การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS
The Development of Training Program TPOS

สุทธิสา ประดิษฐ์[1,*] รัตน์รวี ชัยพัฒน์เสรี[2] ทองทิพย์ พรเพียรวิชานนท์[3] และสุภาพร ชนะชัย[4]

*[*1234]สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ 41000*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS (2) เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานแคชเชียร์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี ในการใช้ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี จำนวน 20 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS และแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี จำนวน 20 คน ที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.07)

คำสำคัญ : การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

Abstract

The research Objectives are : To create and develop a training program TPOS. To determine the effectiveness of training programs and to assess TPOS satisfaction cashier Robinson Udon Thani branch in a series of training programs aimed TPOS cashier Robinson Udon 20 branches acquired by specific. The instrument used in the research is a set training program TPOS test achievement. Using a series of training programs and evaluation TPOS satisfaction cashier mall Robinson Udon quality analysis tools. By using the content validity. The results showed that Staff Robinson Udon Thani branch number. 20 people attended a series of training programs TPOS overall very satisfied. ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.07)

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด (มหาชน) เริ่มธุรกิจในปี พ.ศ.2522 และได้มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ทั้งนี้ภายในปี พ.ศ. 2561 ได้วางแผนขยายการลงทุนเพื่อขยายสาขาให้ถึง 60 สาขา ใน 40 จังหวัด บริษัทฯ ได้เล็งเห็นโอกาสในการขยายธุรกิจ ห้างสรรพสินค้าไปในหลายพื้นที่ของประเทศไทย และได้วางแผนการขยายสาขาไว้อย่างต่อเนื่อง โดยขยายสาขาใน 2

รูปแบบ คือ การขยายสาขาไปในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ และการขยายสาขาในรูปแบบ “ไลฟ์ สไตล์ เซ็นเตอร์” (Lifestyle Center) โดยพิจารณาตามศักยภาพของพื้นที่ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ ทั้งนี้ การขยายสาขาที่รวดเร็วไม่เพียงแต่ช่วยให้บริษัทฯมีสาขาให้บริการในพื้นที่สำคัญในแต่ละภูมิภาคได้ทั่วถึงเท่านั้น บริษัทฯ ยังเป็นผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าสมัยใหม่ ที่เข้ามาทำตลาดเป็นรายแรกๆ ในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งได้ช่วยสร้างการรับรู้แบรนด์ห้างฯ โรบินสันให้เป็นที่รู้จัก และสร้าง ความผูกพันกับลูกค้าซึ่งจะช่วยเสริมความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่บริษัทฯ ในระยะยาวด้วยเช่นกัน

บริษัทฯให้ความสำคัญต่อพนักงานเสมอมา โดยมีนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีการปฏิบัติต่อพนักงานตามข้อบังคับของกฎหมายแรงงานและสวัสดิการสังคม และคำนึงถึงการเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด อีกทั้งบริษัทฯ ได้จัดให้มีหน่วยงานที่ดูแลด้านสวัสดิการพนักงานประจำอยู่ทุกสาขาเพื่อให้พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีจากบริษัทฯ อย่างเท่าเทียม อีกทั้งได้จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันห้างสรรพสินค้าโรบินสัน มีอัตราการลาออกของพนักงานแคชเชียร์ค่อนข้างสูงในทุกสาขา ทำให้มีพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก และยังขาดความชำนาญในการรับชำระค่าสินค้า และค่าบริการสาธารณูปโภค ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ได้เปลี่ยนระบบการรับชำระค่าสินค้า เป็นระบบ TPOS ที่ใช้ในการรับชำระค่าสินค้า และค่าบริการสาธารณูปโภค เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงานแคชเชียร์ ผู้วิจัยจึงสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับพนักงานแคชเชียร์ ให้เข้าใจระบบการรับชำระค่าสินค้าแบบ TPOS ซึ่งจะช่วยให้การทำงาน และการบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบในการทำงานของพนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการทำงานมากขึ้น ส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

1.2.2 เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

1.2.3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานแคชเชียร์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี ในการใช้งานชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการใช้ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS ของพนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี ที่มีความพึงพอใจมาก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 บทที่ 1 Start of Day

1.4.1.2 บทที่ 2 การทำรายการ

1.4.1.3 บทที่ 3 Discounts

1.4.1.4 บทที่ 4 End of Day/Shift

1.4.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.4.3.1 ตัวแปรต้น คือ ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1) ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

2. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี จำนวน 20 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีขั้นตอน ประกอบด้วย

