



รายงานการวิจัย

กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการ
ประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่
ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์

**English Language Strategies of Receptionists in Hospitality Industries
to Make Satisfaction toward Foreign Customers' Complaints : Case
Study of Hotels in Phetchabun**

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2561

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการ
ประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่
ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์

**English Language Strategies of Receptionists in Hospitality Industries
to Make Satisfaction toward Foreign Customers' Complaints : Case
Study of Hotels in Phetchabun**

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ทุนอุดหนุนโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์โดยผ่านความเห็นชอบ

จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ 2561

(၇)

ชื่องานวิจัย	กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภท อุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์
ผู้วิจัย	รัชนิวรรณ ประยงค์กุล
สาขาวิชา	ภาษาอังกฤษธุรกิจ
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสร็จวิจัย 2561

บทกัณฑ์ย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา“กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” โดยใช้แนวคิดงานปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987) กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 18 คน ของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวจำนวน 2 แห่งในจังหวัดเพชรบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับของของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติจำนวน 15 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีกล่าวคำขอโทษ กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอให้ กลวิธีการให้คำสัญญา กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนนก กลวิธีการแนะนำ กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่าสนใจแก่ผู้ฟัง กลวิธีการให้หรือถาม กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม กลวิธีการใช้อนุภาคแสดงความเล็กน้อย กลวิธีการแสดงความรู้สึกหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง และกลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง

คำสำคัญ : กลวิธีทางภาษา อุตสาหกรรมบริการ

Title English language strategies of Receptionists in Hospitality Industries to make satisfaction toward foreign customers' complaints : case study of Hotels in Phetchabun

Researcher Ratchaneewan Prayongkul

Program Business English

Phetchabun Rajabhat University, **year** 2018

Abstract

The research aims to study the occurrence of making satisfaction toward foreign customers' complaints : case study of Hotels in Phetchabun by using the framework of Pragmatics based on Brown and Levinson's (1987) Politeness Theory. The sample consists of 18 front office staffs. The data was collected by questionnaire. The findings show 15 linguistic strategies of Politeness towards foreign customers' complaints : case study of Hotels in Phetchabun; apologizing, giving deference, offering, giving promise, saying thank you , making requests or asking permission, saying the face threatening acts as a general rule, giving suggestion, saying baldly, interest to hearer, giving reasons, using ambiguous words, minimize the imposition, attending to hearer and avoiding the pronouns 'I' and 'you'

Key Words: Language strategy, Hospitality Industry,

(ก)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้เชี่ยวชาญ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายฝ่ายเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสิ้นไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอบพระคุณ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านให้ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย มา ณ ที่นี้ด้วย

รชนีวรรณ ประยงค์กุล

14 ธันวาคม 2561

(ง)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 อุดสาหกรรมบริการ.....	6
2.2 ธุรกิจโรงแรมและระดับมาตรฐานของโรงแรม.....	9
2.2.1 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม.....	9
2.2.2 ระดับมาตรฐานของโรงแรม.....	12
2.2.3 ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์.....	14
2.3 บทบาทหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าโรงแรม.....	15
2.4 การสร้างความพึงพอใจ.....	18
2.5 กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงความสุภาพ.....	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34

(จ)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4	
ผลการวิจัย.....	37
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย.....	37
4.2 ปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม.....	40
4.3 กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ.....	46
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 อภิปรายผล.....	70
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76

(จ)

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงร้อยละตำแหน่ง/หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
2	แสดงร้อยละระดับดาวของโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
3	แสดงร้อยละการจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4	แสดงร้อยละประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
5	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเคยทำงานโรงแรม/ที่พัก ระดับ 4 ดาว หรือ 5 ดาวมาก่อน.....	40
6	ร้อยละสถิติแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรม/ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
7	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในด้านบุคลากร.....	42
8	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในด้านความสะดวก.....	42
9	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
10	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในด้านสถานที่.....	43
11	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในการเดินทาง.....	44
12	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	45
13	ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ในด้านอื่น ๆ	45
14	ร้อยละของกลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ แขกชาวต่างชาติ.....	46

(๗)

สารบัญรูป

รูปที่

หน้า

1	แสดงกลวิธีความสุภาพของการกระทำที่ดูคลุมหน้า (Brown and Levinson. 1987).....	24
---	--	----

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของโลกในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันที่ชีวิตความเป็นอยู่ในแต่ละสังคมเปิดเสรีสำหรับชาวต่างชาติที่สามารถย้ายถิ่นการอยู่อาศัย การทำงาน หรือการเดินทางท่องเที่ยวข้ามแดน ทำให้เราจะได้พบเจอกับชาวต่างชาติที่มาจากหลากหลายประเทศในทุก ๆ วัน เกิดการพบปะพูดคุยติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจ การให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ รวมทั้งการให้บริการ ซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางให้การสื่อสารทั้งสิ้น กระทรวงศึกษาธิการจึงบรรจุให้มีการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษในแต่ละระดับชั้นของการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การศึกษา ตลอดจนการทำงานเลี้ยงชีพได้ อย่างไรก็ตามการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงานในสถานการณ์จริง เนื่องจากแต่ละอาชีพมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและวัฒนธรรมองค์กรเฉพาะตัวแตกต่างกันออกไป บางอาชีพทำงานเกี่ยวข้องกับเอกสารเท่านั้น ในขณะที่บางอาชีพต้องทำงานที่เผชิญหน้ากับบุคคลโดยตรงตลอดเวลา เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ผู้มาเยี่ยมชม ลูกค้า ผู้ประสานงานด้านธุรกิจ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานประกอบการนั้น ๆ โดยการให้ข้อมูลให้คำแนะนำ ให้คำชี้แจงเมื่อถูกร้องเรียน รวมทั้งเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา ซึ่งปัจจุบันมีประชากรชาวต่างชาติย้ายถิ่นการอยู่อาศัย การทำงาน หรือการเดินทางท่องเที่ยวข้ามแดนในประเทศไทยมากขึ้น ทำให้การให้บริการด้วยการสื่อสารด้วยภาษาไทยเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพออีกต่อไป ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สามเพิ่มเติมในการรองรับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้รับนโยบายการจัดการเรียนการสอนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาโดยการเปิดหลักสูตรภาษาอังกฤษที่หลากหลาย เช่น สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต) และสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เป็นหลักสูตรที่เน้นให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษและนำไปใช้ในการทำงานเชิงธุรกิจที่มีความ

หลากหลายได้ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ หรือแม้กระทั่งธุรกิจส่วนตัว สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ ทักษะชีวิตและอาชีพ เพื่อความสำเร็จทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต ดังนั้นเพื่อให้สถานศึกษาผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน จึงควรจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยการจัดการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาควรเน้นเนื้อหาการเรียนรู้ที่อิงมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน จะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในการนำความรู้จากบทเรียนไปประยุกต์ใช้จริงได้ สามารถวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานได้ รวมทั้งยังเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของงานแต่ละอาชีพอีกด้วย หากพิจารณาจากเศรษฐกิจของจังหวัดเพชรบูรณ์แล้ว พบว่า ประชากรในจังหวัดเพชรบูรณ์มีรายได้หลักอย่างหนึ่งมาจากการท่องเที่ยว เนื่องจากจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นนิคมของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่เน้นพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียนเพื่อนำไปใช้ในการทำงานเชิงธุรกิจ ได้มีโอกาสพูดคุยกับเจ้าของธุรกิจและหัวหน้างานในองค์กร/สถานประกอบการด้านธุรกิจบริการต่าง ๆ ถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา/บัณฑิตในปัจจุบัน พบว่านักศึกษาชาวไทยที่เรียนสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือบัณฑิตที่เพิ่งจบใหม่ก็ตาม เมื่อมาฝึกประสบการณ์ภาคสนามหรือเข้ามาเป็นพนักงานใหม่ภายในองค์กรแล้ว ยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้มาติดต่อต่างชาติที่มีข้อร้องเรียนขององค์กร/สถานประกอบการนั้น ๆ ได้ ปัจจุบัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคงเห็นว่าผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับของโรงแรมยังคงมีปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอยู่ โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือทักษะการพูด การสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว และการพูดภาษาอังกฤษด้วยประโยคที่สมบูรณ์ตามลำดับ (มินตรา ไชยชนะ และ คณะ. 2560) ส่วนสุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี. (2558) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะ โดยเรียงจากทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน ทักษะการพูด และทักษะการเขียน ตามลำดับ ซึ่งกรณีเช่นนี้อาจทำให้องค์กร/สถานประกอบการนั้น ๆ เสียผลประโยชน์ ดังนั้นหากสถานศึกษาจะสามารถเตรียมความพร้อมโดยจัดฝึกอบรมแก่นักศึกษาให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ จะเป็นการสร้างศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจที่ดีและเป็นการเพิ่มโอกาสได้การมีงานทำได้มากกว่าผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนา

เศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 12 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมและพัฒนากองทุนเพื่อการพัฒนา การบริการ และการบริการ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างความมั่นคงของคนและชุมชน ด้านการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตด้านโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา อาชีพ รายได้ ในส่วนของจังหวัดเพชรบูรณ์ได้มีแนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 12 คือ พัฒนากองทุนเพื่อการพัฒนาให้มีคุณภาพและความยั่งยืน มี ธุรกิจบริการต่อเนื่องกับการท่องเที่ยว บริการ สุขภาพ และการศึกษาที่ได้มาตรฐาน รวมทั้ง ผลิตภัณฑ์ สร้างสรรค์ที่สร้างมูลค่าเพิ่มสูง และมีแนวทางพัฒนารองคือ พัฒนากลุ่มท่องเที่ยวเชิง ธรรมชาติ (แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์ 4 ปี พ.ศ. 2561 – 2564 : หน้า 31)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถาน ประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า ชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการ จัดการเรียนการสอนแก่นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ให้มีความพร้อมสำหรับการฝึก ประสบการณ์ภาคสนาม และนำไปใช้ในการประกอบอาชีพต่อไป รวมทั้งผู้วิจัยยังต้องการเผยแพร่ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้กลับไปยังสถานประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมในจังหวัด เพชรบูรณ์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำงานกับธุรกิจโรงแรมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ

1.3 ขอบเขตโครงการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาษาเพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่าย ต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อ ร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีกลุ่มตัวอย่างใน งานวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทโรงแรมและที่พักระดับ 4 และ 5 ดาว ทั้งหมด ภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

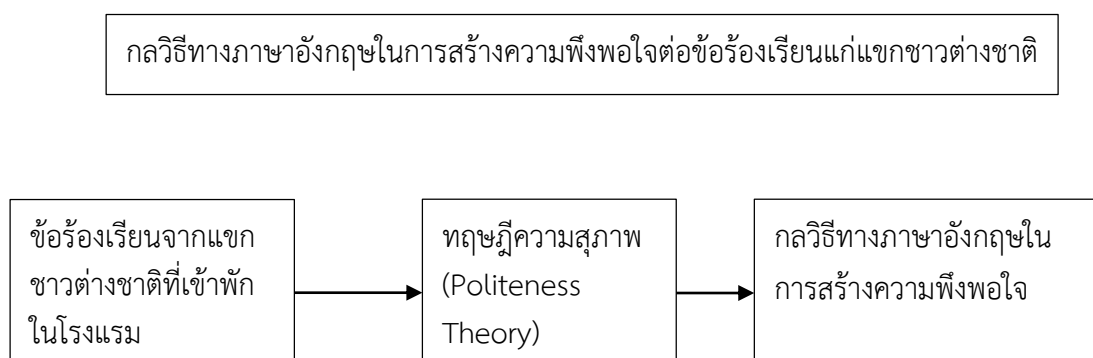
1.4 สมมุติฐานในการวิจัย

เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษใน การสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่แขกชาวต่างชาติด้วยกลวิธีการแสดงความรู้สึกด้านลบ

(Negative politeness) โดยการใช้การกล่าวคำขอโทษ เช่น I'm sorry, I apologize เป็นต้น ร่วมกับกลวิธีแสดงความสุภาพด้านบวก (Positive politeness) โดยการใช้การเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไร เช่น การใช้คำว่า We offer you เป็นต้น มากที่สุด

1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดงานปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987)



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 กลวิธีทางภาษา (language strategies) หมายถึง การเลือกใช้คำ วลี หรือประโยค

1.6.2 อุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry) หมายถึง อุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องมีกิจกรรมเพื่อรับรองผู้เดินทางไกลจากบ้าน มีการต้อนรับแขกผู้ใช้บริการอย่างเอื้อเฟื้อและเป็นมิตร (การโรงแรมเบื้องต้น : 168)

1.6.3 ลูกค้านชาวต่างชาติ (foreign guests) หมายถึง ลูกค้าหรือแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม/ที่พักในระดับ 4 ดาว และโรงแรม/ที่พักระดับ 5 ดาว ในจังหวัดเพชรบูรณ์เท่านั้น

1.6.4 พนักงานต้อนรับ (front office) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว และโรงแรม/ที่พักระดับ 5 ดาว ในจังหวัดเพชรบูรณ์เท่านั้น

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

17.1 องค์ความรู้กลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจที่สามารถนำไปเผยแพร่และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ

1.7.2 ผู้ประกอบอาชีพแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมสามารถนำผลการวิจัยหรือองค์ความรู้จากผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง

1.7.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ไปใช้ในการทำงานได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 อุตสาหกรรมบริการ

2.2 ธุรกิจโรงแรมและระดับมาตรฐานของโรงแรม

2.2.1 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

2.2.2 ระดับมาตรฐานของโรงแรม

2.2.3 ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์

2.3 บทบาทหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าโรงแรม

3.4 การสร้างความพึงพอใจ

2.5 กลวิธีแสดงความสุภาพ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. อุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรม (Industry) เป็นคำจำกัดความที่ใช้กับกิจกรรมที่ใช้ทุนและแรงงาน เพื่อที่จะผลิตสิ่งของ หรือ จัดให้มีบริการ เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ เป็นต้น การแยกประเภทอุตสาหกรรม อาจแยกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 อุตสาหกรรมสกัดจากธรรมชาติ หมายถึง การสกัดหรือแยกหรือนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น การทำเหมืองแร่ การประมง การป่าไม้ (นับว่าเป็นขั้นแรกของการเพิ่มคุณค่าของวัตถุดิบจากธรรมชาติ)

1.2 อุตสาหกรรมการผลิต หมายถึง การนำเอาวัตถุดิบจากอุตสาหกรรมการสกัดจากธรรมชาติมาผลิตเป็นวัตถุดิบสำเร็จรูปหรือผลิตภัณฑ์อื่น เช่น การผลิตกระดาษ การผลิตผ้า

1.3 อุตสาหกรรมการขนส่ง หมายถึง การประกอบการเพื่อนำวัตถุดิบสำเร็จรูปไปยังผู้บริโภค เช่น การเดินเรือ การรถไฟ การเดินอากาศ

1.4 อุตสาหกรรมการบริการ หมายถึง การประกอบกิจการด้านการให้บริการต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม

ขณะเดียวกันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้กำหนดให้อุตสาหกรรมธุรกิจบริการแบ่งประเภทของธุรกิจออกเป็น 11 สาขาหลัก โดยสาขาที่ 11 คือ ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหนึ่งในประเภทย่อย ๆ ของธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบในสาขานี้คือ ธุรกิจการโรงแรมและที่พัก

อุตสาหกรรมบริการ ประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ คำว่า อุตสาหกรรม ดังที่ได้กล่าวคำจำกัดความไว้ข้างต้น และคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 158) พิชญ จงสถิตวัฒนา และคณะ. (2558 : 8) ได้บอกลักษณะการให้บริการไว้ดังนี้

1. ให้ความสะดวก
2. ได้ผลผลิตที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5
3. ให้เป็นแรงงานหลัก
4. ผลผลิตที่ได้มาในรูปความพึงพอใจ ความประทับใจ ความไม่พึงพอใจ ความไม่ประทับใจ
5. บริโภคไม่ได้
6. มีคุณภาพต่างกัน
7. สูญเสียได้ง่าย

ปัจจุบันมีผู้ทำการศึกษาเพื่ออธิบายลักษณะของ “บริการ” ไว้มากมาย อาทิ “การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้” (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547: 18)

การบริการ หมายถึง “กิจกรรมของกระบวนการการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้” (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549: 212)

การบริการ คือ “การที่ผู้ให้บริการนำเสนอกิจกรรมหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ โดยกิจกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้ จึงไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งจะผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้” (สุกัลยาณ์ สุริยะ, 2556: 31)

แต่อย่างไรก็ตาม มีการอธิบายลักษณะเฉพาะของ “บริการ” เอาไว้เพื่อให้เห็นความแตกต่างออกไปจาก “สินค้า” ลักษณะเฉพาะดังกล่าว อาจแบ่งประเภทได้ดังนี้ (การโรงแรมเบื้องต้น : 174-175)

1. จับต้องไม่ได้ (intangibility) หมายถึง การบริการนั้นเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ ไม่เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ แต่เป็นประสบการณ์ที่ได้รับ ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการได้ตลอดไป ไม่เหมือนการซื้อสินค้า เมื่อได้เป็นเจ้าของก็มีสิทธิ์ในการครอบครองตลอดไปได้ ภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ (image) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริการ เนื่องจากใช้ทัศนคติของผู้รับบริการในการประเมินคุณภาพและความสำเร็จ

2. แยกจากกันไม่ได้ (inseparability) หมายถึง การบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีผู้ใช้บริการ การบริการถึงจะเกิดขึ้น ซึ่งถือว่าผู้ใช้บริการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการบริการ ไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันเป็นส่วน ๆ ได้ดังเช่นกิจกรรมการซื้อขายสินค้า ที่สามารถแบ่งออกเป็นกิจกรรมส่วนผลิตเป็นส่วนของโรงงาน กิจกรรมส่วนจำหน่ายเป็นเรื่องของห้างร้านหรือสถานที่จำหน่ายสินค้า กิจกรรมส่วนการบริโภคเป็นเรื่องของผู้ซื้อนำสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ไปใช้ เป็นต้น กิจกรรมบริการต้องอาศัยทักษะความชำนาญและประสบการณ์ของพนักงาน ในการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ที่มีการพบกันซึ่งหน้า

3. มีความหลากหลาย (heterogeneity) บริการมีความหลากหลายอันเนื่องมาจากลักษณะของผู้บริการและผู้รับบริการที่มีแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะผู้รับบริการมักมีความต้องการต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน รวมถึงทัศนคติ และอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อการรับบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริการจึงไม่สามารถคงมาตรฐานการให้บริการให้มีเพียงลักษณะเดียวตลอดไปได้ ต้องเพิ่มความหลากหลายของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด บางคนอาจเรียกลักษณะการบริการแบบนี้ว่าเป็นแบบสามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability)

4. หמדอายุง่าย (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ในคลังสินค้าเหมือนกับสินค้าได้ เนื่องจากไม่ใช่สิ่งที่มีรูปร่าง สามารถจัดตักได้ บริการจะมีอายุก็ต่อเมื่อมีคนมาใช้บริการ เช่น การบริการห้องพัก หากสิ้นสุดการเข้าพัก บริการนั้นก็จะมีหמדอายุลง หากช่วงเวลาใดไม่มีผู้รับบริการ กระบวนการในการบริการจะไม่เกิดขึ้น และทำให้เสียโอกาสในการทำรายได้ไป ไม่เหมือนสินค้าที่หากไม่มีผู้ซื้อก็ยังคงราคาในตัวสินค้าไว้ได้และเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าเพื่อจัดจำหน่ายได้ในเวลาอื่น หรือในทางกลับกันเมื่อบริษัทเสนอการบริการให้แก่ลูกค้าแล้ว ลูกค้าไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้ จึงมีการเรียกการบริการประเภทนี้ว่าเป็นการบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) (สิวกฤต พงศกรรังศิลป์, 2547)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมบริการ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือตอบสนองความต้องการที่ฝ่ายหนึ่งมอบให้ยังฝ่ายหนึ่งด้วยความดูแลเอาใจใส่และหวังให้ฝ่ายที่เป็นผู้รับเกิดความสะดวกสบายหรือพึงพอใจ ในปัจจุบัน มีการแข่งขันในภาคธุรกิจสูงมากขึ้น ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการจึงมีการปรับเปลี่ยนเทคนิคกลวิธีต่าง ๆ ให้การบริการของตนเอง

นั้นสมบูรณ์แบบที่สุด เพื่อสร้างความสะดวกสบายและให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการหรือลูกค้า หากอุตสาหกรรมบริการได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างมีประสิทธิภาพและมีความแข็งแกร่งในด้านเศรษฐกิจก็จะเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการมีความสำคัญในแง่ของช่วยให้ประชากรมีงานทำ ยกเว้นมาตรฐานการศึกษา ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ความสะดวกสบาย เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดธุรกิจการค้าเจริญก้าวหน้า เกิดความมั่นคงทางทรัพย์สิน และเกิดการเชื่อมโยงต่อกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ

อย่างไรก็ดี มีธุรกิจจำนวนมากที่ไม่ได้เสนอผลผลิต (output) ในรูปแบบการบริการเพียงอย่างเดียว แต่มีทั้งในส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น ธุรกิจโรงแรม ดังนั้นจึงอาจแบ่งกลุ่มกิจการภายในอุตสาหกรรมบริการเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. กลุ่มบริการแท้ หรือ การบริการอย่างสมบูรณ์ (pure service) หมายถึงการให้บริการเพียงอย่างเดียว เป็นสิ่งที่ให้บริการหลักและบริการเสริม เช่น การนวดแผนโบราณ ร้านตัดผม เป็นต้น (สิวฤกษ์ พงศกรรังศิลป์, 2547)

2. กลุ่มบริการผสม (goods service mixed) หมายถึง การเสนอให้บริการที่มีความหลากหลายในประเภทของการบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม กิจการด้านคมนาคมขนส่ง ธุรกิจโฆษณา เป็นต้น

2. ธุรกิจโรงแรมและระดับมาตรฐานของโรงแรม

2.2.1 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

โรงแรมเป็นธุรกิจประเภทที่พักสำหรับคนเดินทางแบบต่าง ๆ แนวทางการดำเนินธุรกิจประเภทโรงแรมนำมาจากแบบปฏิบัติในประเทศทางยุโรปและอเมริกา และแนวคิดนั้นยังคงมีอิทธิพลในการทำธุรกิจโรงแรมทั่วโลกมาจนถึงทุกวันนี้ วิวัฒนาการของโรงแรมเริ่มจากที่พักของนักเดินทางแบบคาราวาน (Caravanserai) เป็นที่พักแบบง่าย ๆ ไม่ค่อยสะอาดและไม่ค่อยน่าอยู่ ให้บริการสำหรับพ่อค้าหรือผู้เดินทางไกลที่จำเป็นต้องพักค้างแรมระหว่างทางเพื่อพักผ่อนและหลบภัยเท่านั้น ส่วนที่พักที่เรียกว่า Khan เป็นที่พักที่อยู่ในเมือง มีการให้บริการที่ดีกว่า ในช่วง 50 ปีก่อนคริสตกาล มีที่พักนักเดินทางขนาดเล็ก เรียกว่า แทเวอร์น (Tavern) มีลักษณะเป็นร้านเหล้าและให้บริการที่พักในตัว จากนั้นราวศตวรรษที่ 4 มีการปรากฏการแสดงที่พักตามเส้นทางเดินทาง (Inn, Tavern) มีการใช้สัญลักษณ์บอกประเภทที่พัก ต่อมาการเดินทางไปติดต่อค้าขาย และการไปประจำหัวเมืองต่าง ๆ ของข้าหลวง ทหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้แทนจากส่วนกลางทำให้เกิดการจัดแบ่งประเภทที่พักแรมตามชนชั้นทางสังคมของผู้มาพัก มีการจัดกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ เพื่อดึงผู้คนให้ไปร่วมกิจกรรม เช่น การอาบน้ำแร่ การแสดง การแข่งขันกีฬา เป็นต้น เมื่อเข้าสู่ยุคกลางการ

เดินทางไปพักผ่อนท่องเที่ยวลดน้อยลงเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ขัดต่อศาสนา ผู้เดินทางมักจะมีแต่ผู้เผยแผ่ศาสนาเท่านั้น ซึ่งขอพักแรมได้ตามโบสถ์ (Church) หลังสงครามครูเสดได้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในยุโรป มีการติดต่อสื่อสารทั้งในและระหว่างประเทศมากขึ้น มีความเจริญทางเศรษฐกิจ กลุ่มนักเดินทางมีหลากหลาย ทั้งพ่อค้า นักผจญภัยเพื่อแสวงหาอาณานิคม นักแสดงบุญ นักศึกษา และนักวิชาการ ทำให้เกิดที่พักขึ้นจำนวนมาก ลักษณะเป็นบ้านแบ่งห้องเช่า และกลายเป็นธุรกิจที่มีความเจริญมั่งคั่งตามมา มีการออกกระเปาะสำหรับผู้ประกอบกิจการและแขกผู้เข้าพักอาศัย

ในศตวรรษที่ 17-18 ประเทศอังกฤษมีที่พักประเภทที่พักตากอากาศ (Resort) ที่พัฒนามาจากการที่มีคนนิยมมาอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดโรคและเพื่อสุขภาพที่ดี เมื่อมีผู้คนหลั่งไหลมาจำนวนมากทำให้เกิดกิจการที่พักประเภทนี้ขึ้น พร้อมกับมีที่พักตามเส้นทางเดินทาง (Inn) ขึ้นอีกด้วย ส่วนโรงแรม (hotel) หมายถึงคฤหาสน์หรือบ้านหลังใหญ่ มีห้องให้เช่าเป็นรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน มีพนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานขนย้ายสัมภาระ (Porter) พนักงานติดตามแขก (Page boy) และผู้จัดการแผนกต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีที่พักแบบที่พักชายทะเล (Seaside resort) ตามเมืองชายทะเลและหมู่บ้านที่เคยเป็นหมู่บ้านประมงมาก่อน โรงแรมประเภทหรูหร่า (Luxury hotel) เกิดขึ้นจากแนวคิดของนายเซซาร์ ริทซ์ ที่ต้องการให้ผู้คนเปลี่ยนมาใช้บริการโรงแรมเพื่อการบันเทิง แทนการใช้สถานที่ที่บ้าน เช่น กิจกรรมนัดพบเจรจา ประชุม สังสรรค์ การรับประทานอาหารนอกบ้าน รูปแบบการพักผ่อนที่เกิดขึ้นใหม่ในภายหลัง ได้แก่ ที่ตั้งค่ายพัก (Camp) บ้านพักสำหรับเยาวชน (Youth hostel) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย (การโรงแรมเบื้องต้น. 2548)

ส่วนวิวัฒนาการลักษณะการให้บริการที่พักแรมของอเมริกันจะมีวัตถุประสงค์แตกต่างจากอังกฤษ เนื่องจากที่พักแรมเป็นสถานที่ใช้สำหรับประชุมปรึกษาหารือหรือเจรจากิจการสำคัญ ไม่ใช่เพียงแค่พักแรมจากการเดินทางเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ที่พักแรมของอเมริกันจึงมีการบริการอาหารจัดไว้เป็นชุด (Set meal) มีการกำหนดปริมาณ ราคา และเวลาที่ให้บริการ การเกิดกิจการโรงแรมทำให้นักเดินทางเปลี่ยนความนิยมในการพักแรมที่พักขนาดเล็กเป็นธุรกิจที่มีแบบแผน วิธีการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะตัวภายในอาคารขนาดใหญ่ มีการบริการในส่วนต่าง ๆ มีพนักงานในเครื่องแบบคอยดูแลและอำนวยความสะดวก ในปี ค.ศ. 1906 ได้มีความคิดริเริ่มในการให้บริการที่สร้างความสะดวกสบายแก่กลุ่มพ่อค้าด้วยรูปแบบใหม่ เช่น ญุญแจเปิด-ปิดประตูห้องเพื่อความเป็นส่วนตัว ห้องน้ำในห้องพัก สวิตช์ไฟใกล้ประตู บริการหนังสือพิมพ์ตอนเช้า กระจกเงาบานสูง ทางหนีไฟ เป็นต้น

ต่อมาเกิดกิจการโมเต็ล (Motel) เป็นที่พักตั้งอยู่ตามถนนใหญ่หรือริมทางหลวงมีพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ เนื่องจากมีผู้เดินทางนิยมขับรถเพิ่มมากขึ้น ชอบพักแบบเรียบง่ายไม่หรูหรา และเริ่มมีการให้เงินรางวัล (Tip) แก่พนักงาน การเติบโตของกิจการโมเต็ลส่งผลให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมราคาประหยัด (Budget hotel) ในศตวรรษที่ 20 กลุ่มโรงแรมขนาดกลางได้เติบโตและเพิ่มจำนวนมากขึ้น มีการแบ่งประเภทที่หลากหลายมากขึ้น เช่น โรงแรมสำหรับการจัดประชุม (Convention hotel) โรงแรมที่มีกลุ่มเป้าหมายหลักคือนักธุรกิจ (Commercial hotel) โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport hotel) เป็นต้น

ส่วนวิวัฒนาการกิจการโรงแรมในประเทศไทยนั้น พบว่า ที่พักแรมของคนเดินทางสมัยก่อนจะเป็นการพักแรมตามบ้านญาติที่สนิทกัน หรือตามวัด แต่ยังปรากฏที่พักแรมตามลำแม่น้ำเจ้าพระยาเนื่องจากการคมนาคมของประเทศไทยสมัยก่อนเดินทางติดต่อค้าขายทางน้ำ และกรุงเทพฯ ยังเป็นเมืองท่าสำหรับพ่อค้าต่างชาติในสมัยนั้นอีกด้วย ต่อมาเมื่อหลักฐานพบการเปิดธุรกิจที่พักแรมให้แก่นักเดินทางชาวตะวันตกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) และมีการตั้งโรงแรมแห่งแรกบนถนนเจริญกรุง และยังมีอีกหลายแห่งที่ขยายตัวขึ้นในบริเวณดังกล่าว

