

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เสนอชุดฝึกอบรมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานช่างเทคนิค เรื่องการตรวจซ่อมเครื่องเสียงฟิลิปส์ รุ่น FW-V720/21M ใช้สำหรับพนักงานช่างเทคนิคประจำศูนย์บริการฟิลิปส์ โดยแต่งตั้ง เนื่องมาจากการออกแบบวงจรไฟฟ้าภายในของเครื่องเสียงรุ่นนี้ มีความซับซ้อนมาก ผู้วิจัยจึงได้นำอาการเสียจากข้อมูลจริงที่ได้เก็บบันทึกไว้ และวงจรทางไฟฟ้านำมาสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการซ่อมให้เร็วขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพราะปัจจุบันนอกจากจะมีการแข่งขันด้านการขายแล้วยังมีการแข่งขันทางด้านบริการหลังการขายอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ฝ่ายบริการ แผนกคอนซูเมอร์ อิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยได้สร้างชุดฝึกอบรมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้ผ่านการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วไปใช้กับพนักงานช่างเทคนิคประจำศูนย์บริการฟิลิปส์โดยแต่งตั้ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล(กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 23 แห่งๆ ละ 1 คน รวม 23 คน และนำมาหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเป็นร้อยละ

ผลการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมที่นำมาทดสอบกับพนักงานช่างเทคนิคประจำศูนย์บริการฟิลิปส์โดยแต่งตั้ง (กลุ่มตัวอย่าง) ได้ค่าร้อยละ 91.46 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

The aim of this thesis is to present a training kit by using computer program as preliminary fault diagnosis tools for Philips audio system model FW-V720/21M and it was supposed to be used by technician of Philips authorized service center. Regards to complexity of circuit of this audio model, researcher has developed this training kit based on actual faults data, which are collected from job records and circuit diagram from its service manual and purpose to increase speed of repair and ease of use. For the current situation, service is one of the marketing tools that each brand of consumer electronics product uses to compete other than sale activity that align with Philips Consumer Service policy.

The training kit, which had been evaluated by experiment and thesis advisor was sent to Philips authorized service center in Bangkok and surrounding province by 23 technicians in 23 shops for trial. And to find percentage of efficiency .

After finished development of training kit for service technician to use with mini audio system model FW-V720/21M in Philips authorized service center. Philips Service management board are realized usefulness of this training kit and agree to brought it as a prototype to be applied to and use it to improve service level in the near future. For evaluation result from sample group of service technician is measured at 91.46