

การประยุกต์ใช้แนวคิด ADDIE เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาจีนอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ
ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานโรงแรม
Applying the ADDIE Model in Developing an Electronic Chinese
Language Manual for Enhancing Self-Directed Learning for Hotel
Employees

พรทิพย์ ตันติวิเศษศักดิ์¹ และเพียรใจ โพธิ์ถาวร²

Pornthip Tantivisethsak¹ and Pienjai Phothavorn²

¹วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

²วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

¹International College, Dhurakij Pundit University, Thailand

²College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University, Thailand

Corresponding Author, Email: pienjai.pho@dpu.ac.th²

Received: 2025-7-7; Revised: 2025-10-26; Accepted: 2025-10-27

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาและทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 2) ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการเรียนรู้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม และ 3) วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมที่มีต่อคู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ใช้แนวคิด ADDIE เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ โรงแรมเครือข่ายสากลระดับ 4 ดาวแห่งหนึ่งในพญา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าฝ่ายจัดเลี้ยง หัวหน้าฝ่ายอีเวนต์ และพนักงานที่มีการสื่อสารกับลูกค้าจีน จำนวนรวม 16 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงทั้งในระดับหัวหน้าและระดับพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด คือ 1) แบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำเนื้อหาในคู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม 2) แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังศึกษาคู่มือ 3) แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธีทั้งวิธีเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพที่มีการพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Paired Sample T-Test ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์พบว่า 1) บุคลากรของโรงแรมทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความต้องการให้จัดทำคู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานในหลากหลายหัวข้อ โดย 3 ลำดับแรกประกอบด้วย คำกล่าวทักทายและพูดคุยทั่วไป คำเตือนอย่างสุภาพ และคำพูดสอบถามความพึงพอใจ 2) กลุ่มตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์หลังศึกษาคู่มืออยู่ในระดับสูงกว่าก่อนศึกษาคู่มือ 3) ผู้ศึกษาคู่มือมีความพึงพอใจต่อคู่มือโดยรวมในระดับมากที่สุด

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคู่มือภาษาจีนที่ตอบสนองต่อความต้องการจริงของพนักงานโรงแรม และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนรู้ด้วยตนเองในเวลาตามที่สะดวก อีกทั้งกระบวนการวิจัยสามารถนำไปต่อยอดการพัฒนาคู่มือฝึกอบรมในอุตสาหกรรมบริการอื่นได้

คำสำคัญ: แนวคิด ADDIE, คู่มือภาษาจีน, ธุรกิจโรงแรม

Abstract

This Article aimed to study (1) examine and analyse the required content and Chinese language competencies essential for hotel employees' job performance, (2) compare the pre- and post-learning outcomes of a Chinese language manual for hotel staff, and (3) analyse hotel employees' satisfaction with the manual. The ADDIE model was used as the research framework. The study was conducted at a four-star international hotel located in Pattaya. The sample group consisted of 16 participants, including the Human Resource Manager, Catering Manager, Event Manager, and frontline staff who regularly communicate with Chinese customers. A purposive sampling method was employed. Research instruments included: (1) an introductory information survey to guide the content development of the Chinese manual, (2) a pre- and post-test to measure learning achievement, and (3) a satisfaction questionnaire. This study adopted a mixed-methods approach, combining quantitative methods (questionnaires) and qualitative methods (interviews with participants). Quantitative analysis included percentages, means, standard deviations, and Paired Sample T-Tests, while qualitative data were analysed using interviews and content analysis.

The research findings revealed that: 1) both management and staff expressed the need for a Chinese language manual covering diverse topics, with the top three being general greetings and small talk, polite warnings, and questions about customer satisfaction; 2) The participants' post-test scores were significantly higher than their pre-test scores; and 3) Overall satisfaction with the manual was at its highest level.

The knowledge and findings from this research can be applied to develop Chinese language manuals that meet the real needs of hotel staff and support flexible, self-paced learning. Additionally, the research process can be extended to the development of training manuals in other service industries.

Keywords: ADDIE Model, Chinese Manual, Hotel business

บทนำ

นักท่องเที่ยวต่างชาติมาท่องเที่ยวที่ไทยเป็นจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวในไทยเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก หลังจากที่ภาครัฐมีการออกนโยบายฟรีวีซ่า ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2567 (กรมประชาสัมพันธ์, 2567) ยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวจีนเข้ามาในประเทศไทยได้สะดวกมากขึ้น โดยจำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาในไทยปี 2567 เพิ่มขึ้นร้อยละ 91.7 เมื่อเทียบกับปี 2566 (Li, S. M., 2025) และหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากของนักท่องเที่ยวจีน คือ พัทยา (ผู้จัดการออนไลน์, 2567) เพราะเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก โรงแรมระดับนานาชาติ ชายหาดที่สวยงาม รวมถึงสถานบันเทิงทั้งกลางวันและกลางคืน และยังมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและกิจกรรมหลากหลายที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวจีนได้เป็นอย่างดี แต่ปัญหาที่นักท่องเที่ยวมักจะประสบเมื่อมาเที่ยวที่พัทยา คือ เรื่องการใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร ผู้ให้บริการกับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้ภาษาอังกฤษและภาษารัสเซียในการสื่อสาร แต่เนื่องจากลูกค้าจีนเป็นกลุ่มลูกค้าที่เพิ่งมีการขยายตัวเป็นอย่างมากหลังการระบาดโควิด ทำให้ผู้ให้บริการทั้งด้านที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก สถานที่ท่องเที่ยวยังขาดบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาจีนโดยเฉพาะทักษะด้านการฟังและพูดได้อย่างคล่องแคล่ว (Riyantika, 2022)

และสามารถใช้ภาษาจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพยังมีอยู่อย่างจำกัดเมื่อเทียบเมืองอื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ ภูเก็ต และ เชียงใหม่