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) มีการติดต่อค้าขายกับชาวตะวันตกและมีการเดินทางไปศึกษาที่ต่างประเทศมากขึ้น ทำให้มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมในวงกว้างขึ้น เมื่อมีชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยมากขึ้นทำให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัว จากนั้นธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยนอกจากมีการให้บริการห้องพักและอาหารแล้ว ยังมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อดึงดูดให้คนมาใช้บริการ เช่น การจัดแสดงคอนเสิร์ต การจัดบรรยายพิเศษทางวิชาการ การจัดแสดงเพื่อขายสินค้าจากต่างประเทศ เป็นต้น

ต่อมา ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) มีการบ้านพักตากอากาศบริเวณชายหาดทะเล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่สวยงาม อากาศดี และเป็นจังหวัดที่มีการคมนาคมคือมีรถไฟผ่าน และมีการสร้างบังกะโลกริมทะเลสำหรับให้เขาพัก และสร้างเป็นอาคารโฮเต็ลและให้บริการในรูปแบบยุโรป เน้นความหรูหรา ให้รองรับแขกเมืองและแขกทั่วไป ส่วนในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ทรงปรับปรุงพระราชวังพญาไทให้เป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง เพื่อที่จะสามารถนำรายได้มาบำรุงรักษาและคงสภาพพระราชวังให้คงอยู่ไม่ทรุดโทรม มีการจัดสวนบนพื้นที่บริเวณโดยรอบของโรงแรมให้สามารถเดินชมโดยรอบได้ มีการจัดกิจกรรมเพื่อชุมนุมสังสรรค์ และงานเลี้ยงรื่นเริงของสังคมชาวกรุงในสมัยนั้นอยู่เสมอ ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมาก

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวมากขึ้นเนื่องจากการพัฒนาการคมนาคมทางอากาศ มีเส้นทางบินเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้น ทำให้การเดินทางทั้งคนไทยและชาวต่างชาติสะดวกสบายมากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน รวมทั้งยังได้มีการสนับสนุนในด้านการออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในด้านอุตสาหกรรมโรงแรม ทำให้เกิดการสร้างโรงแรมที่มีมาตรฐานสากลขึ้นมาอีกหลายแห่ง ธุรกิจโรงแรมได้รับความนิยอย่างสูงในช่วงหลัง พ.ศ. 2530 มีปริมาณนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาประเทศไทยสูงว่าจำนวนห้องพักที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ จึงได้เกิดการลงทุนสร้างโรงแรมใหม่ๆ ขึ้น และขยายปรับปรุงจำนวนห้องพักที่มีอยู่แล้วทั้งในกรุงเทพและในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย

2.2 ระดับมาตรฐานของโรงแรม

การจัดประเภทของโรงแรมมีเกณฑ์ที่หลากหลาย และเป็นไปได้ยากให้การกำหนดเกณฑ์ที่แน่นอนเนื่องจากหากระบุด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกหรือลักษณะการให้บริการ ก็จะมีควมคล้ายคลึงกันอยู่มาก และอาจทำได้ด้วยการพิจารณาองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้โรงแรมแตกต่างกัน องค์ประกอบพื้นฐานดังกล่าวได้แก่

1. การบริการที่เสนอให้แก่ผู้พัก เช่น การบริการแบบครบครัน หรือการบริการที่จำกัดแต่จำเป็นต่อการพักแรมเท่านั้น การเน้นความเป็นส่วนตัว

2. ขนาดพื้นที่ใช้สอยในห้องพัก

3. การตกแต่งทั่วไปภายในตัวอาคารของโรงแรม รวมไปถึงชนิดของอุปกรณ์เครื่องตกแต่ง

4. อัตราค่าบริการ

5. ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มเป้าหมายของโรงแรม

หรืออาจการจัดกลุ่มประเภทโรงแรมอาจอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. ที่ตั้ง แบ่งประเภทโดยใช้การระบุทำเลที่ตั้ง เช่น โรงแรมในเมือง โรงแรมตากอากาศ โรงแรมท่าอากาศยาน โรงแรมนอกเมือง/โรงแรมชานเมือง

2. ขนาด สามารถพิจารณาจากจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการว่าโรงแรมนั้นมีจำนวนห้องพักเท่าใดจึงจะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่

3. จุดประสงค์ในการมาพัก/ใช้บริการ เนื่องจากผู้เข้าพักมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้เกิดโรงแรมมีสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักโดยเฉพาะ เช่น โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ โรงแรมเพื่อการประชุม โรงแรมเพื่อการพักผ่อนตากอากาศ โรงแรมสำหรับการเล่นเกมพนัน โรงแรมสำหรับแวะพักช่วงสั้น ๆ ระหว่างการเดินทาง โรงแรมสำหรับเช่าพักระยะยาว

4. ระดับของบริการ ในอเมริกามีการแบ่งประเภทระดับการบริการของโรงแรมเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

4.1 บริการแบบหรูหรา เป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่โตตกแต่งสวยงาม ให้บริการชั้นดีเลิศทุกด้าน มีพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง เน้นความสะดวกสบาย เป็นส่วนตัว

4.2 บริการแบบครบครันเต็มรูปแบบ เป็นโรงแรมที่ให้บริการครบครัน มีความหลากหลาย เช่นมีห้องพัก ห้องอาหาร และการบริการอื่น ๆ อัตราต่ำกว่าโรงแรมประเภทบริการแบบหรูหรา มีเพียงบางชั้นที่จัดไว้บริการสำหรับแขกคนพิเศษ (VIP)

4.3 บริการแบบจำกัด เป็นโรงแรมที่บริการห้องพักที่ตกแต่งเรียบง่าย มีห้องอาหารเพียง 1-2 ห้อง และสระว่ายน้ำ

4.4 บริการแบบประหยัด เน้นบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการพักผ่อน เช่นห้องนอนพร้อมห้องน้ำ

5. อัตราห้องพัก

6. การใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับโรงแรม ตัวอย่างสัญลักษณ์ที่รู้จักกันแพร่หลายคือรูปดาว โดยใช้จำนวน 1 – 5 ดวง หากโรงแรมได้มีสัญลักษณ์ดาว 5 ดวง หมายถึงการใช้แทนประเภทของกิจการที่มาตรฐานบริการในระดับหรูหราที่สุด

สมาคมยานยนต์ในประเทศอังกฤษ หรือ Automobile Association (AA) และราชยานยนต์สโมสร หรือ Royal Automobile Club (RAC) จัดกลุ่มระดับของโรงแรมแล้วยังนับเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรมในแต่ละกลุ่มด้วย การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวมีดังนี้

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก สิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์ง่าย ๆ และพอใช้ มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น บรรยากาศเป็นกันเอง

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับห้องพักสูงกว่าระดับดาวเดียว ห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว อาหารมีครบครันขึ้น ไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุก ๆ ด้าน คือทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับในโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์เท่านั้น

2.3 ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์

จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือตอนล่างภาคกลางตอนบน เป็นจังหวัดที่มีความโดดเด่นเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากมีการท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ ประกอบไปด้วย สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตร สถานที่ท่องเที่ยวเชิงศิลปะ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงโบราณสถาน/โบราณวัตถุ/ประเพณี และสถานที่ท่องเที่ยวผจญภัย ซึ่งการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ถือว่าเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญ กรมการท่องเที่ยว พบว่า มีผู้เดินทางมาท่องเที่ยว เยี่ยมเยือน ทักจนจร เพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 1,740,872 คน มีการพำนักละ 2.43 วัน รายได้จากเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 5,792.37 ล้านบาท โดยมีสถิตินักท่องเที่ยวต่างประเทศในปี 2558 เพิ่มขึ้นจากปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 3.72 และร้อยละค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นจากปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 4.91 (แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์ 4 ปี พ.ศ. 2561 – 2564 : หน้า 9) เมื่อมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและพักแรมที่จังหวัดเพชรบูรณ์มากขึ้น ทำให้เศรษฐกิจด้านการโรงแรมขยายตัวมากขึ้นเพื่อรองรับผู้ที่เดินทางมาพักแรม สถิติข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม ของจังหวัดเพชรบูรณ์ มีทั้งสิ้น 148 แห่ง แบ่งจำนวนโรงแรมตามแต่ละอำเภอได้ดังนี้

1. อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 37 แห่ง
2. อำเภอหล่มสัก จำนวน 41 แห่ง
3. อำเภอหล่มเก่า จำนวน 3 แห่ง
4. อำเภอเขาค้อ จำนวน 41 แห่ง
5. อำเภอชนแดน จำนวน 5 แห่ง
6. อำเภอหนองไผ่ จำนวน 4 แห่ง
7. อำเภอวังสามพัน จำนวน 9 แห่ง
8. อำเภอวิเชียรบุรี จำนวน 7 แห่ง
9. อำเภอวังโป่ง จำนวน 1 แห่ง

(แหล่งข้อมูล: สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเพชรบูรณ์, 2561)

ทั้งนี้ สถิติข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรมของจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่ได้ระบุระดับโรงแรม หรือระดับดาวของโรงแรมในแต่ละที่ไว้ สถิติดังกล่าวจึงไม่สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายของงานวิจัยที่กำหนดไว้ว่าจะเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับฝ่ายหน้าของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว ดังนั้นผู้วิจัยจึงสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ข้อมูลจากเว็บไซต์ Booking.com ระบุว่าจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่มีโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่มีโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

1. De Capoc Resort อำเภอเขาค้อ
2. Sirinati Khao Kho อำเภอเขาค้อ
3. ภูแก้ว & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาค้อ

อย่างไรก็ดี เพื่อความถูกต้องในการระบุระดับโรงแรมของเว็บไซต์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการสืบค้นข้อมูลระดับโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ จาก Google map อีกช่องทางหนึ่ง เนื่องจากจะมีการระบุระดับดาวของโรงแรมไว้ด้วยเช่นกัน หลังจากสืบค้นข้อมูลระดับโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์จาก Google map แล้ว พบว่า มีโรงแรมระดับ 5 ดาว 1 แห่ง คือ

1. เดอะบลูสกายรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ

ส่วนโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ระบุไว้จาก Google map มีจำนวน 2 แห่ง ซึ่งข้อมูลระดับโรงแรมตรงกับเว็บไซต์ Booking.com คือ

1. Sirinati Khao Kho อำเภอเขาค้อ
2. ภูแก้ว & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาค้อ

2.3 บทบาทหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าโรงแรม

แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม คือแผนกที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจโรงแรมโดยเป็นแผนกแรกที่ต้องพบเจอและให้การต้อนรับแก่แขกที่มาเข้าพักที่โรงแรม หากแขกที่มาพักที่โรงแรมต้องการติดต่อสื่อสารเรื่องต่าง ๆ กับโรงแรม หรือติดต่อกับผู้ที่พักในโรงแรม แขกมักจะมาติดต่อที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าเสมอ ดังนั้นแผนกต้อนรับส่วนหน้าจึงมีความสำคัญในการดำเนินการและให้บริการของโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดศูนย์กลางของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม และรับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายอื่น ๆ ในโรงแรมอีกด้วย เจ้าหน้าที่ส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วันที่แรกที่เข้ามาในบริเวณโรงแรม ต้องสร้างสัมพันธ์อันดีกับแขก รวมถึงต้องมีบุคลิกภาพที่ดี การวางตัว กิริยามารยาท การใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขก และการตอบ

บอความต้องการของแขก หน้าที่หลักของแผนกต้อนรับส่วนหน้า คือการให้บริการลูกค้า เปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลางหลักของการให้บริการลูกค้า ซึ่งการทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกของในโรงแรมเป็นตัวแทนในการบริการแขกตั้งแต่ Check In - In House - Check Out และการทำงานจะต้องมีขั้นตอนที่ถูกต้องรอบคอบรวมถึงต้องสอดคล้องกับรายการบัญชีอีกด้วย หน้าที่ของพนักงานส่วนหน้า (Front office) ที่ต้องปฏิบัติโดยทั่วไปคือ หน้าที่บริการ ของแผนกต้อนรับส่วนหน้าดูแลลูกค้าตั้งแต่เดินเข้ามาลงทะเบียนเข้าพัก บริการส่งขึ้นห้องพัก ดูแลลูกค้าในระหว่างกำลังพักอยู่ จนถึงตอนลูกค้า ออกจากที่พัก เป็นงานบริการก่อนข้างมีความละเอียดมีความรวดเร็ว และจำเป็นต้องถูกต้อง จะพยายามไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือแทบจะไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นเลย เน้นให้บริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด โดยแผนกต้อนรับส่วนหน้านั้นจะประกอบไปด้วยฝ่ายย่อยในแผนกที่ทำงานประสานกัน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยอาจแบ่งฝ่ายย่อยๆ ได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservations) ปฏิบัติหน้าที่ดูแลการจองห้องพักของลูกค้า ดูแลเรื่องยืนยันการจองห้องพักกับลูกค้าทั้งทางจดหมาย โทรสาร อีเมลล์ หรือช่องทางอื่น ๆ ขยายบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก และรายงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา

2. แผนกต้อนรับ (Reception) ปฏิบัติหน้าที่ ลงทะเบียนแขกเข้าพัก จำหน่ายห้อง จ่ายกุญแจห้อง ให้ข้อมูลห้องพัก การเข้าพัก การบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น การบริการซักรีด สปา ชาวน่า มินิบาร์ เป็นต้น

3. ผู้จัดการแผนกส่วนหน้างานส่วนหน้า (Front Office Manager) เป็นผู้จัดการที่คอยสั่งการและประสานงานให้กิจกรรมของงานส่วนหน้าทั้งหมดออกมามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีหน้าที่ควบคุมดูแลกำกับและติดตามให้การทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นไปในทางที่ดี ทำงานด้วยความรอบคอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยรวมถึงการตั้งเป้าหมาย กำหนดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และประเมินคุณภาพการทำงานของสมาชิกในทีม เป็นต้น

4. พนักงานสัมภาระ (Hall Porter) ดูแลการขนย้ายสัมภาระของแขกขึ้นไปยังห้องพัก และขนย้ายสัมภาระของแขกออกจากห้องพักเมื่อแขกต้องการ check out ถ้าตามโรงแรมใหญ่ ๆ แล้วก็จะแยกออกเป็นหลายตำแหน่ง เช่น

พนักงานเปิดประตู (Doorman) มีหน้าที่หลักคือ ช่วยแขกเปิดประตูรถยนต์ขณะนำรถเข้ามาจอดที่ประตูใหญ่ของโรงแรม ซึ่งอาจจะรวมถึงการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาก็ได้

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกตั้งแต่เรื่องสัมภาระ การเรียกรถ จองตั๋วละคร จองทัวร์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหารที่แขกต้องการจะไปซื้อ

เจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ (Quest Relations Officer) มีหน้าที่บางส่วนที่เหมือนกันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แต่จะมุ่งเน้นแบบเป็นการบริการส่วนตัวจริง ๆ ดังนั้นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาเรื่องที่แขกไม่พอใจ ซึ่งถ้าหากพนักงานมีความสามารถและทำงานเป็น ก็จะช่วยลดปัญหาที่จะไปถึงผู้จัดการใหญ่หรือผู้บริหารระดับสูงได้มาก อีกทั้งยังจะแปรความไม่พอใจหรือคำติ กลายเป็นคำชมแทน

5. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) มีหน้าที่รับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นติดต่อสอบถามเรื่องเกี่ยวกับการจองห้องพัก หรือเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรม โอนสายไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ รวมทั้งควบคุมระบบโทรศัพท์ในกรณีที่ต้องโทรปลุกแขก

6. พนักงานแคชเชียร์ (Cashier) รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงินจากแขกลงรายการค่าใช้จ่ายต่างๆเข้าไปใน Folio ของแขกระหว่างที่แขกเข้าพัก เตรียมเอกสารในการเก็บเงินต่าง ๆ ก่อนแขกเช็คเอาท์ รวมถึงการบริการที่ให้แขกและเปลี่ยนเงินตราด้วย

7. พนักงานสัมภาระภาคกลางคืน (Night Porter) ในช่วงกลางคืนตามโรงแรมต่าง ๆ ก็จะมีผู้มาติดต่อกับโรงแรมน้อย โดยโรงแรมส่วนใหญ่จึงจะมีพนักงานอยู่เวรเท่าที่จำเป็นเพียงไม่กี่คน แต่ละคนจึงต้องทำหน้าที่หลายอย่าง เพราะต้องทำแทนตำแหน่งอื่นที่ไม่มีคนอยู่เวรด้วย โดย Night Porter จะรับช่วงงานต่าง ๆ ของแผนกต้อนรับตั้งแต่ประมาณ 23.00 น. หรือ 24.00 น. ไปถึงเช้าของอีกวัน สำหรับเรื่องที่ต้องจัดการดูแลบางส่วนที่บังเอิญเข้ามาพักตอนดึก และบางส่วนที่เช็คเอาท์ตอนเช้ามีดด้วย ดูแลการรับโทรศัพท์ ดูแลตรวจตราด้านการรักษาความปลอดภัยทั่วไป จัดหาเครื่องดื่มและอาหารว่างให้แขกที่อาจจะขอมาดอนกลางคืน และทำหน้าที่อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยจัดเตรียมห้องจัดงานหากมีการประชุมหรืองานเลี้ยงในตอนเช้า

ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับ ควรเตรียมความพร้อมในด้านการฝึกอบรมการใช้เครื่องอุปกรณ์สำนักงานทุกประเภท และการฝึกอบรมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารได้ดี ต้องพัฒนาสร้างความมั่นใจและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและประเพณีขององค์กรที่ต้องการจะสมัครทำงานโดยละเอียด งานต้อนรับส่วนหน้าเป็นงานที่มีความสำคัญมากเนื่องจากการพนักงานที่มีทักษะความสามารถในการต้อนรับที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ จะทำให้เกิดความประทับใจ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องสามารถให้ข้อมูลด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีมารยาท สร้างการต้อนรับที่อบอุ่น มีจิตบริการ

2.4 การสร้างความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการประเมินคุณภาพ และจากการรับรู้สิ่งในที่คาดหวังไว้ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือการบริการ ในระดับที่ตรงกับความ คาดหวังของบุคคล

การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคขององค์กรธุรกิจถือว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในองค์กรที่จัดประเภทว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคจะก่อให้เกิดผลดีต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซื้อสินค้า เชื่อใจในองค์กร และใช้บริการหรือบริโภคซ้ำ ๆ ทำให้สถานประกอบการหรือองค์กรได้ผลกำไรระยะยาวที่ดี การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไปแล้วจะศึกษากันในสองด้าน กล่าวคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้มาก ดังนี้

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542. หน้า 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ในขณะที่ คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และ สาวิกา อุนหนันท์ (2547. หน้า 98) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการไว้คือ ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการ บริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของ คน ๆ นั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอทเลอร์ (1997. หน้า 40) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ

วารินทร์ และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2535) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า คือ การตอบสนองให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยการตอบสนองความจำเป็นของลูกค้า แบ่งได้ ๓ ระดับ คือ

ระดับ ๑ สนองความจำเป็นพื้นฐานของลูกค้า

ระดับ ๒ สนองความคาดหวังของลูกค้าในวิถีทางที่เขาอยากกลับมาพบเราอีก

ระดับ ๓ ไปลึกกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำมากเกินไปกว่าที่เขาจะคาดถึง

จากความหมายของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย ที่มีผลเกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ เปรียบเทียบกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลได้รับบริการนั้นๆ โดยอาจมีการแสดงออกถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยสายตา คำพูด และ การแสดงออก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการก็เป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจในแก่ลูกค้าได้ หลักการหนึ่งในแนวคิดการบริหารคุณภาพการให้บริการนอกจากจะมุ่งเน้นให้ตระหนักว่าลูกค้าสำคัญที่สุด มีจุดสานฝันร่วมกัน ทีมงานสัมพันธ์ มุ่งมั่นกระบวนการ สานงานด้วยอริยสัจสี่ คือผู้นำ และทำดี แล้วนั้น การจัดตั้งอำนาจความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการก็เป็สิ่งสำคัญเช่นกัน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นั้นมีการเน้นเรื่องความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการ โดยมีแนวทางปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพบริการในส่วนนี้คือจัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังหน่วยงาน พนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ มีความรู้สามารถช่วยแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับบริการได้ รวมทั้งต้องเป็นผู้สุภาพอ่อนน้อม รวมทั้งการใช้ถ้อยคำสุภาพเหมาะสม

ดังนั้นผู้จึงต้องการศึกษาวิถีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนแก่นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ให้มีความพร้อมสำหรับการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และนำไปใช้ในการประกอบอาชีพต่อไป รวมทั้งผู้วิจัยยังต้องการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้กลับไปยังสถานประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำงานกับธุรกิจโรงแรมต่อไป

2.5 กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงความสุภาพ

กลวิธีทางภาษานับว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่จะส่งผลให้การทำงานสำหรับบุคคลที่ต้องสื่อสารกับผู้มาติดต่อสอบถาม ผู้มาเยี่ยมชม ลูกค้า ผู้ประสานงานด้านธุรกิจ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานประกอบการนั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการมีกลวิธีทางภาษาในการสื่อสารที่ดีที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูล หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารได้อย่างครบถ้วน โดยกลวิธีทางภาษาในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง วิธีหรือเทคนิคในการใช้ภาษาสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ในทางภาษาศาสตร์ นักภาษาศาสตร์เชื่อว่าการเข้าใจในความหมายของภาษาเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการไปใช้จริงในสังคมได้ เนื่องจากแต่ละสังคมมีปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกันเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังเช่นในสังคมไทยมีการให้ความสำคัญกับความอาวุโสของกลุ่มชน จึงทำให้ปรากฏการใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความรู้สึกในท้ายประโยค เช่น “คะ / ค่ะ / ครับ” เป็นต้น และบางครั้งยังมีการใช้คำที่แสดงการยกย่องกลุ่มชนด้วยคำสรรพนาม เช่น “คุณ / ผม / ท่าน” เป็นต้น โทมัส (Thomas, Jenny. 1995 : 155) และเลคอฟ (Lakoff. 1973 : 292 – 305) ได้กล่าวไว้ว่าการใช้กลวิธีทางภาษาใด ๆ ก็ตามต่างก็มีเป้าหมายเพื่อให้การสื่อสารของคนบรรลุวัตถุประสงค์ และสัมฤทธิ์ผล รวมทั้งริชาร์ด เจ. วัตส์ (Richard J. Watts. 2004 : 39) ยังกล่าวว่าภาษายังสะท้อนวัฒนธรรมของผู้ส่งสารออกมาอีกด้วย ดังนั้นการใช้ภาษาที่ต้องการสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผลต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น การใช้ภาษาได้เหมาะสม ความสนิทสนม และสถานที่ในการสนทนา

เมื่อพูดถึง “ความสุภาพ” โดยทั่วไปแล้วคนเราอาจนึกถึงการประพฤติตนให้มีมารยาทที่เรียบร้อยและแสดงออกตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น ผู้น้อยจะต้องเดินค้อมหลังเมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีความอาวุโสกว่า การลุกขึ้นปรบมือต้อนรับแขกผู้มีเกียรติเมื่อเดินทางมาถึงในห้องประชุม หรือการเลือกใช้บุรุษสรรพนามให้เหมาะสมกับผู้ที่เราสนทนาด้วย เช่น ฉัน ดิฉัน กระผม ข้าพเจ้า ซึ่งอีเลน (Eelen, 2001 อ้างถึงใน ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2011) ได้กล่าวไว้ว่าการแสดงความสุภาพดังกล่าวเป็นเพียงความสุภาพขั้นที่ 1 ส่วนความสุภาพขั้นที่ 2 เป็นความสุภาพในมุมมองนักภาษาศาสตร์ และทฤษฎีความสุภาพที่ใช้อธิบายความสุภาพในทุกสังคม แต่วัตส์ (Watts, 2003 อ้างถึงใน ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2011) ได้กล่าวแย้งเรื่องความสุภาพขั้นที่ 2 ไว้ว่าในทางภาษาศาสตร์ “ความสุภาพ” หมายถึงความสุภาพที่มีใช้หมายถึงเพียงแค่รูปภาษาที่สุภาพเท่านั้น แต่การใช้ภาษาให้สุภาพต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมของคนในสังคมด้วยว่ามีหลักความร่วมมือในการสนทนากันเช่นไร โดยผู้พูดต้องตระหนักเสมอว่าจะไม่พูดสิ่งใดที่อาจทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี ดังที่ไกรซ์ (Grice. 1975) ผู้บุกเบิกเรื่องความสุภาพได้เสนอหลักความร่วมมือ (Co-operative principle) ในการสนทนาไว้ว่า กลุ่มชนจะต้องให้ความร่วมมือในการสนทนาโดยยึดหลักความร่วมมือดังนี้

1. หลักคุณภาพ (The Maxim of Quality) พูดในสิ่งที่จริง
2. หลักปริมาณ (The Maxim of Quantity) ให้ข้อมูลที่มีปริมาณเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป
3. หลักตรงประเด็น (The Maxim of Relevance) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พูดเท่านั้น
4. หลักวิธีพูด (The Maxim of Manner) ให้ข้อมูลที่กระชับ ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

แต่ลีช (Leech, 1983) กลับเห็นว่าการใช้หลักความร่วมมือของไกรซ์ทั้ง 4 ข้อยังไม่เพียงพอ คู่สนทนาต้องคำนึงถึงคุณภาพทางภาษาที่ใช้ด้วย เนื่องจากบางครั้งหากคู่สนทนายคำนึงถึงแต่หลักความร่วมมืออาจทำให้อีกฝ่ายรู้สึกไม่ดี เมื่อในหลาย ๆ โอกาสการสนทนาไม่สามารถยึดหลักความร่วมมือ (Co-operative principle) ของไกรซ์เพียงอย่างเดียวได้ ลิชจึงได้นำเสนอหลักการความสุภาพ (Politeness principle : PP) เพื่อใช้ควบคู่ไปกับหลักความร่วมมือว่า “In its negative form, the PP might be formulated in a general way: ‘Minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs’, and there is a corresponding positive version (‘Maximize (other things being equal) the expression of polite beliefs’) which what somewhat less important.” (Leech, 1983: 81) หมายความว่า “หากต้องกล่าวสิ่งที่เป็นแง่ลบ ให้ใช้หลักความสุภาพ โดยกล่าวถ้อยคำที่เชื่อว่าไม่สุภาพให้น้อยที่สุด และให้กล่าวถ้อยคำที่เชื่อว่าสุภาพให้มากที่สุด” เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่อาจเกิดขึ้นจากคำพูดที่ใช้ในการสนทนาอย่างไรก็ตาม “ความสุภาพ” ของภาษาไม่ได้หมายความว่าผู้พูดจะต้องใช้ถ้อยคำที่อยู่ในรูปแสดงความยกย่องนับถือ (Honorifics; deference markers) เสมอไป ดังที่จุงซู (ประจวบ ยืนเสน, 2548: 47; อ้างอิงจาก จุงซู, 1997) ได้ให้ความหมายของการแสดงความสุภาพไว้ว่า “เป็นการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับฐานะทางสังคม ความสนิทสนมหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง” หากมีเช่นนั้นแล้วการใช้ถ้อยคำที่อยู่ในรูปแสดงความยกย่องนับถือโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมของคู่สนทนาอาจทำให้กลายเป็นถ้อยคำที่แสดงความไม่สุภาพไปในทันที

ดังนั้นการใช้ความสุภาพทางภาษาจึงไม่ได้หมายความว่าผู้พูดใช้รูปภาษาที่มีรูปแบบแสดงการยกย่องเพียงอย่างเดียว แต่ต้องเป็นภาษาที่ผ่านการไตร่ตรองในการเลือกใช้กลวิธีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาหระหว่างคู่สนทนา สอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และ เลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) ที่ว่าความสุภาพสามารถลดการคุกคามหน้าของผู้พูดและผู้ฟัง เนื่องจากในการสื่อสารนั้นอาจมีการทำให้ผู้พูดหรือผู้ฟังต้องเสียหน้าได้

กลวิธีความสุภาพ

เลคอฟ (Lakoff, 1973: 293) เสนอกฎความสุภาพไว้ 3 ข้อ ได้แก่ 1. อย่าบังคับ (Don't impose) คือการไม่บังคับให้ผู้ฟังต้องปฏิบัติตามที่ผู้พูดพูด หากผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังปฏิบัติตามที่ตนเองพูดจริง ๆ ให้หาวิธีพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าไม่ใช่เรื่องหนักหนาหรือร้ายแรงอะไร 2. ให้ทางเลือก (Give options) โดยผู้พูดอาจใช้คำพูดด้วยวิธีการขอร้องหรือใช้คำถามเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังในการตอบคำถาม และ 3. ทำให้ผู้อื่นรู้สึกดี จงเป็นมิตร (Make a feel good, Be

friendly) ด้วยวิธีการที่ผู้พูดต้องคำนึงถึงว่าเรื่องที่พูดเป็นสิ่งที่ผู้ฟังต้องการฟังหรือไม่ หลีกเลี่ยงการพูดคุยในเรื่องหรือหัวข้อที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง

ลีช (Leech, 1983: 132) มีแนวคิดเป็นไปในทางเดียวกันกับเลคอฟที่ว่าความสุภาพสามารถช่วยลดความขัดแย้งและรักษามิตรภาพระหว่างบุคคลในสังคมได้ อย่างไรก็ตามลีชเห็นว่าการแสดงความสุภาพในการสนทนาระหว่างบุคคลไม่สามารถปฏิบัติตามกฎความร่วมมือในการสนทนาของ ไกรซ์ได้เสมอไปจึงได้เสนอหลักเกณฑ์ในเรื่องความสุภาพ (Maxims of politeness) ไว้ 6 ข้อ โดยหลักความสุภาพนี้จะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาและบุคคลที่ 3 ที่ไม่ได้อยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ ด้วย การแสดงความสุภาพนั้นผู้พูดจะต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าความรู้สึกของตนเอง หลักความสุภาพมีดังนี้

