

การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเองสำหรับพนักงาน
ส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ
Development of Applications for Self-Learning Chinese Vocabulary
for Employees Front End in Hotel Work and Service Business

เกศินี มรณนท์^{1*} และอุดมลักษณ์ สุวรรณงษ์²

Kesinee Moranont^{1*} and Udomluk Suwannang²

¹สาขาวิชาการโรงแรม, ²สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี เพชรบุรี 76000

¹Hotel and Hospitality Department, Phetchaburi Vocational College, Phetchaburi 76000

²Business Computer Department, Phetchaburi Vocational College, Phetchaburi 76000

Received : December 17, 2020 Revised : December 22, 2020 Accepted : December 29, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกงานส่วนหน้าโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ 1. แอปพลิเคชัน 2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเองสำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลสรุปจากการศึกษา พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องแอปพลิเคชัน มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้มีค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาแอปพลิเคชันใช้งานง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.61 ต่อมาขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

คำสำคัญ : แอปพลิเคชัน, คำศัพท์ภาษาจีน, พนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรม

*เกศินี มรณนท์

E-mail : k.moranont1958@gmail.com

Abstract

The research objectives were : 1) To Develop the applications for self-learning Chinese vocabulary for employees for Front-end in hotel work and service business and to study the satisfaction of the users of the application by themselves The sample group used in this study was hotel front desk staff in Phetchaburi and Prachuap Khirikhan Province total 80 people. The tools used in this study were application and questionnaire for the users satisfaction of the application. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study revealed that the satisfaction of the users of the application for learning Chinese vocabulary by themselves for frontline staff in hotel work and service business at the most satisfactory level with a total average of 4.52. If considering the top 3 items, it was found that the respondents were satisfied with the useful application, can be used in daily life with an average of 4.73 Easy-to-use, applications with an average of 4.61 and the appropriate font size with an average of 4.55 respectively.

Keywords : Application, Chinese Vocabulary, Front-Line Staff

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ทำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยอย่างมาก และมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างมาก มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยรายงานสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในเดือนตุลาคม 2561 พบว่าตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตลอด 10 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 31,253,920 คน เพิ่มขึ้น 7.84% จากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2560 โดยนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน ยังคงเดินทางเข้ามามากที่สุดเป็นอันดับ 1 (BLT Bangkok, 2561)

โรงแรมเป็นบริการหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ โดยจะมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นส่วนประกอบในการเลือกตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเลือกโรงแรมตามสถานที่นั้น ๆ นอกจากกระบวนการจัดการที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยีที่ทันสมัย ครบครัน พนักงานโรงแรมต้อนรับส่วนหน้าเป็นทรัพยากรที่ถือว่าสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากเป็นพนักงานฝ่ายจะมีโอกาสได้สื่อสารกับลูกค้าเป็นคนแรก และคนสุดท้าย

สำหรับการสื่อสารในโรงแรมขนาดใหญ่ อาจมีพนักงานส่วนหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาพัก แต่ในโรงแรมขนาดเล็กพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับภาษาจีนน้อยมาก ทั้งในเรื่องการทักทายและการลงทะเบียนเข้าพัก การแนะนำห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกกฎระเบียบของที่พักรวมและป้ายประกาศต่าง ๆ การบอกทางและสถานที่ต่าง ๆ และการออกจากห้องพักเมื่อพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กต้องการที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ส่วนใหญ่จะใช้โปรแกรมแปลภาษาจาก Google Translate ซึ่งอาจประสบปัญหาจากความล่าช้าของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการแปลภาษาที่ไม่ตรงความต้องการ จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานแผนกงานส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก ระดับ 1-2 ดาว ในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานที่ทำงานแผนกงานส่วนหน้าในโรงแรม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ จำนวน 80 คน

3.2 ขอบเขตของเนื้อหา

3.2.1 แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อหลักได้แก่

3.2.1.1 การทักทายและการลงทะเบียนเข้าพัก

3.2.1.2 การแนะนำห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.1.3 กฎระเบียบของที่พักรวมและป้ายประกาศต่าง ๆ

3.2.1.4 การบอกทางและสถานที่ต่าง ๆ

3.2.1.5 การออกจากที่พัก

3.2.2 แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ สร้างด้วยโปรแกรม Ionic Framework ใช้งานได้บนระบบปฏิบัติการ Android เท่านั้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือการวิจัย 2 ส่วน คือ

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน

เพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ

4. ผลการวิจัย

แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ



ภาพที่ 1 ภาพแสดงไอคอนแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเองสำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ



ภาพที่ 2 ภาพแสดงเมนูตัวเลือกหัวข้อการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีน



ภาพที่ 3 ภาพแสดงตัวเลือกหัวข้อการทักทายและการลงทะเบียนเข้าพัก



ภาพที่ 4 ภาพแสดงตัวเลือกหัวข้อการแนะนำห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 5 ภาพแสดงตัวเลือกหัวข้อกฎระเบียบของห้องพักป้ายประกาศต่าง ๆ



ภาพที่ 6 ภาพแสดงตัวเลือกหัวข้อการบอกทางและสถานที่ต่างๆ



ภาพที่ 7 ภาพแสดงตัวเลือกหัวข้อการออกจากที่พัก

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
- ชาย	8	10.00
- หญิง	72	90.00
อายุ		
- 21 - 30 ปี	80	100.00
ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ	4	5.00
- อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	21	26.30
- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	55	68.70
อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	11	13.70
- พนักงานบริษัท	64	80.00
- อื่น ๆ	5	6.30
สถานะ		
- โสด	72	90.00
- สมรส	8	10.00
รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000	14	17.50
- 10,001 - 15,000	43	53.70
- 15,001 - 30,000	21	26.30

