

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์เราเป็นอย่างมาก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและการศึกษา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดจากปัจจัยตัวแปรที่สำคัญ 3 ประการคือ กระแสโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และเศรษฐกิจระหว่างประเทศที่มีการค้าขายอย่างเสรี ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆเป็นอย่างมาก และปัจจัยสำคัญที่องค์กรจะสามารถเอาชนะคู่แข่งหรือสร้างความเปรียบเทียบกับทางการแข่งขันได้คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ [1]

การใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน มีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีความต้องการที่หลากหลายรูปแบบและเร่งด่วนมากขึ้น มนุษย์จึงต้องพึ่งพาสื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศเกือบตลอดเวลา ในด้านการศึกษาเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและมีแนวโน้มที่น่าสนใจมากขึ้นในอนาคต ทั้งในแง่เป็นเครื่องมือช่วยในการเรียนรู้ให้ง่ายขึ้น เป็นเครื่องมือแสวงหาความรู้ และเป็นเครื่องมือสร้างองค์ความรู้ใหม่ การจัดการเรียนรู้จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

สถาบันฝึกอบรมเอ็มเค เป็นสถาบันฝึกอบรมในเครือบริษัท เอ็มเคเรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งเน้นการฝึกอบรมพนักงานด้านความรู้และทักษะในการบริการและคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน ปัจจุบันมีหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานกว่า 100 หลักสูตร มีรูปแบบการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นผลิตกุณภาพที่มีคุณภาพด้านการบริการออกสู่ตลาดกว่าหลายหมื่นรายทั้งในระดับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานบริการทั่วไปมีการนำประสบการณ์ตรงทางด้านการบริการมาพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบในการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายจริง โดยมีทั้งการสาธิต การฝึกปฏิบัติ การทำกิจกรรมกลุ่มและ การสรุปเนื้อหาสำคัญ ด้วยสื่อการสอนที่เข้าใจง่าย ที่มุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล ให้สามารถนำไปใช้ได้จริง ในบรรยากาศที่สนุกสนานและเป็นกันเอง การเจริญเติบโตทางธุรกิจของบริษัท เอ็มเคเรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดด ซึ่งในปัจจุบันมีมากกว่า 400 สาขาทั่วประเทศ และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวต่อไปในอนาคต และบริษัท เอ็มเคเรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ยังได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ร่วมขยายแบรนด์สินค้าในเครือเอ็มเคเพิ่มขึ้น โดยร้านอาหารญี่ปุ่นแบรนด์ “ซาโยอิ” เป็นหนึ่งในแบรนด์สินค้าในเครือบริษัท เอ็มเคเรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) [2]และด้วยการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้ให้จำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพของการฝึกอบรมพนักงาน จึงถือเป็นเรื่องสำคัญในการเพิ่มศักยภาพและความสามารถด้านงานบริการของพนักงาน

บทเรียนคอมพิวเตอร์ เป็นสื่อที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ซึ่งจะสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เรียน ได้รับข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะรูปแบบการนำเสนอที่แปลกใหม่กว่า โดยรวมการทำงานของภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว วิดิทัศน์ เสียง ข้อความ ที่ใช้ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้บทเรียน คอมพิวเตอร์มีชีวิตชีวาขึ้นตามความต้องการ [3] โดยแท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมกับการเรียนดังกล่าว เนื่องจากสามารถพกพาไปได้ทุกที่และมีการใช้ประโยชน์ได้หลากหลายสอดคล้องกับผลการวิจัยของจันจิรา ชูเมฆ [4] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบ STAD โดยใช้บทเรียนมัลติมีเดียบนคอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) เรื่องหลัก การใช้สี ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 ซึ่งพบว่าผู้เรียนที่เรียนด้วยแท็บเล็ต มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้เรียนยังระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้มีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้น ชื่อว่า AR (Augmented Reality) เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ผสานโลกแห่งความจริง (Real World) กับโลกเสมือน (Virtual World) ประหยัด จิระวรพงศ์ [5] ได้กล่าว ไว้ในบทความเชิงวิชาการเรื่องเทคโนโลยีผสานความจริงเสมือนว่า “AR เพิ่งเป็นที่สนใจได้อย่าง กว้างขวางในบ้านเราขณะนี้ AR เป็นลักษณะที่ดูได้โดยตรงและโดยอ้อมในสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง ซึ่งมีองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบเสมือนจริงที่มีความสัมพันธ์กับโลกแห่งความจริงมาก อาจเรียกได้ว่าเป็นสื่อความจริงเพราะทำให้มองเห็นความเป็นจริงที่มีการปรับแต่งอย่างน่าพิศวงด้วยคอมพิวเตอร์ AR ใช้การแสดงผลแบบ real time และบริบทขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมเช่นจริงจะเน้นระหว่างการแข่งขันกีฬาในโทรทัศน์สิ่งเหล่านี้ช่วยทำให้เทคโนโลยี AR มีความก้าวหน้าทันเหตุการณ์” ซึ่งเทคโนโลยีที่ได้กล่าวมาในข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในสาขาต่างจังหวัดได้เป็นอย่างดี