1. หลักรู้ผ่อนหนักผ่อนเบาหรือเพิ่มประโยชน์ให้ผู้ฟัง (Tact maxim) เน้นการลดต้นทุนความยุ่งยากในการรบกวนผู้อื่นและเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้อื่น
2. หลักความเอื้อเฟื้อหรือลดประโยชน์ของผู้พูด (Generosity maxim) เน้นการลดผลประโยชน์ของตนเองและเพิ่มต้นทุนความยุ่งยากให้กับตนเอง
3. หลักชื่นชมยินดี ยกย่องผู้อื่น (Approbation maxim) เน้นลดการตำหนิผู้อื่นและเพิ่มการยกย่องสรรเสริญผู้อื่น
4. หลักถ่อมตนหรือลดตัวผู้พูด (Modesty maxim) เน้นลดการยกย่องสรรเสริญตนเองและเพิ่มการตำหนิตนเอง
5. หลักคล้อยตามเพื่อลดความขัดแย้ง (Agreement maxim) เน้นลดความไม่เห็นด้วยระหว่างตนเองกับผู้อื่นและเพิ่มความเห็นด้วยระหว่างตนเองกับผู้อื่น
6. หลักเห็นใจเพื่อลดความไม่ลงรอยกัน (Sympathy maxim) เน้นลดการเกลียดชังระหว่างตนเองกับผู้อื่นและเพิ่มความเห็นอกเห็นใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levison, 1987) จำแนกกลวิธีความสุภาพออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กลวิธีความสุภาพด้านบวก (Positive politeness strategies) และกลวิธีความสุภาพด้านลบ (Negative politeness strategies) กลวิธีความสุภาพด้านบวกคือกลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง หรือเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ฟัง ภาษายาจะแสดงความสนิทสนม ส่วนกลวิธีความสุภาพด้านลบคือกลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดนับถือยกย่องผู้ฟัง ภาษายาไม่แสดงการสนิทสนม และผู้ฟังเป็นเหมือนบุคคลที่ 3

อย่างไรก็ตาม ฤกษ์ดาวรรณ หงส์ดารมภ์และธีรบุษ โสภสุวณิช (2551: 119-120) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้หลักความสุภาพของลีชว่าต้องคำนึงถึงตัวแปรเสริม 4 ข้อ ได้แก่

1) อำนาจ (Power) ผู้ที่มีอำนาจทางสังคมน้อยกว่าย่อมใช้ถ้อยคำสุภาพพูดกับบุคคลที่มีอำนาจมากกว่า แต่ผู้ที่มีอำนาจทางสังคมมากกว่าไม่จำเป็นต้องใช้ถ้อยคำสุภาพกับบุคคลที่มีอำนาจทางสังคมน้อยกว่า เช่น อาจารย์เป็นผู้มีอำนาจทางสังคมมากกว่านักศึกษาไม่จำเป็นต้องพูดด้วยถ้อยคำแสดงความสุภาพ แต่ในทางกลับกันเมื่อนักศึกษาพูดกับอาจารย์ต้องพูดด้วยถ้อยคำสุภาพเสมอ

2) ระยะห่างทางสังคม (Social distance) เมื่ออยู่ในสังคมเราจะมีโอกาสสนทนากับบุคคลที่มีความสนิทสนมแตกต่างกันออกไป หากเป็นบุคคลที่สนิทกันมาก เช่น เพื่อน ญาติพี่น้อง ถ้อยคำที่ใช้จะเป็นถ้อยคำแบบตรงไปตรงมาและไม่ใช้ถ้อยคำที่แสดงความสุภาพแต่หากเป็นบุคคลที่ไม่คุ้นเคยหรือแปลกหน้า ถ้อยคำที่ใช้สนทนาจะมีระดับความสุภาพมากขึ้น

3) ขนาดของการรบกวน (Size of imposition) เมื่อเราต้องการให้ผู้อื่นกระทำการใดสิ่งหนึ่งเพื่อเราไม่ว่าจะเป็นเรื่องใหญ่หรือเล็กเพียงใดถือเป็นการรบกวนทั้งสิ้น แม้ว่าบุคคลนั้นจะเป็นเพื่อนหรือญาติพี่น้องที่สนิทสนมกัน หากเรื่องที่รบกวนเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก (Cost) ขนาดเล็ก เราสามารถพูดขอให้ผู้นั้นกระทำเพื่อเราได้ด้วยถ้อยคำตรงไปตรงมา แต่หากความยุ่งยาก (Cost) มีขนาดใหญ่ อาจต้องใช้คำพูดอ้อม ขอร้องอย่างสุภาพ และอยู่ในรูปของประโยคคำถามเพื่อให้ผู้ถูกรบกวนรู้สึกว่ามีทางเลือกในการตอบ ไม่ถูกบีบบังคับ

4) สิทธิและพันธกรณี (Rights and Obligations) การใช้ถ้อยคำกล่าวถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งกับบุคคลอื่น โดยที่บุคคลนั้น ๆ ไม่ได้มีความเกี่ยวข้อง สิทธิหรือหน้าที่ใด ๆ กับเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะการขอความช่วยเหลือ ผู้พูดจะต้องเลือกใช้คำพูดที่แสดงความสุภาพอย่างมากและได้ไตร่ตรองแล้วว่าเหมาะสมที่สุด เช่น การขอร้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยกันจัดห้องประชุมและทำความสะอาด ทั้ง ๆ ที่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสถานที่ แต่เนื่องจากอาจมีเวลาที่กระชั้นชิดและไม่สามารถขอให้เจ้าหน้าที่มาดำเนินการได้ หรือเจ้าหน้าที่อาจมีจำนวนไม่เพียงพออาจทำงานไม่เสร็จทันเวลา ดังนั้นผู้พูดจะต้องใช้ถ้อยคำที่แสดงความสุภาพอยู่ในระดับมาก

จากหลักความสุภาพของลิชที่ได้นำเสนอไว้ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) เสนอแนวคิดเรื่องความสุภาพเพิ่มเติมโดยเน้นที่การกระทำอันสมเหตุสมผลและให้ความสำคัญกับหน้า (Face) หรือสถานภาพทางสังคมเพื่อรักษาหน้าหรือศักดิ์ศรีตามสถานภาพทางสังคมของผู้อื่น โดยแบ่งหน้า (Face) ออกเป็น 2 แบบ คือ หน้าที่ด้านบวก (Positive face) และหน้าที่ด้านลบ (Negative face)

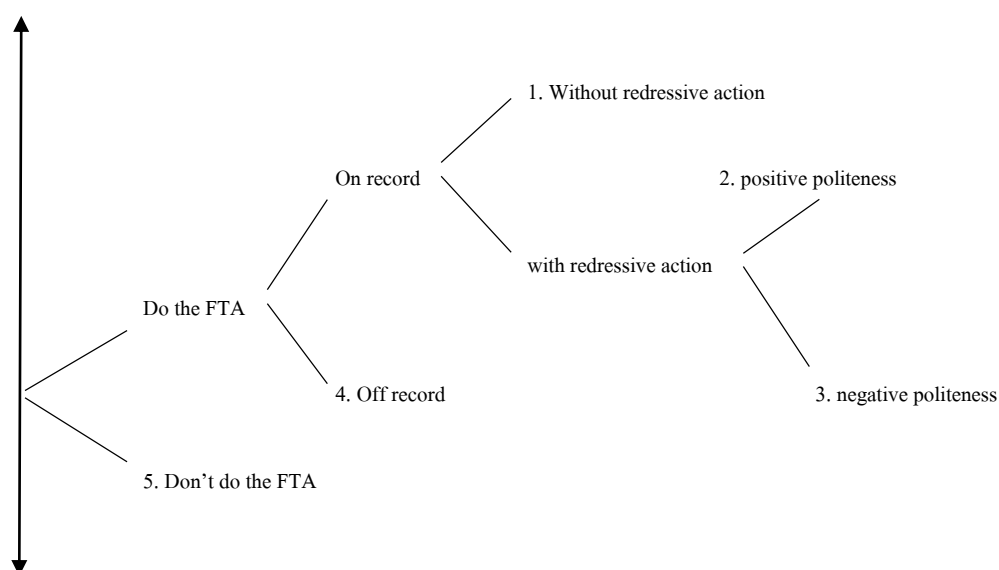
เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นสังคม แต่ละคนย่อมมีหน้าที่แตกต่างกันไปในสังคมของตนเอง โดยหน้าที่นั้นมีความสำคัญแตกต่างกันออกไปด้วย ความสำคัญในหน้าที่ของแต่ละคนนี้เองทำให้เกิด “หน้า” (Face) บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) ได้นำแนวคิดของกอฟฟ์แมน

(Goffman, 1967: 66) มาอธิบายเกี่ยวกับคำจำกัดความของ “หน้า” ว่าหมายถึง ภาพลักษณ์ทางสังคมของแต่ละบุคคล แต่ละบุคคลที่อยู่ในสังคมย่อมมีความต้องการหน้า (Face wants) หมายถึงความต้องการที่จะให้ภาพลักษณ์ของตนเองได้รับการยอมรับในสังคม โดย “หน้า” จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ หน้าด้านบวก (Positive face) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากผู้อื่น และหน้าด้านลบ (Negative face) หมายถึง การต้องการเป็นอิสระ ไม่ต้องการถูกขัดขวางหรือถูกกำหนดโดยผู้อื่น รวมทั้งไม่ต้องการถูกรบกวน บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) ได้เสนอทฤษฎีความสุภาพเพิ่มเติมว่าเป็นกลยุทธ์ที่จิตใจของผู้พูดเพื่อให้ตนเองพอใจ รักษาหน้าในกรณีที่มีการทำให้เสียหน้าและพยายามแก้ไขโดยวิธีเชิงบวกหรือเชิงลบ

บราวน์และเลวินสัน ได้เสนอกลวิธีการใช้ภาษาสุภาพไว้ 5 กลวิธี กลวิธีในการแสดงความสุภาพนี้ บราวน์และเลวินสัน ได้เสนอเป็นแผนภูมิ ดังนี้

Circumstances determining

Choice of strategy



Greater

รูปที่ 1 แสดงกลวิธีความสุภาพของการกระทำที่คุกคามหน้า (Brown and Levinson, 1987)

1. การพูดตรงโดยปราศจากการตกแต่ง หรือการใช้ถ้อยคำแบบตรงไปตรงมา (Without redressive action, Baldly) เช่น Help! Watch out! Don't burn your hand! Forgive me. Don't forget us! เป็นต้น

2. ความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness) คือ กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดตรงประเด็น แต่มีการตกแต่งถ้อยคำที่พูดโดยคำนึงถึงความพอใจของผู้ฟัง กลวิธีความสุภาพเชิงบวกเป็นการคำนึงถึงหน้าของคู่สนทนา แบ่งเป็นกลวิธีต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง เช่น

- Goodness, you cut your hair.
- You must be hungry, it's a long time since breakfast.
- What a beautiful vase is this is.

2.2 การแสดงอารมณ์ความรู้สึกเกินจริงว่าใส่ใจผู้ฟัง เช่น

- What a *fantastic* garden you have!
- How absolutely incredible!

2.3 การสร้างหรือบอกเล่าเรื่องที่น่าสนใจแก่ผู้ฟัง เช่น

- I come down the stairs, and what do you think I see? – a huge mess over the place, the phone's off the hook and clothes are scattered all over...

- Yesterday night I went to that shop. I buy some things from him. He's all right, isn't he? He speaks nicely. Today, I heard that he's dead and gone and I was very surprised.

- I *never* seen such a row!

2.4 การใช้ภาษาแสดงอัตลักษณ์ว่าผู้พูดและผู้ฟังเป็นพวกพ้องเดียวกัน เช่น

- Come here, *honey*.
- Bring me your dirty clothes to wash, *darling*.
- Big news! I need cash. *Younger brother*, I've got to go to somewhere.

I'll give it back tomorrow.

2.5 การแสดงว่าเห็นพ้องต้องกันหรือรับรู้ร่วมกัน โดยอาจใช้กลวิธีการพูดซ้ำในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปแล้ว เช่น

- A: I had a *flat tyre* on the way home.
- B: On God, a *flat tyre*!
- A: *Did she* go to hot country?

B: *She went.*

2.6 การเลี่ยงการแสดงความจริงไม่เห็นด้วย หรือ เห็นต่าง หรือการใช้การโกหกแบบ white lie เช่น

- A: That's where you live, Florida?

B: That's where I was born.

- A: Can you hear me?

B: Barely.

- A: Can I borrow your radio?

- B: Oh I can't. The batteries are dead. (White lies)

2.7 การใช้การสันนิษฐานเกี่ยวกับความปรารถนาของผู้ฟัง เช่น

- Wouldn't you like a drink?

- Don't you want some dinner now?

- Don't you think it's marvelous!?

2.8 การใช้มุขตลก เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึก สนุกสนาน ผ่อนคลาย เช่น

- OK if I tackle those cookies now?

- How about lending me this old heap of junk? (H's new Cadillac)

2.9 การแสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้ถึงความปรารถนาของผู้ฟัง เช่น

- Look, *I know* you want the car back by 5 pm, so should I go to town now? (request)

- *I know* you love roses, but the florist didn't have anymore, so I bought you geraniums instead. (offer+apology)

2.10 การเสนอให้ การให้สัญญา

2.11 การมองโลกในแง่ดี เช่น

- Look, I'm sure you won't mind if I borrow your typewriter.

- I'll just help myself to a cookie then – thanks!

- You'll lend me your bike, right?

2.12 การแสดงให้เห็นว่าผู้และผู้ฟังได้ร่วมกิจกรรมเดียวกัน เช่น

- Give *us* a break.

- *Let's* have a cookie, then.

- Shall *we* eat?

2.13 การให้หรือถามหาเหตุผล เช่น

- Why don't you lend me your cottage for the weekend?
- Why don't I help you with that suitcase.

3. ความสุภาพเชิงลบ (Negative politeness) คือกลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดตรงประเด็นแต่มีการตกแต่งถ้อยคำ กลวิธีความสุภาพด้านลบ เป็นกลวิธีแก้ปัญหาคูกถามหรือละเมิดสิทธิผู้อื่นและรักษาไว้ซึ่งความสุภาพในการสื่อสาร แบ่งเป็นกลวิธีต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การใช้รูปภาษาแบบอ้อมค้อม เช่น

- Can you *please* pass me the salt?
- I'm looking for a comb.
- Are you able to post this letter for me?

3.2 การใช้รูปภาษาแสดงคำถาม และคำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูด หรือ คำถาม เช่น

- Bill is a *regular* fish.
- Won't you open the door?
- I *guess* that Harry is coming.
- *Perhaps*, it is beautiful.

3.3 การมองโลกในแง่ร้าย เช่น

- Will be there a cigarette on you?

3.4 การลดอัตราค่าละเมิดโดยใช้คำที่แสดงว่าความคุกคามนั้นเป็นเพียงการรบกวนเพียงเล็กน้อย เช่น

- I *just* want to ask you if I can borrow a little paper.
- Could I have *a taste* of that cake?
- Nothing, just *a little* 5 pesos perhaps.

3.5 การใช้รูปภาษาแสดงการนับถือยกย่องผู้ฟัง เช่น

- We look forward very much to dinning with you.
- Books from your uncle Snuggs's bequest.
- Yes, sir.
- Mr. President, if I could only put your mind at ease...

3.6 การขอโทษ การกล่าวขอโทษแบ่งออกเป็น 4 ประเภทย่อยได้แก่

3.6.1 การแสดงความเข้าใจว่าเป็นการรบกวน เช่น

- I'm sure you must be very busy but....

3.6.2 การแสดงว่าไม่ตั้งใจหรือต้องการจะรบกวน เช่น

- I don't want to bother you, but...

3.6.3 การแสดงเหตุผลที่รบกวน เช่น

- I can't understand a word of this language; do you know where the American Express office is?

3.6.4 การขอโทษหรือขอร้องโดยตรง เช่น

- Excuse me, but...

- Please forgive me if...

3.7 การทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเป็นบุคคลที่สาม เลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง เช่น

- *We* regret to inform you...

- Do this for me.

- It is necessary that...

- It looks like...

- It is regretted that...

- Excuse me, *sir*.

3.8 การแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ เช่น

- Passengers will please refrain from flushing toilets on the train.

- International regulations require that the fuselage be sprayed with DDT.

3.9 การทำให้เป็นนามวลี

- Your good performance on the examinations impressed us favourably.

- It's pleasing to be able to inform you...

3.10 การกล่าวคำขอบคุณ

- I'd be eternally grateful if you would...

- I could easily do it for you.

- I wouldn't be any trouble. I have to go right by there anyway.

- Thank you for feeding me.

4. การพูดอ้อม (Off record) เป็นกลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดอย่างไม่ตรงประเด็น และสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าหนึ่งอย่าง ทำให้เกิดความหมายกำกวม เช่น

- It's cold in here. (ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังปิดหน้าต่าง)
- That window isn't open. (ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเปิดหน้าต่าง)
- It's a little hot. (ผู้พูดต้องการสื่อว่า It's too hot to eat.)
- What can I say? (ผู้พูดต้องการสื่อว่า ไม่สามารถพูดอะไรได้เลยและรู้สึกแย่)
- Harry is a real fish. (ผู้พูดสามารถสื่อได้ว่า แฮร์รี่ว่ายน้ำเก่งเหมือนปลา)

5. การไม่ใช้ถ้อยคำใด ๆ (Don't do the FTA) เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการคุกคามหน้า การใช้ถ้อยคำลักษณะนี้มักใช้กับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการเสียหน้าในระดับสูงที่สุด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ด้านความพึงพอใจ

นิชาภา พิงรัตน์มงคล และพิมพ์ วิโนทัย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม พัทยา ซีแซนด์ชัน รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ณ โรงแรมพัทยาซีแซนด์ชันรีสอร์ทแอนด์สปา ทั้ง 6 ด้าน คือ ในด้านห้องพัก ด้านห้องอาหาร ด้านแผนกต้อนรับ ด้านสปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในโรงแรม และด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากในด้านสปาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในโรงแรม ตามลำดับ นอกจากนั้นเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในคุณภาพของพนักงานสปาเป็นอันดับแรก มากกว่าความรวดเร็วในการให้บริการและการให้บริการของพนักงาน

ดนยา พลบุตร. (2552) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสยาม แอทสยามดิไซน์ โฮเต็ลแอนด์สปา และเพื่อสร้างแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสโกลีฟ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสยาม แอทสยามดิไซน์ โฮเต็ลแอนด์สปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะจากการรวบรวมแบบสอบถามปลายเปิดสามารถสรุปปัญหาเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้ ปัญหาด้านห้องพัก ได้แก่ อ่างอาบน้ำภายในห้องพักมีขนาดเล็กไม่สามารถปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศด้วยตนเองได้ เป็นต้น ปัญหาด้านราคา ได้แก่ นักท่องเที่ยว

ส่วนใหญ่อยากได้ห้องพักราคาถูกลง และอยากได้ส่วนลดที่มากขึ้นทั้งในส่วนของห้องพัก ห้องอาหาร และสปา ปัญหาด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ ลูกค้าต้องการให้มีโปรโมชั่นที่ดี ๆ ออกมาเป็นประจำและอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานบางคนยังใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับแขกไม่ดีเท่าที่ควรทำให้มีปัญหาในการบริการแขก ปัญหาด้านการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าลิฟต์สองตัวที่ทางโรงแรมใช้อยู่ตอนนี้ไม่เพียงพอทำให้เสียเวลาในการรอ ควรจะมีลิฟต์ที่ใช้บริการแขกเพิ่มขึ้น และสระว่ายน้ำค่อนข้างเล็ก รวมทั้งพื้นที่ที่ใช้นั่งพักผ่อนบริเวณสระ ว่ายน้ำด้วย

ฉัฐษรณ กัญจนศิลา นนท์. (2559). ศึกษาการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการทบทวนวรรณกรรมทางวารสารประกอบกับประสบการณ์จากผู้เขียน โดยมีข้อค้นพบที่สำคัญคือ ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมนั้นได้แก่ การเพิ่มพูนคุณค่าลูกค้า การสร้างและการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า การสร้างการบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าจะสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจในระยะยาวและยังเป็นการแสดงศักยภาพขององค์กรอีกด้วย ดังนั้นบริษัทควรมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไรของบริษัท วิธีการเพิ่มรายได้จากลูกค้า และวิธีลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า นอกจากนี้ผู้ประกอบการโรงแรมต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า และต้องคำนึงถึงความพึงพอใจอยู่เสมอ

2. ด้านกลวิธีทางภาษา

กิตติกร เนตรสุวรรณ และ ปณินดา เลอเลิศยุติธรรม. (2557). ศึกษาการกลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นนำ 2 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบกลวิธีความสุภาพทั้งหมด 14 กลวิธี ซึ่งกลวิธีที่ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมากได้แก่ กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการคำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง ส่วนกลวิธีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้น้อยได้แก่ กลวิธีแสดงการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม และกลวิธีการแนะนำ กลวิธีความสุภาพส่วนมากจะเป็น การเลือกใช้กลวิธีที่แสดงเจตนาในการรับผิดชอบด้วยการเสนอการแก้ไขปัญห สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และแสดงความเห็นใจในความรู้สึกของ

ลูกค้าเพื่อเป็นการแสดงความเคารพนับถือ และรักษาหน้าลูกค้าไม่ให้รู้สึกถูกคุกคาม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้

บงกช ตันติวิชัยโสภิต. (2558). การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ พบว่าพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคทำให้เกิดพฤติกรรมร้องเรียนบนโลกออนไลน์มากขึ้น ผลวิจัยในแง่ของการตอบสนองต่อพฤติกรรมมาร้องเรียนธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ในปัจจุบัน พบวิธีการตอบสนองต่อการร้องเรียนทั้งหมด 9 รูปแบบ ได้แก่ รับทราบการร้องเรียน คำขอโทษและแสดงความเสียใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การชี้แจงสาเหตุของปัญหาและการแก้ไขปัญหาตามรูปแบบข้อผิดพลาด เมื่อศึกษาร่วมกับผลลัพธ์ในการตอบสนองใน 3 กรณีตามทฤษฎี Expectation Confirmation คือ ลูกค้าพึงพอใจ รู้สึกเป็นกลาง และไม่พึงพอใจ โดยพบว่ากรณีที่ลูกค้าพึงพอใจนั้น เกิดจากธุรกิจสามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนได้เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง สำหรับกรณีที่ลูกค้ารู้สึกเป็นกลางคือ ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง และกรณีที่ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจนั้นเกิดจาก ไม่มีการตอบสนองและลบกระทุ้งร้องเรียน เกิดข้อผิดพลาดซ้ำเดิม หรือมีการโต้เถียงใช้ความก้าวร้าวกับลูกค้า

3. ด้านปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

เขาวรรณ เลิศกุลาทามนท์ และคณะ. (2555) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ โดยด้านที่ต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุดคือ ด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รองลงมาคือด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และด้านสุดท้ายคือด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแปรงส่วนหน้า นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ และความรู้ความเข้าใจเรื่องจิตวิทยาการบริการ ซึ่งมุมมองในความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม สอดคล้องผลงานวิจัยของ รัตนภรณ์ ชาติวงศ์ และคณะ. (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามมุมมองของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ในพื้นที่ดังกล่าว พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะดังนี้ กล่าวคือ มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรปและอเมริกัน

ลำดับต่อมาคือความสามารถด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรมพื้นฐาน ได้แก่ Microsoft Word และ Microsoft Excel และด้านที่สามคือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะการเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ การจัดการภัตตาหารและการจัดเลี้ยง ทักษะการปูเตียงและการเขียนรายงานสถานะห้องพัก นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องการบุคลากรที่มีใจรักบริการ ขยัน ซื่อสัตย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถให้บริการหรือตอบสนองความต้องการและรับมือข้อร้องเรียนลูกค้าได้

มินตรา ไชยชนะ และคณะ. (2560). ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรมในจังหวัดน่าน จำนวน 30 คน พบว่าโดยภาพรวมปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุดในด้านทักษะการพูด คือ การสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ รองลงมาคือปัญหาในการให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว และปัญหาในการพูดประโยคที่สมบูรณ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องกลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปและอภิปรายผล

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตกลุ่มโรงแรมแบบเจาะจง (Purposive sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลกลวิธีทางภาษาอังกฤษจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 และ 5 ดาว ภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 18 คน ซึ่งโรงแรม/ที่พักดังกล่าวจะต้องถูกระบุรายชื่อเป็นโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม ของจังหวัดเพชรบูรณ์ กับสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเพชรบูรณ์เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ข้อมูลรายชื่อโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม ของจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ระบุเพียงว่าโรงแรมของจังหวัดเพชรบูรณ์มีทั้งสิ้น 148 แห่ง แต่ไม่ได้มีการระบุระดับดาวของโรงแรม จึงไม่สามารถทราบจำนวนโรงแรมระดับ 4 และระดับ 5 ดาวที่มีในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยจึงต้องทำการตรวจสอบระดับดาวจากเว็บไซต์ Booking.com และ Google map หากโรงแรมหรือที่พักใดปรากฏข้อมูลตรงกับทั้งในเว็บไซต์ Booking.com และ Google map ว่าเป็นโรงแรมหรือที่พักระดับ 4 – 5 ดาว ผู้วิจัยจะคัดเข้าเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้อมูลจากเว็บไซต์ Booking.com ระบุว่าจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่มีโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่มีโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

1. De Capoc Resort อำเภอเขาค้อ
2. Sirinati Khao Kho อำเภอเขาค้อ
3. ภูแก้ว & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาค้อ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นของมูลระดับโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ จาก Google map อีกช่องทางหนึ่ง เนื่องจากจะมีการระบุระดับดาวของโรงแรมไว้ด้วยเช่นกัน หลังจากสืบค้นข้อมูลระดับโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์จาก Google map แล้ว พบว่า มีโรงแรมระดับ 5 ดาว 1 แห่ง คือ เดอะบลูสกายรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ

ส่วนโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ระบุไว้จาก Google map มีจำนวน 2 แห่ง ซึ่งข้อมูลระดับโรงแรมตรงกับเว็บไซต์ Booking.com คือ Sirinati Khao Kho อำเภอเขาค้อ และ ภูแก้ว & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาค้อ

แต่เนื่องจากโรงแรม Sirinati Khao Kho อำเภอเขาค้อ ไม่ปรากฏรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลรายชื่อโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม ของจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยจึงคัดรายชื่อออกและกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเหลือเพียงแค่ จาก เดอะบลูสกายรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ

2. ประชากร คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว และ ระดับ 5 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 18 คน

3. งานวิจัยนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างหลักเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว และ ระดับ 5 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 12 คน จากเดอะบลูสกายรีสอร์ท และพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 6 คน จาก ภูแก้ว & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาค้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 18 คน เนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของทั้ง 2 โรงแรมมีจำนวนจำกัด จึงทำให้ได้จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพียงแค่ 18 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

3.2.1 ศึกษางานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมต่อการเก็บข้อมูล

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษในโครงการวิจัย เรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

แบบสอบถาม 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดร่วมกับการตรวจสอบรายการ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง/หน้าที่ ระดับดาวของโรงเรียน การศึกษา ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม ประสบการณ์ทำงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว และจำนวนแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรม/ปี

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ ซึ่งจะใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้ายาวต่างชาติที่มาพักแรมที่โรงแรมในการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านการเดินทาง ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และ ด้านอื่น ๆ รวมทั้งเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อลำดับปัญหาที่มักถูกร้องเรียนมากไปหาน้อย

ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งจะเป็นการตอบคำถามด้วยภาษาอังกฤษ ตามสถานการณ์ที่รวบรวมมาจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 2

3.2.4 นำแบบทดสอบไปให้ผู้มีประสบการณ์/เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

ให้ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3.2.5 ปรับแก้ตามคำแนะนำ

3.2.6 นำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามชุดที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและปัญหาข้อร้องเรียนที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับขณะปฏิบัติงานที่โรงแรมจำนวน 18 ชุด แจกให้กลุ่มเป้าหมายตอบ โดยแบบสอบถามชุดที่ 1 จะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดร่วมกับแบบตรวจสอบรายการ พร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์งานวิจัย และการทำแบบสอบถามเบื้องต้น รวมทั้งนัดวันเวลาในการเก็บแบบสอบถาม

3.3.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามชุดที่ 1 โดยผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม หากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างตอบให้สมบูรณ์ หรือหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวกในการเขียนด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์และบันทึกคำตอบด้วยตนเอง

3.3.3 นำข้อมูลในแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ

3.3.4 นำแบบสอบถามชุดที่ 2 ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์งานวิจัย และการทำแบบสอบถามเบื้องต้น รวมทั้งนัดวันเวลาในการเก็บแบบสอบถาม

3.3.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม หากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างตอบให้สมบูรณ์ หรือหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวกในการเขียนด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์และบันทึกคำตอบด้วยตนเอง

3.3.6 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลการวิจัยในลำดับต่อไป

3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

3.4.1 ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย

3.4.2 ผู้วิจัยใช้สถิติค่าร้อยละ ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ

3.4.3 ผู้วิจัยใช้ผู้วิจัยใช้แนวคิดวันปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎี

ความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ โดยจำแนกข้อมูลตามกลวิธี ใช้วิธีการนับเพื่อหาความถี่ของการใช้กลวิธีทางภาษา แปลค่าเป็นร้อยละ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทโรงแรมและที่พักระดับ 4 และ 5 ดาว ทั้งหมด ภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987) เป็นแนวทางหลักในการจัดประเภทกลวิธีทางภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ โดยการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษนี้จะเกิดขึ้นในสถานการณ์การสนทนากันซึ่งหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของสถานประกอบการประเภทโรงแรมกับแขกต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะข้อมูลภาษาอังกฤษที่ใช้การสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ มานำเสนอในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลเท่านั้น กล่าวคือ เป็นข้อมูลทางภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าใช้สนทนากับแขกชาวต่างชาติ เมื่อแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมมีการแจ้งปัญหาหรือมีข้อร้องเรียนเท่านั้น ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ

ตอนที่ 3 กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

จากการเก็บข้อมูลภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 18 คน ผู้วิจัยได้แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมายดังจะแสดงเป็นคำร้อยละให้เห็นในตารางที่ 1 – 6 ต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงร้อยละตำแหน่ง/หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง/หน้าที่	ร้อยละ
Guest Service Agent	33.33
Receptionist	5.56
Front Office Manager	11.11
Front desk	33.33
Cashier	16.67

