

ภาคผนวก ณ.

ตัวอย่าง ชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง
เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า
สำหรับพนักงานจذبศิลาโยอิ

กิจกรรมการฝึกอบรมรูปแบบร่วมมือ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง (AR)

สำหรับพนักงานจดบิล Yayoi

เรื่อง “ปัญหาที่พบบ่อยในการทำงานของพนักงานตำแหน่งจดบิล”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจถึงคำถามหรือ ปัญหาที่พบบ่อยในการทำงานของพนักงานตำแหน่ง จดบิล รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหา และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้

1. Power point หลักสูตร จดบิล Level 3
2. เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติจำนวน 3 เล่ม ประกอบไปด้วย กรณีศึกษาด้านเวลา กรณีศึกษาด้านอาหาร และกรณีศึกษาด้านภายในร้าน
3. Smartphone หรือ Tablet (ระบบปฏิบัติการ IOS หรือ Android) ที่มีกล้องถ่ายภาพพร้อมติดตั้งแอปพลิเคชัน Aurasma และ โปรแกรมสแกน QR Code
4. Website Socrative

วิธีการประเมิน

1. การสอบวัดความรู้รายบุคคล โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ซึ่งผู้เข้าอบรมจะต้องได้คะแนนผ่านเกณฑ์ 80
2. การสอบวัดทักษะความรู้การปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินทักษะด้านการปฏิบัติงาน มาตรฐานการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ (Yayoi) โดยประเมินคุณภาพแบบ 3 ระดับ ซึ่งผู้เข้าอบรมจะต้องได้คะแนนผ่านเกณฑ์ 80
3. การประเมินพฤติกรรมที่มีส่วนร่วมรายบุคคล โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมที่มีส่วนร่วมเป็นรายบุคคลตามสภาพจริง ซึ่งจะประเมินโดยสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน โดยประเมินคุณภาพแบบ 4 ระดับ
4. การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม จดบิล Level 3 สำหรับพนักงานจดบิล Yayoi โดยประเมินคุณภาพแบบ 5 ระดับ

แผนการฝึกอบรม

หัวข้อรายวิชา	เวลา	วิธีการถ่ายทอด	สื่อการสอน
1. ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม (Pre-Test)	08.30 - 09.00 น.	-	-
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรม	09.00 - 09.30 น.	บรรยาย	Power Point
3. การแต่งกายสำหรับพนักงานจดบิล	09.30 - 09.45 น.	บรรยาย	Power Point
4. เข้าสู่กิจกรรมการอบรมแบบร่วมมือ			
4.1 แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มอาหาร กลุ่มภายในร้าน และกลุ่มด้านเวลา เพื่อทำกิจกรรม	09.45 - 10.00 น.		
4.2 ให้ทั้ง 3 กลุ่มเรียนรู้กรณีศึกษาตามฐานกิจกรรมต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยี AR จนครบทั้ง 3 ฐานกิจกรรม โดยใช้เวลาฐานละ 10 นาที	10.00 - 10.30 น.	กิจกรรม	เทคโนโลยีผสมความจริง (AR)
พักรับประทานอาหารว่าง	10.30 - 10.45 น.	-	-
4.3 ผู้เข้าอบรมทั้ง 3 กลุ่ม ร่วมกันอภิปรายกันภายในกลุ่มเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีศึกษา พร้อมบอกวิธีการแก้ไข โดยแข่งขันกันตอบคำถามผ่านโปรแกรม Socrative กลุ่มที่ตอบถูกต้องและเร็วที่สุด จะได้รับรางวัล	11.00 - 12.00 น.	กิจกรรม	Website Socrative
พักรับประทานอาหารกลางวัน	12.00 - 13.00 น.	-	-
4.4 ผู้เข้าอบรมทั้ง 3 กลุ่ม เลือกกรณีศึกษาของกลุ่มตัวเองมา 1 กรณี เพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยการจำลองสถานการณ์ให้เหมือนสถานการณ์จริง	13.00-14.00 น.	กิจกรรม	-
4.5 ผู้สอนกล่าวสรุปและแนวทางการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณี	14.00 - 14.30 น.	บรรยาย	-
5. สอบปฏิบัติวัดความสามารถในการแก้ไขปัญหา	14.30 - 15.30 น.	-	-
6. ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม (Post-Test)	15.30 - 16.00 น.	-	-
7. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม	16.00 - 16.20 น.	-	-