แต่เนื่องจากแท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ชนิด ที่เพิ่งถูกนำเข้ามาใช้ทดลองในการพัฒนา การฝึกอบรมพนักงาน จึงอาจมีไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงานที่เข้ามาทำการฝึกอบรม จึงมีการนำการเรียนการสอนในรูปแบบกิจกรรมกลุ่ม เข้ามาใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งการเรียนแบบกิจกรรมกลุ่มย่อยนั้น จะสามารถทำให้ผู้เรียนใช้ประสบการณ์จากกลุ่มมาช่วยพัฒนาการเรียนรู้รายบุคคล สร้างบรรยากาศ แห่งการเข้าใจตนเอง ตลอดจนมีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้กลุ่มย่อยจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงออก ร่วมปรึกษาหารือช่วยเหลือและ สนับสนุนซึ่งกันและกัน เข้าใจในสิ่งที่เรียน ช่วยให้การเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย [6]

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและเห็นว่า การฝึกอบรมรูปแบบร่วมมือ โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้กิจกรรมการเรียนรู้บรรลุตาม

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จึงได้คิดการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าของพนักงานในสาขาต่างจังหวัดให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการทำงานของบริษัท

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
2. เพื่อประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
3. เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
4. เพื่อประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
6. เพื่อประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง (AR) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
2. ชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ หลังเข้ารับการอบรม สูงกว่าก่อนเข้ารับการอบรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

4. ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ มีความสามารถด้านการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ 80 %

5. ผู้ที่เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ อยู่ในระดับมากขึ้นไป

6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิมิพฤติกรรมการมีส่วนร่วมอยู่ในเกณฑ์ดีขึ้นไป

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความต้องการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ

2. การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ สามารถใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

3. สามารถนำการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ ไปประยุกต์ใช้กับเนื้อหาในหลักสูตรอื่นได้

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิมิขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1 เนื้อหาในการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นเนื้อหาในหลักสูตรจดบิล Level 3 สำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิที่เข้ารับการฝึกอบรม ตามมาตรฐานการทำงานของบริษัท เอ็มเคเรสโตรองด์ จำกัด (มหาชน) โดยจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยในการทำงานของพนักงานตำแหน่งจดบิล รวมถึงวิธีการแก้ปัญหา และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงาน

1.5.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานจัดบิล ของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิ ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจัดบิล Level 3 ในปี 2557 ทั้งหมด 2 รุ่น จำนวน 30 คน

1.5.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่พนักงานจัดบิลของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจัดบิล Level 3 ในเดือนพฤศจิกายน ทั้งหมด 1 รุ่น จำนวน 15 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

1.5.4 ผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการจัดบิลของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิจำนวน 3 ท่าน โดยเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling)
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อและเทคโนโลยี จำนวน 3 ท่าน โดยการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศจริง (AR)