จากตาราง 1 แสดงค่าร้อยละตำแหน่ง/หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 18 คน ของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์พบว่า พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนใหญ่ จะอยู่ในตำแหน่ง Guest Service Agent คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากับตำแหน่ง Front desk คิดเป็นร้อยละ 33.33 มากที่สุด โดยพนักงานทั้ง 2 ตำแหน่งนี้จะมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ที่เข้าพักในโรงแรมที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าโดยตรง รองลงมาคือ ตำแหน่ง Cashier คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตำแหน่ง Front Office Manager ร้อยละ 11.11 และตำแหน่ง Receptionist ร้อยละ 5.56 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้เห็นสัดส่วนของพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าว่ามีผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งย่อยที่หลากหลาย แต่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Guest Service Agent Front desk และ Receptionist คือตำแหน่งที่มีหน้าที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ดูแลต้อนรับแขกที่มาพักแรมที่โรงแรมหรือผู้ที่มาติดต่อเรื่องอื่นใดในส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานดังกล่าวต้องทำงานร่วมกันในการต้อนรับและให้บริการในส่วนของการต้อนรับส่วนหน้าเพื่อสร้างความประทับใจแรกให้เกิดแก่แขกที่มาพักแรม รวมทั้งต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาในกรณีที่ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ตาราง 2 ร้อยละระดับดาวของโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับดาว	ร้อยละ
5 ดาว	0.00
4 ดาว	100.00
3 ดาว	0.00
2 ดาว	0.00
1 ดาว	0.00

จากตาราง 2 แสดงถึงค่าร้อยละระดับดาวของธุรกิจโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 18 คน ของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า จากการสืบค้นข้อมูลระดับดาวของโรงแรม/ที่พักในจังหวัดเพชรบูรณ์ทางเว็บไซต์ Booking.com และ Google map เพื่อให้เป็นการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามขอบเขตงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้ว่า กลุ่มเป้าหมายคือ โรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งพบข้อมูลคือ ภูเก็ต & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาชัย เป็นที่พักระดับ 4 ดาว และ เดอะบลูสกายรีสอร์ท เป็นที่พักระดับ 5 ดาว แต่เมื่อผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในส่วนของโรงแรมที่พัก/และโรงแรมทั้ง 2 แห่ง พบว่า ภูเก็ต & แอดเวนเจอร์ พาร์ค รีสอร์ท เขาชัย เป็นที่พักระดับ 4 ดาวตามที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ Booking.com แต่เดอะบลูสกายรีสอร์ท เป็นที่พักระดับ 4 ดาวซึ่งข้อมูลไม่ตรงกับที่ระบุไว้ใน Google map แต่ยังมีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยทั้ง 2 แห่ง เป็นโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 3 ร้อยละการจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม

การจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ	ร้อยละ
ใช่	22.22
ไม่ใช่	77.78

จากตาราง 3 แสดงร้อยละการจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 18 คนนั้น จบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติในส่วนน้อยเพียงแค่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่ได้จบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 ดังนั้นรูปแบบของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในการทำงานฝ่ายต้อนรับจะเป็นรูปแบบง่าย ๆ ไม่ใช้โครงสร้างประโยคที่ซับซ้อน และอาจมีการใช้ไวยากรณ์ที่ผิดแปลกไป อย่างไรก็ดี กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่ตนเองมีมาใช้ในการทำงานจริงได้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอาจมาจากประสบการณ์ทำงานและการเข้ารับการอบรมทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานจากโรงแรมที่ตนเองทำงานอยู่หรือจากองค์กรอื่น ๆ

ตาราง 4 ร้อยละประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม	ร้อยละ
0 – 5 ปี	77.78
6 – 10 ปี	22.22
10 – 15 ปี	0.00
มากกว่า 15 ปี	0.00

จากตาราง 4 แสดงค่าร้อยละประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 18 คนนั้น มีพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 0 – 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 6 – 10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมไม่เกิน 5 ปี ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมค่อนข้างน้อย

ตาราง 5 ร้อยละที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยทำงานโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว หรือ 5 ดาวมาก่อน

ประสบการณ์ทำงานโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว หรือ 5 ดาว	ร้อยละ
เคย	16.67
ไม่เคย	83.33

จากตาราง 5 แสดงค่าร้อยละที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยทำงานโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาว หรือ 5 ดาวมาก่อน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 18 คนนั้น พนักงานที่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อนเป็นส่วนน้อย มีจำนวนเพียงแค่ 3 คน จาก 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และพนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ทำให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อน ดังนั้นมาตรฐานในการให้บริการจึงได้รับจากการอบรมและจากประสบการณ์ทำงานในสถานที่ทำงานปัจจุบันที่ตนเองทำงานอยู่

ตาราง 6 ร้อยละสถิติแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรม/ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถิติ/ปี	ร้อยละ
0 – 100 คน/ปี	33.33
101 – 500 คน/ปี	66.67
501 – 1000 คน/ปี	0.00
มากกว่า 1,000 คน/ปี	0.00

ตาราง 6 แสดงร้อยละสถิติแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรม/ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 18 คนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณสถิติของชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมของตนในต่อ 1 ปี พบว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าร้อยละ 33.33 ให้ข้อมูลว่ามีสถิติของแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมประมาณ 0-100 คน/ปี และพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าร้อยละ 66.67 คิดว่ามีสถิติของแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมประมาณ 101 – 500 คน/ปี อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับโรงแรม/ที่พักระดับ 4-5 ดาวในกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดภูเก็ตที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมแล้วนั้น ถือว่าจังหวัดเพชรบูรณ์มีสถิติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาพักแรมน้อยมาก อาจเนื่องด้วยช่องทางการเดินทางที่ไม่มีสนามบินในการให้บริการ มีเพียงแค่รถโดยสารประจำทางหรือต้องเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวเท่านั้น ซึ่งอาจสร้างความไม่สะดวกสบายแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังนั้นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักในจังหวัดเพชรบูรณ์จึงมีโอกาสดำเนินการประชาสัมพันธ์ในการสื่อสารกับแขกชาวต่างชาติอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก

4.2 ปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม

จากการเก็บข้อมูลภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 18 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใส่หมายเลข 1-7 ลงในช่องหน้าตัวเลือกปัญหาที่กำหนดให้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะอาด ค่าอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านการเดินทาง ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านอื่นๆ เพื่อเรียงลำดับความถี่ในการที่เจ้าหน้าที่ต้อนรับได้รับแจ้งปัญหาจากแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมจากมากไปน้อย พร้อมทั้งยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง ดังแสดงในตารางที่ 7 - 13

ตาราง 7 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมใน
ด้านบุคลากร

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านบุคลากร	72.22	5.55	0.00	0.00	5.55	16.66	0.00

จากตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในอันดับ 1 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมาคือ อันดับ 6 ร้อยละ 16.66 อันดับ 2 และ อันดับ 5 ร้อยละ 5.55 และ อันดับ 6 น้อยที่สุด ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านบุคลากรของโรงแรมอยู่ในระดับสูง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดหรือสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ ลูกจ้างชาวต่างชาติที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่น ๆ ที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ และพนักงานให้บริการแย่มาก เป็นต้น

ตาราง 8 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมใน
ด้านความสะอาด

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านความสะอาด	27.77	11.11	11.11	11.11	33.33	5.55	0.00

จากตารางที่ 8 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านความสะอาดอยู่ในอันดับ 5 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ อันดับ 1 ร้อยละ 27.77 อันดับ 2 และ อันดับ 3 ร้อยละ 11.11 และอันดับ 6 น้อยที่สุด ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านความสะอาดของโรงแรมอยู่บ้าง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ห้องพักรมกลิ่นเหม็น ห้องพักไม่

สะอาด พบเส้นผมบนพื้นห้องพัก สระว่ายน้ำไม่สะอาด แม่บ้านลืมเปลี่ยน slipper พรหมเช็ดเท้า และ ชักผ้าปูเตียงไม่สะอาดยังมีคราบติด ห้องพักไม่สะอาด มีฝุ่น มีทราย และห้องพักไม่ได้ทำความสะอาดหรือแม่บ้านไม่ได้ทำห้องก่อนแขกเข้าพัก เป็นต้น

ตาราง 9 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.55	38.88	16.66	27.77	5.55	5.55	0.00

จากตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในอันดับ 2 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 38.88 รองลงมาคือ อันดับ 4 ร้อยละ 27.77 อันดับ 3 ร้อยละ 16.66 และอันดับ 1 อันดับ 5 และอันดับ 6 น้อยที่สุด ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมอยู่มาก ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ไม่มี free wi-fi สัญญาณ wi-fi ไม่ถึงห้องพัก wi-fi ช้ามาก เชื่อมต่อยาก ไม่มีสระว่ายน้ำ โรงแรมไม่มีสปา ควรให้บริการรถออร์โรว์-ส่งแขกระหว่างห้องพักและ lobby อุปกรณ์อำนวยความสะดวกห้องพักชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น ไม่ทราบข้อมูลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ เลย สระว่ายน้ำมีขนาดเล็ก ลานจอดรถมีขนาดเล็ก ไม่เพียงพอเข้าจอด สระว่ายน้ำปิดเร็วเกินไป (เปิดให้บริการถึงแค่ 2 ทุ่ม) เป็นต้น

ตาราง 10 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมใน ด้านสถานที่

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านสถานที่	11.11	16.66	33.33	22.22	11.11	5.55	0.00

จากตารางที่ 10 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านสถานที่อยู่ในอันดับ 3 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ อันดับ 4 ร้อยละ 22.22 อันดับ 2 ร้อยละ 33.33 และอันดับ 1 อันดับ 5 น้อยที่สุด ร้อยละ 11.11 และอันดับ 6 น้อยที่สุด ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านสถานที่ของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้งได้แก่ หาโรงแรมได้ยากมาก ป้ายบอกทิศทางของโรงแรมไม่ชัดเจน Google map แจ้งตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมผิด Club house อยู่ไกลจากห้องพัก ห้องพักไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่มีที่จอดรถใกล้ห้องพักแขกต้องการขับรถไปจอดไว้ที่ห้องพักของตนเอง ไม่ต้องการจอดในที่จอดรถรวม ห้องพักติดถนนเกินไป มีเสียงดังรบกวน ห้องที่จองไม่ตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้ายาจะจองมาผิด type ทำให้เกิดปัญหาในการ move ห้องหรือ อัปเกรดไปห้องที่ดีกว่าเดิมและทำให้ห้องไม่เพียงพอแต่แขก โรงแรมอยู่ไกลจากสถานที่ท่องเที่ยว ระยะทางของโรงแรมกับแหล่งท่องเที่ยวอยู่ใกล้กัน และการเดินทางลำบาก เป็นต้น

ตาราง 11 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านการเดินทาง

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านการเดินทาง	5.55	11.11	27.77	22.22	11.11	5.55	16.66

จากตารางที่ 11 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านการเดินทางอยู่ในอันดับ 3 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 27.77 รองลงมาคือ อันดับ 4 ร้อยละ 22.22 อันดับ 7 ร้อยละ 16.66 อันดับ 2 และอันดับ 5 ร้อยละ 11.11 อันดับ 1 และ อันดับ 6 น้อยที่สุด ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านการเดินทางของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้งได้แก่ ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง ป้ายบอกทางข้างถนนไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ ที่พักริเวณใกล้เคียงชื่อคล้ายกับชื่อของโรงแรมที่แขกมาพักทำให้เดินทางไป

ผิดที่ และเสียเวลา ลูกค้าจะมีปัญหาเกี่ยวกับการออกไปยังสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากระบบบริการของทางโรงแรมไม่เพียงพอ และไม่ชำนาญเส้นทาง ไม่มีป้ายบอกทางเข้าโรงแรมตรงปากซอย/ ป้ายบอกทางเข้าซอยเล็กและมองเห็นได้ลำบาก/ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน เป็นต้น

ตาราง 12 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	0.00	0.00	11.11	16.66	33.33	38.88	0.00

จากตารางที่ 12 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในอันดับ 6 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 38.88 รองลงมาคือ อันดับ 5 ร้อยละ 33.33 อันดับ 4 ร้อยละ 16.66 และอันดับ 3 น้อยที่สุด ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมน้อย ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ควรมีการระบุเมนูอาหารที่แนะนำ/หรือเป็นจุดเด่นของโรงแรม อาหารไม่หลากหลาย ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการของห้องอาหาร และห้องอาหารปิดเร็วเกินไป เป็นต้น

ตาราง 13 ร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านอื่น ๆ

ประเด็นปัญหา	อันดับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหา (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านอื่น ๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	5.55	0.00	94.44

จากตารางที่ 13 แสดงค่าร้อยละความถี่ของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมในด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาอื่น ๆ อยู่ในอันดับ 7 มากที่สุด จากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมาคือ

และอันดับ 5 ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ของโรงแรมอยู่ในระดับน้อยมาก ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ เสียงห้องข้าง ๆ ระบายน้ำ เชื้อคือนานเกินไป ไม่มีบริการรถรับส่งไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่เพียงพอ เป็นต้น

4.3 กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ

จากการเก็บข้อมูลภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ทั้งหมด 71 ข้อมูล และนำข้อมูลทางภาษามาเพื่อจำแนกประเภทกลวิธีโดยใช้แนวคิดจันปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson. 1987) พบว่า มีการปรากฏของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแสดงความสุภาพในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง ทำให้จำแนกเป็นกลวิธีได้ทั้งหมด 15 กลวิธี โดยเรียงลำดับความถี่ในการปรากฏกลวิธีทางภาษาจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กลวิธีกล่าวคำขอโทษ กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอให้ กลวิธีการให้คำสัญญา กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ กลวิธีการแนะนำ กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่ายินดีแก่ผู้ฟัง กลวิธีการให้หรือถาม กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม กลวิธีการใช้อนุภาคแสดงความเล็กน้อย กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง และกลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 14

ตาราง 14 ร้อยละของกลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ

กลวิธีหลัก	กลวิธีย่อย	ร้อยละ
กลวิธีตรงไปตรงมา (baldly)	1. กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา	2.63
	รวม	2.63
กลวิธีปรับแต่งถ้อยคำ (with redress)	1. กลวิธีกล่าวคำขอโทษ	25.70
	2. กลวิธีการเสนอให้	20.40
	3. กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยยกย่องผู้ฟัง	10.52

ตาราง 14 (ต่อ)

กลวิธีหลัก	กลวิธีย่อย	ร้อยละ
กลวิธีปรับแต่งถ้อยคำ (with redress)	4. กลวิธีการให้คำสัญญา	9.76
	5. กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ	9.21
	6. กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง	5.92
	7. กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคาม หน้าเป็นเหมือนกฎ	3.30
	8. กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่าสนใจ แก่ผู้ฟัง	1.97
	9. กลวิธีการให้หรือถามเหตุผล	1.97
	10. กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่ มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม	1.97
	11. กลวิธีการใช้อนุภาคแสดงความ เล็กน้อย	1.97
	12. กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ ใจในตัวผู้ฟัง	0.65
	13. กลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของ ผู้พูดและผู้ฟัง	0.65
	รวม	90.67
กลวิธีไม่ตรงประเด็น (off record)	1. กลวิธีการแนะนำ	3.30
	รวม	3.30

จากตาราง 14 แสดงค่าร้อยละของกลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่
แขกชาวต่างชาติ พบว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้
กลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ จากกลุ่ม
กลวิธีปรับแต่งถ้อยคำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.67 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มกลวิธีไม่ตรงประเด็น
คิดเป็นร้อยละ 3.30 และกลุ่มกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลุ่มกลวิธีตรงไปตรงมา คิดเป็นร้อยละ 2.63

การที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการเลือกใช้กลุ่ม
กลวิธีปรับแต่งถ้อยคำมากที่สุดเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่แขกชาวต่างชาติที่มาพักในโรงแรมนั้น
อาจเนื่องมาจากการปรับแต่งถ้อยคำแสดงถึงการได้รตรองการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ให้เกียรติแขก

ที่มาพักที่โรงแรม และมีเจตนาที่จะไม่ใช่ถ้อยคำที่รุนแรงหรือตรงเกินไป เนื่องจากอาจส่งผลให้ผู้ฟังเสียหน้าและเสียความรู้สึกได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อที่ไม่ดีแก่องค์กร ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียงและสูญเสียรายได้ไป

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดภาษาและเจตนาของผู้พูดที่ปรากฏในแต่ละกลุ่มกลวิธี เรียงลำดับจากกลุ่มกลวิธีตรงไปตรงมา (baldly) กลุ่มกลวิธีปรับแต่งถ้อยคำ (with redress) และกลุ่มกลวิธีไม่ตรงประเด็น (off record)

3.1 กลุ่มกลวิธีตรงไปตรงมา baldly

เป็นการพูดตรงไปตรงมาเมื่อผู้พูดรู้สึกถ้อยคำที่ตนเองได้พูดไปนั้น ไม่เกิดการคุกคามหน้าหรือเกิดการคุกคามหน้าน้อยมากต่อผู้ฟัง ประกอบไปด้วยกลวิธีย่อยจำนวน 1 กลวิธี ได้แก่ ให้เหตุผลแบบตรงไปตรงมาซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดของกลวิธีดังต่อไปนี้

3.1.1 กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา หมายถึงการพูดหรือตอบคำถามที่ไม่มีการปรับแต่งถ้อยคำใด ๆ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.63 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาของแขกชาวต่างชาติ คือ ‘don’t worry’ ‘we don’t have any spa’ ‘it’s not far from your room’ และ ‘Our management is on the process to solve the problem’ ดังตัวอย่าง (1) – (4)

ตัวอย่าง

- (1) I’m sorry for that, sir. She is a new staff but don’t worry, I’m here to help you. What can I do for you, sir?
- (2) I’m sorry, madam, but we don’t have any spa.
- (3) Clubhouse is only 500 meters away from your room, sir. It’s not far from your room.
- (4) Our management is on the process to solve the problem.

จากตัวอย่าง (1) ปรากฏถ้อยคำการกล่าวตรงไปตรงมาที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าใช้คือ ‘don’t worry’ ซึ่งเป็นถ้อยคำที่กล่าวอย่างตรงไปตรงมาแต่มีเจตนาสร้างความสบายใจให้แก่ผู้ฟัง แม้จะเป็นถ้อยคำที่ไม่ได้มีการปรับแต่งใด ๆ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ฟังได้ เนื่องจากการใช้ร่วมกับกลวิธีการเสนอให้เพื่อเสนอตัวเข้าให้ความช่วยเหลือแก่แขกชาวต่างชาติ

ส่วนในตัวอย่าง (2) – (4) ปรากฏการใช้คำว่า ‘we don’t have any spa’ ‘it’s not far from your room’ และ ‘Our management is on the process to solve the problem’ เป็นการแจ้งข้อมูลตามสภาพจริงของโรงแรมให้แขกชาวต่างชาติทราบโดยตรงไปตรงมา โดยสิ่งที่เจ้านั้นผู้พูดอาจคิดว่าการแจ้งข้อมูลตามสภาพจริงของโรงแรมเหล่านี้จะไม่ทำให้ผู้ฟังเกิดการเสียหน้าหรือไม่พอใจแต่อย่างใด

3.2 กลุ่มกลวิธีปรับแต่งถ้อยคำ (with redressive action)

ในกลุ่มกลวิธีปรับแต่งถ้อยคำนี้ จะประกอบไปด้วยกลวิธีแสดงความสุภาพเชิงบวก และกลวิธีแสดงความสุภาพเชิงลบ ที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งกลวิธีย่อยได้ทั้งสิ้นจำนวน 13 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีกล่าวคำขอโทษ กลวิธีการเสนอให้ กลวิธีการใช้รูปภาพแสดงการนับถ้อยยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการให้คำสัญญา กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่ น่าสนใจแก่ผู้ฟัง กลวิธีการให้หรือถามเหตุผล กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูด หรือคำกำกวม กลวิธีการใช้อนุภาคแสดงความเล็กน้อย กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง กลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดของกลวิธีดังต่อไปนี้

3.2.1 กลวิธีกล่าวคำขอโทษ เป็นกลวิธีทางภาษาพื้นฐานหนึ่งที่ต้องใช้ในการตอบข้อเรียนหรือเมื่อมีการแจ้งปัญหาจากผู้เข้ารับบริการ เนื่องด้วยเกิดความผิดพลาดจากการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งของโรงแรม (กิตติกร เนตรสุวรรณ และ ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2557: 33) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุด เนื่องจากต้องการแสดงเจตนารับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะไม่ได้เป็นผู้กระทำ ความผิดนั้นเองก็ตาม โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.65 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาของแขกชาวต่างชาติ คือการใช้คำว่า ‘sorry’ ‘apology’ และ ‘apologize’ ดังตัวอย่าง (5) – (15)

การใช้ sorry เพื่อแสดงการขอโทษ

ตัวอย่าง

- (5) Sorry, most of our staffs are in process of English learning.
- (6) I’m sorry for that, sir.

(7) We are sorry but our golf cart service available for check-in and check-out only.

(8) We are really sorry, sir. I will inform a housekeeper to clean your room immediately.

(9) We are so sorry, we will send a maid to your room immediately.

(10) I'm sorry and apologize for your inconvenience.

จากตัวอย่าง (5)-(10) แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีการใช้คำแสดงการขอโทษด้วยคำว่า 'sorry' อาจจะพูดโดยอยู่ในรูปแบบประโยคสมบุรณ์เช่น I'm sorry. ดังตัวอย่าง (6) หรือ We are sorry. ดังตัวอย่าง (7) แต่ในบางครั้งปรากฏการใช้คำแบบคำเดียว เช่น sorry ดังตัวอย่าง (5) นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าการกล่าวคำขอโทษนั้น แม้ผู้พูดจะมีเพียงแค่คนเดียวก็สามารถใช้สรรพนาม 'we' อ้างถึงการขอโทษในภาพรวมขององค์กรได้ ดังตัวอย่าง (7 - (9) อย่างไรก็ตามการแสดงความรับผิดชอบโดยการขอโทษนั้นมักจะปรากฏการเน้นย้ำความรู้สึกของผู้พูดว่าเสียใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นและทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่าง ๆ ขึ้นมา ผู้พูดจึงมีการใช้ 'so' 'really' ดังตัวอย่าง (8) และ (9) รวมทั้งมีการใช้คำแสดงการขอโทษซ้ำ ๆ เพื่อแสดงการเน้นย้ำความรู้สึกเสียใจ ดังตัวอย่าง (10) มีการใช้ 'sorry' และ 'apologize' ในประโยคเดียวกัน

การใช้ **apologize** เพื่อแสดงการขอโทษ

ตัวอย่าง

(11) I apologize for your inconvenience. Let me show you the map of the hotel location from this brochure.

(12) I do apologize for our employee that made you upset so I will tell our supervisor come to talk and take care of you Sir/Madam.

(13) We apologize about the cleanliness and will send a staff to deep clean your room.

(14) We do apologize Sir/Madam I will tell my supervisor and room controller to change the new room for you.

จากตัวอย่าง (11) – (14) พบการใช้คำว่า 'apologize' ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อแสดงการขอโทษแทนคำว่า 'sorry' เนื่องจากผู้พูดมีเจตนาใช้ 'apologize' เพื่อแสดงการขอโทษอย่างเป็นทางการมากกว่า 'sorry' คำว่า apologize จะใช้อยู่ในรูปประโยคสมบุรณ์เสมอเนื่องจากเป็นคำกริยาที่ต้องตามหลังประธานในประโยค จึงสามารถใช้ได้กับประธานในประโยคทั้ง I เมื่อผู้พูด

ต้องการกล่าวคำขอโทษในนามของตนเอง และ We ในกรณีที่ผู้พูดต้องการกล่าวคำขอโทษโดยภาพรวมของโรงแรม ดังตัวอย่างประโยค (13) – (14) นอกจากนี้พบการเน้นย้ำความรู้สึกเสียใจของผู้พูดด้วยการใช้คำว่า ‘do’ นำหน้า ‘apologize’ ดังตัวอย่าง (12) และ (14)

การใช้ apology ในการแสดงการขอโทษ

ตัวอย่าง

(15) On behalf of team, please accept my apologies this matter. I would address your feedback to the manager. And I will be the one who take care of you. For only little problems please do not hesitate to contact me at many time.

จากตัวอย่าง (15) พบการใช้คำว่า apology ซึ่งเป็นคำนาม แสดงกล่าวคำขอโทษแบบเป็นทางการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยมีการใช้คำดังกล่าวในรูปพหูพจน์ ‘apologies’

3.2.2 กลวิธีการเสนอให้ เป็นการใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาหรือตอบรับข้อร้องเรียนให้แก่ชาวต่างชาติที่เข้าพักที่โรงแรมเบื้องต้น ซึ่งการเสนอให้ผู้พูดอาจเสนอตัวให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เสนอตัวในการประสานงานกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ไขปัญหา หรืออาจเป็นการเสนอสิ่งตอบแทนให้กับผู้ฟัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ฟัง โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.40 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ส่วนใหญ่ คือ การใช้คำว่า ‘I/we will+คำกริยา’ และการใช้รูปประโยคในการเสนอความช่วยเหลือ คือ I’m here to help you. และ What can I do for you, sir? ดังตัวอย่าง (16) – (24)

เสนอตัวช่วยเหลือ

ตัวอย่าง

(16) I’m sorry for that, sir. She is a new staff but don’t worry, I’m here to help you.
What can I do for you, sir?

(17) I will communicate with you by myself and this is my personal mobile phone for any urgent matter.

(18) On behalf of team, please accept my apologies this matter. I would address your feedback to the manager. And I will be the one who take care of you. For only little problems please do not hesitate to contact me at many time.

จากตัวอย่าง (16) พนักงานต้อนรับใช้รูปประโยคในการสื่อเจตนาที่จะเสนอตนเองให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องเรียน โดยปรากฏการย้าถ้อยคำในการต้องการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยการใช้ I'm here to help you. และตามด้วย What can I do for you, sir? ซึ่งทั้งสองประโยคแสดงเจตนาในการต้องการให้ความช่วยเหลือเหมือนกัน ส่วนตัวอย่าง (17) และ (18) ผู้พูดใช้รูปภาษาในการเสนอตัวช่วยเหลือผู้ฟังด้วยการใช้ I/We will ตามด้วยคำกริยาที่แสดงถึงการกระทำที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ด้วยตัวผู้พูดเอง

เสนอตัวในการประสานงานกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ไขปัญหา

ตัวอย่าง

(19) I do apologize for our employee that made you upset so I will tell our supervisor come to talk and take care of you Sir/Madam.

(20) We are really sorry, sir. I will inform a housekeeper to clean your room immediately.

(21) We are apologize about the cleanliness and will send a staff to deep clean your room.

จากตัวอย่าง (19) – (21) ผู้พูดใช้รูปภาษาในการเสนอตัวช่วยเหลือผู้ฟังด้วยการใช้ I/We will ตามด้วยคำกริยาที่แสดงถึงการกระทำที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น แต่เป็นกรณีที่ผู้พูดไม่ได้เป็นผู้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองจึงต้องประสานบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องและสามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้

เสนอสิ่งตอบแทน

ตัวอย่าง

(22) We do apologize, Sir/Madam. I will tell my supervisor and room controller to change the new room for you.

(23) Sorry for your inconvenience, we will change and upgrade the new room for you.

(24) I'm sorry and apologize for our mistake, and I will change your food immediately.

จากตัวอย่าง (22) – (24) พนักงานฝ่ายต้อนรับใช้รูปภาษา I/We will ตามด้วยคำกริยาที่แสดงถึงการกระทำที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นพร้อมให้สิ่งชดเชยหรือสิ่งตอบแทนเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียน เช่น การเปลี่ยน

ห้องพักให้ใหม่ การอัปเดตห้องพักให้เป็นห้องพักในระดับที่ดีขึ้น และการเปลี่ยนอาหารจานใหม่ให้ทันที

3.2.3 กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยกย่องผู้ฟัง เป็นการใช้อย่างคำที่แสดงถึงการให้เกียรติผู้ฟัง ให้ผู้ฟังได้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และยังเป็นการแสดงความสุภาพของผู้พูดอีกด้วย โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.52 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้มีปรากฏแค่ 2 คำ คือ Sir และ Madam ดังตัวอย่าง (25) – (26)

ตัวอย่าง

(25) Our restaurant opens in the morning only. Sorry about that Sir/madam.

(26) The restaurant has the European cuisine, madam.

จากตัวอย่าง (25) และ (26) พบการใช้คำแสดงการนับถ้อยกย่องผู้ฟังเพียงแค่ 2 คำเท่านั้น คือ Sir ใช้เรียกแทนผู้ฟังที่เป็นผู้ชาย และ Madam ผู้ฟังที่เป็นผู้หญิง การใช้คำแสดงการนับถ้อยกย่องผู้ฟังของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นก็เพื่อต้องการให้เกียรติแก่ผู้ฟังที่เป็นแขกของโรงแรม เป็นบุคคลที่สำคัญ ถึงแม้ว่าจะมีการร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ แต่พนักงานก็ยังมีหลักในการทำงานว่าต้องให้เกียรติลูกค้าเสมอ

3.2.4 กลวิธีการให้คำสัญญา เป็นการแสดงความต้องการของผู้พูดที่จะดำเนินการแก้ไขต่อข้อร้องเรียนในปัญหาด้านต่างๆ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.76 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ I/We will เพื่อแสดงการให้คำสัญญาว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหามาจากข้อร้องเรียนให้ในอนาคต ดังตัวอย่าง (27) – (30)

ตัวอย่าง

(27) I've noted for your comment. I will address to whom concern in order.

(28) Thank you for your suggestion. We will inform Food and Beverage director immediately.

(29) I'm sorry for your inconvenience. We will improve it.

(30) We are so sorry about it and will contact Google to change to new location.