Power Point ชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและกฎระเบียบการแต่งกายสำหรับพนักงานจดบิล



รูปที่ ๓.1 Power Point ชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและกฎระเบียบการแต่งกายสำหรับพนักงานจดบิล



รูปที่ ๑.1 Power Pointชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและกฎระเบียบการแต่งกาย
สำหรับพนักงานจดบิล (ต่อ)

กฎระเบียบการแต่งกาย

ใบหน้า

- ใบหน้าเกลี้ยงเกลา
- แต่งหน้าดูเหมาะสม สีสันสวยงาม (ไม่มีกากเพชร)



กฎระเบียบการแต่งกาย

ชุดฟอร์มพนักงานชาย / พนักงานหญิง

- ชุดฟอร์มสะอาดถูกต้องตามระเบียบบริษัท
- ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงานให้ชัดเจน
- พนักงานหญิงสวมถุงน่องสีเนื้อไม่มีลวดลาย
- พนักงานชายสวมถุงเท้าสะอาด ไม่ขาดชำรุด



รูปที่ ๓.1 Power Pointชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและกฎระเบียบการแต่งกาย
สำหรับพนักงานจذبิล (ต่อ)

กฎระเบียบการแต่งกาย

เครื่องประดับ

- สร้อยคอทองคำน้ำหนักไม่เกิน 1 บาท
- แหวนหมั้นหรือแหวนทองคำไม่เกิน 1 วง น้ำหนักไม่เกิน 50 สตางค์
- นาฬิกาทรงสุภาพ หน้าปัดนาฬิกาเส้นผ่านศูนย์กลางไม่เกิน 4 ซม.

สายนาฬิกาแบบสุภาพ

- สายสายสิญจน์ใส่ได้ 1 เส้น และใส่ได้ไม่เกิน 3 วัน
- ขณะปฏิบัติงานไม่พกเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องประดับอื่นๆ

นอกเหนือจากที่บริษัทกำหนด

กฎระเบียบการแต่งกาย

สุขอนามัยส่วนบุคคล

- เล็บมือสั้นสะอาด ไม่ทาเล็บหรือเคลือบสีเล็บ
- ใช้น้ำหอมระงับกลิ่นกายตามความเหมาะสม





กิจกรรมกลุ่ม: ตมสมอง



- * แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรม
 - กรณี "อาหาร"
 - กรณี "ภายในร้าน"
 - กรณี "ด้านเวลา"
- * ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มเรียนรู้ด้วยสื่อ AR ตามฐานในแต่ละฐานจนครบทุกฐาน
- * ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มระดมความคิดเรื่อง "คำถาม หรือ ปัญหาที่พบในการทำงานของ พนักงานจดบิล พร้อมแข่งขันตอบคำถามผ่านโปรแกรม Socrative กลุ่มที่ได้รับคะแนนมากที่สุดแล้วตอบเร็วที่สุด จะได้รับของรางวัล
- * เลือกกรณีศึกษาของกลุ่มตัวเองมา 1 กรณี เพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยจำลองสถานการณ์จริง

รูปที่ ๓.1 Power Point ขี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและกฎระเบียบการแต่งกาย
สำหรับพนักงานจดบิล (ต่อ)

เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติ

เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติจะมีทั้งหมด 3 เล่ม โดยจะแบ่งกรณีศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- กรณีศึกษาด้านเวลา
- กรณีศึกษาด้านอาหาร
- กรณีศึกษาด้านภายในร้าน



รูปที่ ๓.2 เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติกรณีศึกษาด้านเวลา



รูปที่ ๓.๓ เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติกรณีศึกษาด้านภายในร้าน



รูปที่ ๗.๔ เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติกรณีศึกษาด้านอาหาร

ใบแสดงความคิดเห็น

ក្រុម.....

กรณีศึกษาด้านอาหาร

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

กรณีศึกษาด้านเวลา

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

กรณีศึกษาด้านภายในร้าน

This image shows a full page of primary-ruled paper. It features approximately 28 horizontal dotted lines spaced evenly down the page, providing a guide for handwriting practice. The paper is otherwise blank, with no margins, text, or other markings.