นอกจากนี้บุคลากรที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสารภาษาจีนได้มีจำนวนไม่เพียงพอกับการขยายตัวของกลุ่มลูกค้าจีนในหลากหลายธุรกิจ (Chabantom et al, 2023) อีกทั้งบุคลากรบางคนที่ใช้ภาษาจีนได้นั้น บางครั้งมีการใช้ภาษาจีนที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้สื่อสารผิดพลาดกับลูกค้า (Ying et al, 2018) ดังนั้นหลังจากที่ได้มีการสอบถามกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแห่งหนึ่งในพัทยา ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีเครือข่ายในต่างประเทศและได้ขยายสาขามาเปิดที่พัทยา ทำได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ จำนวนพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่วมีไม่เพียงพอ บางครั้งเกิดปัญหาในการสื่อสารเมื่อมีการพูดคุยกับลูกค้าจีน อีกทั้งลูกค้าจีนที่เข้าพักเองก็จะใช้ภาษาจีนในการสื่อสารเท่านั้น เพราะลูกค้ามีความคาดหวังว่าทางโรงแรมนั้นมีชื่อเสียงในระดับสากลควรจะมีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานของโรงแรมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจีนได้อย่างที่คาดหวังก็จะก่อให้เกิดปัญหาในภายหลัง

การแก้ไขปัญหาเรื่องการสื่อสารนั้น ลูกค้าจีนมักจะใช้แอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการแปลภาษา แต่การใช้แอปพลิเคชันเองในบางครั้งก็มีความผิดพลาดทั้งในบริบท คำซ้ำ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจีนได้อย่างตรงประเด็น (Siumarlata et al, 2025) โดยพนักงานของโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการต้องใช้ภาษาจีนในการสื่อสารของโรงแรมมีหลากหลายแผนก เช่น พนักงานต้อนรับหน้าประตู พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานเสิร์ฟอาหาร รวมถึงพ่อครัวและแม่ครัวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานในฝ่ายขายที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ที่จะต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าจีนค่อนข้างบ่อย และเนื่องจากพนักงานโรงแรมมีการทำงานเป็นกะ ทำให้โรงแรมไม่สามารถจัดการอบรมภาษาจีนให้กับพนักงานพร้อมกันได้

สำหรับพนักงานที่ต้องการเรียนพิเศษเพิ่มเติมเองจากสถาบันภายนอกก็ทำได้ยากเช่นกัน เพราะพนักงานแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบหลากหลายด้าน และหากลูกค้าที่เข้ามาเข้าพักมาเป็นกลุ่มใหญ่ จะมีการทำกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากการเข้าพัก เช่น การจัดสัมมนา การจัดเลี้ยง หรือการจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ค่อนข้างบ่อย ทำให้ตารางการทำงานไม่สามารถกำหนดเวลาการทำงานได้ล่วงหน้าหลายวัน

บทความวิจัยนี้จึงได้นำเสนอความสำคัญ ความจำเป็น ประโยชน์ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการที่จะพัฒนาระดับภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของพนักงานโรงแรมในแผนกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดทำคู่มือภาษาจีนแบบเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาในคู่มือได้มาจากการพูดคุย ปรีกษา และได้รับคำแนะนำเรื่องแก้ไขปรับปรุงจากผู้บริหารโรงแรมชาวต่างชาติที่สามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี และเนื่องจากเป็นผู้บริหารของทางโรงแรมดังนั้นจึงทราบถึงระดับความยากง่ายและความเหมาะสมของภาษาจีนที่จะนำไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางโรงแรมให้ดีขึ้นได้

ดังนั้นหากพนักงานโรงแรมสามารถสื่อสารภาษาจีนกับลูกค้าจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรม (Praneetham et al, 2017) และอาจจะส่งผลให้เกิดความประทับใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการในครั้งต่อไปได้ (เดชา ตาละนิก และคณะ, 2561, รุจิกา บุญเชิด และคณะ, 2565) ด้วยเหตุผลดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อข้อจำกัดเรื่องตารางการทำงานที่ไม่แน่นอนของพนักงานโรงแรมซึ่งทำให้การจัดอบรมแบบดั้งเดิมเป็นไปได้ยาก การสร้างคู่มือดิจิทัลที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจึงเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาและทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการเรียนรู้คู่มือภาษาจีนของพนักงานโรงแรม

3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมที่มีต่อคู่มือภาษาจีนของพนักงานโรงแรม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ADDIE

ADDIE ย่อมาจาก Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรอบรม ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอนที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องกัน โดยแต่ละขั้นตอนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้การพัฒนาสื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน รวมถึงบริบทของการจัดการเรียนการสอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนแรก คือ การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้เรียน รวมถึงข้อมูลพื้นฐาน เช่น ระดับความรู้ ทักษะ และข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี ทำการพิจารณาเนื้อหาที่เหมาะสมและบริบทแวดล้อมในการเรียนรู้ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนออกแบบสื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่สอง คือ การออกแบบ (Design) ทำการวางโครงสร้างเนื้อหาและลำดับกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ ออกแบบรูปแบบสื่อ เช่น วิดีโอ สิ่งพิมพ์ คู่มือ หรือสื่อดิจิทัล เป็นต้น

ขั้นตอนที่สาม คือ การพัฒนา (Development) ผลิตสื่อหรือกิจกรรมจริงตามแบบที่ออกแบบไว้ เช่น มัลติมีเดียหรืออินโฟกราฟิก หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเนื้อหา มีการทดสอบเบื้องต้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนใช้งานจริง

ขั้นตอนที่สี่ คือ การนำไปใช้ (Implementation) เป็นการนำสื่อที่พัฒนามาใช้จริงในสถานการณ์การเรียนรู้ พร้อมเตรียมอุปกรณ์และสถานที่สนับสนุนทั้งผู้เรียนและผู้สอนให้เข้าใจการใช้งาน ดำเนินการอย่างยืดหยุ่นเพื่อรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

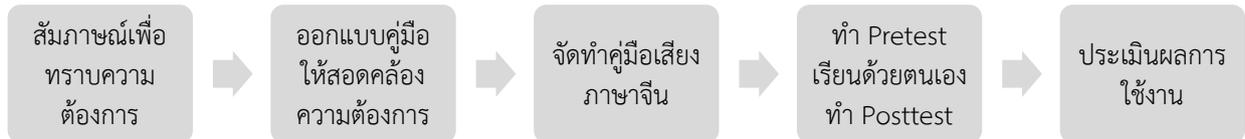
ขั้นตอนสุดท้าย คือ การประเมินผล (Evaluation) เป็นประเมินทั้งกระบวนการและผลลัพธ์การเรียนรู้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของสื่อ โดยมีการประเมินระหว่างดำเนินการ และการประเมินหลังใช้งาน รวมถึงนำผลการประเมินที่ได้นำไปปรับปรุงการออกแบบและพัฒนาสื่อในอนาคต

