้างขึ้นมีคะแนนการทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้าอบรมหลังจากได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้พบว่าผู้เข้าอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์ 80% ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการฝึกอบรมแบบร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริงเป็นการฝึกอบรมที่ผสมผสานโลกเสมือนและโลกแห่งความจริงเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้เข้าอบรมได้มองเห็นสถานการณ์จริงจากสื่อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานจริง และสามารถเชื่อมโยงในการแก้ไขปัญหาได้ และยังสามารถดูบทวนซ้ำหากไม่เข้าใจ ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถฝึกปฏิบัติร่วมกันได้ผ่านสื่อการฝึกอบรมนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรณณา ศรีโสภาพ และคณะ [26] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหนังสือเสริมบทเรียนสามมิติด้วยเทคนิคภาพเสมือนผสมผสานโลกจริง เรื่อง อุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนที่ของผู้ป่วยไขสันหลังบาดเจ็บ ซึ่งพบว่า นิสิตมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 10.17 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (0.58) สรุปได้ว่า หนังสือเสริมบทเรียนสามมิติด้วยเทคนิคภาพเสมือนผสมผสานโลกจริง เรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนที่ของผู้ป่วยไขสันหลังบาดเจ็บ มีประสิทธิภาพต่อการนำไปใช้สำหรับนิสิตกายภาพบำบัดชั้นปีที่ 3 สาขากายภาพบำบัด คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้ ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรมแบบร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริงที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเป็นสื่อที่มีความน่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ ชวนให้ผู้เข้าอบรมได้ติดตามและเรียนรู้การแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณีศึกษา และยังได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการแก้ปัญหาร่วมกัน และยังมีการนำแท็บเล็ตและสมาร์ตโฟนมาใช้ร่วมกับการฝึกอบรมและการแข่งขันกันตอบคำถามผ่านโปรแกรม Socrative อีกด้วย

ผลการประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโฮอิ พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรมแบบร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในกรณีศึกษาต่างๆ เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหามาตรฐานที่สุด ไปสู่จุดมุ่งหมาย

ของกลุ่มร่วมกัน อีกทั้งยังมีการนำแอปพลิเคชัน Socrative มาช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เข้าอบรม ในเรื่องของการแข่งขันตอบคำถามชิงรางวัลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา จันทร์แดง [24] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนด้วยชุดการสอนแบบร่วมมือที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการทำงานร่วมกัน วิชาวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งพบว่าความสามารถในการทำงานร่วมกันของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนด้วยชุดการสอนแบบร่วมมือ มีพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับ ดีมาก ความคิดของนักเรียนเห็นต่อการเรียนการสอนด้วยชุดการสอนแบบร่วมมือ อยู่ในระดับดีมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยธิตีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจริงเป็นเทคโนโลยีใหม่ ที่ทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกสนุกสนานและตื่นตัวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ บนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตของตัวเอง เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกอยากมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมมากขึ้น ซึ่งต่างจากการฝึกอบรมในรูปแบบเดิมที่เป็นเพียงการนั่งดูวิดีโอผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐมา ไชยวรโยธิน [25] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง เรื่อง การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องศิลปะการแสดงประจำชาติประเทศในประชาคมอาเซียนด้วยเทคโนโลยีออร์สม่า ซึ่งพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสือเรียนอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผลการฝึกอบรมด้วยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยธิตี ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งนี้

การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์แท็บเล็ตที่ใช้ในการฝึกอบรมในผู้เข้าอบรมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดให้เป็นแท็บเล็ตที่มีคุณสมบัติเหมือนกัน พร้อมติดตั้งแอปพลิเคชันที่ต้องใช้งานลงในอุปกรณ์ ทั้งนี้เพื่อสะดวกในการใช้งาน และช่วยลดขั้นตอนในส่วนของการติดตั้งแอปพลิเคชันลง นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความเท่าเทียมในการอบรมอีกด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ อาจนำไปประยุกต์ใช้กับเนื้อหาอื่นหรือรายวิชาในหลักสูตรอื่นๆ โดยเฉพาะการฝึกอบรมในรูปแบบการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้การฝึกอบรมหรือการเรียนมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2. สามารถพัฒนากิจกรรมการฝึกอบรมโดยวิธีอื่น โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง (AR) ประกอบกับการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) โดยเฉพาะการใช้ AR ในการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning) ของพนักงานในสาขา