จากตัวอย่าง (27) และ (30) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้รูปภาษา I/We will ตามด้วยคำกริยาเพื่อให้คำสัญญาต่อผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการในการแก้ไขปัญหาต่อไปในอนาคต

3.2.5 กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเห็นคุณค่าต่อข้อร้องเรียนของผู้ฟัง และมีความยินดีที่ได้รับข้อร้องเรียนเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป การกล่าวคำขอบคุณจะทำให้ผู้ร้องเรียนปัญหาได้รู้สึกดีต่อผู้รับข้อร้องเรียนและโรงแรมที่เห็นคุณค่าและยอมรับฟังความคิดเห็นของตนเองอีกด้วย โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.21 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ การกล่าวคำว่า thank you โดยตรง ดังตัวอย่าง (31) – (33)

ตัวอย่าง

(31) Thank you for your information, I will inform IT to fix it for you.

(32) Thank you for your extension, however I will inform to housekeeper to clean your room again.

(33) Thank you for your comment and may I take note to my manager.

จากตัวอย่าง (31) และ (33) พนักงานใช้คำว่า thank you แสดงการขอบคุณที่แขกของโรงแรมได้แจ้งข้อร้องเรียนซึ่งเป็นปัญหาทำให้แขกชาวต่างชาติที่พักในโรงแรมได้รับความไม่สะดวกสบาย และทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่ามีคนเข้าใจในและเห็นคุณค่าปัญหาที่เขาพบเจอ และพนักงานต้อนรับเห็นความสำคัญว่าข้อร้องเรียนนั้นสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการและโรงแรมได้ต่อไป

3.2.6 กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง เป็นการกล่าวเพื่อแสดงเจตนาของผู้พูดว่าต้องการจะดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นการใช้รูปภาษาที่แสดงการขออนุญาตเป็นการชี้ให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้ตัดสินใจกระทำการใด ๆ โดยไม่สนใจการตัดสินใจของผู้ร้องเรียน โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.92 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ การกล่าวคำว่า ‘May I...’ ‘Would you mind if I...’ และ ‘Let me...’ และ ‘Could you’ ดังตัวอย่าง (34) – (37)

ตัวอย่าง

- (34) Thank you for your comment and may I take note to my manager.
- (35) We so sorry to hear that. Would you mind if I send the housekeeper to touch up.
- (36) Let me give you the map in English.
- (37) I'm sorry, sir. Could you please wait a minute? I'll tell a housekeeper to clean you room now.

จากตัวอย่าง (34) – (36) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีการใช้รูปภาษาเพื่อแสดงการขออนุญาตและรูปภาษาเพื่อแสดงการขอร้องในตัวอย่าง (37) ในการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การใช้รูปภาษาที่แสดงการขออนุญาตของผู้พูดก็เพื่อให้ผู้ฟังได้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในการร่วมตัดสินใจ แต่การใช้ภาษาในสถานการณ์จริงเป็นเพียงแค่พนักงานต้อนรับมีเจตนาจะแจ้งให้แขกทราบเท่านั้นว่าตนเองจะดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร

3.2.7 กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ ในหลายครั้งที่ผู้ร้องเรียนมักไม่เห็นด้วยกับกฎหรือข้อปฏิบัติที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ เพราะรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความสะดวกสบาย แล้วผู้รับข้อร้องเรียนก็ไม่สามารถที่จะแก้ไขหรือหาทางออกให้กับข้อร้องเรียนนั้น ๆ ได้ การกล่าวอ้างเรื่องกฎหรือข้อปฏิบัติของทางโรงแรมให้ผู้เข้าพักทราบจึงเป็นเรื่องที่ผู้พูดพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมและไม่ได้ทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังแต่อย่างใด โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.30 ดังตัวอย่าง (38) – (42)

ตัวอย่าง

- (38) The hotel cleans the pool in the morning and evening everyday but for your comfortable, I'll tell the staff to check it.
- (39) As this is the public pool which connects to the pool access room. So their private is also concern. Kindly understand us and sorry for the inconvenience.
- (40) We are sorry but our golf cart service available for check-in and check-out only.
- (41) We are sorry but our restaurant opens from 7 a.m. – 9 p.m. only.
- (42) Our restaurant opens in the morning only. Sorry about that Sir/madam.

อย่างไรก็ดี แม้ว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับจะเลือกตอบรับข้อร้องเรียนโดยการอ้างถึงกฎหรือข้อปฏิบัติของโรงแรม แต่เพื่อการแสดงความสุภาพจึงมีการใช้กลวิธีอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น กลวิธีการให้คำสัญญา ดังตัวอย่าง (38) กลวิธีการขอโทษ ดังตัวอย่าง (39) – (42)

3.2.8 กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่าสนใจแก่ผู้ฟัง เป็นกลวิธีในการบอกเล่าข้อมูล หรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้น่าสนใจ เพื่อดึงดูดให้ผู้ฟังคล้อยตามและสนใจ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 ดังตัวอย่าง (43) – (45)

ตัวอย่าง

(43) It's about 10 kilometers while you can enjoy sightseeing lots of shop on the way to there.

(44) We are pleased to introduce the most beautiful and popular place, Wat Pha Son Kaew. It's very close to here. You can drive by yourself or go there with a hotel's driver.

(45) I would like you to take this opportunity to explore the street shops which full of local foods and are around the hotel.

จากตัวอย่าง (43) – (45) เป็นการร้องเรียนเรื่องที่ค้างของโรงแรมอยู่ห่างไกลจากสถานที่ท่องเที่ยว หรือห้างสรรพสินค้า แยกต่างหากที่พักในโรงแรมรู้สึกไม่สะดวกสบายในการเดินทาง เนื่องจากไม่ชำนาญทาง พนักงานต้องรับส่วนหน้าจึงมีการใช้ถ้อยคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งซื้อขายสินค้าว่ามีจุดที่น่าสนใจอย่างไร เพื่อลดความไม่พึงพอใจด้านความลำบากในการเดินทางลงโดยเพิ่มความพึงพอใจในข้อดีจากเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจแทน

3.2.9 กลวิธีการให้หรือถามเหตุผล เป็นการอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องเรียนสนใจ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 รูปภาพที่ใช้แสดงเหตุผลคือ so ดังตัวอย่าง (46) และใช้รูปประโยคบอกเล่า ในการแจ้งเหตุผลต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดเข้าใจในความไม่พึงพอใจและเข้าใจในปัญหาพร้อมทั้งพยายามจะแก้ไข แต่ในบางครั้งข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งไม่สามารถแก้ไขได้เนื่องจากเนื่องจากเป็นข้อปฏิบัติของทางโรงแรม ดังตัวอย่าง (47)– (48)

ตัวอย่าง

(46) As this is the public pool which connects to the pool access room. So their private is also concern. Kindly understand us and sorry for the inconvenience.

(47) Sorry, most of our staffs are in process of English learning.

(48) I'm sorry for that, sir. She is a new staff but don't worry, I'm here to help you.

What can I do for you, sir?

จากตัวอย่าง (46) ในกรณีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับได้รับการร้องเรียนเรื่องสระว่ายน้ำปิดให้บริการเร็วเกินไป แต่ข้อร้องเรียนนี้พนักงานไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขปัญหาก็ได้ เนื่องจากเป็นข้อปฏิบัติของทางโรงแรม พนักงานต้อนรับจึงตอบรับการร้องเรียนด้วยการให้เหตุผลที่จะต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของแขกทุกคนที่มาพักในโรงแรม โดยปรากฏคำว่า 'so' ในการแสดงเหตุผล ดังตัวอย่าง (46) และพบใช้รูปประโยคต่าง ๆ ในการบอกเล่าเหตุผล ดังตัวอย่าง (47) ในกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ในโรงแรมไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ จึงได้มีการให้เหตุผลด้วยการใช้ประโยคบอกเล่าให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนกำลังได้รับการอบรมความรู้เรื่องภาษาอังกฤษอยู่ แสดงให้เห็นเจตนาของโรงแรมที่พยายามจะตอบสนองความต้องการของแขกชาวต่างชาติในเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษให้ได้มากที่สุด และตัวอย่าง (48) ในกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้เช่นเดียวกัน พนักงานฝ่ายต้อนรับที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้จึงเข้าทำการให้บริการแทน และใช้รูปประโยคบอกเล่าให้เหตุผลแก่แขกต่างชาติว่า พนักงานคนดังกล่าวเพิ่งเริ่มทำงาน เป็นพนักงานใหม่ อาจจะยังไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่จึงมีกลวิธีในการเสนอตัวเข้าช่วยเหลือแทนเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจและพึงพอใจ

3.2.10 กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม

บางครั้งการใช้ถ้อยคำที่แสดงความไม่มั่นใจหรือคำกำกวมแทรกอยู่ในการตอบรับข้อร้องเรียนนั้น เพราะผู้พูดไม่อยู่ในฐานะที่จะตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับร้องเรียนมาได้ แต่มีการใช้ถ้อยคำที่แสดงความน่าจะเป็นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้ฟัง ซึ่งผู้พูดไม่ได้ยืนยันชัดเจนว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้จริง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจขึ้น หรือทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่อาจจะได้รับการแก้ไข โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 รูปภาษาที่ใช้บ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม คือ 'perhaps' 'too' และ 'about' ดังตัวอย่าง (49) – (51)

ตัวอย่าง

(49) I do apologize about this problem I will talk with my manager, perhaps we will change and upgrade the new room for you.

(50) It's actually not too far, sir/madam. You can get to the Wat Pha Son Kaew by car which only 30 minutes. Go straight on the main road about 5 kilometers. You will see the temple's sign and then turn left and keep straight for about 2 kilometers only.

(51) It's about 10 kilometers while you can enjoy sightseeing lots of shop on the way to there.

จากตัวอย่าง (49) เป็นการตอบรับข้อร้องเรียนในเรื่องแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมพบว่าห้องพักไม่เป็นไปตามข้อตกลงหรือที่ได้ประกาศไว้บนเว็บไซต์และขอเปลี่ยนห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าซึ่งเป็นผู้รับข้อร้องเรียนอาจไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะสามารถทำตามข้อเรียกร้องของแขกได้หรือไม่เพราะการตัดสินใจขึ้นอยู่กับหัวหน้างาน จึงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้แขกเกิดความสบายใจว่าตนเองพยายามหาทางชดเชยให้อยู่ โดยใช้คำว่า 'perhaps' แปลว่า บางที ซึ่งหมายความว่าผลการตัดสินใจของหัวหน้างานอาจจะให้เปลี่ยนห้องให้หรืออาจจะไม่เปลี่ยนห้องให้แขกก็ได้ ส่วนตัวอย่าง (50) เป็นการตอบข้อร้องเรียนเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่แขกที่เข้าพักรู้สึกว่ายู่ห่างไกลจากที่พักมาก พนักงานต้อนรับจึงใช้ถ้อยคำแสดงความกำกวมคือคำว่า 'not too far' เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ไม่ไกลมากจากโรงแรม ซึ่งในทางกลับกันผู้พูดก็ไม่ได้ยืนยันชัดเจนว่าโรงแรมกับสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ใกล้กัน ส่วนการใช้คำว่า about ในตัวอย่าง (50) – (51) เพื่อแสดงการประมาณระยะทางให้การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ให้แก่ผู้ฟังเท่านั้น โดยที่ผู้พูดก็ไม่ได้มีความมั่นใจถึงระยะทางที่แท้จริง

3.2.11 กลวิธีการใช้นุภาคแสดงความเล็กน้อย เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ลดขนาดของปัญหาให้ดูเล็กลง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจและรู้สึกว่าปัญหาของตนเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยเท่านั้น โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 ภาษที่ใช้บ่งชี้แสดงความเล็กน้อย คือ 'only' 'little' 'just' และ 'quite easy' ดังตัวอย่าง (52)– (54)

ตัวอย่าง

(52) On behalf of team, please accept my apologies this matter. I would address your feedback to the manager. And I will be the one who take care of you. For only little problems please do not hesitate to contact me at any time.

(53) It's actually not too far, sir/madam. You can get to the Wat Pha Son Kaew by car which only 30 minutes. Go straight on the main road about 5 kilometers. You will see the temple's sign and then turn left and keep straight for about 2 kilometers only.

(54) It's quite easy getting to the attraction around here. Just turn right in front of the hotel and keep straight for about 5 kilometers.

จากตัวอย่าง (52)– (54) พนักงานต้อนรับตอบรับข้อร้องเรียนด้วยการใช้กลวิธีกล่าวถึงสิ่งที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่สร้างความไม่พอใจแก่แขกที่เข้าพักในโรงแรมด้วยการใช้อนุภาคบอกความเล็กน้อย เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่ปัญหานั้นเล็กน้อย

3.2.12 กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง เป็นการกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดเข้าใจดีเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ฟังได้พบเจอและความไม่พึงพอใจของผู้ฟัง รวมทั้งเป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจว่าผู้ฟังรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างไร โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.65 รูปภาษาที่ใช้บ่งชี้แสดงความเล็กน้อย คือ 'I understand' ดังตัวอย่าง (55)

ตัวอย่าง

(55) I'm sorry and apologize to hear that and I understand for your inconvenience.

จากตัวอย่าง (55) พนักงานฝ่ายต้อนรับได้รับข้อร้องเรียนเรื่องแขกที่พักห้องข้าง ๆ ส่งเสียงรบกวน และห้องไม่สามารถเก็บเสียงได้คืนัก จึงใช้กลวิธีแสดงความสุภาพด้วยการแสดงความเข้าใจในปัญหาและความลำบากที่ผู้ฟังได้รับโดยการใช้คำว่า I understand

3.2.13 กลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง บางครั้งการเลี่ยงให้สรรพนามที่แสดงการแบ่งแยกระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอย่างชัดเจน ผู้พูดจึงเลี่ยงในการใช้สรรพนาม 'I' และ 'You' แต่อาจมีการให้คำเรียกขานอื่น ๆ แทนตัวผู้ฟังที่แสดงถึงการให้ความเคารพและแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังมากขึ้น หรืออาจไม่ปรากฏการใช้คำเรียกขานเลยก็ได้ โดย

ปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.65 รูปประโยคที่ใช้เพื่อแจ้งการใช้สรรพนามทั้งผู้พูดและผู้ฟังคือรูปประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำกริยา ดังตัวอย่าง (56)

ตัวอย่าง

(56) It's quite easy getting to the attraction around here. Just turn right in front of the hotel and keep straight for about 5 kilometers.

จากตัวอย่าง (56) เป็นการตอบรับข้อร้องเรียนของพนักงานฝ่ายต้อนรับเรื่องโรงแรมไม่มีเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงกับที่พักให้ พนักงานฝ่ายต้อนรับจึงให้ข้อมูลการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง ดังจะเห็นตัวอย่างประโยคที่พูดว่า 'Just turn right in front of the hotel and keep straight for about 5 kilometers' เป็นประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำกริยา เพื่อใช้บอกวิธีการเดินทางง่าย ๆ ในการไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้บริเวณโรงแรม โดยไม่ระบุว่าประโยคที่พูดนั้นหมายถึงผู้ฟัง กล่าวคือไม่ต้องมีประธาน (Subject) คือคำว่า you ขึ้นต้นประโยค

3.3 กลวิธีไม่ตรงประเด็น (off record)

3.3.1 กลวิธีการแนะนำ เป็นการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพื่อให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกมีทางเลือกอื่น ๆ สำหรับปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.29 รูปภาษาที่พนักงานฝ่ายต้อนรับใช้เพื่อให้คำแนะนำต่อแขกชาวต่างชาติจะใช้คำที่ง่าย ๆ เช่น 'can' 'recommend' และ 'introduce' ดังตัวอย่าง (57) – (61)

ตัวอย่าง

(57) You can drive to your room or use the shuttle service if you'd like.

(58) You can go there by our hotel's van if you'd like, sir.

จาก ตัวอย่าง (57) – (58) พนักงานฝ่ายต้อนรับได้รับข้อร้องเรียนเรื่องสถานที่จอดรถไกลจากห้องพักเกินไป จึงตอบรับข้อร้องเรียนนั้นด้วยการให้ข้อมูลเป็นทางเลือกแก่แขก ด้วยการใช้คำว่า can เพราะมีเจตนาแจ้งให้แขกทราบว่าหากระยะทางระหว่างที่จอดรถไกลจากห้องพัก และไม่ประสงค์จะเคลื่อนย้ายรถไปมา สามารถใช้รถที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ให้บริการได้

(59) I will recommend you about our facilities for the swimming pool and gym on the 10th floor, restaurant on the 8th floor it opens 06.00-10.00 a.m. for the Wi-Fi password, you can login in with your room number and password is your last name.

(60) Where would you like to go Sir/madam? The Concierge can recommend you.

ในตัวอย่าง (59) ของการตอบรับข้อร้องเรียนเรื่องที่พักไม่ทราบข้อมูลด้านบริการต่างๆ ภายในโรงแรม พนักงานจึงใช้กลวิธีในการแนะนำข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้คำว่า recommend เพื่อแจ้งให้ผู้เข้าพักทราบว่าทางโรงแรมได้จัดเตรียมบริการด้านใดไว้ให้ผู้เข้าพักบ้าง ส่วนตัวอย่าง (60) พนักงานต้อนรับได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเรื่อง แยกที่มาพักแรมไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ภายนอกโรงแรมได้เนื่องจากไม่ชำนาญทาง พนักงานฝ่ายต้อนรับจึงใช้คำว่า recommend เพื่อแนะนำแขกว่าสามารถสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) ได้

(61) We are pleased to introduce the most beautiful and popular place, Wat Pha Son Kaew. It's very close to here. You can drive by yourself or go there with a hotel's driver.

ตัวอย่าง (61) มีการปรากฏการใช้คำว่า recommend และ can ในการให้คำแนะนำแก่แขกที่เข้าพักในโรงแรม เป็นการตอบรับข้อร้องเรียนของพนักงานฝ่ายต้อนรับในเรื่องที่ถูกแจ้งว่าโรงแรมไม่มีข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวจัดเตรียมไว้ให้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” ดังกล่าว พบว่า พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นพนักงานที่ต้องพบปะกับแขกที่มาพักแรมที่โรงแรมเป็นฝ่ายแรก และเป็นพนักงานฝ่ายที่สำคัญยิ่งในการสร้างความประทับใจแรกให้แก่แขกที่เข้าพักทั้งด้านการสื่อสาร ให้ข้อมูลข่าวสาร และการบริการ นอกจากนี้ยังเป็นฝ่ายที่ได้รับการแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน คำติชม คำเสนอแนะ ต่าง ๆ จากแขก ดังนั้นการตอบรับข้อร้องเรียนหรือปัญหาต่าง ๆ จากแขกจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของแขกเป็นสำคัญ หาวิธีแก้ไขปัญหที่เหมาะสม รวดเร็วและเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกใช้คำพูดในการชี้แจงข้อปัญหาต่าง ๆ รวมถึงแจ้งเกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ไขปัญหา ผู้พูดต้องคำนึงถึงการแสดงความรู้สึกผ่านถ้อยคำที่ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้และความประทับใจให้แก่แขกที่มาพักที่โรงแรม แม้ในบางครั้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีหรืออาจจะไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ แต่การใช้ถ้อยคำที่สุภาพจะสามารถสร้างความพึงพอใจและลด

ความรู้สึกไม่พึงพอใจของแขกลงได้ นอกจากนี้ พนักงานฝ่ายต้อนรับที่ต้องให้บริการแก่แขกชาวต่างชาติจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยการชี้แจงด้วยคำพูด นอกจากนี้ผู้พูดจะต้องมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่ดีแล้วยังต้องนำกลวิธีทางภาษามาใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์อีกด้วย โดยธรรมชาติของผู้พูดภาษามักจะมีการใช้กลวิธีทางภาษาที่หลากหลายร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ฟังมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ฟังมีทัศนคติที่ไม่ดี ผู้พูดจะต้องระมัดระวังในการใช้ถ้อยคำและสรรหากลวิธีที่บรรเทาความรู้สึกไม่ดีนั้นลงพร้อมทั้งยังแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง“กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” ศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ โดยใช้แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 18 คน ของโรงแรม/ที่พัก ระดับ 4 ดาวจำนวน 2 แห่งในจังหวัดเพชรบูรณ์ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนใหญ่ จะอยู่ในตำแหน่ง Guest Service Agent คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากับตำแหน่ง Front desk คิดเป็นร้อยละ 33.33 มากที่สุด โดยพนักงานทั้ง 2 ตำแหน่งนี้จะมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ที่เข้าพักในโรงแรมที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าโดยตรง รองลงมาคือ ตำแหน่ง Cashier คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตำแหน่ง Front Office Manager ร้อยละ 11.11 และตำแหน่ง Receptionist ร้อยละ 5.56 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทำให้เห็นสัดส่วนของพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าว่ามีผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งย่อยที่หลากหลาย แต่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Guest Service Agent Front desk และ Receptionist คือตำแหน่งที่มีหน้าที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ดูแลต้อนรับแขกที่มาพักแรมที่โรงแรมหรือผู้ที่มาติดต่อเรื่องอื่นใดในส่วนหน้าของโรงแรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติในส่วนน้อยเพียงแค่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่ได้จบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 ดังนั้นรูปแบบของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในการทำงานฝ่ายต้อนรับจะเป็นรูปแบบง่าย ๆ ไม่ใช่โครงสร้างประโยคที่ซับซ้อน และอาจมีการใช้ไวยากรณ์ที่ผิดแปลกไป และอาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านธุรกิจโรงแรมไม่มากนัก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 0 – 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 6 – 10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมไม่เกิน 5 ปี รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานกับโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อน โดยพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อนเป็นส่วนน้อย มีจำนวนเพียงแค่ 3 คน จาก 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และพนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ทำให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อน ดังนั้นมาตรฐานในการให้บริการจึงได้รับการอบรมและจากประสบการณ์ทำงานในสถานที่ทำงานปัจจุบันที่ตนเองทำงานอยู่ อย่างไรก็ดี ปัจจัยที่ทำให้รูปแบบภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างใช้มีรูปแบบการใช้คำง่าย ๆ และรูปประโยคที่ไม่ซับซ้อนมีผลมาจากสภานักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาพักแรมที่โรงแรมทั้ง 2 แห่ง/ปีมีจำนวนไม่เกิน 1,000 คน/ปี เมื่อเทียบกับโรงแรม/ที่พักระดับ 4-5 ดาวในกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดภูเก็ตที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมแล้วนั้น ถือว่าจังหวัดเพชรบูรณ์มีสถิติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาพักแรมน้อยมาก อาจเนื่องด้วยช่องทางการเดินทางที่ไม่มีสนามบินในการให้บริการ มีเพียงแค่รถโดยสารประจำทางหรือต้องเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวเท่านั้น ซึ่งอาจสร้างความไม่สะดวกสบายแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังนั้นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักในจังหวัดเพชรบูรณ์จึงมีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับแขกชาวต่างชาติอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก

5.1.2 ปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม

ประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 18 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใส่หมายเลข 1-7 ลงในช่องหน้าตัวเลือกปัญหาที่กำหนดให้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะอาด ค่าอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านการเดินทาง ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านอื่นๆ เพื่อเรียงลำดับความถี่ในการที่เจ้าหน้าที่ต้อนรับได้รับแจ้งปัญหาจากแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมจากมากไปน้อย พร้อมทั้งยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง สรุปผลได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการได้รับแจ้งปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในอันดับ 1 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 72.22 แสดงให้

เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านบุคลากรของโรงแรมอยู่ในระดับสูง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดหรือสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่น ๆ ที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ และพนักงานให้บริการแย่มาก เป็นต้น ทำให้เห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาที่ควรเร่งแก้ไข โดยเฉพาะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะด้านการบริการ

ปัญหาด้านความสะดวกอยู่ในอันดับ 5 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ห้องพักมีกลิ่นเหม็น ห้องพักไม่สะอาด พบเส้นผมบนพื้นห้องพัก สระว่ายน้ำไม่สะอาด แม่บ้านลืมเปลี่ยน slipper พรหมเช็ดเท้า และซักผ้าปูเตียงไม่สะอาดยังมีคราบติด ห้องพักไม่สะอาด มีฝุ่น มีทราย และห้องพักไม่ได้ทำความสะอาดหรือแม่บ้านไม่ได้ทำห้องก่อนแขกเข้าพัก เป็นต้น แสดงว่าปัญหาด้านความสะดวกเป็นปัญหาที่ไม่รุนแรงและโรงแรมมีมาตรฐานในการรักษาความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในอันดับ 2 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 38.88 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมอยู่มาก ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ไม่มี free wi-fi สัญญาณ wi-fi ไม่ถึงห้องพัก wi-fi ช้ามาก เชื่อมต่อยาก ไม่มีสระว่ายน้ำ โรงแรมไม่มีสปา ควรมีบริการรถกอล์ฟรับ-ส่งแขกระหว่างห้องพักและ lobby อุปกรณ์อำนวยความสะดวกห้องพักชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น ไม่ทราบข้อมูลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ เลย สระว่ายน้ำมีขนาดเล็ก ลานจอดรถมีขนาดเล็ก ไม่เพียงพอเข้าจอด สระว่ายน้ำปิดเร็วเกินไป (เปิดให้บริการถึงแค่ 2 ทุ่ม) เป็นต้น การได้รับข้อร้องเรียนในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของทางโรงแรมนั้นอาจเป็นปัญหาสำคัญมากสำหรับผู้เข้าพักโรงแรมในปัจจุบันโดยเฉพาะเรื่อง Free wi-fi เนื่องจากปัจจุบันการเข้าระบบอินเทอร์เน็ตด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาเป็นเรื่องง่ายในการสร้างความบันเทิงสืบค้นข้อมูล หรือการสื่อสารทางไกลสำหรับนักเดินทาง ซึ่ง Free wi-fi กลายเป็นสิ่งที่ธุรกิจบริการจะต้องจัดเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับลูกค้าหรือผู้เดินทางมาติดต่ออยู่ตลอดเวลา

ปัญหาด้านสถานที่อยู่ในอันดับ 3 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 33.33 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านสถานที่ของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ หาโรงแรมได้ยากมาก ป้ายบอกทิศทาง

ของโรงแรมไม่ชัดเจน Google map แจ้งตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมผิด Club house อยู่ไกลจากห้องพัก ห้องพักไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่มีที่จอดรถใกล้ห้องพัก แยกต้องการขับรถไปจอดไว้ที่ห้องพักของตนเอง ไม่ต้องการจอดในที่จอดรถรวม ห้องพักติดถนนเกินไป มีเสียงดังรบกวน ห้องที่จองไม่ตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้ายาอาจจะจองมาผิด type ทำให้เกิดปัญหาในการ move ห้อง หรือ อัปเดตไปห้องพักที่ดีกว่าเดิมและทำให้ห้องไม่เพียงพอแต่แขก โรงแรมอยู่ไกลจากสถานที่ท่องเที่ยว ระยะทางของโรงแรมกับแหล่งท่องเที่ยวอยู่ไกลกัน และการเดินทางลำบาก เป็นต้น

ปัญหาด้านการเดินทางอยู่ในอันดับ 3 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 27.77 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านการเดินทางของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง ป้ายบอกทางข้างถนนไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ ที่พักริเวณใกล้เคียงชื่อคล้ายกับชื่อของโรงแรมที่แขกมาพักทำให้เดินทางไปผิดที่ และเสียเวลา ลูกค้าย่อมมีปัญหาเกี่ยวกับการออกไปยังสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากบริการของทางโรงแรมไม่เพียงพอ และไม่ชำนาญเส้นทาง ไม่มีป้ายบอกทางเข้าโรงแรมตรงปากซอย/ป้ายบอกทางเข้าซอยเล็กและมองเห็นได้ลำบาก/ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน เป็นต้น

ปัญหาด้านอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในอันดับ 6 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 38.88 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมน้อย แสดงให้เห็นว่าโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวมีมาตรฐานในการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสูง ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ ควรมีการระบุเมนูอาหารที่แนะนำ/หรือเป็นจุดเด่นของโรงแรม อาหารไม่หลากหลาย ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการของห้องอาหาร และห้องอาหารปิดเร็วเกินไป เป็นต้น

ปัญหาอื่น ๆ อยู่ในอันดับ 7 มากที่สุด จากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 94.44 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ ได้รับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ของโรงแรมอยู่ในระดับน้อยมาก ส่วนตัวอย่างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแจ้ง ได้แก่ เสียงห้องข้าง ๆ รบกวน เช็กอินนานเกินไป ไม่มีบริการรถรับส่งไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่เพียงพอ เป็นต้น

5.1.3 กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ

กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ทั้งหมด 71 ข้อมูล และนำข้อมูลทางภาษามาเพื่อจำแนกประเภทกลวิธีโดยใช้แนวคิดงานปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson. 1987) พบว่า มีการปรากฏของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแสดงความสุภาพในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง ทำให้จำแนกเป็นกลวิธีได้ทั้งหมด 15 กลวิธี โดยเรียงลำดับความถี่ในการปรากฏกลวิธีทางภาษาจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กลวิธีกล่าวคำขอโทษ กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอให้ กลวิธีการให้คำสัญญา กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ กลวิธีการแนะนำ กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่นำเสนอใจแก่ผู้ฟัง กลวิธีการให้หรือถาม กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม กลวิธีการใช้อนุภาคแสดงความเล็กน้อย กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง และกลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง โดยมีรูปภาษาและเจตนาการใช้กลวิธีทางภาษาดังต่อไปนี้

กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา หมายถึงการพูดหรือตอบคำถามที่ไม่มีการปรับแต่งถ้อยคำใด ๆ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.63 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาของแขกชาวต่างชาติ คือ ‘don’t worry’ ‘we don’t have any spa’ ‘it’s not far from your room’ และ ‘Our management is on the process to solve the problem’ เป็นการแจ้งข้อมูลตามสภาพจริงของโรงแรมให้แขกชาวต่างชาติทราบอย่างตรงไปตรงมา โดยสิ่งที่เจ้านั้นผู้พูดอาจคิดว่าการแจ้งข้อมูลตามสภาพจริงของโรงแรมเหล่านี้จะไม่ทำให้ผู้ฟังเกิดการเสียหน้าหรือไม่พอใจแต่อย่างใด

กลวิธีกล่าวคำขอโทษ เป็นกลวิธีทางภาษาพื้นฐานหนึ่งที่ต้องใช้ในการตอบข้อเรียนหรือเมื่อมีการแจ้งปัญหาจากผู้เข้ารับบริการ เนื่องด้วยเกิดความผิดพลาดจากการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งของโรงแรม (กิตติกร เนตรสุวรรณ และ ปณันดา เลอเลิศยุติธรรม. 2557: 33) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุด เนื่องจากต้องการแสดงเจตนารับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะไม่ได้เป็นผู้กระทำความผิดนั้นเองก็ตาม โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.65 รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาของแขกชาวต่างชาติ คือการใช้คำว่า ‘sorry’ ‘apology’ และ ‘apologize’

กลวิธีการเสนอให้ เป็นการใช้อ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะแก้ไข ปัญหาหรือตอบรับข้อร้องเรียนให้แก่ชาวต่างชาติที่เข้าพักที่โรงแรมเบื้องต้น ซึ่งการเสนอให้นี้ ผู้พูดอาจเสนอตัวให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เสนอตัวในการประสานงานกับบุคคลอื่น เพื่อแก้ไขปัญหา หรืออาจเป็นการเสนอสิ่งตอบแทนให้กับผู้ฟัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ฟัง โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.40 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ส่วนใหญ่ คือ การใช้คำว่า ‘I/we will+คำกริยา’ และการใช้รูปประโยคในการเสนอความช่วยเหลือ คือ I’m here to help you. และ What can I do for you, sir?

กลวิธีการใช้รูปภาพแสดงการนับถ้อยคำของผู้ฟัง เป็นการใช้อ้อยคำที่แสดงถึงการ ให้เกียรติผู้ฟัง ให้ผู้ฟังได้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และยังเป็นการแสดงความสุภาพของผู้พูดอีกด้วย โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.52 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้มีปรากฏแค่ 2 คำ คือ Sir และ Madam

กลวิธีการให้คำสัญญา เป็นการแสดงความต้องการของผู้พูดที่จะดำเนินการแก้ไขต่อ ข้อร้องเรียนในปัญหาด้านต่างๆ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.76 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ I/We will เพื่อแสดงการให้คำสัญญาว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนให้ในอนาคค

กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูด เห็นคุณค่าต่อข้อร้องเรียนของผู้ฟัง และมีความยินดีที่ได้รับข้อร้องเรียนเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาหรือ ปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป การกล่าวคำขอบคุณจะทำให้ผู้ร้องเรียนปัญหาได้รู้สึกดีต่อผู้รับข้อร้องเรียน และโรงแรมที่เห็นคุณค่าและยอมรับฟังความคิดเห็นของตนเองอีกด้วย โดยปรากฏข้อมูลการใช้ กลวิธีดังกล่าวจำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.21 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธี นี้ คือ การกล่าวคำว่า thank you โดยตรง

กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง เป็นการกล่าวเพื่อแสดงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการ จะดำเนินการแก้ไขต่อข้อร้องเรียน เป็นการใช้รูปภาพที่แสดงการขออนุญาตเป็นการชี้ให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้ตัดสินใจกระทำการใด ๆ โดยไม่สนใจการตัดสินใจของผู้ร้องเรียน โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.92 รูปภาพที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธี นี้ คือ การกล่าวคำว่า ‘May I...’ ‘Would you mind if I...’ และ ‘Let me...’ และ ‘Could you’

กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ ในหลายครั้งที่ผู้ร้องเรียน มักไม่เห็นด้วยกับกฎหรือข้อปฏิบัติที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ เพราะรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความ สะดวกสบาย แล้วผู้รับข้อร้องเรียนก็ไม่สามารถที่จะแก้ไขหรือหาทางออกให้กับข้อร้องเรียนนั้น ๆ ได้ การกล่าวอ้างเรื่องกฎหรือข้อปฏิบัติของทางโรงแรมให้ผู้เข้าพักทราบจึงเป็นเรื่องที่ผู้พูดพิจารณา

แล้วว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมและไม่ได้ทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังแต่อย่างใด โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.30

กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่าสนใจแก่ผู้ฟัง เป็นกลวิธีในการบอกเล่าข้อมูล หรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้น่าสนใจ เพื่อดึงดูดให้ผู้ฟังคล้อยตามและสนใจ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97

กลวิธีการให้หรือถามเหตุผล เป็นการอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้เรียนสนใจ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 ภาษากายที่ใช้แสดงเหตุผลคือ ‘so’ และใช้รูปประโยคบอกเล่า ในการแจ้งเหตุผลต่อข้อเรียนต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดเข้าใจในความไม่พึงพอใจและเข้าใจในปัญหาพร้อมทั้งพยายามจะแก้ไข แต่ในบางครั้งข้อเรียนที่ได้รับแจ้งไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากเนื่องจากเป็นข้อปฏิบัติของทางโรงแรม

กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม บางครั้งการใช้ถ้อยคำที่แสดงความไม่มั่นใจหรือคำกำกวมแทรกอยู่ในการตอบรับข้อเรียนนั้น เพราะผู้พูดไม่อยู่ในฐานะที่จะตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับเรียนมาได้ แต่มีการใช้ถ้อยคำที่แสดงความน่าจะเป็นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้ฟัง ซึ่งผู้พูดไม่ได้ยืนยันชัดเจนว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้จริง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสับสนใจขึ้น หรือทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่อาจจะได้รับการแก้ไข โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 ภาษากายที่ใช้บ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม คือ ‘perhaps’ ‘too’ และ ‘about’

กลวิธีการใช้อุณภาคแสดงความเล็กน้อย เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ลดขนาดของปัญหาให้ดูเล็กลง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจและรู้สึกว่าปัญหาของตนเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยเท่านั้น โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.97 ภาษากายที่ใช้บ่งชี้แสดงความเล็กน้อย คือ ‘only’ ‘little’ ‘just’ และ ‘quite easy’

เป็นการกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดเข้าใจดีเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ฟังได้พบเจอและความไม่พึงพอใจของผู้ฟัง รวมทั้งเป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจว่าผู้ฟังรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างไร โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.65 ภาษากายที่ใช้บ่งชี้แสดงความเล็กน้อย คือ ‘I understand’

กลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง บางครั้งการเลี่ยงให้สรรพนามที่แสดงการแบ่งแยกระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอย่างชัดเจน ผู้พูดจึงเลี่ยงในการใช้สรรพนาม ‘I’ และ ‘You’ แต่อาจมีการให้คำเรียกขานอื่น ๆ แทนตัวผู้ฟังที่แสดงถึงการให้ความเคารพและแสดงความ

สุภาพต่อผู้ฟังมากขึ้น หรืออาจไม่ปรากฏการใช้คำเรียกขานเลยก็ได้ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.65 รูปประโยคที่ใช้เพื่อเลี่ยงการใช้สรรพนามทั้งผู้พูดและผู้ฟังคือรูปประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำกริยา

กลวิธีการแนะนำ เป็นการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพื่อให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกมีทางเลือกอื่น ๆ สำหรับปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่ โดยปรากฏข้อมูลการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.29 รูปภาษาที่พนักงานฝ่ายต้อนรับใช้เพื่อให้คำแนะนำต่อแขกชาวต่างชาติจะใช้คำที่ง่าย ๆ เช่น ‘can’ ‘recommend’ และ ‘introduce’

5.2 อภิปรายผล

การวิจัย“กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าต้องใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติมีทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านการเดินทาง ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่าได้รับข้อร้องเรียนจากแขกชาวต่างชาติเรื่องปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในอันดับ 1 มากที่สุดจากประเด็นปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน โดยเฉพาะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และการบริการ แสดงให้เห็นว่าทางผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องหาวิธีการในการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าให้เพิ่มขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษและทักษะการให้บริการเพื่อทำให้เกิดความประทับใจต่อแขกที่เข้าพักในโรงแรมมากที่สุด

2. กลวิธีที่ใช้ทางภาษาที่ใช้ตอบข้อร้องเรียนมี 15 กลวิธี เป็นกลวิธีที่แสดงความสุภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่แขกชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่จะมีการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่หลากหลายร่วมกันเพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้ฟัง และเพิ่มความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความประทับใจและผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม กลวิธีที่พบมากที่สุดเป็นกลวิธีพื้นฐานที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการตอบรับข้อร้องเรียนคือ กล่าวคำขอโทษ แม้ว่าผู้พูดอาจจะไม่ได้กระทำความผิดใด ๆ ก็ตาม แต่เป็นการแสดงความรับผิดชอบที่มีข้อผิดพลาดจากการบริการส่วนใด ๆ ก็ตามของโรงแรมที่ทำให้แขกที่เข้าพักไม่พึงพอใจหรือไม่ได้รับความสะดวกสบาย โดยกลวิธีที่พบรองลงมาและมักใช้ร่วมกับกลวิธีการขอโทษคือ กลวิธีการเสนอให้ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอตัวเองเข้าช่วยเหลือผู้ฟัง การเสนอตัวประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นเพื่อช่วยเหลือผู้ฟัง และการเสนอสิ่งของชดเชยหรือตอบแทน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงแรมในจังหวัด

เพชรบูรณ์มีการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่แขกชาวต่างชาติด้วยกลวิธีการแสดงความสุภาพด้านลบ (Negative politeness) โดยใช้การกล่าวคำขอโทษ เช่น I'm sorry, I apologize เป็นต้น ร่วมกับกลวิธีแสดงความสุภาพด้านบวก (Positive politeness) โดยใช้การเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไร เช่น การใช้คำว่า We offer you เป็นต้นมากที่สุด

3. รูปแบบภาษาเป็นกรใช้คำง่าย ๆ และรูปประโยคไม่ซับซ้อนอาจมีปัจจัยมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 0 – 5 ปี ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม/ที่พักระดับ 4 – 5 ดาวมาก่อน และสถิติของแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมอยู่ระหว่างเพียงแค่ 0 – 500 คน/ปีเท่านั้น อย่างไรก็ตามฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการตอบรับข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงเรียนของตนได้ อาจเนื่องมาจากโรงเรียนมีการอบรมให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามาก่อน พนักงานฝ่ายต้อนรับอาจเคยได้รับความรู้ด้านภาษาอังกฤษจากองค์กรภายนอกมาก่อน หรืออาจเพราะประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.3.1.1 ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาการจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเพื่อเผยแพร่ให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว นักศึกษาที่เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม หรือบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจ

5.3.1.2 ควรจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์จำลองในการนำภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าประกอบกับการใช้คู่มือ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะทางสำหรับการประกอบอาชีพอื่น ๆ ซึ่งเป็นอาชีพในแหล่งชุมชนที่มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติกร เนตรสุวรรณ และ ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม. (2557). ศึกษาพฤติกรรมการตอบ
ข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม. *วารสารวชนะ*. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม
2557), หน้า 24 -57.
- กฤษณ์ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ และ สาวิกา อุณหนันท์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและ
การตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์
นัฐชธรณ์ กาญจนศิริตานนท์. (2559). ศึกษาการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจ
โรงแรม ไทยกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสาร the Veridian e-Journal*
ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และศิลปะ. ปีที่ 9 ฉบับที่ 12, หน้า 154
– 168.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คนยา พลบุตร. (2552). *แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อ
โรงแรมสโตนีฟ กรุ๊ปศึกษาโรงแรม สยาม แอท สยาม ดีไซน์ โฮเต็ล แอนด์ สปา*. สาร
นิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ทักษิณ งามถาวรรัตนา. (2554). ปัจจัยที่ใช้ตัดสิน “ความสุภาพ” ในการสนทนาของเพศชายและ
เพศหญิงในกลุ่มตัวอย่างระดับอุดมศึกษาของไทย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 51(3),
หน้า 141-166.
- นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์. (2548). *การโรงแรมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- นิชาภา พิงรัตน์มงคล และพิมพ์ วิโนทัย. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ
ให้บริการของโรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บงกช ดันติวิญญูโสภิต. (2558). *การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการ
ร้านอาหารบนโลกออนไลน์*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิชาการบริหาร
การตลาด) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประจวบ ยืนเสน. (2548). การแสดงความสุภาพในภาษาเกาหลี. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์*. (กรกฎาคม-ธันวาคม). 1(1) : 46-73.
- แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์ 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564). [ออนไลน์]. <http://www.nesdb.go.th>.

(สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2561).

- มินตรา ไชยชนะ และคณะ. (2560). *ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ*. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลครั้งที่ 9. 7-9 สิงหาคม 2560 : ราชมงคลสร้างสรรค์กับวัฒนธรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0, หน้า 321 – 328
- เขาวรรณ เลิศกุลาทามนท์ และคณะ. (2555). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*. ปีที่ 7 ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2555). สมาคมนักวิชาการการท่องเที่ยว (ประเทศไทย) มหาวิทยาลัยสยาม
- รัตนกรณ์ ชาติวงศ์ และคณะ. (2555). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามมุมมองของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารกระแสวัฒนธรรม*. ปีที่ 13 ฉบับที่ 24 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2555). มหาวิทยาลัยสยาม
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2535). *วิธีสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า*. กรุงเทพฯ
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิวฤกษ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.
- ศุกลักษณ์ สุริยะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ) คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- สุกิดา กาพสินธุ์. (2557). *ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558. รายงานการประชุมวิชาการเวทีวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปี 2557. 7 กุมภาพันธ์ 2557; หน้า 439 – 452*
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเพชรบูรณ์ . (2561). *รายการข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม ของจังหวัดเพชรบูรณ์*. ถ่ายเอกสาร
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต*.
- Brown, P; & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*.

Cambridge: Cambridge University Press.

Grice, H.P. (1975). Logic and Conversation. In Core and Morgan, eds. Speech Acts.

New York: Academic Press. Leech. 1983

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. Marketing management. New Jersey:

Pearson Prentice Hall.

Lakoff, R. (1973). The logic of politeness; or minding your P's and Q's. *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*. 292-305. Chicago.

Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. Seventh published. New York:

Longman.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายการข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย
ว่าด้วยการโรงแรม จังหวัดเพชรบูรณ์

**รายการข้อมูลผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๓๗ แห่ง)**

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาได้รับอนุญาต
✓ ๑	๑๐๓๔/๒๕๕๙	โฆษิตฮิลล์	น.ส.ชญาญภูมิ โมชิตานนท์		๓-๖๗๙๙-๐๐๐๙๓-๒๓-๑	๓-๖๗๙๙-๐๐๐๙๓-๒๓-๑	๓๙๘ ถ.สามัคคีชัย ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์	๐-๕๖๗๔-๖๔๓๔	๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๒	๑๐๓๔/๒๕๕๙	บ.บุรพาโฮเทล จำกัด	นายศิริชัย บุรพานนท์		๓-๖๗๐๘-๐๐๕๐๘-๓๔-๒	๓-๖๗๐๘-๐๐๕๐๘-๓๔-๒	๓๐๘ ถ.สระบุรี-พหลมณี ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์	๐-๕๖๗๑-๑๕๕๙	๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๓	๑๐๓๖/๒๕๕๙	ปังกาโลสวิลล์	นายจุลพันธ์ ศุภวงศ์		๓-๑๐๐๕-๐๑๔๔๘-๓๓-๔	๓-๑๐๐๕-๐๑๔๔๘-๓๓-๔	๕๔ ถ.สามัคคีเมือง ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์	๐-๕๖๗๒-๑๔๕๐	๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๔	๑๐๐๕/๒๕๕๙	สยามโฮเทล	นายเล็งเล็ค อนุกุลวัฒนา		๓-๖๗๙๙-๐๐๑๖๕-๘๓-๖	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๖๕-๘๓-๖	๑๗ ถ.สามัคคีเมือง ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๕	๑๐๑๑/๒๕๕๙	พาราไดซ์อินน์	น.ส. ชุชนิ คงเมือง		๓-๑๐๐๖-๐๑๕๕๐-๓๐-๑	๓-๑๐๐๖-๐๑๕๕๐-๓๐-๑	๙๙๙/๙ ม.๒ ต.สระเตือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๖	๑๐๑๓/๒๕๕๙	ท่าพลริสอร์ท	นางกาญจนา เกตุคล้าย		๓-๖๗๑๑-๐๐๒๒๐-๗๗-๐	๓-๖๗๑๑-๐๐๒๒๐-๗๗-๐	๒๕๙ ม.๑๓ ต.ท่าพล อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๗	๑๐๐๖/๒๕๕๙	เพ็ญพิศเกษท์เฮ้าส์	นางสมพิศ เทียมเมือง		๓-๖๗๙๙-๐๐๐๕๙-๓๑-๙	๓-๖๗๙๙-๐๐๐๕๙-๓๑-๙	๕/๑๔ ม.๕ ต.สระเตือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๘	๑๐๐๔/๒๕๕๙	ฮาเล็ม	นายเอกชัย ประพาสภูษิต		๓-๖๗๙๙-๐๐๑๖๖-๔๒-๓	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๖๖-๔๒-๓	๑/๑๐ ม.๒ ต.สระเตือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๙	๑๐๐๘/๒๕๕๙	โฮมแลนด์ริสอร์ท เพชรบูรณ์	นางพาสินี ฤทธยามงคลชัย		๓-๖๗๙๙-๐๐๑๘๕-๑๖-๑	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๘๕-๑๖-๑	๙๙๙/๙ ม.๑๒ ต.นางิ้ว อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๑๐	๑๐๕๐/๒๕๕๙	เพชรโฮเทล	นางวาสนา ดวงพิตรา		๓-๖๗๙๙-๐๐๐๖๓-๗๙-๑	๓-๖๗๙๙-๐๐๐๖๓-๗๙-๑	๗๑-๗๙ ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๑๑	๖/๒๕๖๐	เพชรบูรณ์โฮเทล	นายทศพร บัวชุม		๓-๖๗๙๙-๐๐๐๖๓-๘๐-๔	๓-๖๗๙๙-๐๐๐๖๓-๘๐-๔	๑๐๖/๑ ถ.สามัคคีเมือง ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๑ ม.ก. ๕๙๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๙
๑๒	๓๕/๒๕๖๐	นาวิเกสท์เฮ้าส์	พ.ท.พาวิน แสงพลอย		๓-๗๗๙๙-๐๐๓๑๗-๗๐-๖	๓-๗๗๙๙-๐๐๓๑๗-๗๐-๖	๒๘/๔ ถ.นาวิพิศนา ต.ในเมือง อ.เมืองเพชรบูรณ์		๒๘๙ ถ.ค.ค. ๖๙
๑๓	๑/๒๕๕๗	บ้านริมคอยริสอร์ท (โครงการ๑)	นายพงษ์ชัย ชูสาย		๓-๖๗๙๙-๐๐๐๖๓-๘๐-๔	๓-๖๗๙๙-๐๐๐๖๓-๘๐-๔	๗๘/๑ ม.๑๘ ต.ท่าพล อ.เมืองเพชรบูรณ์	๐-๕๖๖๕-๐๑๘๓	๑๖๖ ถ.ท.ท. ๖๙
๑๔	๑๐๕๑/๒๕๕๙	ภูเพชรริสอร์ท	พ.ต.อ.ภาณุ ฆาเลสินย์		๓-๖๕๙๙-๐๐๗๕๕-๓๕-๒	๓-๖๕๙๙-๐๐๗๕๕-๓๕-๒	๑๒๓ ม.๑๒ ต.นางิ้ว อ.เมืองเพชรบูรณ์		๙๖๖ ถ.ค.ค. ๕๙๙
๑๕	๑๐๓๗/๒๕๕๙	ฟอริสริสอร์ท	นายณณตป สมศรีร้อย		๓-๕๒๐๘-๐๐๑๖๘-๔๑-๔	๓-๕๒๐๘-๐๐๑๖๘-๔๑-๔	๒๑๘ ม.๗ ต.นางิ้ว อ.เมืองเพชรบูรณ์		๙๖๖ ถ.ค.ค. ๕๙๙

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการกิจ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑๖	๑๐๓๗/๒๕๕๙	โรงแรมวิสุทธิรีสอร์ท	นายเลิศพงษ์ พงษ์วรารัตน์		๓-๖๗๐-๐๐๐๓๒-๐๑-๘	๓-๖๗๐-๐๐๐๓๒-๐๑-๘	๖๐/๘ ม.๕ ต.ละหาน		๓๑ ธ.ค. ๕๘ ๓๐ ธ.ค. ๖๓
๑๗	๑๐๔๘/๒๕๕๙	มัมตรา รีสอร์ท	นายชิน ไทยสิทธิเวช		๑-๑๐๑๔-๐๐๓๒๔-๔๔-๘	๑-๑๐๑๔-๐๐๓๒๔-๔๔-๘	๕๕/๑๙ ถ.เทพาพัฒนา	๐๙-๐๕๓๓-๕๘๕๑	๕ ธ.ค. ๕๘ ๔ ธ.ค. ๖๓
๑๘	๓/๒๕๕๖	โอ.เอ.ซีเอส	นายพงษ์ชัย ชูสาย		๓-๖๗๙๙-๐๐๒๑๙-๗๘-๒	๓-๖๗๙๙-๐๐๒๑๙-๗๘-๒	๓๘ ม.๑๑ ต.นางัว		๑๗ ก.ค. ๖๑ ๑๖ ก.ค. ๖๖
๑๙	๔/๒๕๕๖	กรุแก้ว เพ็ลล	นายพล สมบูรณ์นอก		๑-๖๗๙๙-๐๐๒๒๗-๗๙-๘	๑-๖๗๙๙-๐๐๒๒๗-๗๙-๘	๓๒/๑๑ ม.๒ ต.ละหาน		๑๗ ก.ค. ๖๑ ๑๖ ก.ค. ๖๖
๒๐	๑๑/๒๕๕๖	ยอดบึงรีสอร์ท	นายประสิทธิ์ บุญยอด		๓-๖๗๐๗-๐๐๙๘๒-๗๘-๖	๓-๖๗๐๗-๐๐๙๘๒-๗๘-๖	๑๘๔ ม.๑๑ ต.ละหาน	๐๙-๘๔๒๑-๒๗๕	๔ ธ.ค. ๕๖ ๔ ธ.ค. ๖๑
๒๑	๑๒/๒๕๕๖	ทะเลทองรีสอร์ท	นายดิริยะ พิษฐ์รุ่งอนันต์		๓-๑๐๐๙-๐๐๓๔๘๗-๕๕-๘	๓-๑๐๐๙-๐๐๓๔๘๗-๕๕-๘	๑๕๑/๑ ม.๑๒ ต.ละหาน	๐๙-๑๔๕๖-๘๘๐๔	๙ ธ.ค. ๕๖ ๘ ธ.ค. ๖๑
๒๒	๑/๒๕๕๘	เดอะลัคซี	นายพิเชต ศิริศารากานนท์	๑๒๐๘ / ๖๐๐ 120๘	๑-๑๐๐๘-๐๐๖๑๘-๒๒-๗	๑-๑๐๐๘-๐๐๖๑๘-๒๒-๗	๒๗/๒๗ ม.๒ ต.ละหาน	๐๙-๑๙๗๐-๒๐๖๕	๑๐ พ.ย. ๕๘ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๒๓	๑๖/๒๕๖๐	เอสอาร์ กรีนโฮเทล	นายวิทยา พิชรพานิช	500 / 600 2400	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๘๙-๐๘-๕	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๘๙-๐๘-๕	๓๖๒/๑๕ ถ.เทพาเจริญ	๐๕-๖๗๙-๘๘๘๘	๑๕ มิ.ย. ๖๐ ๑๔ มิ.ย. ๖๕
๒๔	๓๖/๒๕๖๐	เอส อาร์ เรสซิเดนซ์	นายวิทยา พิชรพานิช	๐๖๗๕๕๕๑๐๐๐๘๑	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๘๙-๐๘-๕	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๘๙-๐๘-๕	๘๘๘/๙ ม.๒ ต.ละหาน	๐๕-๖๗๙-๓๓๙๙	๒๖ ก.ย. ๖๐ ๒๕ ก.ย. ๖๕
๒๕	๓๗/๒๕๖๐	บ.พีเอฟเอ็ม จำกัด	นางจริจร พรหมพัฒน์	๐๖๗๕๕๕๙๐๐๐๘๗๘	๑-๑๐๑๔-๐๐๓๒๖-๘๘-๔	๑-๑๐๑๔-๐๐๓๒๖-๘๘-๔	๔๔๘ ถ.ถ.ละหาน	๐๙-๑๖๗๔-๐๐๘๐	๒๖ ก.ย. ๖๐ ๒๕ ก.ย. ๖๕
๒๖	๓๘/๒๕๖๐	การเคหะแห่งชาติ	น.ส.ชลลดา เทพทินันท์	๐๖๗๕๕๕๙๐๐๐๕๐๑	๑-๖๗๙๙-๐๐๐๓๒-๔๖-๕	๑-๖๗๙๙-๐๐๐๓๒-๔๖-๕	๔๔ ถ.ถ.ละหาน		๒๖ ก.ย. ๖๐ ๒๕ ก.ย. ๖๕
๒๗	๓๙/๒๕๖๐	เบสเลย์วิว	น.ส.ประยูรดา ถกพันธ์นภา		๓-๖๗๐๘-๐๐๐๑๑-๖๘-๕	๓-๖๗๐๘-๐๐๐๑๑-๖๘-๕	๑๑๕ ม.๒ ต.ละหาน	๐๙-๒๒๕๙-๖๖๑๕	๒๒ ส.ค. ๖๑ ๒๑ ส.ค. ๖๖
๒๘	๒๖/๒๕๖๑	แถมมาเรียส เพ็ลล	นางก. แถมมาเรียส เพ็ลล	๐๖๗๕๕๕๗๐๐๑๔๑๐	๓-๖๗๐๕-๐๐๙๗๘-๕๓-๓	๓-๖๗๐๕-๐๐๙๗๘-๕๓-๓	๑๑๕ ม.๒ ต.ละหาน	๐๙-๒๒๕๙-๖๖๑๕	๒๒ ส.ค. ๖๑ ๒๑ ส.ค. ๖๖
๒๙	๒๗/๒๕๖๑	ดุสิตา เรสซิเดนซ์	นางพชณี พงษ์ปนา		๓-๑๐๐๕-๐๐๓๐๐-๗๐-๑	๓-๑๐๐๕-๐๐๓๐๐-๗๐-๑	๓๐๕ ม.๑๒ ต.นางัว	๐๙-๒๒๕๙-๖๖๑๕	๒๒ ส.ค. ๖๑ ๒๑ ส.ค. ๖๖
๓๐	๒๘/๒๕๖๑	เอสทีโมริสอร์ท	นายวิษณุ บุญรอดกลับ		๓-๖๗๐๕-๐๐๒๓๗-๗๑-๘	๓-๖๗๐๕-๐๐๒๓๗-๗๑-๘	๓๐๕ ม.๑๒ ต.นางัว	๐๙-๒๒๕๙-๖๖๑๕	๒๒ ส.ค. ๖๑ ๒๑ ส.ค. ๖๖
๓๑	๓๒/๒๕๖๑	เดอะ ซี โยเทล บาย 257 กรุ๊ป	นายวิษณุ บุญรอดกลับ		๓-๖๗๐๕-๐๐๒๓๗-๗๑-๘	๓-๖๗๐๕-๐๐๒๓๗-๗๑-๘	๓๐๕ ม.๑๒ ต.นางัว	๐๙-๒๒๕๙-๖๖๑๕	๒๒ ส.ค. ๖๑ ๒๑ ส.ค. ๖๖

[illegible]

**รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่รับรองอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๔๑ แห่ง)**