การนำแนวคิด ADDIE ไปใช้ในงานวิจัย เช่น พิมพ์ตะวัน จันทัน (2567) กล่าวว่า รูปแบบ ADDIE Model เป็นแนวทางมาตรฐานที่นักออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนนำไปใช้ เพื่อวางแผนและดำเนินการพัฒนาสื่อให้มีทั้งประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประสิทธิผล (Efficiency) ด้วยโครงสร้างที่เข้าใจง่าย เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน จึงเหมาะกับการนำไปปฏิบัติจริงในงานออกแบบสื่อ โดยเฉพาะในบริบทของการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่นเดียวกับ Luo et al. (2024) ที่ดำเนินการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานตามแบบจำลอง ADDIE ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลได้จริง และพยาบาลก็มีความพึงพอใจในรูปแบบการสอนนี้ แสดงให้เห็นว่าแนวทางนี้เป็นวิธีการที่มีแนวโน้มดีในการปรับปรุงการศึกษาด้านการพยาบาล ศวรรณรัตน์ อภัยพงศ์ และคณะ (2567) พัฒนาหนังสือโดยยึดตามแนว ADDIE Model และใช้เทคโนโลยีควอาร์โคดร่วมด้วยเพื่อแสดงวิดีโอของพันธุ์ไม้ โดยได้รับการประเมินประสิทธิภาพของหนังสือในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน Asyhadhi et al.(2021) ได้อ้างอิงกระบวนการ ADDIE ในการพัฒนาและจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะและประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งพบว่ามีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับ Widyastuti & Susiana (2019) มีการนำแนวคิด ADDIE พัฒนาสื่อการเรียนรู้อ่านคณิตศาสตร์ประกันภัย โดยมีค่าเฉลี่ยจากกลุ่มนักเรียนที่ใช้คู่มือทำการประเมินคุณภาพได้ระดับคะแนน 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับดี และ Branch (2009) พบว่า ADDIE Model ไม่เพียงแต่ใช้กับการพัฒนาสื่อในห้องเรียนเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปใช้ในระบบการฝึกอบรมขององค์กรหรือการเรียนรู้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (2013) นอกจากนี้ Molenda (2003) ยัง

ชี้ให้เห็นว่า แม้ ADDIE Model จะเป็นโครงสร้างพื้นฐาน แต่สามารถดัดแปลงให้ยืดหยุ่นตามบริบทของเนื้อหาและผู้เรียนได้ เช่น จากการศึกษาของसानนท์ อนันท์ทานนท์ และคณะ (2567) พบว่าสามารถนำ ADDIE Model มาใช้ในการสร้างระบบการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ADDIE ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำการสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง และจัดทำคู่มือตามความต้องการของผู้ใช้งาน นำคู่มือไปทดลองใช้จริง และให้ผู้ใช้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยคณะผู้วิจัยมีการสอบถามกับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่าน ว่าพนักงานในแผนกท่านใดมีความจำเป็นต้องสื่อสารกับลูกค้าจีน และระดับความรู้พื้นฐานภาษาจีนของพนักงานแต่ละท่าน และท่านใดต้องการจะทำการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แล้วจึงได้ทำการพูดคุยกับพนักงานกลุ่มดังกล่าว ดังนั้นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้รวมจำนวน 16 คน โดยทำการสัมภาษณ์ทั้ง 16 คน แต่จะมีระดับพนักงานที่จะเรียนรู้คู่มือด้วยตนเองและทำแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 13 คน ประกอบด้วย พนักงานฝ่ายต้อนรับลูกค้า 3 คน พนักงานประจำเคาน์เตอร์ 3 คน พ่อครัว/แม่ครัว 3 คน พนักงานที่ประจำห้องอาหาร 3 คน พนักงานฝ่ายการตลาด 1 คน

เครื่องมือในการวิจัย

1) คู่มือที่ใช้ในการอบรมจัดทำขึ้น หลังจากได้มีการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องจำนวน 16 ท่าน แบ่งเป็นระดับบริหาร 3 ท่าน และระดับปฏิบัติการ 13 ท่าน เนื้อหาการเรียนจำนวน 7 หัวข้อ ประกอบด้วย Greeting, Check-in, Providing Service, Q&A, Handling Complaints, Check-out และ Food & Beverage ทำเป็นคู่มือภาษาจีนที่สามารถเปิดได้ผ่านมือถือ และสามารถฟังการออกเสียงทบทวนซ้ำได้เท่าที่ต้องการ

2) แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ก่อนการใช้คู่มือ (pre-test) จำนวน 15 ข้อ และหลังการใช้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม (post-test) จำนวน 35 ข้อ เนื่องจากจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงทำการแปลงคะแนนเป็นร้อยละเพื่อการเปรียบเทียบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ paired sample T-Test

3) แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงาน โดยแบ่งเป็น ด้านคุณภาพเนื้อหา ด้านการใช้งานคู่มือ ด้านผลลัพธ์จากการเรียนรู้ ด้านการนำไปใช้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าสถิติ โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้เทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 –5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 –4.49 หมายถึง ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 –3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 –2.49 หมายถึง ระดับน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือ และทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์มีดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 เก็บข้อมูลจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวจีน ในระดับผู้บริหารเพื่อสอบถามถึงความจำเป็นในการทำคู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 เก็บข้อมูลจากการพูดคุยกับพนักงานที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีน เช่น พนักงานที่เคาน์เตอร์ ปอครัว และพนักงานที่ยกของเพื่อส่งลูกค้าเข้าห้อง เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงภาษาจีนหัวข้อใดที่พนักงานต้องการเรียนรู้ผ่านคู่มือ (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Analysis)

ขั้นตอนที่ 3 ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Analysis)

ขั้นตอนที่ 4 ออกแบบ และนำเสนอให้ผู้บริหารและหัวหน้าแต่ละฝ่ายพิจารณาถึงความเหมาะสมของเนื้อหา และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ หลังจากนั้นตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องของเนื้อหา การแปล การใช้ภาษา ความเรียบร้อยของงานเพื่อให้คู่มือมีความสมบูรณ์ (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Design)

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการทำงานสำหรับพนักงานโรงแรม (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Development)

