

**การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับ
พนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย**
**The Development of Mobile Application to Promote English Hospitality
Skill for Hotel Staff in Muang District, Chiang Rai Province**

พิมพ์พรรณ เลิศเกษม^{1*}, มณี จำปาแพง¹
Pimphan Lerdkasem^{1}, Manee Champaphaeng¹*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1)สังเคราะห์เนื้อหาภาษาอังกฤษที่จะใช้สร้างแอปพลิเคชันในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย (2)เพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันในการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการ และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของโรงแรมที่มีผู้เข้าพักหรือเข้ารับบริการเป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 50 ขึ้นไป จำนวน 5 แห่ง รวม164 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) แบบประเมินเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานบริการ (2) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชัน ผลการสังเคราะห์เนื้อหาภาษาอังกฤษ พบว่าเนื้อหาถูกแบ่งออกเป็น 4 แผนกสำหรับพนักงานในแผนกหลักๆ ของโรงแรมได้แก่ (1) แผนกบริการส่วนหน้า (2) แผนกรับจองห้องพัก (3) แผนกห้องอาหาร (4) แผนกงานสปา ซึ่งเนื้อหาที่นำเสนอเป็นข้อมูลในแอปพลิเคชัน มีดังนี้ (1) การทักทายแขก (2) การทักทายในหัวข้อทั่วไป (3) การพูดเสนอความช่วยเหลือ (4) การพูดตอบต่อสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ (5) การจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (6) การอำลา ส่วนผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันในส่วนของแต่ละแผนกต่างๆ พบว่าแผนกงานสปา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนแผนกอื่นมีความพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกรับจองห้องพัก แผนกห้องอาหาร

คำสำคัญ: โมบายแอปพลิเคชัน ทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษในงานบริการ พนักงานโรงแรม

Abstract

The objectives of this study were (1) to synthesize English contents to create mobile application to promote English Hospitality Skill for hotel staff in Muang District,

¹ โปรแกรมวิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Western Languages Program, The Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University

* Corresponding Author, email: pimphan.ler@crru.ac.th

Chiang Rai Province, (2) to develop mobile application to promote English Hospitality Skill, and (3) to evaluate the users' satisfaction towards using mobile application. The study recruited 164 samples that involved hotel staff who work in the hotels which have foreign clients more than 50 per cent. The research instruments were used as followings: (1) the quality evaluation of English content to create mobile application, and (2) the quality evaluation of the users' satisfaction towards using mobile application. The synthesis on contents for the mobile application indicated that they should contain 4 departments, that is, (1) Front Office (2) Reservation (3) Food and Beverage) and (4) Spa. Moreover, the mobile application should contain 6 lists: (1) Greeting Guests (2) Small Talk with Guest (3) Offering Help (4) Responses to Requests (5) Dealing with Problems and Complaints, and (6) Farewells. The quality evaluation results of the users' satisfaction towards using mobile application showed that, in overall, the satisfaction assessment on the mobile application was found at the high level. Considering in each department; it was found that Spa Department was the highest, the others were at high level as the followings: Front Office Department Reservation Department, Food and Beverage Department, respectively.

Keywords: Mobile Application, English Skill, English for Hospitality, Hotel Staff

บทนำ

การคาดการณ์ของศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ว่าในช่วงครึ่งหลังของปี 2562 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยจะขยายตัวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 7.0 เมื่อเทียบกับครึ่งแรกของปี และเมื่อเทียบกับปี 2561 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 2.0-4.0 (<https://www.post-today.com>) จากข้อมูลดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจบริการอื่น ๆ ในภาพรวมเติบโตไปด้วย แต่เมื่อต้นปี 2563 เกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจ การลงทุน จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ซึ่งกระทบกับธุรกิจบริการหลายประเภท ธุรกิจจำนวนไม่น้อยได้ปิดตัวลง นั้นรวมถึงธุรกิจโรงแรมหลายแห่งด้วย

จังหวัดเชียงรายเป็นหนึ่งในจังหวัดในภาคเหนือที่มีโรงแรมเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลางหรือว่าขนาดใหญ่ ข้อมูลของกรมสรรพากรในปี 2562 นั้นพบว่าอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายมีโรงแรมทั้งหมด 163 แห่ง จำนวนของพนักงานโรงแรมขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรมและการบริการที่โรงแรมได้จัดไว้สำหรับผู้ที่มาพักหรือใช้บริการของโรงแรม หลังจากที่โรงแรมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้โรงแรมหลายแห่งปิดตัวลง ส่วนโรงแรมบางแห่งยังคงเปิดดำเนินการอยู่ จากการสำรวจของคณะผู้วิจัยพบว่าโรงแรมที่ยังคงเปิดดำเนินการและรับชาวต่างชาติมาใช้บริการอยู่เหลือเพียง 11 แห่ง