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๐๑๙/๒๕๕๙	หจก.หล่มสักอัญมณีรัตนแกรนด์ โมเต็ล	นางฐิตินันท์ พัวช่วย	๓๖๗๙๘-๐๐๐๗๕-๘๕-๑	๓๖๗๙๘-๐๐๐๓๖-๗๐-๘	๓๖๗๙๘-๐๐๐๗๕-๘๕-๑	๑๖๗/๑๐ ถ.เกษมณีย์ ต.หล่มสัก อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๔-๑๔๐๐	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๒	๑๐๒๑/๒๕๕๙	สันติสุข รีสอร์ท	นายธนู จรัสศิริกุล	๓๖๗๙๘-๐๐๐๓๖-๗๐-๘	๓๖๗๙๘-๐๐๐๓๖-๗๐-๘	๓๖๗๙๘-๐๐๐๓๖-๗๐-๘	๔๓๓ ม.๑๓๓ ต.น้ำขุ่น อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๒-๕๓๕๕-๖	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๓	๑๐๒๐/๒๕๕๙	ส่วางโฮเต็ล	นายอู๋ อรุณพัฒน์	๓๖๑๐๒-๐๒๒๒๒-๒๖-๐	๓๖๑๐๒-๐๒๒๒๒-๒๖-๐	๓๖๑๐๒-๐๒๒๒๒-๒๖-๐	๑๔๙/๖ ถ.สามัคคีชัย ต.หล่มสัก อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๒-๕๓๕๕-๖	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๔	๑๐๔๒/๒๕๕๙	สศาร รีสอร์ท	นายมนทป สมสร้อย	๓๖๕๒๐-๐๐๑๖๘-๔๑-๑	๓๖๕๒๐-๐๐๑๖๘-๔๑-๑	๓๖๕๒๐-๐๐๑๖๘-๔๑-๑	๑๖๖ ม.๑๔๓ ต.หนองไขว่ อ.หล่มสัก		๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๕	๑๐๔๔/๒๕๕๙	บังกาโลนิว ๙๙	นายชัยวัฒน์ บุรพพชานนท์	๓๖๗๙๘-๐๐๐๔๖-๒๖-๖	๓๖๗๙๘-๐๐๐๔๖-๒๖-๖	๓๖๗๙๘-๐๐๐๔๖-๒๖-๖	๑๓๐/๑ ถ.เกษมณีย์ ต.หล่มสัก อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๒-๑๔๕๐	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๖	๑๐๔๓/๒๕๕๙	พฤกษาเฮ้าส์	นายนิสิต พจ	๓๖๗๙๐-๐๐๕๓๙-๑๕-๑	๓๖๗๙๐-๐๐๕๓๙-๑๕-๑	๓๖๗๙๐-๐๐๕๓๙-๑๕-๑	๕๘๘/๑-๒ ม.๑๓๓ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก		๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๗	๒๔/๒๕๖๑	ตะวันวิว	น.ส.บุญรัตน์ ไพศาลธีระจิต	๓๖๗๙๐๓-๐๐๑๖๕-๙๑-๘	๓๖๗๙๐๓-๐๐๑๖๕-๙๑-๘	๓๖๗๙๐๓-๐๐๑๖๕-๙๑-๘	๑๗๙ ม.๕๓ ต.น้ำขุ่น อ.หล่มสัก	๐๘-๑๔๘๘-๓๒๘๗	๒๒ มิ.ย. ๖๑ ๒๑ มิ.ย. ๖๖
๘	๒/๒๕๕๗	สายลมรีสอร์ท	นายชวลาลัย โสมา	๓๖๑๐๒-๐๒๗๓๖-๗๙-๖	๓๖๑๐๒-๐๒๗๓๖-๗๙-๖	๓๖๑๐๒-๐๒๗๓๖-๗๙-๖	ม.๕๓ ต.น้ำขุ่น อ.หล่มสัก		๑๗ ก.พ. ๕๗ ๑๖ ก.พ. ๖๒
๙	๑๐๔๑/๒๕๕๙	ปาริชาติ รีสอร์ท	นายรัตนชัย สอนราช	๓๖๑๐๗-๐๑๘๗๕-๒๙-๙	๓๖๑๐๗-๐๑๘๗๕-๒๙-๙	๓๖๑๐๗-๐๑๘๗๕-๒๙-๙	๘๑/๑๔ ม.๓๓ ต.หนองไขว่ อ.หล่มสัก	๐๙-๑๔๓๘-๗๕๕๗	๘ ธ.ค. ๕๘ ๘ ธ.ค. ๖๓
๑๐	๑๐๔๐/๒๕๕๙	ศรีภูมิบ้านพักริมทาง	นายประวิทย์ ภูมิพันธ์	๓๖๑๐๑๔-๐๑๑๓๖-๖๙-๒	๓๖๑๐๑๔-๐๑๑๓๖-๖๙-๒	๓๖๑๐๑๔-๐๑๑๓๖-๖๙-๒	๑๖๖ ม.๕๓ ต.น้ำขุ่น อ.หล่มสัก		๘ ธ.ค. ๕๘ ๘ ธ.ค. ๖๓
๑๑	๑๘/๒๕๖๐	นิวโฮม	นางฐิตินันท์ ภาคกุล	๓๖๑๐๖-๐๓๒๑๐-๗๓-๖	๓๖๑๐๖-๐๓๒๑๐-๗๓-๖	๓๖๑๐๖-๐๓๒๑๐-๗๓-๖	๒๓๑ ม.๕๓ ต.หนองไขว่ อ.หล่มสัก		๒๓ พ.ค. ๖๐ ๒๒ พ.ค. ๖๕
๑๒	๒๓/๒๕๖๑	บ้านวรดิตร	นางภัทราพร สิริสุขุม	๓๖๗๐๑-๐๐๐๔๐-๘๖-๑	๓๖๗๐๑-๐๐๐๔๐-๘๖-๑	๓๖๗๐๑-๐๐๐๔๐-๘๖-๑	๓๘๐ ม.๑๓๓ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๒-๑๓๒๐	๑๗ ก.ค. ๖๑ ๑๖ ก.ค. ๖๖
๑๓	๒๕/๒๕๖๑	บ้านเดี่ยวรีสอร์ท	จ.ส.ท.พเนกศักดิ์ คำพา	๓๖๗๐๓-๐๐๔๕๑-๖๗-๘	๓๖๗๐๓-๐๐๔๕๑-๖๗-๘	๓๖๗๐๓-๐๐๔๕๑-๖๗-๘	๑๑๐ ม.๖๓ ต.หนองไขว่ อ.หล่มสัก		๑๗ ก.ค. ๖๑ ๑๖ ก.ค. ๖๖
๑๔	๔/๒๕๕๗	นิวฮารา เพลส	นายชัยวัฒน์ บุรพพชานนท์	๓๖๗๙๘-๐๐๐๔๖-๒๖-๖	๓๖๗๙๘-๐๐๐๔๖-๒๖-๖	๓๖๗๙๘-๐๐๐๔๖-๒๖-๖	๔๓๐/๑ ถ.สามัคคีชัย ต.หล่มสัก อ.หล่มสัก		๑๘ ธ.ค. ๕๙ ๑๘ ธ.ค. ๖๒
๑๕	๔๑/๒๕๖๐	สุภาผล รีสอร์ท	น.ส.สุกัญญา บุญโชติ	๓๖๕๔๐-๐๐๓๗๓-๐๓-๘	๓๖๕๔๐-๐๐๓๗๓-๐๓-๘	๓๖๕๔๐-๐๐๓๗๓-๐๓-๘	๘๘/๑ ม.๑๔๓ ต.หนองไขว่ อ.หล่มสัก		๑๖ ธ.ค. ๖๐ ๑๕ ธ.ค. ๖๕

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๓๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑๖	๔๒/๒๕๖๐	เอสพีไฮเทล	น.ส. อัญชนา สิริสุขุม		๓-๖๗๘๔-๐๐๐๓๔-๖๗-๗	๓-๖๗๘๔-๐๐๐๓๔-๖๗-๗	๑๔๔ ม.๕ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๑-๓๕๕๕-๕	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๑๗	๔๓/๒๕๖๐	วิรัช	น.ส.สาวิตรี นิยมเจริญ		๓-๖๗๐๓-๐๐๔๓๒-๐๑-๑	๓-๖๗๐๓-๐๐๔๓๒-๐๑-๑	๒๒๐ ม.๘ ต.น้ำเก้อ อ.หล่มสัก	๐-๕๖๖๒-๔๒๔๖	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๑๘	๔๔/๒๕๖๐	บ้านสาวิธา	นางสาวิธา ช่วยงาม		๓-๕๕๐๖-๐๐๑๖๑-๔๔-๕	๓-๕๕๐๖-๐๐๑๖๑-๔๔-๕	๔๑๔ ม.๑๑ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก	๐-๕๖๖๒-๔๒๔๖	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๑๙	๔๕/๒๕๖๐	บ้านเสริมสุข รีสอร์ท	นางนิชาดา จักระโท		๓-๖๗๐๑-๐๐๒๓๔-๖๗-๘	๓-๖๗๐๑-๐๐๒๓๔-๖๗-๘	๒๗๑ ม.๘ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก	๐๘-๕๑๓๗-๑๔๑๕	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๐	๔๖/๒๕๖๐	บ้านบุปผา	นางบุปผา สืบสุรีย์กุล		๓-๖๗๐๔-๐๐๔๔๐-๒๖-๘	๓-๖๗๐๔-๐๐๔๔๐-๒๖-๘	๑๓๖/๑๐๕ ถ.เกษมณีย์ อ.หล่มสัก	๐-๕๖๗๐-๒๒๓๓	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๑	๔๗/๒๕๖๐	อินเลิฟ	นางอารีย์ คงยาดี		๓-๖๗๘๔-๐๐๑๐๔-๕๒-๗	๓-๖๗๘๔-๐๐๑๐๔-๕๒-๗	๑๗๙ ม.๓ ต.ลำหลิง อ.หล่มสัก	๐๘-๔๒๗๘-๐๘๓๘	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๒	๔๘/๒๕๖๐	ต้นเคื่อ	นายสุรชัย วัฒนาวินัย		๓-๖๔๔๘-๐๐๐๖๔-๔๐-๑	๓-๖๔๔๘-๐๐๐๖๔-๔๐-๑	๓๐๐ ม.๔ ต.น้ำพุ อ.หล่มสัก	๐๘-๔๑๖๐-๗๘๒๘	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๓	๔๙/๒๕๖๐	เพชรโอเชี่ยนรีสอร์ท	น.ส.เข็มเพชร ยถารัฐ		๓-๖๗๐๓-๐๑๐๐๘-๗๗-๘	๓-๖๗๐๓-๐๑๐๐๘-๗๗-๘	๑๑๔ ม.๑๕ ต.น้ำพุ อ.หล่มสัก	๐๘-๑๕๔๕-๔๗๘๒	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๔	๕๐/๒๕๖๐	ภูนิลเพลส รีสอร์ท	นางรุ่ง เพชรพูนนิล		๓-๖๗๐๓-๐๐๖๓๔-๕๑-๑	๓-๖๗๐๓-๐๐๖๓๔-๕๑-๑	๘๘/๑ ม.๑๖ ต.น้ำพุ อ.หล่มสัก	๐๘-๔๑๖๐-๗๘๒๘	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๕	๕๑/๒๕๖๐	บ้านพักยาวบ้านบุษบา	น.ส.เนตรลดา ทองคำ		๑-๖๗๘๔-๐๐๑๑๐-๔๗-๒	๑-๖๗๘๔-๐๐๑๑๐-๔๗-๒	๑๗/๓ ม.๑๖ ต.น้ำพุ อ.หล่มสัก	๐๘-๗๑๔๔-๓๖๔๔	๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๖	๕๒/๒๕๖๐	ปุ๋ยคำโสมสเตย์	นางสุภัทรา พาแก้ว		๓-๖๗๐๓-๐๑๐๐๔-๒๓-๓	๓-๖๗๐๓-๐๑๐๐๔-๒๓-๓	๑๘๖ ม.๓ ต.น้ำพุ อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๗	๕๓/๒๕๖๐	สไมล์โฮม รีสอร์ท	นายมนัส ไสภูมิ		๓-๖๗๐๓-๐๐๕๔๖-๕๔-๔	๓-๖๗๐๓-๐๐๕๔๖-๕๔-๔	๖๘ ม.๑๑ ต.ปากช่อง อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๘	๕๔/๒๕๖๐	ทราย รีสอร์ท	นางเพ็ญศรี พินพาแต่ง		๓-๖๗๐๔-๐๐๔๔๗-๓๔-๖	๓-๖๗๐๔-๐๐๔๔๗-๓๔-๖	๓๐ ม.๑๐ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๒๙	๕๕/๒๕๖๐	ออร่า รีสอร์ท	นางจรัสชล จรุงเวชธรรม		๕-๑๑๐๔-๐๐๐๒๑-๓๕-๘	๕-๑๑๐๔-๐๐๐๒๑-๓๕-๘	๑๔๑ ม.๔ ต.ช้างตะลูด อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๓๐	๕๖/๒๕๖๐	บ้านณัฐนิชา	นายเกรียงไกร ภาวเขต		๓-๖๗๐๓-๐๐๔๑๔-๔๑-๗	๓-๖๗๐๓-๐๐๔๑๔-๔๑-๗	๓๑ ม.๑๐ ต.วัดป่า อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๓๑	๕๗/๒๕๖๐	พวงเพชร รีสอร์ท	นางวิชุดา พิลา		๓-๖๗๐๓-๐๐๒๒๔-๗๔-๐	๓-๖๗๐๓-๐๐๒๒๔-๗๔-๐	๗ ม.๓ ต.ปากดุก อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕
๓๒	๕๘/๒๕๖๐	5 ที่ รีสอร์ท	นางวงศ์เดือน เสงมาทอง		๓-๖๗๐๓-๐๑๑๕๖-๔๖-๗	๓-๖๗๐๓-๐๑๑๕๖-๔๖-๗	๘๘ ม.๑๕ ต.หนองบัว อ.หล่มสัก		๑๖ ต.ค. ๖๐ ๑๕ ต.ค. ๖๕

รายการข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๓ แห่ง)

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ผู้ประกอบการธุรกิจ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๐๕๕/๒๕๕๙	ที่แทนก็ได้	นายสุทัศน์ จันทรินทร์		๕-๖๗๐๓-๐๐๐๔๙-๗๘-๗	๕-๖๗๐๓-๐๐๐๔๙-๗๘-๗	๑๕๔ ม.๑ ต.นาแซง อ.หล่มเก่า		๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๑
๒	๑๐๓๘/๒๕๕๙	ภูหินวิวัชรินทร์	นายณัฐพล ตอดตระกูล		๓-๑๐๑๔-๐๐๔๙๐-๒๑-๘	๓-๑๐๑๔-๐๐๔๙๐-๒๑-๘	๑๐๖ ม.๕ ต.นาเกาะ อ.หล่มเก่า		๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๑
๓	๓/๒๕๕๒	ไม้ออง รีสอร์ท	ร.ต.ต.ทองม้วน ชนะบุญ		๓-๖๗๕๔-๐๐๐๗๓-๐๐-๑	๓-๖๗๕๔-๐๐๐๗๓-๐๐-๑	ม.๑ ต.นาแซง อ.หล่มเก่า		๑๗ ก.พ. ๕๕ ๑๖ ก.พ. ๖๕

**รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่รับรองมาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๔๑ แห่ง)**

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๐๖๖/๒๕๕๙	อิมพีเรียลภูแก้ว แอนด์อิลลัสตริอาร์ท	บริษัท ทีซีซี โยเทลคอลลีคชั่น จำกัด	ที่ ๙๖ ๔๐๕๓๙๔๕	๓-๑๔๙๙-๐๐๒๑๗-๑๙-๑	๓-๑๔๙๙-๐๐๒๑๗-๑๙-๑	๙๙ ม.๑๔ อ.พิกุลทอง-หล่มสัก	๐-๕๖๗๕-๐๐๕๖	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๒	๑๐๖๘/๒๕๕๙	ชวนชมรีสอร์ท	น.ส.มีนตรา ชื่นทอง		๓-๗๐๐๔-๐๐๒๕๙-๗๑-๙	๓-๗๐๐๔-๐๐๒๕๙-๗๑-๙	๑๑๐ ม.๑๓ ต.ทุ่งฝน	๐-๕๖๗๕-๕๐๙๔	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๓	๑๐๓๐/๒๕๕๙	บริษัทเขาค้อทะเลภูเขา จำกัด	นายสินธุ์ ชมดี		๓-๑๐๐๖-๐๒๕๐๖-๒๒-๔	๓-๑๐๐๖-๐๒๕๐๖-๒๒-๔	๑๓๗ ม.๕๓ ต.ทุ่งฝน	๐-๕๖๗๕-๐๐๖๑๒	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๔	๑๐๖๙/๒๕๕๙	เขาค้อรีสอร์ท	นางสาวภา ปาลศรี		๓-๖๗๐๓-๐๑๒๕๕-๔๐-๖	๓-๖๗๐๓-๐๑๒๕๕-๔๐-๖	๔๖ ม.๖ ต.แม่มปิ่น	๐-๕๖๗๕-๐๐๗๑๓	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๕	๑๐๖๕/๒๕๕๙	ภูคำรีสอร์ท	นายประเสริฐ รัตนพงศ์เจริญ		๔-๑๐๐๙-๐๐๑๑๒-๑๙-๘	๔-๑๐๐๙-๐๐๑๑๒-๑๙-๘	๗๗ ม.๘ ต.แม่มปิ่น	๐-๕๖๗๕-๐๐๓๒	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๖	๑๐๖๓/๒๕๕๙	เขาค้อวิลเลจรีสอร์ท	นายธนู ลิ้มหาพงศธร		๓-๕๐๙๙-๐๐๑๓๐-๖๔-๒	๓-๕๐๙๙-๐๐๑๓๐-๖๔-๒	๒๐ ม.๖ ต.แม่มปิ่น	๐-๕๖๗๕-๐๒๖๒	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๗	๑๐๖๔/๒๕๕๙	บ.เมทาเพนพาร์กอินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟแอนด์รีสอร์ท	นายประสม ประคุณสุใจ		๕-๔๐๙๙-๙๙๑๐๑-๓๕-๘	๕-๔๐๙๙-๙๙๑๐๑-๓๕-๘	๑๒๓ ม.๗ อ.พิกุลทอง-หล่มสัก	๐-๕๖๗๕-๓๘๗๙	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๘	๑๐๖๗/๒๕๕๙	ค้อปุระรีสอร์ท	น.ส.ณัฐนิษฐ์ ก่อประดิษฐ์สกุล		๓-๑๒๐๖-๐๐๒๗๙-๘๓-๒	๓-๑๒๐๖-๐๐๒๗๙-๘๓-๒	๑ ม.๖ ต.แม่มปิ่น อ.เขาค้อ	๐๘-๒๘๖๕-๕๙๕๖	๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ต.ค. ๖๓
๙	๒๒/๒๕๖๑	วิลล่ารีสอร์ท	นางวัลภา นาคะวงศ์		๓-๗๕๙๙-๐๐๑๓๖-๕๖-๘	๓-๗๕๙๙-๐๐๑๓๖-๕๖-๘	๑๖๑ ม.๔ ต.ทุ่งฝน	๐๘-๙๔๐๙-๖๐๖๓	๒๒ ม.ย. ๖๑ ๒๑ ม.ย. ๖๖
๑๐	๓๔/๒๕๖๐	ปรีช ยิลล์ เขาค้อ	นายธงชัย กฤตยาภรณ์ชัย		๓-๗๙๙๙-๐๐๑๑๕-๑๒-๘	๓-๗๙๙๙-๐๐๑๑๕-๑๒-๘	๘๐ ม.๔ ต.แม่มปิ่น	๐๘-๙๗๐๖-๙๙๖๖	๒๔ เม.ย. ๖๐ ๒๓ เม.ย. ๖๕
๑๑	๔/๒๕๕๘	เขาค้อวิววนารีสอร์ท	บ.เขาค้อวิววนารีสอร์ท จก.	๐๑๐๕๕๕๕๐๐๖๒๔๔	๓-๑๑๙๙-๐๐๐๘๑-๙๒-๙	๓-๑๑๙๙-๐๐๐๘๑-๙๒-๙	๑๘๐ ม.๑๑ ต.ทุ่งฝน	๐-๕๖๗๕-๑๕๒๙	๑๐ พ.ย. ๕๘ ๙ พ.ย. ๖๓
๑๒	๒๐/๒๕๖๐	เขาค้อไฮแลนด์รีสอร์ท	บ.เขาค้อไฮแลนด์รีสอร์ท จำกัด	๐๑๐๕๕๓๖๑๒๔๘๖	๕-๑๐๐๖-๙๙๐๕๙-๒๒-๑	๕-๑๐๐๖-๙๙๐๕๙-๒๒-๑	๒๗ ม.๙ ต.แม่มปิ่น	๐๘-๙๘๕๐-๑๐๖๐	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๑๓	๒๑/๒๕๖๐	เขาค้อฟอว์เอะวีส	นายวราภา บุญยังอยู่		๓-๗๗๐๓-๐๐๒๙๕-๑๗-๙	๓-๗๗๐๓-๐๐๒๙๕-๑๗-๙	๑๓๘/๑ ม.๙ ต.แม่มปิ่น	๐๘-๙๖๖๘-๕๓๔๔	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๑๔	๒๒/๒๕๖๐	ภูแก้วรีสอร์ท	น.ส.อร ไรจนเมธีธร	๐๑๐๕๕๓๓๐๖๙๒๑๕	๓-๑๐๐๙-๐๒๑๒๐-๓๖-๔	๓-๑๐๐๙-๐๒๑๒๐-๓๖-๔	๓๕ ม.๑๔ ต.แม่มปิ่น	๐-๕๖๗๕-๐๐๕๓	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๑๕	๒๓/๒๕๖๐	เดอะเบญจกาศวิลเลจ	นางอนันพร คุณรัตน์อังกูร	๐๑๒๕๕๕๕๕๐๒๐๘๖๓	๓-๑๐๑๔-๐๑๒๕๖-๔๘-๔	๓-๑๐๑๔-๐๑๒๕๖-๔๘-๔	๙๖ ม.๕ ต.แม่มปิ่น	๐๘-๑๓๕๕-๐๕๐๐	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๓๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑๖	๒๔/๒๕๖๐	นิยม ชิตี อิลล์	พ.จ.อ. นิยม เต็งเจริญ		๓-๓๐๐๔-๐๐๑๒๓๖-๗	๓-๕๓๐๔-๐๐๑๒๓๖-๗	๒๐๒ ม.๗ ต.แคมป์สน	๐๘-๖๖๗๕-๓๒๑๘	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๑๗	๒๕/๒๕๖๐	เขาค้อ แคมป์ส รีสอร์ท	พ.ต.คำรณ หิมสอน		๓-๓๐๗๗-๐๐๑๘๐-๔๗-๘	๓-๕๓๐๗-๐๐๑๘๐-๔๗-๘	๑๘๔ ม.๑๓ ต.แคมป์สน	๐๙-๒๒๘๘๖-๖๔๖๙	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๑๘	๒๖/๒๕๖๐	เดอะ มอนเต เขาค้อ	นางพรรณพัวร์ กองจรีต		๓-๑๐๐๕-๐๒๐๐๘-๐๒-๘	๓-๑๐๐๕-๐๒๐๐๘-๐๒-๘	๑๘๔ ม.๑๓ ต.เข็กน้อย	๐๙-๓๒๔๖๖-๕๕๕๔	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๑๙	๒๗/๒๕๖๐	ไร่สองไร่รีสอร์ท	นายชยัน ชชาติอุดมพันธ์		๓-๑๑๐๑-๐๒๓๕๕-๓๐-๘	๓-๑๑๐๑-๐๒๓๕๕-๓๐-๘	๘๓ ม.๖ ต.แคมป์สน	๐-๕๖๗๕-๐๓๕๗	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๐	๒๘/๒๕๖๐	ฟลอว์เลิลล์ เขาค้อ	นายทินกร อุทัยรัตน์		๑-๓๖๐๕-๐๐๑๗๒-๘๖-๘	๑-๓๖๐๕-๐๐๑๗๒-๘๖-๘	๑๐๙ ม.๘ ต.ทุ่งสมอ	๐๙-๔๑๙๒-๑๗๙๒	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๑	๒๙/๒๕๖๐	ทัตนาเฮาส์	นางทัศนา พันธุ์พงษ์		๓-๑๕๙๙-๐๐๔๓๐-๖๔-๕	๓-๖๕๙๙-๐๐๔๓๐-๖๔-๕	๖๒ ม.๑๔ ต.แคมป์สน	๐๙-๙๘๕๕๖-๒๐๑๑	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๒	๓๐/๒๕๖๐	เพทายสกายโฮม รีสอร์ท	นางจิง บัวจันทร์		๓-๖๗๐๓-๐๐๑๒๐-๒๒-๐	๓-๖๗๐๓-๐๐๑๒๐-๒๒-๐	๖๑ ม.๑๔ ต.แคมป์สน	๐๙-๙๖๖๖-๙๘๐๑	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๓	๓๑/๒๕๖๐	ภูเขาหัวไร่รีสอร์ท	น.ส.จุฬารากุลรัตน์ ลาภทวี		๓-๖๐๙๙-๐๐๐๑๗-๗๖-๔	๓-๖๐๙๙-๐๐๐๑๗-๗๖-๔	๑๘๐ ม.๑๓ ต.ทุ่งสมอ	๐-๕๖๖๒-๔๑๕๙	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๔	๓๒/๒๕๖๐	ภูหมอกวิลเลจเขาค้อ	นางพัชรพร สวสนนิท		๓-๖๗๐๗-๐๐๑๒๒-๒๖-๗	๓-๖๗๐๗-๐๐๑๒๒-๒๖-๗	๑๙๕ ม.๔ ต.ทุ่งสมอ	๐๙-๘๒๘๒-๙๒๓๕	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๕	๓๓/๒๕๖๐	เขาค้อไวน์โฮมดีรีสอร์ท	นายพัชรปรีดิ์ ขาวสะอาด		๑-๑๐๐๗-๐๐๑๓๓-๖๔-๓	๑-๑๐๐๗-๐๐๑๓๓-๖๔-๓	๑๐๔ ม.๑๓ ต.แคมป์สน	๐๙-๑๘๖๗-๐๐๕๔	๑๐ ส.ค. ๖๐ ๙ ส.ค. ๖๕
๒๖	๑/๒๕๖๑	เดอะกลาสป็อกซ์	น.ส.พิมพ์ลักษณ์ ลาภาก		๑-๑๐๑๔-๐๐๒๖๐-๓๔-๒	๑-๑๐๑๔-๐๐๒๖๐-๓๔-๒	๑๔๕ ม.๑๒ ต.แคมป์สน	๐๙-๒๕๕๔-๙๙๓๗	๑๔ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖
๒๗	๒/๒๕๖๑	เมทนีดล เขาค้อรีสอร์ท	นายบุญชัย องค์ศรีตระกูล		๓-๑๐๐๑-๐๐๔๖๑-๓๒-๕	๓-๑๐๐๑-๐๐๔๖๑-๓๒-๕	๑๖๕ ม.๑ ต.แคมป์สน	๐-๕๖๗๕-๐๕๐๕	๑๔ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖
๒๘	๓/๒๕๖๑	ค้อศิริรีสอร์ท	น.ส.สมฤติ บรรจงดวง		๓-๘๐๐๖-๐๐๒๒๐-๑๒-๒	๓-๘๐๐๖-๐๐๒๒๐-๑๒-๒	๒๐๑ ม.๗ ต.แคมป์สน	๐๙-๕๕๕๑-๑๙๑๙	๑๔ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖
๒๙	๔/๒๕๖๑	ฟลอเรลล์ฮิลล์ ๑	นางธนาวิ กลมแก้ว		๓-๙๐๑๑-๐๐๖๔๔-๙๑-๘	๓-๙๐๑๑-๐๐๖๔๔-๙๑-๘	๒๐๐ ม.๖ ต.ทุ่งสมอ	๐๙-๑๒๕๘-๘๕๒๔	๑๕ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖
๓๐	๕/๒๕๖๑	ภูเขียวฟาร์มรีสอร์ท	นางยุติ ปิยะโยธิน		๓-๑๐๑๔-๐๑๐๙๑-๑๙-๒	๓-๑๐๑๔-๐๑๐๙๑-๑๙-๒	๒๒๒ ม.๗ ต.แคมป์สน	๐๙-๑๙๒๔-๑๐๘๖	๑๕ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖
๓๑	๖/๒๕๖๑	ภูเขียวรีสอร์ท	นางณัฐมน เศรษฐพิทยากุล		๓-๖๕๐๘-๐๐๕๒๙-๑๔-๕	๓-๖๕๐๘-๐๐๕๒๙-๑๔-๕	๑๒๕ ม.๖ ต.แคมป์สน	๐-๕๖๗๕-๐๑๘๙	๑๕ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖
๓๒	๗/๒๕๖๑	วิทย์-วิภา รีสอร์ท	นางวิภา เจริญวิสิทธิ์		๓-๖๗๐๖-๐๐๑๔๖-๒๔-๒	๓-๖๗๐๖-๐๐๑๔๖-๒๔-๒	๒๒๖ ม.๗ ต.แคมป์สน	๐๙-๕๕๕๐-๓๓๖๒	๑๕ ส.ค. ๖๑ ๑๔ ส.ค. ๖๖

รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๕ แห่ง)

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๒๐/๒๕๖๑	เค.แอนด์ พี. รีสอร์ท	น.ส.ศมคาย แก้วก่อ		๓-๖๗๙๙-๐๐๑๒๙-๕๗-๑	๓-๖๗๙๙-๐๐๑๒๙-๕๗-๑	๗ ม.๗ ต.ชนแดน อ.ชนแดน	๐-๕๖๗๖-๗๘๖๗	๑๗ ก.ค. ๖๑
๒	๘/๒๕๕๖	ห้องลมหนาว	นายพรเทพ มงคลสุตร		๓-๖๗๐๒-๐๐๕๘๔-๕๙-๕	๓-๖๗๐๒-๐๐๕๘๔-๕๙-๕	๔๙๑ ม.๔ ต.ท่าข้าม อ.ชนแดน	๐๘-๑๗๘๑-๓๔๙๕	๑๗ ก.ค. ๕๖
๓	๗/๒๕๖๐	โรงแรมบ้านเพลีนोटโต้	นางสุภาวดี นุตโยธิน		๓-๖๖๐๔-๐๐๑๘๐-๔๙-๘	๓-๖๖๐๔-๐๐๑๘๐-๔๙-๘	๒๐/๑๗ ม.๔ ต.เทศบาล ๑ อ.ชนแดน	๐๘-๑๔๘๓-๘๒๙๒	๑๕ มี.ค. ๖๐
๔	๑๕/๒๕๖๐	พณแด่นะการัง	นายเชษฐาญ โสภิตอาภาศักดิ์		๓-๑๐๐๘-๐๐๖๐๖-๓๒-๒	๓-๑๐๐๘-๐๐๖๐๖-๓๒-๒	๑๔๗/๑ ม.๔ ต.ชุมภูริชยางกูร อ.ชนแดน	๐๘-๙๙๙๑-๔๗๒๘	๑๕ มี.ย. ๖๐
๕	๔๐/๒๕๖๐	สุริยวิไลล์	นางบุญชู แสงทอง		๓-๖๗๐๒-๐๐๖๐๐-๓๒-๙	๓-๖๗๐๒-๐๐๖๐๐-๓๒-๙	๒๘๒ ม.๔ ต.ท่าข้าม อ.ชนแดน	๐๘-๙๖๔๔-๐๘๐๖	๑๐ ต.ค. ๖๐

รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๔ แห่ง)

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๐๑๔/๒๕๕๙	พงษ์เจริญรีสอร์ท	นายทงเกียรติ สุชาติพงษ์		๓-๖๗๐๗-๐๐๐๖๕-๔๕-๗	๓-๖๗๐๗-๐๐๐๖๕-๔๕-๗	๑๒๙ ม.๓ ต.หนองไผ่		๙ ธ.ค. ๕๙ ๘ ธ.ค. ๖๓
๒	๑๐๔๙/๒๕๕๙	คารารัตน์อินน์	น.ส.คารารัตน์ สี่ราญพันธ์		๑-๑๕๙๙-๐๐๐๙๐-๐๓-๖	๑-๑๕๙๙-๐๐๐๙๐-๐๓-๖	๑๑๑ ม.๙ ต.บ้านใหม่	๐๙-๕๕๙๖-๓๑๔๐	๙ ธ.ค. ๕๙ ๘ ธ.ค. ๖๓
๓	๑๐๑๔/๒๕๕๙	เอ็ม.เจ. รีสอร์ท	นางณัฐกาญจน์ รัตนปัญญาตฤกุล		๕-๖๗๐๗-๐๐๐๗๔-๒๐-๗	๕-๖๗๐๗-๐๐๐๗๔-๒๐-๗	๙๒๑ ม.๗ ต.หนองไผ่		๙ ธ.ค. ๕๙ ๘ ธ.ค. ๖๓
๔	๒/๒๕๕๘	เบสอินน์	บ.บีแอลเอสเอสที จก. นายพงศ์ชนันต์ จันทร์วาฬินิชัย	๐๑๐๕๕๙๐๘๔๓๑๑	๓-๑๐๐๙-๐๒๑๕๗-๑๘-๗	๓-๑๐๐๙-๐๒๑๕๗-๑๘-๗	๘๒๘ ม.๙ ต.นาเฉลียง	๐๘-๑๗๘๑-๓๔๙๕	๑๐ พ.ย. ๕๙ ๙ พ.ย. ๖๓

**รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอเมืองสามพิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๙ แห่ง)**

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๐๔๗/๒๕๕๙	กรีนเฮ้าส์	นางบุญยืน สิมศรี		๓-๗๖๐๕-๐๐๔๒๒-๖๐-๓	๓-๗๖๐๕-๐๐๔๒๒-๖๐-๓	๑๒/๓ ม.๒ ค.ชัยสมอทอด อ.บึงสามพัน		๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๒	๕/๒๕๖๐	หจก.โรงแรมช้างทอง	นายไพฑูรย์ ช้างทอง		๓-๖๗๐๘-๐๐๖๐๘-๕๑-๐	๓-๖๗๐๘-๐๐๖๐๘-๕๑-๐	๑๗๘/๖ ม.๒ ค.ชัยสมอทอด อ.บึงสามพัน	๐-๕๖๗๓๐๖๓๕	๖ ก.ย. ๕๙ ๕ ก.ย. ๖๔
๓	๑๐๔๖/๒๕๕๙	สกายวิว	นายอดิศักดิ์ โพธิ์		๓-๖๖๘๘-๐๐๑๖๖-๖๘-๗	๓-๖๖๘๘-๐๐๑๖๖-๖๘-๗	๑๗๘/๗ ม.๒ ค.ชัยสมอทอด อ.บึงสามพัน	๐-๕๖๗๓๐๖๔๐๐	๘ ธ.ค. ๕๘ ๘ ธ.ค. ๖๓
๔	๑๐๕๒/๒๕๕๙	วารีญญา	นางแผ่น พรหมปาน		๓-๖๗๐๑-๐๑๑๐๓-๕๖-๗	๓-๖๗๐๑-๐๑๑๐๓-๕๖-๗	๖๘/๓ ม.๔ ค.บึงสามพัน อ.บึงสามพัน	๐-๕๖๗๓๐๖๘๖๒	๙ ธ.ค. ๕๘ ๘ ธ.ค. ๖๓
๕	๒๑/๒๕๖๑	ทิวทัศน์ธารวีนน์แอนด์รีสอร์ท	พ.ศ.อ. พิชิตชัย ทวีชัยสิน		๓-๖๗๐๑-๐๐๓๗๕-๐๓-๙	๓-๖๗๐๑-๐๐๓๗๕-๐๓-๙	๔๕๓ ม.๔ ค.ชัยสมอทอด อ.บึงสามพัน	๐-๕๖๗๓๐๗๐๐	๑๗ ก.ค. ๖๑ ๑๖ ก.ค. ๖๖
๖	๘/๒๕๖๐	ภูสุมอ	นายพรชัย ไรจนเกษศรชัย		๓-๖๕๙๙-๐๐๕๘๕-๐๐-๒	๓-๖๕๙๙-๐๐๕๘๕-๐๐-๒	๕๒๑ ม.๔ ค.ชัยสมอทอด อ.บึงสามพัน	๐-๕๖๗๓๐๑๒๕	๑๕ มี.ค. ๖๐ ๑๔ มี.ค. ๖๕
๗	๙/๒๕๖๐	ร่ำฟ้ารีสอร์ท	นายเพทาย แก้วเขียว		๓-๖๗๐๘-๐๐๐๓๐-๕๖-๙	๓-๖๗๐๘-๐๐๐๓๐-๕๖-๙	๑๓/๑ ม.๖ ค.ชัยสมอทอด อ.บึงสามพัน		๑๕ มี.ค. ๖๐ ๑๔ มี.ค. ๖๕
๘	๓/๒๕๕๘	กวางทราย	น.ส.เซเมณัฐ นามนเศรษฐ์		๑-๑๖๐๑-๐๐๒๗๒-๖๑-๑	๑-๑๖๐๑-๐๐๒๗๒-๖๑-๑	๔๕๒ ม.๔ ค.บึงสามพัน อ.บึงสามพัน	๐-๕๖๗๓๐๘๔๓	๑๐ พ.ย. ๕๘ ๙ พ.ย. ๖๓
๙	๑๓/๒๕๖๑	ต้นไม้ รีสอร์ท	นางสมร ต้นไม้		๓-๖๗๐๑-๐๑๒๗๓-๑๓-๓	๓-๖๗๐๑-๐๑๒๗๓-๑๓-๓	๔๐/๕ ม.๑ ค.บึงสามพัน อ.บึงสามพัน	๐๙-๕๖๗๕๐๖๙๕๕	๑๔ ก.พ. ๖๑ ๑๓ ก.พ. ๖๖

รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๗ แห่ง)

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๐๓๓/๒๕๕๙	คนรักกัน	นายอมรศักดิ์ ภูวฤทธิชัย		๓-๑๐๐๘-๐๐๐๓๖-๔๔-๕	๓-๑๐๐๘-๐๐๐๓๖-๔๔-๕	๑๑๑ ม.๑๑ ต.สระประดู่ อ.วิเชียรบุรี		๑ ม.ค. ๕๙ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๒	๓/๒๕๖๐	เขาวงกตริชมาร์	นายศุภณัฐ ชวาลุ่มบัวจรัส		๓-๖๑๐๑-๐๐๑๖๑-๓๖-๖	๓-๖๑๐๑-๐๐๑๖๑-๓๖-๖	๑๔๔ ม.๑๐ ต.ท่าโรง อ.วิเชียรบุรี	๐-๕๖๗๙-๑๔๔๓	๗ พ.ย. ๕๙ ๖ พ.ย. ๖๔
๓	๒/๒๕๖๐	ริชบัว	นายศุภณัฐ ชวาลุ่มบัวจรัส		๓-๖๑๐๑-๐๐๑๖๑-๓๖-๖	๓-๖๑๐๑-๐๐๑๖๑-๓๖-๖	๑๔๕ ม.๕ ต.ท่าโรง อ.วิเชียรบุรี	๐-๕๖๗๙-๔๓๙๙	๗ พ.ย. ๕๙ ๖ พ.ย. ๖๔
๔	๔/๒๕๖๐	ครัวเล็ก รีสอร์ท	นายบุญจิต แพทย์พิตรัส		๕-๖๗๐๕-๐๐๐๑๔-๔๑-๕	๕-๖๗๐๕-๐๐๐๑๔-๔๑-๕	๓๑ ม.๖ ต.ท่าโรง อ.วิเชียรบุรี		๓๐ ธ.ค. ๕๙ ๒๙ ธ.ค. ๖๔
๕	๑๔/๒๕๖๐	พูนมาชาลัย	นางณอยพร ว่องไว		๓-๑๐๐๖-๐๐๑๔๖-๕๒-๑	๓-๑๐๐๖-๐๐๑๔๖-๕๒-๑	๗๘ ม.๒ ต.สระบุรี-ห้วยลึก ต.พูนมา อ.วิเชียรบุรี	๐-๕๖๗๐-๔๓๔๔	๒๔ เม.ย. ๖๐ ๒๓ เม.ย. ๖๕
๖	๑๐/๒๕๕๖	เนกราร	น.ส.นิสา สมศรี		๑-๖๕๐๒-๐๐๑๑๒-๒๐-๔	๑-๖๕๐๒-๐๐๑๑๒-๒๐-๔	๑๑๕/๑ ม.๕ ต.สระประดู่ อ.วิเชียรบุรี	๐๘-๔๒๘๑-๔๓๙๔	๑๗ ก.ค. ๖๑ ๑๖ ก.ค. ๖๖
๗	๑๐/๒๕๖๐	เอสพี รีสอร์ท	นายป๋วยพจน์ สถาประเสริฐ		๔-๖๗๐๕-๐๐๐๑๑-๑๐-๖	๔-๖๗๐๕-๐๐๐๑๑-๑๐-๖	๑๒๑ ม.๗ ต.สระประดู่ อ.วิเชียรบุรี	๐๘-๔๒๘๑-๔๓๙๔	๑๕ มี.ค. ๖๐ ๑๔ มี.ค. ๖๕

รายการข้อมูลผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รออนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการโรงแรม
อำเภอวังโป่ง จังหวัดเพชรบูรณ์ (จำนวน ๑ แห่ง)

ลำดับที่	เลขที่ใบอนุญาต	ชื่อโรงแรม	ชื่อผู้ประกอบการ	เลขทะเบียนนิติบุคคล	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๑๓ หลัก	ที่ตั้งสำนักงาน	เบอร์โทรศัพท์	ช่วงระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต
๑	๑๑/๒๕๖๑	อารีย์ รีสอร์ท	นางอารี เรืองเลื่อน		๓-๖๗๑๐-๐๐๓๒๓-๐๗-๑	๓-๖๗๑๐-๐๐๓๒๓-๐๗-๑	๒๓/๔ ม.๑ ต.วังโป่ง อ.วังโป่ง	๐๔-๗๒๐๔-๔๒๖๒	๑๔ ก.พ. ๖๑ ๑๓ ก.พ. ๖๖

ที่ ศธ ๐๕๓๙.๒/ว ๑๖๘



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ถนนสระบุรี – หล่มสัก อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตตอบสอบแบบถาม

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล PhuKeaw Resort and Adventure Park

ด้วย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำโครงการวิจัย เรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยไปสังเคราะห์จัดทำใบความรู้เกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนสำหรับพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงขออนุญาตตอบสอบแบบถามเพื่อประกอบการทำโครงการวิจัยดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ อานี)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๗๑๓๗

โทรสาร ๐ ๕๖๗๑ ๗๑๓๗

ที่ ศธ ๐๕๓๙.๒/ว ๑๖๘



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ถนนสระบุรี - หล่มสัก อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดสอบแบบถาม

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เดอะบลูสกาย รีสอร์ท

ด้วย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำโครงการวิจัย เรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยไปสังเคราะห์จัดทำใบความรู้เกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนสำหรับพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงขอความอนุเคราะห์ทดสอบแบบถามเพื่อประกอบการทำโครงการวิจัยดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ อานี)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๗๑๓๗

โทรสาร ๐ ๕๖๗๑ ๗๑๓๗

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามและเอกสารเกี่ยวกับการประเมินผลค่า IOC
ของผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศธ ๐๕๓๙.๒/ว ๑๖๗



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ถนนสระบุรี - หล่มสัก อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา บุณนาค

ด้วย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำโครงการวิจัย เรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ อานี)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๗๑๓๗

โทรสาร ๐ ๕๖๗๑ ๗๑๓๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่๑๐๐/๖๑.....

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สำราญ ท้าวเงิน

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวรัชนิวรรณ ประยงค์กุล อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ข้าพเจ้าทราบว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จึงขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือในโครงการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาในโอกาสนี้

(นางสาวรัชนิวรรณ ประยงค์กุล)

หัวหน้าโครงการวิจัย

แบบตอบรับ

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สำราญ ท้าวเงิน

สาขาวิชา/กลุ่มวิชา ภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☒ ยินดีรับ

☐ ไม่ยินดี

เป็นผู้เชี่ยวชาญในโครงการวิจัยเรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์

ลงชื่อ


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สำราญ ท้าวเงิน

แบบสอบถามชุดที่ 1
แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)
สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมิน และให้คำแนะนำ

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์”

ผู้วิจัย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์โครงการวิจัย เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้เพื่อเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของสถานประกอบการประเภทธุรกิจโรงแรม และข้อร้องเรียนของผู้เข้าพักชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาที่ทางโรงแรมมักได้รับการร้องเรียนจากชาวต่างชาติ แล้วนำไปจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ผลในด้านการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติด้วยแนวคิดวจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987) โดยผู้วิจัยจะนำผลวิจัยที่ได้ไปสังเคราะห์เป็นใบความรู้การใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมต่อไป แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ

คำชี้แจง เชิญท่านพิจารณาข้อคำถาม/ข้อสอบ สำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่า มีความเหมาะสม ไม่ขัด
จริยธรรม และสอดคล้องกับ นโยบายเชิงปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ ของตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่
ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สอดคล้องให้เขียน ✓ ที่ช่อง +1 , ไม่แน่ใจ ที่ช่อง 0 , ไม่สอดคล้อง ที่ช่อง -1
และกรุณาให้คำแนะนำ

ข้อ	ข้อคำถาม/ข้อสอบ สำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
ตอนที่ 1	ข้อมูลส่วนบุคคล				
	1. ตำแหน่ง/หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านคืออะไร	/			
	2. ระดับดาวของโรงแรมของท่าน ☐ 5 ดาว ☐ 4 ดาว ☐ 3 ดาว ☐ 2 ดาว ☐ 1 ดาว	/			
	3. ท่านจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติหรือไม่ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	/			
	4. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม ☐ 0 - 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี ☐ 10 - 15 ปี ☐ มากกว่า 15 ปี	/			
	6. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวมาก่อนหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย	/			
	5. จำนวนแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมของท่าน ☐ 0 - 100 คน/ปี ☐ 101 - 500 คน/ปี ☐ 501 - 1000 คน/ปี ☐ มากกว่า 1,000 คน/ปี	/			
ตอนที่ 2	ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ				
	1. ด้านบุคลากร เช่น การบริการของพนักงาน การสื่อสารแจ้งข้อมูลข่าวสาร การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ความสุภาพ เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	2. ด้านความสะอาด เช่น ความสะอาดของห้องพัก ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ ความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น wifi ระบายน้ำ สปา ฟิตเนส สถานที่จอดรถ เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			

ข้อ	ข้อความ/ข้อสอบ สำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
	4. ด้านสถานที่ เช่น ระยะเวลา ตำแหน่งที่ตั้ง สภาพของห้องพัก เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	✓			
	5. ด้านการเดินทาง เช่น เส้นทาง ป้ายบอกทาง เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	✓			
	6. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม ราคา เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	✓			
	7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	✓			

ลงชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 

(ผศ.ดร. พิศาล ท้าวเงิน)

วันที่ เดือน พ. ศ.

แบบสอบถามชุดที่ 2
แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)
สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมิน และให้คำแนะนำ

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์”

ผู้วิจัย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์โครงการวิจัย เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเก็บข้อมูลกลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาที่ทางโรงแรมมักได้รับการร้องเรียนจากชาวต่างชาติ และวิเคราะห์ผลในด้านการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติด้วยแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson. 1987) โดยผู้วิจัยจะนำผลวิจัยที่ได้ไปสังเคราะห์เป็นใบความรู้การใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมต่อไป

คำชี้แจง เชิญท่านพิจารณาข้อความ/ข้อสอบ สำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่า มีความเหมาะสม ไม่ขัด
จริยธรรม และสอดคล้องกับ นโยบายเชิงปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ ของตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่
ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สอดคล้องให้เขียน ✓ ที่ช่อง +1 , ไม่แน่ใจ ที่ช่อง 0 , ไม่สอดคล้อง ที่ช่อง -1
และกรุณาให้คำแนะนำ

ข้อ	ข้อความ/ข้อสอบ สำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ					
1	1. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านบุคลากร เรื่อง <u>เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			
2	2. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านความสะอาด เรื่อง <u>ห้องพักสกปรก</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			
3	3. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง <u>อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักชำรุด</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			
4	4. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านสถานที่ เรื่อง <u>ที่จอดรถไกลจากห้องพัก</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			
5	5. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านการเดินทาง เรื่อง <u>Google บอกตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมผิด ทำให้หลงทาง</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			
6	6. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านอาหารและเครื่องดื่ม เรื่อง <u>ประเภทอาหารไม่หลากหลาย</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			
7	7. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านอื่น ๆ เรื่อง <u>ทรัพย์สินของผู้เข้าพักสูญหาย</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	/			

ลงชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 

(นพ. ๑๖. ศิริภาพ ท้าวเงิน)

วันที่ เดือน พ. ศ.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่๑๐๑/๖๑.....

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร. นิคม โยภักญา

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวรัชนีวรรณ ประยงค์กุล อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ข้าพเจ้าทราบว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จึงขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจเครื่องมือในโครงการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาในโอกาสนี้

(นางสาวรัชนีวรรณ ประยงค์กุล)

หัวหน้าโครงการวิจัย

แบบตอบรับ

ข้าพเจ้า อาจารย์ ดร.นิคม โยักัญญา

สาขาวิชา/กลุ่มวิชา ภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☒ ยินดีรับ

☐ ไม่ยินดี

เป็นผู้เชี่ยวชาญในโครงการวิจัยเรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์

ลงชื่อ



อาจารย์ ดร.นิคม โยักัญญา

แบบสอบถามชุดที่ 1
แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)
สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมิน และให้คำแนะนำ

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์”

ผู้วิจัย อาจารย์รัชณีวรรณ ประยงค์กุล สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์โครงการวิจัย เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้เพื่อเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของสถานประกอบการประเภทธุรกิจโรงแรม และข้อร้องเรียนของผู้เข้าพักชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาที่ทางโรงแรมมักได้รับการร้องเรียนจากชาวต่างชาติ แล้วนำไปจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ผลในด้านการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติด้วยแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987) โดยผู้วิจัยจะนำผลวิจัยที่ได้ไปสังเคราะห์เป็นใบความรู้การใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมต่อไป แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ

คำชี้แจง เชิญท่านพิจารณาข้อคำถาม/ข้อสอบ สำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่า มีความเหมาะสม ไม่ขัด
จริยธรรม และสอดคล้องกับ นโยบายเชิงปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ ของตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่
ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สอดคล้องให้เขียน ✓ ที่ช่อง +1 , ไม่แน่ใจ ที่ช่อง 0 , ไม่สอดคล้อง ที่ช่อง -1
และกรุณาให้คำแนะนำ

ข้อ	ข้อคำถาม/ข้อสอบ สำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
ตอนที่ 1	ข้อมูลส่วนบุคคล				
	1. ตำแหน่ง/หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านคืออะไร	/			
	2. ระดับดาวของโรงแรมของท่าน □ 5 ดาว □ 4 ดาว □ 3 ดาว □ 2 ดาว □ 1 ดาว	/			
	3. ท่านจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษหรือสาขา อื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติหรือไม่ □ ใช่ □ ไม่ใช่	/			
	4. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม □ 0 – 5 ปี □ 6 – 10 ปี □ 10 – 15 ปี □ มากกว่า 15 ปี	/			
	6. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวมา ก่อนหรือไม่ □ เคย □ ไม่เคย	/			
	5. จำนวนแขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมของท่าน □ 0 – 100 คน/ปี □ 101 – 500 คน/ปี □ 501 – 1000 คน/ปี □ มากกว่า 1,000 คน/ปี	/			
ตอนที่ 2	ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ				
	1. ด้านบุคลากร เช่น การบริการของพนักงาน การสื่อสารแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ความสุภาพ เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	2. ด้านความสะดวก เช่น ความสะดวกของห้องพัก ความ สะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ ความสะดวกของสถานที่ เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น wifi สระว่ายน้ำ สปา ฟิต เนส สถานที่จอดรถ เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			

ข้อ	ข้อความ/ข้อสอบ สำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
	4. ด้านสถานที่ เช่น ระยะเวลา ตำแหน่งที่ตั้ง สภาพของห้องพัก เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	5. ด้านการเดินทาง เช่น เส้นทาง ป้ายบอกทาง เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	6. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม ราคา เป็นต้น โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			
	7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) โปรดยกตัวอย่างปัญหาที่ได้รับแจ้ง _____	/			

ลงชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 

(..... )

วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๖๙ 

แบบสอบถามชุดที่ 2
แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)
สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมิน และให้คำแนะนำ

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์”

ผู้วิจัย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

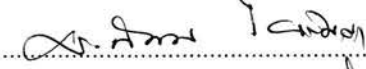
วัตถุประสงค์โครงการวิจัย เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจ

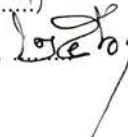
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเก็บข้อมูลกลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์” เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาที่ทางโรงแรมมักได้รับการร้องเรียนจากชาวต่างชาติ และวิเคราะห์ผลในด้านการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติด้วยแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson. 1987) โดยผู้วิจัยจะนำผลวิจัยที่ได้ไปสังเคราะห์เป็นใบความรู้การใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมต่อไป

คำชี้แจง เชิญท่านพิจารณาข้อคำถาม/ข้อสอบ สำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่า มีความเหมาะสม ไม่ขัด
จริยธรรม และสอดคล้องกับ นโยบายเชิงปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ ของตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่
ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สอดคล้องให้เขียน ✓ ที่ช่อง +1 , ไม่แน่ใจ ที่ช่อง 0 , ไม่สอดคล้อง ที่ช่อง -1
และกรุณาให้คำแนะนำ

ข้อ	ข้อคำถาม/ข้อสอบ สำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ					
1	1. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านบุคลากร เรื่อง <u>เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			
2	2. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านความสะอาด เรื่อง <u>ห้องพักสกปรก</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			
3	3. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง <u>อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักชำรุด</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			
4	4. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านสถานที่ เรื่อง <u>ที่จอดรถไกลจากห้องพัก</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			
5	5. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านการเดินทาง เรื่อง <u>Google บอกตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมผิด ทำให้หลงทาง</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			
6	6. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านอาหารและเครื่องดื่ม เรื่อง <u>ประเภทอาหารไม่หลากหลาย</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			
7	7. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาด้านอื่น ๆ เรื่อง <u>ทรัพย์สินของผู้เข้าพักสูญหาย</u> ท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติอย่างไร	✓			

ลงชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 

(..... )

วันที่ เดือน พ. ศ. 

ภาคผนวก ค

ใบความรู้

เรื่อง กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อตอบรับข้อร้องเรียน

สำหรับพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า

กลวิธีการให้สัญญา

I WILL DO IT

ในบางครั้งพนักงานฝ่ายต้อนรับไม่สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากปัญหามันอยู่นอกเหนือขอบเขตในการมีสิทธิตัดสินใจ หรือปัญหานั้น ๆ อาจไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีทันใดเนื่องจากปัจจัยหลายอย่าง พนักงานต้อนรับอาจสามารถกล่าวคำให้สัญญาเพื่อแสดงเจตนาว่าจะนำปัญหาที่ได้รับแจ้งไปแก้ไขต่อไปในอนาคต

ใช้คำง่ายอย่างคำว่า **I will** (ไอ วิล)....

หมายถึง ฉันจะ.....(ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้คุณอย่างแน่นอน).....

เช่น

I will improve it.

แปลว่า ฉันจะแก้ไขปัญหานี้ค่ะ

I will tell the manager.

แปลว่า ฉันจะแจ้งผู้จัดการให้ค่ะ

I will inform Google to change to new location.

แปลว่า ฉันจะแจ้ง Google ให้เปลี่ยนตำแหน่งที่ตั้ง(ของโรงแรม)ใหม่ค่ะ

กลวิธีการแจ้งกฎ/ข้อปฏิบัติ

ในกรณีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับได้รับแจ้งข้อปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขหรือแปลงสิ่งใดให้แก้ไขได้เนื่องจากเป็นกฎหรือข้อปฏิบัติของทางโรงแรม พนักงานก็สามารถแจ้งกฎหรือข้อปฏิบัตินั้นแก่แขกของทางโรงแรมได้เลยค่ะ ในกรณีนี้ไม่มีถือว่าเป็นการทำให้แขกเสียหน้าแต่อย่างใด

ตัวอย่าง

1. ในกรณีที่ต้องการแจ้งว่าสระว่ายน้ำของทางโรงแรมเป็นแบบติดกับสระส่วนตัวของแต่ละห้องพัก ดังนั้นทางโรงแรมต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของแขกท่าน ๆ อื่น

As this is the public pool which connects to the pool access room. So their private is also concern. Sorry for the inconvenience.

2. ในกรณีที่รถกอล์ฟมีเตรียมไว้บริการสำหรับรับ-ส่งแขกที่ทำการ Check-in และ Check-out เท่านั้น

We are sorry but our golf cart service available for check-in and check-out only.

3. ในกรณีที่ห้องอาหารเปิดจำกัดเวลาแค่ 7 โมงเช้า-3 ทุ่มเท่านั้น

We are sorry but our restaurant opens from a.m. – 9 p.m. only. Sorry about that, madam.

*** ถ้าต้องการให้การแจ้งกฎต่าง ๆ แสดงความสุภาพมากขึ้น สามารถใช้คู่กับกลวิธีการกล่าวคำขอโทษด้วยตัวเองได้นะคะ



Easy English for Front Officers

ใบความรู้
เรื่อง กลวิธีการภาษาอังกฤษในการตอบรับข้อร้องเรียน
เพื่อสร้างความพึงพอใจ



จัดทำโดย

อาจารย์รัชนิวรรณ ประสงค์กุล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ใบความรู้นี้เป็นส่วนหนึ่งของผลการวิจัย
เรื่อง

“กลวิธีการทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์”

กลวิธีการขอโทษ

การกล่าวคำขอโทษเป็นกลวิธีพื้นฐานในการตอบรับเมื่อมีแขกต่างชาตินำข้อผิดพลาดปัญหาต่างๆ เสนอแนะ เป็นการแสดงความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะเป็นคนทำผิดพลาดหรือไม่ก็ตาม

แต่ก่อนอื่นมารู้จักคำ 3 คำนี้ก่อนนะคะ

1. Sorry (adj) อาน่า ซอร์รี
2. Apologize (v) อาน่า แอปโพลิไจซ์
3. Apology (n.) อาน่า แอปโพลิไจ

ทั้ง 3 คำ แปลว่า เสียใจ หรือ ขอโทษ
สามารถใช้ในการกล่าวขอโทษแบบไม่ต้องระบุเรื่องที่เฉพาะเจาะจงค่ะ

เช่น

1. กล่าวว่ขอโทษค่ะ/ครับ
I am sorry, sir.
We are sorry, sir.

2. กล่าวว่ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ

I apologize for your inconvenience, sir.
We apologize for your inconvenience, sir.

3. กล่าวว่ได้โปรดรับคำขอโทษจากเราด้วยค่ะ/ครับ

Please accept my apologies this matter, madam.

*** การใช้ apologize จะเป็นกรอโทษแบบเป็นทางการมากกว่า sorry และ การใช้ we เป็นประธานในประโยคหมายถึง ผู้พูดต้องการกล่าวอ้างในนามของโรงแรมในการขอโทษครั้งนี้ แม้คนพูดจะมีคนเดียวก็ตามค่ะ



กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ

ในบางครั้งหากแขกของโรงแรมแจ้งข้อปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่างๆ เราสามารถตอบรับการแจ้งนั้นด้วยคำขอบคุณก็ได้ เพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาทราบว่าเราเข้าใจและเห็นว่าการแสดงความคิดเห็นต่างๆ มีค่าสำหรับทางโรงแรมที่จะนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป และยังเป็นการแสดงความรู้สึกของผู้พูดขอบคุณได้อีกด้วย

กล่าวขอบคุณ คือ Thank you



สามารถพูดขอบคุณโดยตรงได้เลยนะคะ
เช่น

1. กล่าวขอบคุณที่แสดงความคิดเห็น

Thank you for your comments.

2. กล่าวขอบคุณที่แจ้งข้อมูล

Thank you for your information.

กลวิธีการเสนอให้

เมื่อแขกของโรงแรมได้รับความไม่พึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่ง นอกจากกลวิธีพื้นฐานที่เรานิยามกล่าวคำขอโทษแล้ว ทางโรงแรมมักมีกลยุทธ์สร้างความประทับใจด้วยการกล่าวเสนอให้ ไม่ว่าจะเป็น

1. การเสนอตัวช่วยเหลือ

What can I do for you, sir?

แปลว่า มีอะไรให้ฉันช่วยเหลือค่ะ

I'm here to help you.

แปลว่า ฉันจะช่วยคุณเองค่ะ

2. การเสนอตัวประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นให้ช่วยเหลือ

ใช้คำง่ายย่อย่างคำว่า I will (ไอ วิล).....

หมายถึง ฉันจะ.....(ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ท่าน).....

I will tell a housekeeper to clean your room.

แปลว่า ฉันจะแจ้งแม่บ้านให้ทำความสะอาดห้องคุณค่ะ

I will note your comments and inform our manager.

แปลว่า ฉันจะบันทึกความคิดเห็นของคุณไว้แล้วแจ้งผู้จัดการให้ค่ะ

- และ 3. การเสนอสิ่งชดเชยให้

ใช้ I will (ไอ วิล).... ได้เช่นเดียวกันค่ะ

I will change and upgrade the room for you, madam.

แปลว่า ฉันจะเปลี่ยนและอัพเกรดห้องใหม่ให้คุณนะคะ

I will change your food immediately.

แปลว่า ฉันจะเปลี่ยนอาหารจานนี้ให้คุณใหม่ทันทีค่ะ

I will give you 10% discount for dinner.

แปลว่า ฉันจะให้ส่วนลด 10% แก่คุณสำหรับมื้ออาหารเย็นค่ะ



ภาคผนวก ง

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นางสาวรัชนีวรรณ ประยงค์กุล
Miss Ratchaneewan Prayongkul
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3670101627628
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งทางวิชาการ ไม่มี
5. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ. เพชรบูรณ์ 76000
โทรศัพท์ 056-717122, 081-7921117 E-mail rprayongkul17@hotmail.com
6. ประวัติการศึกษา
คบ. (ภาษาอังกฤษ)
สถาบันราชภัฏราชนครินทร์
กศ.ม. (ภาษาศาสตรศึกษา)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
วจนปฏิบัติศาสตร์
8. งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์/เผยแพร่
พ.ศ. 2559 กลวิธีการใช้ภาษาที่พบในวจนกรรมคุุคลามหน้าอาจารย์ผู้สอน
ว่าด้วยการรักษาหน้าตนเองของนักศึกษา
(ทุนอุดหนุนการนำเสนองานวิจัย จากสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์)
พ.ศ. 2560 การพัฒนาทักษะการแปลคำความหมายหลายนัยจากภาษาอังกฤษ
เป็นภาษาไทย