ขั้นตอนที่ 6 ให้นักงาานโรงแรมใช้คู่มือ พร้อมทำการทดสอบทักษะภาษาจีนก่อนเรียน และหลังจากศึกษาคู่มือการเรียนภาษาจีนด้วยตนเอง โดยการทำให้แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนสามารถทำได้เองโดยไม่มีกำกัดเวลา สามารถทำได้ตอนที่มีเวลว่าง การเรียนรู้ในคู่มือจะทบทวนก็ครั้งก็ได้ โดยเมื่อเริ่มทำ Pretest ผู้วิจัยจะมีเพียงการขอความร่วมมือในด้านการเรียนและ post-test ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 3 สัปดาห์ (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Implementation)

ขั้นตอนที่ 7 การประเมินความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมที่มีการเรียนภาษาจีนผ่านคู่มือภาษาจีน (ตรงกับแนวคิด ADDIE ด้าน Evaluation)



ภาพที่ 2 ตัวอย่างเนื้อหาในคู่มือภาษาจีนที่สามารถฝึกพูดตามได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ สำหรับสถิติเชิงอนุมานเป็นการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังใช้คู่มือ คือ paired sample T-Test และใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมหลังการศึกษาคู่มือภาษาจีน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาและทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวแห่งหนึ่งในพัทยา จำนวนรวม 16 คน พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ขณะที่เพศชายมีเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในส่วนตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลพบที่มีความหลากหลาย เพราะได้ทำการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร คือ หัวหน้าของแต่ละฝ่ายเพื่อให้ทราบถึงนโยบายการดำเนินงานของโรงแรม และสัมภาษณ์ระดับปฏิบัติการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการใช้ภาษาจีนอย่างแท้จริง และสามารถทำคู่มือให้สอดคล้องกับความต้องการได้ ตำแหน่งหน้าที่จึงมีความหลากหลาย ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และหัวหน้าฝ่ายอีเว้นท์ และพนักงานฝ่ายการตลาดอย่างละ 1 คน คิดเป็นตำแหน่งละร้อยละ 6.25 ขณะที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประจำเคาน์เตอร์ พ่อครัว/แม่ครัว และพนักงานประจำห้องอาหาร มีจำนวนตำแหน่งละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ต่อกลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	หญิง	12	75
2	ชาย	4	25
รวม		16	100
ตำแหน่ง/หน้าที่		จำนวน	ร้อยละ
1	หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล	1	6.25
2	หัวหน้าฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	1	6.25
3	หัวหน้าฝ่ายอีเว้นท์	1	6.25
4	พนักงานต้อนรับลูกค้า	3	18.75
5	พนักงานประจำเคาน์เตอร์	3	18.75
6	พ่อครัว/แม่ครัว	3	18.75
7	พนักงานประจำห้องอาหาร	3	18.75
8	พนักงานฝ่ายการตลาด	1	6.25
รวม		16	100

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการเลือกแบบเจาะจง คือ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และหัวหน้าฝ่ายอีเว้นท์ รวม 3 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ทำการเลือกพนักงานจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเงินตามคำแนะนำของหัวหน้า จำนวนรวม 13 คน

ผลจากการสัมภาษณ์เรื่องหัวข้อที่ต้องการให้จัดทำเป็นคู่มือภาษาจีน พบว่าหัวข้อที่มีความต้องการสูงสุด คือ คำกล่าวทักทาย พูดคุยทั่วไปเมื่อเจอลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ คำเตือนอย่างสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจกฎระเบียบของโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 81.25 และ คำพูดที่เสนอบริการ และความช่วยเหลือด้านต่างๆให้ลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 75

นอกจากนี้ยังมีหัวข้อที่เป็นที่ต้องการสูง เช่น คำพูดสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 68.75 ชื่อรายการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงการเช็คคิน และเช็คเอาท์ คิดเป็นร้อยละ 56.25 ในแต่ละหัวข้อ สำหรับหัวข้อที่เหลือมีความต้องการไม่ถึงร้อยละ 50 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หัวข้อที่ต้องการให้ทำเป็นคู่มือภาษาจีน (n=16 คน)

ลำดับ	หัวข้อที่ต้องการให้มีในคู่มือ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	เทศกาลที่สำคัญของประเทศไทย	3	18.75
2	สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในพญา	4	25
3	วัฒนธรรมที่น่าสนใจของจีน เช่น ตรุษจีน ไหว้พระจันทร์	7	43.75
4	เทศกาลสำคัญของประเทศจีน	6	37.5
5	คำกล่าวทักทาย พูดคุยทั่วไปเมื่อเจอลูกค้า	16	100
6	คำเตือนอย่างสุภาพเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจกฎระเบียบของโรงแรม	13	81.25
7	คำพูดสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรม	11	68.75
8	คำพูดที่เสนอบริการ และความช่วยเหลือด้านต่างๆให้ลูกค้า	12	75
9	ชื่อรายการอาหารและเครื่องดื่ม	9	56.25
10	การเช็คอิน และเช็คเอาท์	9	56.25

ดังนั้นเพื่อให้เนื้อหาในคู่มือภาษาจีนมีความกระชับ จึงได้ทำหัวข้อทั้งหมด 7 หัวข้อที่ครอบคลุมกับหัวข้อที่ได้รับความนิยมมากกว่าร้อยละ 50 หัวข้อดังกล่าวประกอบด้วย Unit 1: Greeting สอดคล้องกับหัวข้อคำทักทายและการพูดคุยทั่วไป (ข้อ 5) Unit 2: Check-in สอดคล้องกับการเช็คอิน (ข้อ 10) Unit 3: Providing Service สอดคล้องกับการให้บริการ และความช่วยเหลือด้านต่างๆให้ลูกค้า (ข้อ 8) Unit 4: Q&A สอดคล้องกับคำพูดสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรม (ข้อ 7) Unit 5: Handling Complaints สอดคล้องกับคำเตือนอย่างสุภาพและการจัดการปัญหาลูกค้า (ข้อ 6) Unit 6: Check-out สอดคล้องกับประโยคที่ใช้เมื่อลูกค้าเช็คเอาท์ (ข้อ 10) และ Unit 7: Food & Beverage สอดคล้องกับชื่อรายการอาหาร เครื่องดื่ม (ข้อ 9) และได้ทำเป็นคู่มือภาษาจีนที่สามารถเปิดได้ผ่านมือถือ และสามารถฟังการออกเสียงได้ซ้ำเท่าที่ต้องการ ไม่จำกัดระยะเวลาในการศึกษาด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการเรียนรู้คู่มือภาษาจีนของพนักงานโรงแรม จึงได้ทำแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือจำนวน 15 ข้อ เนื้อหาเป็นการวัดความรู้ที่ครอบคลุมทั้ง 7 หัวข้อที่จัดทำไว้ในคู่มือ และได้จัดทำแบบทดสอบหลังการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านคู่มือภาษาจีนที่ได้จัดทำขึ้นจำนวนรวม 35 ข้อ แบ่งเป็นหัวข้อละ 5 คำถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการศึกษาคู่มือด้วยตนเองเมื่อมีเวลาว่างประมาณ 2-3 สัปดาห์แล้วจึงได้ให้ทำแบบทดสอบ โดยผลการทำแบบทดสอบก่อนและหลังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้ (n=13 คน)