ในเขตอำเภอเมือง

ในแต่ละปีโรงแรมหลายแห่งต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน เนื่องจากประสิทธิภาพในการพูดของพนักงานหลายคนยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ จากการที่คณะผู้วิจัยได้พูดคุยกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล รวมทั้งดูผลทดสอบทักษะการพูดผ่านการสัมภาษณ์พนักงานจำนวน 3 แห่ง แห่งละ 20 คนโดยให้ทางโรงแรมแต่ละพนักงานจากทุกแผนกของโรงแรม ซึ่งโรงแรมเห็นว่าพวกเขาควรได้รับการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อเข้ารับการทดสอบ พบว่าจากข้อสอบสัมภาษณ์ทั้งหมด 10 ข้อ ผู้เข้ารับการทดสอบผ่านการสัมภาษณ์จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นเกณฑ์ผ่านที่กำหนดขึ้นเพียง 41 % จากจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบ 60 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ยังไม่เป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบการ การฝึกอบรมทักษะทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมที่ผ่านมานั้นประสบกับภาวะปัญหาหลายประการ เช่น ใช้ต้นทุนสูงในการจัดอบรมแต่ละครั้ง มีความยุ่งยากในการจัดการ เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมไม่สอดคล้องกับเวลาของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อชั่วโมงการทำงาน และส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Service Productivity) ของโรงแรม เป็นต้น

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงมีความคิดและความสนใจในการศึกษาเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายขึ้น ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากแอปพลิเคชันเป็นสื่อออนไลน์ที่พนักงานโรงแรมจะใช้ช่วงเวลาดังกล่าวในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเองโดยอาศัยโทรศัพท์อัจฉริยะ (Smart Phone) ที่ได้ลงแอปพลิเคชันที่คณะผู้วิจัยได้พัฒนาไว้แล้ว ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ไม่สามารถจัดอบรมพนักงานแบบ On-Site ได้ การใช้โมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษจึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสังเคราะห์เนื้อหาภาษาอังกฤษที่จะใช้สร้างแอปพลิเคชันในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันในการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จำนวน 164 คน เป็นจำนวนที่ได้จาก

พนักงานที่ยังคงได้รับการจ้างงานในช่วงโควิด-19 ซึ่งแบ่งเป็นพนักงานชาย 74 คน และพนักงานหญิง 90 คน จากจำนวนโรงแรม 5 แห่ง ด้วยเกิดสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยตั้งแต่มีนาคม 2563 ทำให้หลายโรงแรมปิดตัวลง ส่งผลถึงขอบเขตพื้นที่วิจัยถึงถูกจำกัดแค่โรงแรมในอำเภอเมือง ที่ยังคงเปิดดำเนินการและให้ความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยในการเก็บข้อมูล จำนวน 5 โรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบส่งเคราะห์เนื้อหาภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรม
2. แบบประเมินความพึงพอใจโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรม

ขั้นตอนการดำเนินการและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการในลักษณะของการประยุกต์การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยอาศัยรูปแบบของการออกแบบและพัฒนาสื่อโดยใช้รูปแบบ ADDIE Model ของ Donald Clark ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ใช้งาน รวมถึงจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย ตลอดจนวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหาที่ต้องการนำเสนอในแอปพลิเคชันว่ามีเนื้อหาอะไรบ้าง เพื่อจะนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในขั้นการออกแบบต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการออกแบบ (Design) หลังจากที่ทราบว่าคุณสมบัติหรือผู้ใช้เป็นใคร จุดมุ่งหมายคืออะไร และได้เนื้อหาจากการสังเคราะห์ที่ผ่านการประเมินความถูกต้อง เหมาะสมแล้ว นำเนื้อหาที่ได้มาใช้ในขั้นตอนการออกแบบ

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน (Development) เป็นการสร้างโมบายแอปพลิเคชันตามเนื้อหาที่ออกแบบไว้ข้างต้น

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนทดลองใช้แอปพลิเคชัน (Implementation) เป็นการนำโมบาย แอปพลิเคชันไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 แห่ง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแอปพลิเคชันในขั้นต้น หลังจากนั้น จึงทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายจริง

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการประเมินผลแอปพลิเคชัน (Evaluation) หลังจากผ่านกระบวนการทดลองใช้โมบายแอปพลิเคชันเป็นขั้นตอนที่ให้ พนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 5 แห่ง ที่ทดลองใช้แอปพลิเคชันประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งานว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขโมบายแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

โมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ถูกแบ่งบทเรียนออกเป็น 4 บทเรียนสำหรับพนักงานในแผนกหลักๆ ของโรงแรมอันได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกรับจองห้องพัก แผนกห้องอาหาร และแผนกงานสปา

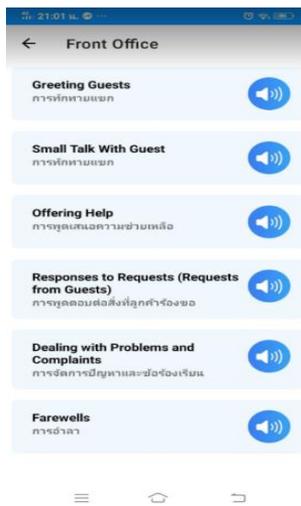
ในการพัฒนาแอปพลิเคชันคณะผู้วิจัยได้ออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน โดยมีเนื้อหา ดังนี้

(1) หน้าแรกจะเป็นหน้าที่ให้เลือกหมวดเนื้อหาออกเป็น 4 แผนก ได้แก่ (1) แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) (2) แผนกรับจองห้องพัก (Reservation) (3) แผนกห้องอาหาร (Food and Beverage) และ (4) แผนกงานสปา (Spa)



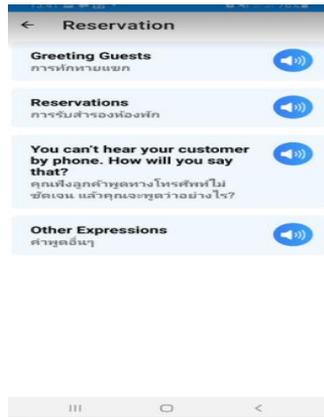
ภาพที่ 1 หน้าแรกของแอปพลิเคชันเป็นเมนูให้เลือกแผนก 4 แผนก

(2) การเลือกเนื้อหาในแผนกบริการส่วนหน้า ได้แก่ (1) การทักทายแขก (Greeting Guests) (2) การพูดจาทักทายในหัวข้อทั่วไป (Small Talk with Guest) (3) การพูดเสนอความช่วยเหลือ (Offering Help) (4) การพูดตอบต่อสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ (Responses to Requests) (5) การจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Dealing with Problems and Complaints) (6) การอำลา (Farewells)



ภาพที่ 2 การเลือกเนื้อหาในแอปพลิเคชันแผนกบริการส่วนหน้า

(3) การเลือกเนื้อหาในแผนกรับจองห้องพัก ได้แก่ (1) การทักทายแขก (Greeting Guests) (2) การสำรองห้องพัก (Reservations) (3) คุณฟังลูกค้าพูดทางโทรศัพท์ไม่ชัดเจน แล้วคุณจะพูดอย่างไร? (You can't hear your customer by phone. How will you say that?) (4) คำพูดอื่นๆ (Other Expressions)



ภาพที่ 3 การเลือกเนื้อหาในแอปพลิเคชันแผนกรับจองห้องพัก

(4) การเลือกเนื้อหาในแผนกห้องอาหาร ได้แก่ (1) การทักทายแขก (Greeting Guests) (2) กล่าวต้อนรับแขกและเสนอความช่วยเหลือ (Welcoming Guest and Offering Help) (3) การบรรยายอาหาร (Describing Foods) (4) การจัดการกับปัญหาและการร้องเรียน (Dealing with Problems or Complaints) (5) การสำรองโต๊ะผ่านทางโทรศัพท์ (Receiving a Table Booking by Phone) (6) การสอบถามลูกค้าถึงความพึงพอใจ (Asking the Guests about the Satisfaction)



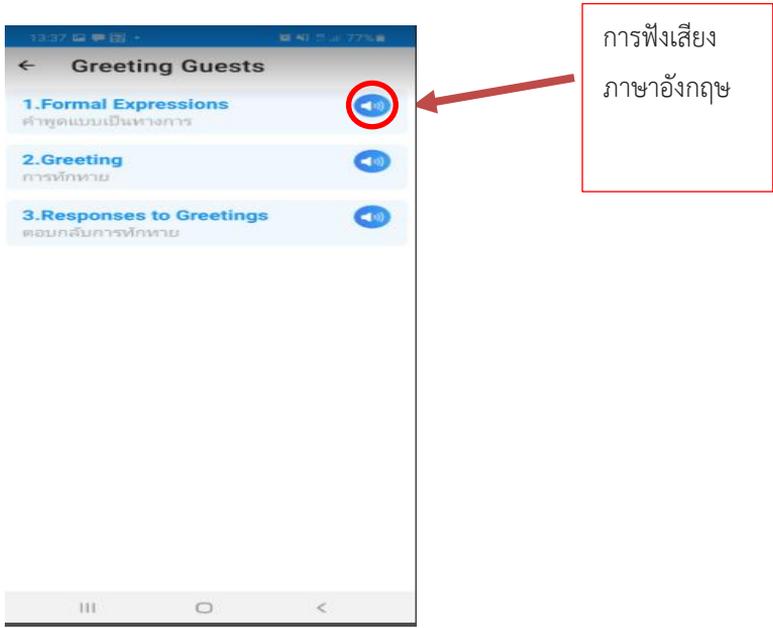
ภาพที่ 4 การเลือกเนื้อหาในแอปพลิเคชันแผนกห้องอาหาร