2.2.1 ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

2.2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

2.2.3 แบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการเรียน ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4.1 รวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน ได้มาโดยวิธีการเจาะจง

2.4.2 ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจคืนจำนวน 20 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

2.4.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3. สรุปผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 82.88/84.75 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ประสิทธิภาพที่กำหนดคือ 80/80 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS สามารถช่วยให้พนักงานมีผลสัมฤทธิ์ทางด้านการทำงานสูงขึ้น

3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดกิจกรรมการใช้ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS การประเมินความพึงพอใจมีทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.07) และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านความเหมาะสมของการพิมพ์และการนำไปใช้ ($\overline{X}$ = 4.84, S.D. = 0.06) รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมของการใช้ภาษา ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.07) ด้านความสอด คล้องและความเหมาะสมของแบบฝึกหัด ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.07)และด้านความสอดคล้องและชัดเจนของเนื้อหา ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.08) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.2.1 ด้านความเหมาะสมของการพิมพ์และการนำไปใช้ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.84, S.D. = 0.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ ตัวอักษร (แบบ/ขนาด) เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) รองลงมา คือ ขนาดของภาพ ลำดับภาพ หรือเนื้อหาเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) และความง่ายและสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) และมีประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) และภาพประกอบมีความสอดคล้องกับ

เนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) ตามลำดับ

3.2.2 ด้านความเหมาะสมของการใช้ภาษา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ ภาษาที่ใช้สละสลวยเหมาะสมกับเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) รองลงมาคือ สำเนาภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) และภาษาที่ใช้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การใช้ภาษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) ตามลำดับ

3.2.3 ด้านความสอดคล้องและความเหมาะสมของแบบฝึกหัดโดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ แบบฝึกหัดมีความเหมาะสมกับเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) รองลงมาคือ แบบทดสอบประจำบทตรงตามจุดประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) และแบบทดสอบมีการระบุคำสั่งและกิจกรรมที่ให้ทำอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) และแบบฝึกหัดตรงตามจุดประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) และคำถามเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75, S.D. = 0.09) ตามลำดับ

3.2.4 ด้านความสอดคล้องและชัดเจนของเนื้อหา โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.08) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ เนื้อหามีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.06) รองลงมาคือ เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของบทเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) และเนื้อหามีความสอดคล้องกันทุกหัวข้อเรื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) และเนื้อหาจัดลำดับจากง่ายไปยาก ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) และเนื้อหาแต่ละบทเหมาะสมกับเวลาสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.08) ตามลำดับ

4. อภิปรายผล

ผลจากการทำวิจัย การใช้ชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี จำนวน 20 คน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

พนักงานแคชเชียร์ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี ที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลจากการวิจัย การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้ใช้งานในด้านต่างๆ ตลอดจนความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาอุดรธานี โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1.1 ควรมีการใช้คำถามเพื่อโยงเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงให้ชัดเจน ตรงประเด็น

5.1.2 ควรจัดระยะเวลาการเรียนการสอนเป็น 2 วัน เพื่อความเหมาะสมกับเนื้อหา

5.1.3 ควรจัดอบรมเพื่อทบทวนเนื้อหาและปัญหาในการปฏิบัติงานจริง

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะ

เผยแพร่ให้ผู้สอนงานพนักงานแคชเชียร์สาขาอื่นๆ สามารถนำชุดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม TPOS นี้ไปใช้ในการพัฒนาพนักงานแคชเชียร์ให้ได้รับประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

[1] กาญจนา อรุณสุขรุจี.(2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัดอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ; 2546.

[2] กิตติมา ปรีดีลก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธนะการพิมพ์. จรัญญา จงวสุศรี. (2551). การสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาความพร้อมทางการอ่านของนักเรียนภาวะเสี่ยงทางการเรียนรู้ภาษา กรณีศึกษาโรงเรียนวัดสวนดอก**.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

[3] นงค เชื้อพราหมณ. (2553). **การสร้างและพัฒนาชุดสาธิตเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาดิจิตอลเทคนิค**. สงขลา : แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์, วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่.

[4] นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

[5] เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ.**(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

[6] บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.

[7] วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.** [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตคณะเกษตรศาสตร์]. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม; 2542.

[8] สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริม การเกษตร).เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

[9] สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2546). **การวิจัยการศึกษาเบื้องต้น.** มหาสารคาม : ภาควิชาการวัดผลและการวิจัยทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

[10] ไชยยันห์ ชาญปรีชารัตน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือจังหวัดขอนแก่น**. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.