จากตารางที่ 1 พบว่า ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อายุ 21-30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 รองลงมา มีระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และมีอาชีพอื่น ๆ น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 สถานะภาพโสด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และมีสถานะภาพสมรส จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 ขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 2 แสดงผลการความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรม และธุรกิจบริการ

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. เนื้อหาเข้าใจง่าย	4.54	0.50	มากที่สุด	5
2. สีที่ใช้มีความสวยงาม	4.45	0.55	มาก	8
3. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.55	0.65	มากที่สุด	3
4. ภาพประกอบภายในแอปพลิเคชันมีความสวยงาม	4.41	0.65	มาก	10
5. ภาพประกอบภายในแอปพลิเคชันมีความเหมาะสมกับเนื้อหา	4.49	0.76	มาก	6

ตารางที่ 2 แสดงผลการความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรม และธุรกิจบริการ (ต่อ)

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
6. เสียงประกอบมีความชัดเจน	4.49	0.57	มาก	7
7. การติดตั้งแอปพลิเคชันเพื่อใช้งาน	4.43	0.59	มาก	9
8. แอปพลิเคชันใช้งานง่าย	4.61	0.56	มากที่สุด	2
9. หลังจากใช้แอปพลิเคชันแล้วมีความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น	4.54	0.57	มากที่สุด	4
10. แอปพลิเคชันมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.73	0.45	มากที่สุด	1
รวม	4.52	0.59	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ เสนอผลการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ อยู่ในพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องแอปพลิเคชันมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 รองลงมาแอปพลิเคชันใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ต่อมาขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.65 ต่อมาเนื้อหาเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ต่อมาหลังจากใช้แอปพลิเคชันแล้วมีความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ต่อมาเสียงประกอบมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ต่อมาภาพประกอบภายในแอปพลิเคชันมีความเหมาะสมกับเนื้อหา 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ต่อมาสีที่ใช้มีความสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ต่อมาการติดตั้งแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ต่อมา และภาพประกอบภายในแอปพลิเคชันมีความสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ตามลำดับ

5. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ พบว่า อยู่ในความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในเรื่องแอปพลิเคชันมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ สามารถใช้งานได้ง่าย และขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ โดยผู้วิจัยได้ทำการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านสื่อและเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา และผู้เชี่ยวชาญด้านโรงแรม จำนวน 3 ท่าน พบว่า แอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นมีรูปแบบตัวอักษร สี เสียงขนาดของรูปภาพ และการติดตั้งใช้งานเหมาะสม คำศัพท์ภาษาจีน และรูปประโยคที่ใช้ถูกต้อง โดยใช้คำที่ใช้จริงในยุคสมัยปัจจุบัน หัวข้อที่เลือกใช้ครบตามขั้นตอนการทำงานหลักของพนักงานต้อนรับ แผนกส่วนหน้า ได้แก่ 1) การทักทายและการลงทะเบียนเข้าพัก 2) การแนะนำห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก 3) กฎระเบียบของที่พักและป้ายประกาศต่าง ๆ 4) การบอกทางและสถานที่ต่าง ๆ และ 5) การออกจากที่พักซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญพา คำวิเศษณ์ (2561, หน้า 25-35) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตที่มีการเลือกใช้ขั้นตอนการทำงานหลักของพนักงานต้อนรับแผนกส่วนหน้า

ในรายการการประเมินระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมพบว่าโดยรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับการโทรศัพท์ การจองห้อง 2) ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ เช่น การบอกทิศทางอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) สามารถสื่อสารและปฏิบัติต่อผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจนในการสนทนาในชีวิตประจำวัน ตามลำดับด้านทักษะการพูดความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดแยกตามทักษะการพูดพบว่าโดยรวมมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม 2) ดูแลการเช็คอินและเช็คเอาท์ ได้เหมาะสม และ 3) รับสายให้ข้อมูลและโอนสายได้ ตามลำดับและผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ ของผู้วิจัย พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนด้วยตนเอง สำหรับพนักงานส่วนหน้าในงานโรงแรมและธุรกิจบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ทั้งนี้เนื่องจากแอปพลิเคชันมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ใช้งานง่ายและมีรูปแบบที่เหมาะสมและยังสอดคล้องกับงานวิจัยด้านแอปพลิเคชันของ นุกร ศิลชาติ และคณะ (2560, หน้า 1-8) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ เรื่องการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต สำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดจึงส่งผลให้เป็นแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีการศึกษา เรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันในส่วนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากแผนกส่วนหน้า เช่น แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน เป็นต้น

7.2 ควรมีการศึกษาพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมในเรื่องของรูปประโยคของการสื่อสารให้หลากหลายมากขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- นุกร ศิลชาติ และลาวัณย์ ดุลยชาติ. (2560). การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ เรื่อง การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต สำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ การจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ครั้งที่ 3. (2-3 มีนาคม, หน้า 1-8). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญพา คำวิเศษณ์. (2561, มกราคม). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. *มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 3, (3), หน้า 25-35.
- BLT Bangkok. (2561, พฤศจิกายน, 29). **จับชีพจรท่องเที่ยว ปี 61 คาดยอดนักท่องเที่ยว-รายได้ไม่ถึงเป้า**. ค้นเมื่อ ธันวาคม 2, 2561, จาก <https://www.mebmarket.com/ebook-85627-BLT-Bangkok-Vol.3-Issue-105>