(5) การเลือกเนื้อหาในแผนกแผนกงานสปา ได้แก่ (1) การทักทายแขก (Greeting Guests) (2) การเสนอความช่วยเหลือ (Offering Help) (3) คำพูดอื่น ๆ ที่ใช้กันโดยทั่วไป (Other Common Expression) (4) คำศัพท์ที่เป็นประโยชน์สำหรับงานสปา (Useful Vocabulary for Spa)



ภาพที่ 5 การเลือกเนื้อหาในแอปพลิเคชันแผนกงานสปา

(6) การเลือกฟังเสียงภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 6 การเลือกฟังเสียงภาษาอังกฤษ

ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันในส่วนของแต่ละแผนกต่างๆ พบว่าแผนกงานสปาามีระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนแผนกที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แผนกบริการส่วนหน้า ($\bar{X} = 4.15$) แผนกรับจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.02$) แผนกห้องอาหาร ($\bar{X} = 4.01$) และแผนกอื่นๆ ($\bar{X} = 3.45$)

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้ คณะผู้วิจัยได้พัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้เนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในทักษะการพูดที่ได้จากกระบวนการสังเคราะห์เนื้อหา และผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว นอกจากนี้ยังใช้หลักการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันตามแนวคิด 5 ขั้นตอนของ ADDIE Model (2019) จนได้โมบายแอปพลิเคชันที่มีเนื้อหาคอบคลุมกับการใช้งานจริง ภาษาและประโยคมีความเหมาะสมและได้นำไปใช้กับพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน พบว่าผลความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชันในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 ที่พนักงานโรงแรมไม่สามารถได้รับการอบรมแบบ On-Site ได้ และพนักงานโรงแรมต่างก็ไม่ได้เข้าทำงานพร้อมกัน การใช้โมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษจึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสม และมีลักษณะการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีความสอดคล้องกับผลของการวิจัยของจิตลดา งามพันธุ์ และสุทัศน์ นาคจัน (2560) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้แอปพลิเคชันเฟสบุ๊คและพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชินวันน์ งามวรรณการ (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่องภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ และพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยที่พบดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่า หากโมบายแอปพลิเคชันได้รับการสร้างและพัฒนาให้มีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน เนื้อหาในโมบายแอปพลิเคชันสามารถนำไปใช้ได้จริง มีความเหมาะสม มีความชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีเสียงภาษาอังกฤษของเจ้าของภาษาเพื่อช่วยให้ฝึกพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีประโยคที่แปลเป็นภาษาไทยด้วย ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานของโมบายแอปพลิเคชัน ดังจะเห็นได้จากการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันในส่วนของแผนกต่างๆ พบว่าแผนกงานสปามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนแผนกที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แผนกบริการส่วนหน้า ($\bar{X} = 4.15$) แผนกรับจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.02$) แผนกห้องอาหาร ($\bar{X} = 4.01$) และแผนกอื่นๆ ($\bar{X} = 3.45$)

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำวิจัยเพื่อวัดระดับพัฒนาการทางทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมหลังการใช้โมบายแอปพลิเคชัน
2. ควรทำวิจัยต่อยอดในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการสำหรับพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ให้สามารถใช้งานในโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ในระบบ IOS ได้

เอกสารอ้างอิง

- Ngamwanakorn, C. (2019). *Development of a Learning Application on Mobile Device in English for Information Officer*. Faculty of Humanities and Social Sciences. Yala Rajabhat University.
- Posttoday. (2019). Retrieved November 12, 2019, from <https://www.posttoday.com>
- Ruamphan, C. & Nakjan, S. (2017). Development of an English Handbook of Food and Beverage Service for Students in Hotel Hospitality Program of Phetchaburi Vocational College. *Journal of Humanities and Social Sciences Review*, 19(1). 2017, January – June.
- The Department of Academic Affairs. (2002). *Research for the Development of Learning in accordance with Basic Education Curriculum*. Bangkok: Teachers' Council Printing House.
- Why Instructional System Design and ADDIE?. (2019). Retrieved December 20, 2019, from <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/sat1.html>.