1.5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิประกอบด้วย เครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ ในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แบบสำรวจความต้องการการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ
2. ชุดฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมก่อนอบรมและหลังอบรม หลักสูตรมาตรฐานการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ
4. แบบประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้ามาตรฐานการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิโดยประเมินคุณภาพแบบ 3 ระดับ
5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม หลักสูตรมาตรฐานการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิประเมินคุณภาพแบบ 5 ระดับ
6. แบบประเมินพฤติกรรมการมีส่วนร่วมตามสภาพจริง

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิล ยาโยอิ

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิล ยาโยอิ
2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงาน จดบิลยาโยอิ
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิ
4. ผลการเรียนรู้ตามสภาพจริงของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ด้วยแหล่งเรียนรู้เชิงประวัติศาสตร์ในสถาบันการศึกษาเรื่อง “หอเกียรติยศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี”

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ชุดฝึกอบรมผสมผสานความจริง (AR Training Module) หมายถึง สื่อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการนำสื่อชนิดต่างๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย ตัวอักษร ภาพนิ่ง และวิดีโอ โดยในชุดเครื่องมือ จะประกอบไปด้วย เอกสารแผนการฝึกอบรมแบบร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง สื่อพาวเวอร์พอยนต์ (PowerPoint) วัตถุประสงค์การฝึกอบรมและกฎระเบียบการแต่งกายของพนักงานจดบิล และเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติจำนวน 3 เล่ม ซึ่งแบ่งกรณีศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ กรณีศึกษาด้านเวลา กรณีศึกษาด้านอาหารและกรณีศึกษาด้านภายในร้าน และสามารถเข้าถึงสื่อได้โดยการใช้โปรแกรมออรัสมา (Aurasma) บนอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หรือ แท็บเล็ต (Tablet)

1.7.2 การฝึกอบรมรูปแบบร่วมกัน หมายถึงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางที่ผู้เข้าอบรมมีความสามารถแตกต่างกันโดยแบ่งผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มประมาณ 4-5 คน เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ซึ่งนักเรียนจะบรรลุถึงเป้าหมายของการเรียนรู้ได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกคนอื่นๆในกลุ่มไปถึงเป้าหมาย เช่นเดียวกันความสำเร็จของตนเองก็คือความสำเร็จของกลุ่มด้วย

1.7.3 เทคโนโลยีผสมผสานความจริง หมายถึง การนำเสนอข้อมูลที่ผสมเอาโลกแห่งความเป็นจริง เข้ากับโลกเสมือน ที่ถูกสร้างขึ้นด้วยแอปพลิเคชันออร์สม่า (Application Aurasma) ซึ่งถูกนำมาใช้ในการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ

1.7.4 แท็บเล็ตและสมาร์ทโฟน หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารรูปร่างเป็นแผ่นบาง ทำงานได้โดยระบบสัมผัสหน้าจอ เป็นพิมพ์เสมือนจริง โดยมีกล้องถ่ายภาพ เป็นระบบปฏิบัติการ IOS หรือ Android มีโปรแกรมสำหรับสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) และแอปพลิเคชันออร์สม่า (Application Aurasma) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิ

1.7.5 ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม หมายถึง ผลที่เกิดจากระบวนการฝึกอบรมที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ได้จากการทำข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