คนที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	\bar{x}	S.D.
Pretest	6	4	4	5	9	5	7	7	8	11	9	10	11	7.4	
(%)	40.0	26.7	26.7	33.3	60.0	33.3	46.7	46.7	53.3	73.3	60.0	66.7	73.3	49.2	16.67
Posttest	31	25	27	22	32	25	26	25	30	32	29	29	26	27.6	
(%)	88.6	71.4	77.1	62.9	91.4	71.4	74.3	71.4	85.7	91.4	82.9	82.9	74.3	78.9	8.92

t=7.71 , df= 12 , Sig=< 0.0001

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคู่มือในครั้งนี้มีเพียง 13 ท่าน ไม่นับรวมระดับหัวหน้าจำนวน 3 ท่านที่ไม่ได้มีการติดต่อกับลูกค้าจีนโดยตรง ก่อนดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย paired sample T-Test ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการแจกแจงปกติของค่าความแตกต่าง โดยใช้ Shapiro-Wilk test

(กลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 50 คน) ได้ค่า $p = 0.8907 (> 0.05)$ แสดงว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ และสามารถใช้ Paired Sample T-Test เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไปได้

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบก่อนการเรียนรู้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมเท่ากับ 7.4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน และทำการแปลงคะแนนเป็นร้อยละเพื่อให้เป็นคะแนนมาตรฐานเดียวกันกับคะแนนหลังการใช้คู่มือ โดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 49.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 16.67 และค่าเฉลี่ยหลังการเรียนรู้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมเท่ากับ 27.6 คะแนน จากคะแนนเต็ม 35 คะแนน โดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.9 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.92 พบว่าค่าสถิติ t มีค่า 7.71 และ p น้อยกว่า .0001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างหลังจากได้มีการศึกษาเรียนรู้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมด้วยตัวเองแล้วได้คะแนนสูงขึ้นเมื่อเทียบกับคะแนนก่อนการเรียนรู้จากคู่มือ โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่างกันระหว่างก่อนและหลังการเรียนรู้คู่มือร้อยละ 29.7(78.9-49.2) แสดงให้เห็นว่าผลของการใช้คู่มือการเรียนรู้ภาษาจีนช่วยพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานได้จริง และทำให้คะแนนหลังการเรียนรู้คู่มือดีขึ้นโดยเฉลี่ยเกือบร้อยละ 30 และ ค่า S.D. หลังการใช้คู่มือลดลง แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพัฒนาการไปในทิศทางเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าคู่มือภาษาจีนที่จัดทำขึ้นตามความต้องการนั้นมีประโยชน์กับพนักงานโรงแรมจริง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมที่มีต่อคู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม(n=13 คน)

ข้อ	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปล
	ด้านคุณภาพของเนื้อหา	4.77	0.43	มากที่สุด
1	เนื้อหามีความหลากหลาย	4.77	0.44	
2	เนื้อหาที่น่าสนใจ	4.85	0.38	
3	เนื้อหาสอดคล้องกับแบบทดสอบหลังเรียน(Post-test)	4.69	0.48	
	ด้านการใช้งานคู่มือ	4.8	0.51	มากที่สุด
1	คู่มือใช้งานได้สะดวก	4.85	0.38	
2	ภาษาจีนที่ใช้ในคู่มือเข้าใจได้ง่าย	4.38	0.87	
3	ในคู่มือมีสื่อภาษาหลากหลาย ทั้งจีน อังกฤษ และไทย	5.00	0.00	
4	ภาษาจีนมีทั้งคำอ่านไทยและพินอิน ช่วยให้ฝึกฝนการออกเสียง	4.77	0.44	
5	คู่มือสามารถทบทวนได้ตลอดเวลา	5.00	0.00	
	ด้านผลลัพธ์จากการเรียนรู้	4.72	0.46	มากที่สุด
1	ความรู้ที่ได้รับจากคู่มือมีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ	4.77	0.44	
2	คู่มือช่วยพัฒนาภาษาจีนได้จริง	4.69	0.48	
3	คู่มือช่วยพัฒนาทักษะการพูดจีนได้จริง	4.69	0.48	
	ด้านการนำไปใช้	4.92	0.27	มากที่สุด
1	สามารถนำความรู้จากคู่มือไปใช้ได้จริง	4.92	0.28	
2	คู่มือช่วยสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีในการเรียนภาษาจีน	4.92	0.28	
3	คู่มือมีความเหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.85	0.38	
4	ท่านจะแนะนำคู่มือนี้ให้ผู้อื่น	5.00	0.00	

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมที่มีต่อคู่มือภาษาจีนในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยคะแนนเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.72 ถึง 4.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในช่วง 0.27 ถึง 0.54 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้คู่มือมีระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน

หากพิจารณาเป็นคะแนนความพึงพอใจเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านการนำไปใช้ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ $\bar{X}=4.92$ และ S.D.=0.27 และผู้ใช้ทุกคนจะแนะนำคู่มือให้คนอื่นใช้ต่อ ด้านถัดมาคือ ด้านการใช้งานคู่มือมี $\bar{X}=4.8$ และ S.D.=0.51 โดยผู้ใช้คู่มือทุกคนพึงพอใจมากกับการที่คู่มือมีสื่อภาษาหลากหลาย ทั้งจีน อังกฤษ และไทยทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ต่อมาเป็นด้านคุณภาพเนื้อหา มี $\bar{X}=4.77$ และ S.D.=0.43 โดยเนื้อหาที่น่าสนใจได้รับคะแนนพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ด้านสุดท้ายคือ ด้านผลลัพธ์จากการเรียนรู้มี $\bar{X}=4.72$ และ S.D.=0.46 โดยพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าความรู้ที่ได้รับจากคู่มือมีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ต้องพบปะกับลูกค้าจีนโดยตรง ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นถึงความต้องการพัฒนาภาษาจีนให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งหัวข้อที่ทุกคนต้องการมากที่สุด คือ การกล่าวทักทาย พูดคุยทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าพนักงานของโรงแรมให้ความสำคัญกับลูกค้า ดังนั้นหากมีการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ สอดคล้องกับ Fan et al. (2021) ที่กล่าวว่าลูกค้าจะพึงพอใจมากขึ้นหากได้รับการต้อนรับที่ดีเป็นทางการ และ Packard & Berger (2020) กล่าวว่าลูกค้าจะพอใจและจะเต็มใจซื้อสินค้าเมื่อผู้ให้บริการใช้คำพูดในการสื่อสารได้ถูกต้อง เพราะเป็นการแสดงถึงผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้งานวิจัยของสมยศ จันทรบุณย และคณะ (2565) ยังพบว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของผู้ใช้งานอย่างละเอียดจะทำให้ได้เนื้อหาและรูปแบบในการจัดทำคู่มือการเรียนรู้ที่เป็นไปตามบริบทการทำงานและความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งนับเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการออกแบบคู่มือ และยังพบว่าหัวข้อคำเตือนอย่างสุภาพเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจกฎระเบียบของโรงแรมมีความต้องเป็นอันดับสอง สอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ที่กล่าวว่า การใช้ภาษาสื่อสารที่เหมาะสมจะลดความขัดแย้ง และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ (Byram, M., 1997) เพราะการเตือนลูกค้าอย่างไรให้ลูกค้าไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจเป็นความท้าทายมากในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่พนักงานโรงแรมต้องเผชิญอยู่บ่อยครั้ง

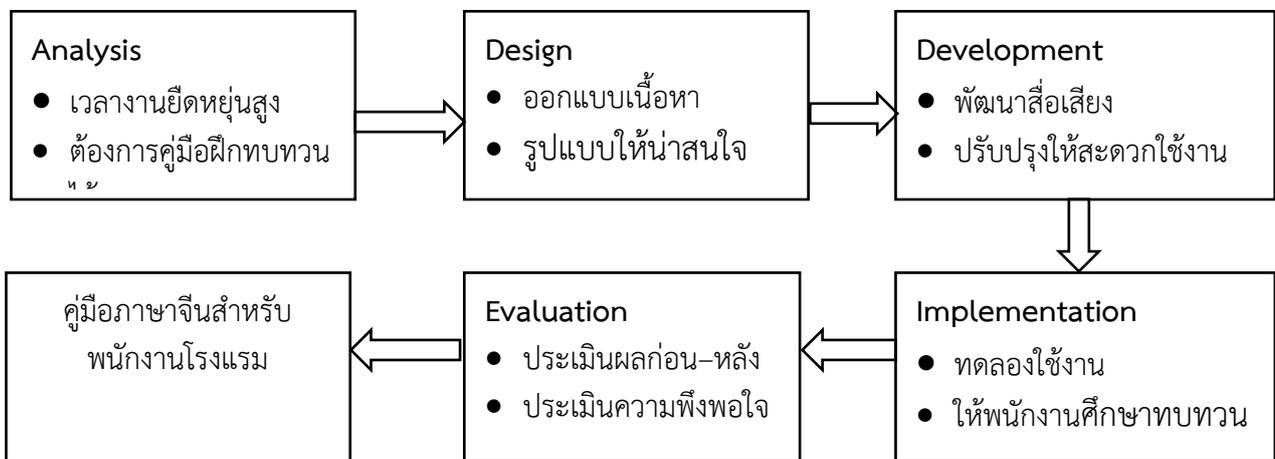
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า หลังจากมีการเรียนรู้ภาษาจีนด้วยตนเองผ่านคู่มือ ทำให้คะแนนในการทำแบบทดสอบภาษาจีนสูงขึ้นร้อยละ 29.7 เทียบกับก่อนที่จะศึกษาคู่มือภาษาจีน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคู่มือที่ใช้ในการฝึกฝนและทบทวนสามารถใช้ได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้งานสะดวก เหมาะกับพนักงานโรงแรมที่เวลาการทำงานเปลี่ยนแปลงบ่อย ต้องการความยืดหยุ่นสูง สอดคล้องกับ Yang (2025), Klimova (2019) กล่าวว่า การเรียนรู้ภาษาที่สร้างโดย AI การเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และเพิ่มการเข้าถึงการเรียนรู้ได้ตลอด เช่นเดียวกับ Kim et al. (2011) ที่กล่าวว่าผู้เรียนพึงพอใจที่เรียนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) เพื่อพัฒนาทักษะทางสังคมของพนักงานโรงแรม อีกทั้งงานวิจัยของเหมือนใจหวัง สัจจา (2565) ได้กล่าวถึงกระบวนการสร้าง ทดลอง และตรวจสอบคุณภาพคู่มืออย่างมีระบบจะทำให้คู่มือมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างจะสามารถพัฒนาความรู้ จดจำคำศัพท์และประโยคภาษาจีนได้มากขึ้น และคู่มือที่สามารถฝึกฝนได้ตลอดเวลา จะทำให้สามารถพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนได้อย่างรวดเร็ว

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่าจากผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาจีนในการทำงานสำหรับพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านการนำไปใช้และด้านการใช้งาน สะท้อนให้เห็นว่าคู่มือมีประสิทธิภาพทั้งในเชิงเนื้อหา ความเข้าใจง่าย การฝึก

ปฏิบัติ และสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการในการทำคู่มือสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริงของผู้ใช้งาน มีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทั้งจากระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่จำเป็นต้องใช้จริง ทำให้ผู้ใช้รู้สึกมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือภาษาจีนนี้ สอดคล้องกับ Könings et al. (2025), Mahmoud (2013) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการออกแบบเครื่องมือเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของผลลัพธ์ของการเรียนรู้ได้

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้จากการวิจัย คือ จากการใช้แนวคิด ADDIE ในการสร้างคู่มือภาษาจีนสำหรับการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยทำเป็นสื่อเสียงที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานโรงแรมที่มีเวลาทำงานที่ต้องการความยืดหยุ่นสูง ไม่สามารถกำหนดเวลาการทำงานได้แน่นอน สามารถเลือกเวลาฝึกฝน และทบทวนเองได้ด้วยตนเองตามที่สะดวก และช่วยพัฒนาทักษะภาษาของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง



สรุป

เนื่องจากลูกค้าจีนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านภาษาของพนักงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าจีน การจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือคู่มือที่มีคุณภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทักษะและศักยภาพด้าน soft skill ของพนักงานโรงแรม เนื่องจากการเรียนรู้ภาษาที่ดีจะเสริมสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมของประเทศเจ้าของภาษาได้เพิ่มขึ้นด้วย การที่โรงแรมมีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างคล่องแคล่ว ย่อมจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและประเทศไทย สร้างความประทับใจและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจีนเที่ยวเดินทางมามากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความต้องการคู่มือภาษาจีนในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การให้บริการจริง เช่น การทักทายลูกค้า การเช็คอิน/เช็คเอาท์ และการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาจีนในงานประจำวันอย่างชัดเจน

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ จัดทำคู่มือภาษาจีนที่ตอบสนองต่อบริบทการทำงานจริง พร้อมทั้งพัฒนาในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า หลังการเรียนรู้ด้วยคู่มือภาษาจีน พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเกือบ 30% แสดงให้เห็นว่าคู่มือมีประสิทธิภาพในการพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีนของพนักงานโรงแรมได้จริง

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการส่งเสริมการใช้คู่มือภาษาจีนในการฝึกอบรมพนักงาน และควรจัดให้มีการอบรมทักษะด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น การเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่าง การใช้เทคโนโลยีในการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น โดยยังคงเน้นให้เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบที่ยืดหยุ่น เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะได้ตามเวลาที่สะดวกและอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 30 เป็นการเพิ่มขึ้นจากการทำแบบทดสอบเท่านั้น ไม่ได้มีการวัดทักษะด้านการออกเสียงว่าสามารถออกเสียงได้ชัดเจนหรือไม่ และคู่มือยังใช้สำเนียงที่เป็นมาตรฐานในการสอบถาม ดังนั้นในการจัดทำคู่มือในครั้งหน้าควรมีการใช้สำเนียงที่ไม่เป็นมาตรฐาน สำเนียงท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ลูกค้าจีนมาจากหลากหลายมณฑล สำเนียงและคำศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสารจึงมีความหลากหลายมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาจีนในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการนำไปใช้ ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และผู้ใช้ทั้งหมดแสดงความตั้งใจที่จะแนะนำคู่มือนี้ให้ผู้อื่นใช้งานต่อ แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาและรูปแบบคู่มือภาษาจีนสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานโรงแรมได้จริง

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรของโรงแรม หรือองค์กรระดับอุตสาหกรรมอย่างสมาคมโรงแรมไทย หรือหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวควรดำเนินการส่งเสริมการใช้คู่มือภาษาจีนนี้ให้แพร่หลาย เช่น เผยแพร่ให้กับโรงแรมในสาขาอื่นที่มีนักท่องเที่ยวจีนมาใช้บริการมาก เผยแพร่ไปยังสถานประกอบการอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวจีน และปรับปรุงการใช้ภาษาจีนให้เข้าใจง่ายขึ้น เพราะเป็นข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ภาษาจีนที่ใช้ในคู่มือเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}=4.38$)

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ การใช้แนวคิด ADDIE ในการพัฒนาคู่มือภาษาจีนแบบสื่อเสียงช่วยตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของพนักงานโรงแรมที่มีเวลาจำกัด และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับคู่มือภาษาอื่นๆที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในไทยเป็นจำนวนมากในขณะนี้ เช่น อินเดีย และรัสเซีย ซึ่งในประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญในภาษาดังกล่าว โดยควรให้ความสำคัญความต้องการที่แท้จริงของพนักงานผู้ใช้งาน และสามารถนำความรู้ไปใช้งานได้จริง รวมถึงความสะดวกในการใช้งาน

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการทำคู่มือเพื่อให้เหมาะสมกับพนักงานที่มีความแตกต่างกันทั้งระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน และอายุ เป็นต้น และปรับปรุงและพัฒนาข้อจำกัดของการประเมินด้านทักษะการออกเสียง และการโต้ตอบของคู่มือการศึกษาด้วยตนเองนี้จะทำให้สามารถวัดประสิทธิภาพการศึกษาด้วยตนเองได้ดียิ่งขึ้น

เนื่องจากการเรียนรู้คู่มือด้วยตนเองของพนักงานมีเวลาค่อนข้างจำกัดเพียง 2-3 สัปดาห์ ดังนั้นในครั้งต่อไปของการศึกษาอาจขยายระยะเวลาในการศึกษาด้วยตนเองให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมประชาสัมพันธ์. (2567). เริ่มแล้ว! 1 มีนาคม 67 วิชาฟรีไทย-จีน กระชับความสัมพันธ์ กระตุ้นการ

ท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ สืบค้นเมื่อ 12 ธ.ค. 2567

<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/265131>

เดชา ตาละนิก, สารานุกูล ชันสาโรง, วิสุทธิชัย ไชยสิทธิ์, อดิเทพ และพระครูใบฎีกา ทิพย์พนาภรณ์ ชยาภินน

- โท. (2561). การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชน: กรณีศึกษา อำเภอตอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่.
<https://www.firstojs.com/index.php/JDW/article/view/1054/617>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2567). มาตรการ "ฟรีวีซ่าจีน-ไทย" ทำตลาดท่องเที่ยวพหุภาคีคักตั้งแต่ต้นเดือน มี.ค.67
เผยแพร่: 3 มี.ค. 2567 08:49 ปรับปรุง: 5 มี.ค. 2567 15:44 สืบค้น 12 ธ.ค. 2567 โดย:
<https://mgronline.com/local/detail/9670000019170>
- พิมพ์ตะวัน จันทัน. (2567). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ ADDIE MODEL ในการสร้างสมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 52(1), 1-13.
- รุจิภา บุญเขต, พัชรินทร์ เจนจบธุรกิจ, วีรณัฐ สัจจาสัย และปนัดดา ชาญด้วยกิจ. (2565). การพัฒนานวัตกรรม การสื่อสารภาษาจีนสำหรับชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรรักษ์เขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารมหาจุฬาลงกรณ์ราชบัณฑิต*, 9 (3), 31-45. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/259786/172836>
- ศวรรณรัตน์ อภัยพงศ์, ศิริพันธ์ นาพอ, ศุภวัฒน์ อินทร์เกิด และภูมิพันธ์ อินทร์แป้น. (2567). การศึกษาเพื่อหาประสิทธิภาพและความพึงพอใจของหนังสือที่พัฒนาร่วมกับเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด(QR Code)เพื่อเผยแพร่ข้อมูลพันธุ์พืชป่าชายหาด บริเวณพื้นที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง. *วารสารวิจัย สยามคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 17(1), 1-15. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_research/article/view/269326/182937
- สมยศ จันท์บุญ, นิรัตน์ ทองขาว, สุริยา เกษตรสุขถาวร, และสวี เช่าเขียน. (2565). นวัตกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาจีนเชิงบูรณาการเพื่อเตรียมความพร้อม กำลังคนในศตวรรษที่ 21 รองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 32(2), 99-111. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pyu/article/view/263214/177352>
- सानนท์ อนันตานนท์, วรณภา อุดมผล, และ ฉลอง ทับศรี. (2567). ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่น และความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานขั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC. *วารสารศิลปการจัดการ*, 8(4), 149-170. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/273107/183791>
- เหมือนใจหวัง สัจจา. (2565). การจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแควจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 11(2), 255-263. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/KRUjournal/article/view/255364/175842>
- Asyhadi, M., Kamil, M., Komar, O., Akhyadi, A.S. & Saepudin, A. (2021). Development of Competency Based Training (CBT) Model in Improving Employee Competency and Performance of PT Sari Ater Ciater, Subang Regency, West Java. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 8 (10), 377-387. DOI: 10.36347/sjebm.2021.v08i10.002
- Branch, R. M. (2009). *Instructional design: The ADDIE approach*. New York, NY: Springer
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon, UK: Multilingual Matters.

- Chabantom, S., Dieng, A. & Sahatsathatsana, S. (2023). Attitudes And Needs of Learning of Thai Merchants Towards the Importance of learning English and Chinese. *Journal of English Language and Linguistics*, 2(1),15-32. <https://doi.org/10.62819/jel.2021.85>
- Davis, A. L. (2013). Using instructional design principles to develop effective information literacy instruction: The ADDIE model. *College & Research Libraries News*, 74(4). <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8934/9656>
- Fan, A., Van Hoof, H., Dou, X., & Serrano, A. (2021). The impact of linguistic style on customer satisfaction: a cross-cultural empirical study in Ecuador. *International Hospitality Review*, 37(1). 125-142. <https://doi.org/10.1108/ihr-04-2021-0028>.
- Kim, J., Erdem, M., Byun, J., & Jeong, H. (2011). Training soft skills via e-learning: International chain hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 739-763. <https://doi.org/10.1108/09596111111153457>.
- Klimova, B. (2019). Impact of Mobile Learning on Students' Achievement Results. *Education Sciences*, 9(2), 90. <https://doi.org/10.3390/EDUCSCI9020090>.
- Könings, K., Mordang, S., Smeenk, F., Stassen, L., & Ramani, S. (2020). Learner involvement in the co-creation of teaching and learning: AMEE Guide No. 138. *Medical Teacher*, 43(8), 924 - 936. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1838464>.
- Li, S. M. (2025). Thailand-China visa exemption spurs tourism boom, cultural exchanges: Thai official. Xinhua News Agency. <https://eng.yidaiyilu.gov.cn/p/0MF33K4T.html?utm>
- Luo, R., Li, J., Zhang, X., Tian, D., & Zhang, Y. (2024). Effects of applying blended learning based on the ADDIE model in nursing staff training on improving theoretical and practical operational aspects. *Frontiers in Medicine*, Jun 28. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11239430/>
- Mahmoud, A. (2013). Learner Involvement in Language Development: From Course Design to Performance Assessment. *Journal of Language Teaching and Research*, 4(4), 679-683. <https://doi.org/10.4304/JLTR.4.4.679-683>.
- Molenda, M. (2003). In search of the elusive ADDIE model. *Performance Improvement*, 42(5), 34-37. <https://doi.org/10.1002/pfi.4930420508>
- Packard, G., & Berger, J. (2020). How Concrete Language Shapes Customer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*. 47(5). 787-806. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa038>.
- Praneetham, C., Saithong, J., Thaithong, N., Charusirichai, N., Khunrit, M., Litvinova, T., & Sitthijirapat, P. (2017, May 29 - 31). *Hotel Business Training for Personnel Development: Enhancing Chinese Language Skills*. 31st International Academic Conference, London, 166-171. <https://doi.org/10.20472/IAC.2017.031.037>.
- Riyantika, F., Endra, R., Afrull, T., & Puspa, A. (2020). Needs Analysis of English for Specific Purposes at Food Beverage Emersia Hotel Bandar Lampung. *Beyond Linguistika*, 3(2), 7-11. <https://doi.org/10.36448/BL.V2I2.1776>.
- Siumarlata, V., Sallata, Y., Tandikombong, M., & , R. (2025). A Semantic Analysis of Common Errors: Evaluating the Limits of Online Translation Applications. *English Language Teaching Methodology*, 4(3), 540-551. <https://doi.org/10.56983/eltm.v4i3.1746>.

- Widyastuti, E., & Susiana. (2019). Using the ADDIE model to develop learning material for actuarial mathematics. *Journal of Physics: Conference Series*. 1188 012052. 1-8. DOI 10.1088/1742-6596/1188/1/012052.
- Yang, L., Chen, S., & Li, J. (2025). Enhancing Sustainable AI-Driven Language Learning: Location-Based Vocabulary Training for Learners of Japanese. *Sustainability*, 17(6), 2592. <https://doi.org/10.3390/su17062592>.
- Ying, T., Wen, J., & Wang, L. (2018). Language facilitation for outbound Chinese tourists: importance–performance and gap analyses of New Zealand hotels. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(9), 1222–1233.
<https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1487902>