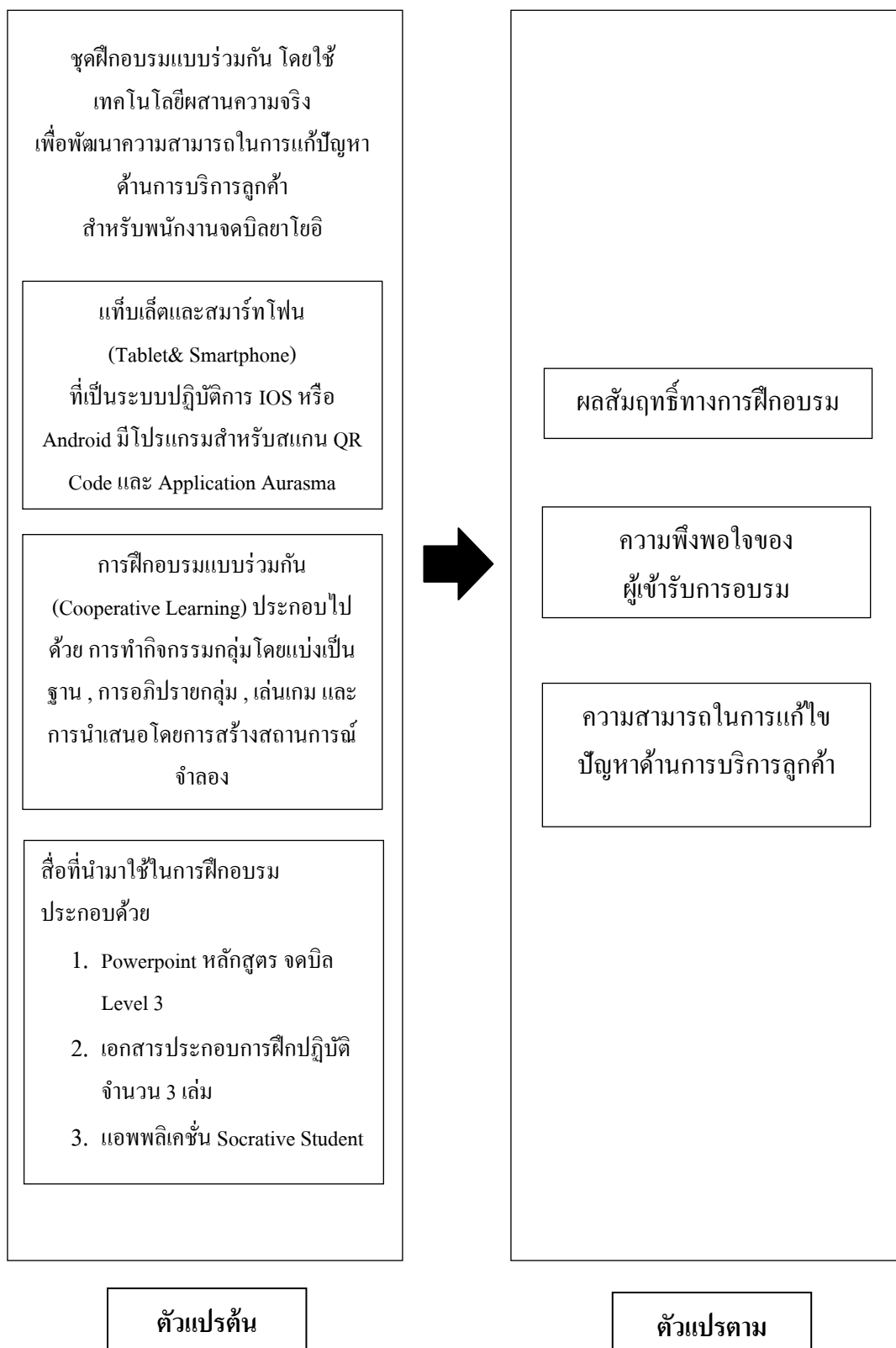
1.7.6 ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม หมายถึง คะแนนจากการประเมินแบบวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยได้มาจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมมัลติมีเดียรูปแบบ กิจกรรมกลุ่ม ในการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจัดบิลยาโฮอิโดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง (AR)

1.7.7 สถาบันฝึกอบรมเอ็มเค หมายถึง หน่วยงานฝึกอบรมพนักงานของบริษัททุกตำแหน่งงานเอ็มเคเรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยนำประสบการณ์ตรงด้านการฝึกอบรม มายกระดับให้การบริการภายในประเทศให้เป็น มาตรฐานและก้าวสู่ความเป็นมืออาชีพมีวิทยากรและห้องฝึกอบรมที่มีคุณภาพ

1.7.8 ผู้เข้าอบรม หมายถึง พนักงานจัดบิลของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโฮอิที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจัดบิล Level 3 ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557

1.7.9 ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการของลูกค้า หมายถึง การที่ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานการบริการของบริษัท โดยมีการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานจดบิลยาโยอิโดยมีเกณฑ์การประเมินแบบ 3 ระดับ และต้องผ่านเกณฑ์ 80% ขึ้นไป ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้

1.8 กรอบแนวคิดงานวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย