



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (PROCEEDINGS)

การประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2562

(3rd National and International Research Conference 2019 : NIRC III 2019)



เนื้อหาของแต่ละบทความเป็นความรับผิดชอบของผู้พิมพ์
ซึ่งที่ปรึกษา บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

สำเนาถูกต้อง

สารบัญ (da)

	หน้า
ผลของการใช้ภาพยนตร์ดราม่ากระตุ้นความต้องการวางแผนชีวิตของผู้ชม พรวา อรุณรังสีเวช และคณะ จิตต์ไทย	96
กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภท อุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ ✓ รัชนิวรรณ ประยงค์กุล และชุติมา อ่ำทอง	97
การศึกษาทละคร เรื่อง รามเกียรติ์ ตอน พิเภกขโมยขลุ่ย พระราชนิพนธ์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว วาทีต ธรรมเชื้อ	98
กลวิธีการแตงนวนนิยายแฟนตาซี กรณีศึกษากัลยาณี สุขชาสุณี สุพิชญา จันทราช และอมรรักษ์ เจริญโชติธรรม	99
พ็อนเกี้ยวสาวชนช้าง นฤมล จิตต์หาญ ชลาลัย วงศ์อารีย์ เสาวรัตน์ ทศตะ ภูวนัย ภาพวงศ์ และขจรศักดิ์ ดีขุนทด	100

ด้านการจัดการและการท่องเที่ยว (ภาคบรรยาย)

ความชอบของนักท่องเที่ยวไทยต่ออาหารริมทางประเภทอาหารปิ้งย่างในกรุงเทพมหานคร ชวาลศักดิ์ เพชรจันทร์ฉาย ชฎามาศ ขาวสะอาด อัฐเดช วรรณสิน และปิยะพงศ์ พัดชา	102
ความคิดเห็นต่อทักษะพื้นฐานและความสนใจในอาชีพยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ดวงรัตน์ สุขสุพิช และธัญพัทธ์ ไกรวานิช	103
การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหาร: กรณีศึกษา กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหาร ราบที่ 2 รักษาพระองค์ (ค่ายพรหมโยธี) อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี รัชภูมิ วัฒนไย และเบญญาดา กระจำงแจ้	104

กลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภท
อุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าชาวต่างชาติ:
กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์
English Language Strategies of Receptionists in Hospitality Industry to
Satisfy toward Foreign Customers' Complaints
: A Case Study of Hotels in Phetchabun

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล¹

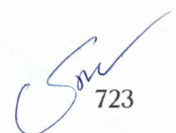
ชุตินา อ่ำทอง²

¹อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อีเมล: rprayongkul17@hotmail.com, chutima1317@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson. 1987) กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 18 คน ของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวจำนวน 2 แห่งในจังหวัดเพชรบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าชาวต่างชาติจำนวน 15 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีกล่าวคำขอโทษ กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถอยหลังของผู้ฟัง กลวิธีการเสนอให้ กลวิธีการให้คำสัญญา กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนนกยูง กลวิธีการแนะนำ กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่ายินดีแก่ผู้ฟัง กลวิธีการให้หรือถาม กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม กลวิธีการใช้อนุภาคแสดงความเล็กน้อย กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง และกลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง

คำสำคัญ : กลวิธีทางภาษา, อุตสาหกรรมบริการ, เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ



723

สำเนาถูกต้อง

Abstract

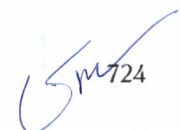
The research aimed to study the occurrences of making satisfaction toward foreign customers' complaints: A case study of hotels in Phetchabun Province by using the framework of pragmatics based on Brown and Levinson's (1987) politeness theory. The samples consisted of 18 receptionists of two 4-star hotels/accommodations in Phetchabun. The data was collected by using a questionnaire. The findings showed 15 linguistic strategies of politeness towards foreign customers' complaints; 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, minimizing the imposition, attending to hearer and avoiding the pronouns 'I' and 'you'.

Keywords : Language strategy, Hospitality Industry, Receptionist

1. บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของโลกในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันที่ชีวิตความเป็นอยู่ในแต่ละสังคมเปิดเสรีสำหรับชาวต่างชาติที่สามารถย้ายถิ่นการอยู่อาศัย การทำงาน หรือการเดินทางท่องเที่ยวข้ามแดน ทำให้เราได้พบเจอกับชาวต่างชาติที่มาจากหลากหลายประเทศในทุก ๆ วัน เกิดการพบปะพูดคุย ติดต่อสื่อสาร ด้านธุรกิจ การให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ รวมทั้งการให้บริการ ซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางให้การสื่อสารทั้งสิ้น บางอาชีพต้องทำงานที่เผชิญหน้ากับบุคคลโดยตรงตลอดเวลา เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ผู้มาเยี่ยมชม ลูกค้า ผู้ประสานงานด้านธุรกิจ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานประกอบการนั้น ๆ โดยการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ให้คำชี้แจงเมื่อถูกร้องเรียน รวมทั้งเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ประกอบการอาชีพด้านอุตสาหกรรมบริการต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สามเพิ่มเติมในการรองรับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านแหล่งท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินิยมมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จากสถิตินักท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์แสดงให้เห็นถึงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์มากขึ้นทุกปี ทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมบริการเกี่ยวกับการโรงแรมหรือที่พักเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อรองรับการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ พนักงานของโรงแรมจะต้องมีความพร้อมในด้านระบบการให้บริการและทักษะการสื่อสารด้วย



สำเนาถูกต้อง

ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เนื่องจากเป็นฝ่ายงานที่จะเผชิญหน้าในการให้บริการกับแขกที่มาพักแรมโดยตรง หากสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร สร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าพักแรม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ การแสดงความสามารถผ่านรูปภาษาของพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมก็ยังเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าพักแรมชาวต่างชาติได้ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้เข้าพักแรมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการ เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนระหว่างการเข้าพัก การแสดงความสามารถผ่านรูปภาษาจะเป็นกลวิธีหนึ่งในการช่วยลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความรู้สึกดีแก่ผู้เข้าพักแรมได้ ดังเช่น บราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson, 1987) ได้เสนอทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) ผ่านรูปภาษาไว้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงกลวิธีทางภาษาในการรักษาน้ำหน้าหรือสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาและสร้างความรู้สึกดีแก่ผู้ฟังรวมทั้งลดความรู้สึกไม่ดีระหว่างคู่สนทนาได้อีกด้วย

อย่างไรก็ดี จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าพนักงานต้อนรับของโรงแรมยังคงมีปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอยู่ โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือทักษะการพูด การสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว และการพูดภาษาอังกฤษด้วยประโยคที่สมบูรณ์ ตามลำดับ (มินตรา ไชยชนะ และ คณะ, 2560) ส่วนสุภิตา ภาพสินธุ์ และ นิสากร จารุณี. (2558) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะ โดยเรียงจาก ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน ทักษะการพูด และทักษะการเขียน ตามลำดับ ซึ่งกรณีเช่นนี้อาจทำให้องค์กร/สถานประกอบการนั้น ๆ เสียผลประโยชน์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนแก่นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ให้มีความพร้อมสำหรับการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และนำไปใช้ในการประกอบอาชีพต่อไป รวมทั้งผู้วิจัยยังต้องการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้กลับไปยังสถานประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำงานกับธุรกิจโรงแรมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

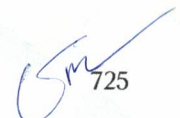
เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาอังกฤษในการแสดงความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดเพชรบูรณ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 18 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)



725

สำเนาถูกต้อง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ 1) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ได้รับแจ้งจากแขกชาวต่างชาติ ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้านักเรียนต่างชาติที่มาพักแรมที่โรงแรมในการบริการด้านต่าง ๆ และ 3) กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ ซึ่งจะเป็นการตอบคำถามด้วยภาษาอังกฤษ ตามสถานการณ์ที่รวบรวมมาจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้ 1) ศึกษางานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย 3) นำแบบทดสอบไปให้ผู้มีประสบการณ์/เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วยผู้มีความรู้ด้านภาษาศาสตร์ 2 คน และด้านการโรงแรม 1 คน ทั้งนี้ ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ 4) ปรับแก้แบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 3 ดาว ภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ 5) นำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18 คน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) อ้างอิงตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown; & Levinson. 1987) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกลวิธีทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ โดยจำแนกข้อมูลตามกลวิธี ใช้วิธีการนับเพื่อหาความถี่ของการปรากฏการใช้กลวิธีทางภาษาและแปลค่าเป็นร้อยละ

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า มีการปรากฏของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแสดงความสุภาพในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง ทำให้จำแนกเป็นกลวิธีได้ทั้งหมด 15 กลวิธี ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ในการแสดงความสุภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ

กลวิธีทางภาษาอังกฤษ	ร้อยละ
1. กลวิธีกล่าวตรงไปตรงมา	2.63
2. กลวิธีกล่าวคำขอโทษ	25.70
3. กลวิธีการเสนอให้	20.40
4. กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยกย่องผู้ฟัง	10.52

726

สำเนาถูกต้อง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

กลวิธีทางภาษาอังกฤษ	ร้อยละ
5. กลวิธีการให้คำสัญญา	9.76
6. กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ	9.21
7. กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง	5.92
8. กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ	3.30
9. กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่ายินดีแก่ผู้ฟัง	1.97
10. กลวิธีการให้หรือถามเหตุผล	1.97
11. กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม	1.97
12. กลวิธีการใช้อุภาคแสดงความเล็กน้อย	1.97
13. กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง	0.65
14. กลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง	0.65
15. กลวิธีการแนะนำ	3.30

จากตาราง 1 แสดงค่าร้อยละของกลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกชาวต่างชาติ พบว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ จากกลุ่มกลวิธีปรับแต่งถ้อยคำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.67 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มกลวิธีไม่ตรงประเด็น คิดเป็นร้อยละ 3.30 และกลุ่มกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลุ่มกลวิธีตรงไปตรงมา คิดเป็นร้อยละ 2.63

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาอังกฤษและเจตนาของผู้พูดที่ปรากฏในแต่ละกลุ่มกลวิธี ดังต่อไปนี้

4.1 กลวิธีการกล่าวตรงไปตรงมา หมายถึงการพูดหรือตอบคำถามที่ไม่มีการปรับแต่งถ้อยคำใด ๆ ดังตัวอย่าง (1)

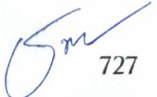
(1) Our management is on the process to solve the problem.

จากตัวอย่าง (1) ปรากฏถ้อยคำการกล่าวตรงไปตรงมาที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าแจ้งข้อมูลตามสภาพจริงของโรงแรมให้แขกชาวต่างชาติทราบ โดยผู้พูดอาจคิดว่าการแจ้งข้อมูลตามสภาพจริงของโรงแรมนี้จะไม่ทำให้ผู้ฟังเกิดการเสียหน้าแต่อย่างใด

4.2 กลวิธีกล่าวคำขอโทษ รูปแบบที่ปรากฏในการกล่าวคำขอโทษคือ 'apologize' ดังตัวอย่าง (2)

(2) I do apologize for our employee that made you upset so I will tell our supervisor to talk and take care of you, sir/madam.

จากตัวอย่าง (2) พบการใช้คำว่า 'apologize' ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อแสดงการขอโทษแทนคำว่า 'sorry' เนื่องจากผู้พูดมีเจตนาแสดงการขอโทษอย่างเป็นทางการ และการใช้ 'do' เพื่อแสดงการเน้นย้ำความรู้สึกเสียใจ

 727

สำเนาถูกต้อง

4.3 กลวิธีการเสนอให้ รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ส่วนใหญ่ คือ การใช้คำว่า 'I/we will+คำกริยา' และการใช้รูปประโยคในการเสนอความช่วยเหลือ คือ I'm here to help you. และ What can I do for you, sir? ดังตัวอย่าง (3) – (5)

(3) 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?

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

(5) We do apologize, sir/madam. I will tell my supervisor and room controller to change the new room for you.

จากตัวอย่าง (3) ปรากฏการย้ำถ้อยคำในการต้องการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยการใช้ I'm here to help you. และตามด้วย What can I do for you, sir? ซึ่งทั้งสองประโยคแสดงเจตนาในการต้องการให้ความช่วยเหลือเหมือนกัน ส่วนจากตัวอย่าง (4) – (5) ผู้พูดใช้รูปภาษาในการเสนอตัวช่วยเหลือผู้ฟังด้วยการใช้ I/We will ตามด้วยคำกริยาที่แสดงถึงการกระทำที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหา และกรณีที่ผู้พูดจะดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมให้สิ่งชดเชยหรือสิ่งตอบแทนเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียน

4.4 กลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงการนับถ้อยยกย่องผู้ฟัง รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้มีปรากฏแค่ 2 คำ คือ Sir และ Madam ดังตัวอย่าง (6)

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

จากตัวอย่าง (6) ปรากฏการใช้คำแสดงการนับถ้อยยกย่องผู้ฟังจากการใช้คำเรียกขานเพื่อต้องการให้เกิดการนับถ้อยยกย่องผู้ฟังที่เป็นแขกของโรงแรม ถึงแม้ว่าจะมีการร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ แต่พนักงานก็ยังให้ความสำคัญในการทำงานว่าต้องให้เกิดการดีลูกค้าเสมอ

4.5 กลวิธีการให้คำสัญญา รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ I/We will ดังตัวอย่าง (7)

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

จากตัวอย่าง (7) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้รูปภาษา I/We will ตามด้วยคำกริยาเพื่อให้คำสัญญาต่อผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการในการแก้ไขปัญหาคืบต่อไปในอนาคต

4.6 กลวิธีการกล่าวคำขอบคุณ รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ การกล่าวคำว่า thank you โดยตรง ดังตัวอย่าง (8)

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

จากตัวอย่าง (8) พนักงานใช้คำว่า thank you แสดงการขอบคุณที่แขกของโรงแรมได้แจ้งข้อร้องเรียนซึ่งเป็นปัญหาทำให้แขกชาวต่างชาติที่พักในโรงแรมได้รับความไม่สะดวกสบาย และทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่ามีคนเข้าใจและเห็นคุณค่าปัญหาที่เขาพบเจอ

สำเนาถูกต้อง

4.7 กลวิธีการขออนุญาตหรือขอร้อง รูปภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในกลวิธีนี้ คือ การกล่าวคำว่า 'Would you mind if I...' และ 'Could you' ดังตัวอย่าง (9) – (10)

(9) We are so sorry to hear that. Would you mind if I send a housekeeper to touch up?

(10) I'm sorry, sir. Could you please wait a minute? I'll tell a housekeeper to clean your room now.

จากตัวอย่าง (9) – (10) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีการใช้รูปภาษาที่แสดงการขออนุญาตหรือขอร้องของผู้พูดก็เพื่อให้ผู้ฟังได้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในการร่วมตัดสินใจ

4.8 กลวิธีการแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเหมือนกฎ ในบางครั้งการกล่าวอ้างเรื่องกฎหรือข้อปฏิบัติของทางโรงแรมให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นสิ่งที่ผู้พูดพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมที่สุด ดังตัวอย่าง (11)

(11) We are sorry but our restaurant opens from 7 a.m. – 9 p.m. only.

อย่างไรก็ดี แม้ว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับจะเลือกตอบรับข้อร้องเรียนโดยการอ้างถึงกฎหรือข้อปฏิบัติของโรงแรม แต่เพื่อการแสดงความสุภาพจึงมีการใช้กลวิธีอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น กลวิธีการขอโทษ

4.9 กลวิธีการสร้างหรือเล่าเรื่องที่น่ายินดีแก่ผู้ฟัง เป็นกลวิธีในการบอกเล่าข้อมูล หรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้น่าสนใจ ดังตัวอย่าง (12)

(12) 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 driver.

จากตัวอย่าง (12) พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีการใช้ถ้อยคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวว่ามีจุดที่น่ายินดีอย่างไร เพื่อลดความไม่พึงพอใจด้านความลำบากในการเดินทางและเพิ่มความพึงพอใจในข้อดีจากเรื่องอื่น ๆ ที่น่ายินดีแทน

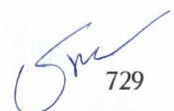
4.10 กลวิธีการให้หรือถามเหตุผล รูปภาษาที่ใช้คือ so ดังตัวอย่าง (13)

(13) As this is the public pool which connects to the pool access room, so their private is also concerned. Kindly understand us and sorry for the inconvenience.

จากตัวอย่าง (13) พนักงานต้อนรับตอบรับการร้องเรียนด้วยการให้เหตุผลที่จะต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของแขกทุกคนที่มาพักในโรงแรม โดยปรากฏคำว่า 'so' ในการแสดงเหตุผล

4.11 กลวิธีการใช้คำบ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม รูปภาษาที่ใช้บ่งชี้แสดงความไม่มั่นใจของผู้พูดหรือคำกำกวม คือ 'perhaps' ดังตัวอย่าง (14)

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



729

สำเนาถูกต้อง

จากตัวอย่าง (14) ผู้รับข้อร้องเรียนอาจไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะสามารถทำตามข้อเรียกร้องของแขกได้หรือไม่เพราะการตัดสินใจขึ้นอยู่กับหัวหน้างาน จึงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้แขกเกิดความสบายใจว่าตนเองพยายามหาทางชดเชยให้อยู่

4.12 กลวิธีการใช้อุณภาคแสดงความเล็กน้อย รูปภาษาที่ใช้บ่งชี้แสดงความเล็กน้อย คือ 'just' และ 'quite easy' ดังตัวอย่าง (15)

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

จากตัวอย่าง (15) พนักงานต้อนรับตอบรับข้อร้องเรียนด้วยการใช้กลวิธีกล่าวถึงสิ่งที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่สร้างความไม่พอใจแก่แขกที่เข้าพักในโรงแรมด้วยการใช้อุณภาคบอกความเล็กน้อย เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่ปัญหานั้นเล็กน้อย

4.13 กลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง รูปภาษาที่ใช้บ่งชี้แสดงความเล็กน้อย คือ 'I understand' ดังตัวอย่าง (16)

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

จากตัวอย่าง (16) พนักงานฝ่ายต้อนรับใช้กลวิธีแสดงความสุภาพด้วยการแสดงความเข้าใจในปัญหาและความลำบากที่ผู้ฟังได้รับโดยการใช้คำว่า I understand

4.14 กลวิธีการเลี่ยงการใช้สรรพนามของผู้พูดและผู้ฟัง บางครั้งการเลี่ยงให้สรรพนามที่แสดงการแบ่งแยกระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอย่างชัดเจน ผู้พูดจึงเลี่ยงในการใช้สรรพนาม 'I' และ 'You' ดังตัวอย่าง (17)

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

จากตัวอย่าง (17) จะเห็นตัวอย่างประโยคที่พูดว่า 'Just turn right in front of the hotel and keep straight for about 5 kilometers' เป็นประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำกริยา เพื่อใช้บอกวิธีการเดินทางง่าย ๆ ในการไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้เคียงโรงแรม โดยไม่ระบุว่ประโยคที่พูดนั้นหมายถึงผู้ฟัง กล่าวคือไม่ต้องมีประธาน (Subject) คือคำว่า you ขึ้นต้นประโยค

4.15 กลวิธีการแนะนำ รูปภาษาที่พนักงานฝ่ายต้อนรับใช้เพื่อให้คำแนะนำต่อแขกชาวต่างชาติจะใช้คำที่ง่ายๆ เช่น 'introduce' ดังตัวอย่าง (18)

(18) 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.

จากตัวอย่าง (18) มีการปรากฏการใช้คำว่า introduce ในการให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขกที่เข้าพักในโรงแรม



สำเนาถูกต้อง

5. การอภิปรายผล

หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว สามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. กลวิธีที่ใช้ทางภาษาที่ใช้ตอบข้อร้องเรียนมี 15 กลวิธี เป็นกลวิธีที่แสดงความสามารถเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่แขกชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่จะมีการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่หลากหลายร่วมกันเพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้ฟัง และเพิ่มความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความประทับใจและผู้ฟังอย่างใดก็ได้ กลวิธีที่พบมากที่สุดเป็นกลวิธีพื้นฐานที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการตอบรับข้อร้องเรียนคือ กล่าวคำขอโทษ แม้ว่าผู้พูดอาจจะไม่ได้กระทำความผิดใด ๆ ก็ตาม โดยกลวิธีที่พบรองลงมาและมักใช้ร่วมกับกลวิธีการขอโทษคือ กลวิธีการเสนอให้ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอตัวเองเข้าช่วยเหลือผู้ฟัง การเสนอตัวประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นเพื่อช่วยเหลือผู้ฟัง และการเสนอสิ่งของชดเชยหรือตอบแทน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งว่า และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติกร เนตรสุวรรณ และปณินดา เลอเลิศยุติธรรม (2557) ที่พบว่าหนึ่งในกลวิธีความสุภาพที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นนำ 2 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้จำนวนมากเพื่อตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการภายในโรงแรม คือ กลวิธีการขอโทษ

2. รูปแบบภาษาเป็นกริยาใช้คำง่าย ๆ และรูปประโยคไม่ซับซ้อน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจมีปัจจัยมาจากการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ที่พักระดับ 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการตอบรับข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่แขกชาวต่างชาติที่มาพักที่โรงแรมของตนได้เนื่องจากโรงแรมมีการอบรมให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามาก่อน พนักงานฝ่ายต้อนรับอาจเคยได้รับความรู้ด้านภาษาอังกฤษจากองค์กรภายนอกมาก่อน หรืออาจเพราะประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

6. สรุปผลการวิจัย

การที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาวในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการเลือกใช้กลุ่มกลวิธีปรับแต่งถ้อยคำมากที่สุดเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่แขกชาวต่างชาติที่มาพักในโรงแรมนั้น อาจเนื่องมาจากการปรับแต่งถ้อยคำแสดงถึงการไตร่ตรองการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ให้เกียรติแขกที่มาพักที่โรงแรม และมีเจตนาที่จะไม่ใช้ถ้อยคำที่รุนแรงหรือตรงเกินไป เนื่องจากอาจส่งผลให้ผู้ฟังเสียหน้าและเสียความรู้สึกได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อที่ไม่ดีแก่องค์กร ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียงและสูญเสียรายได้ไปโดยธรรมชาติของผู้พูดภาษามักจะมีการใช้กลวิธีทางภาษาที่หลากหลายร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้ผู้ฟังมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ฟังมีทัศนคติที่ไม่ดี ผู้พูดจะต้องระมัดระวังในการใช้ถ้อยคำและสรรหากลวิธีที่บรรเทาความรู้สึกไม่ดีนั้นลงพร้อมทั้งยังแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการใช้กลวิธีทางภาษาอังกฤษในการสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่แขกชาวต่างชาติด้วยกลวิธีกล่าวคำขอโทษร่วมกับใช้การเสนอหรือสัญญา มากที่สุด รูปแบบภาษาเป็นกริยาใช้คำง่าย ๆ และรูปประโยคไม่ซับซ้อนอาจเนื่องมาจากการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน

 731

สำเนาถูกต้อง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

7.1.1 ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาการจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเพื่อเผยแพร่ให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว นักศึกษาที่เรียนในรายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม หรือบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจ

7.1.2 ควรจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์จำลองในการนำ ภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าชาวต่างชาติสำหรับพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าประกอบกับการใช้คู่มือ

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะทางสำหรับการประกอบอาชีพ อื่น ๆ ซึ่งเป็นอาชีพในแหล่งชุมชนที่มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ

เอกสารอ้างอิง

กิตติกร เนตรสุวรรณ และ ปณันดา เลอเลิศยุติธรรม. (2557). ศึกษาพฤติกรรมการตอบ ข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม. วารสารวชนะ. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557), หน้า 24 -57.

มินตรา ไชยชนะ และคณะ. (2560). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม จังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. รายงานการประชุมวิชาการ ระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลครั้งที่ 9. 7-9 สิงหาคม 2560 : ราชมงคล สร้างสรรค์กวีวัฒนธรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0, หน้า 321 – 328

สุภิตา กาฬสินธุ์. (2557). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558. รายงานการประชุมวิชาการเวทีวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปี 2557. 7 กุมภาพันธ์ 2557; หน้า 439 – 452

Brown, P; & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

732

1. คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาก่อนการลงคุณภาพบทความวิจัยและบทความระดับนานาชาติ (International level)

1.1	ผศ.ดร.อภิญา	วณิชพันธุ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตทุ่งใหญ่
1.2	รศ.ดร.อัญชลี	วรรณรักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
1.3	ดร.ประกาศิต	สิทธิติกุล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
1.4	รศ.ดร.ขวัญกมล	ดอนขวาท	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
1.5	ผศ.ดร.เจษฎา	ตันพูน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
1.6	ผศ.ดร.สพลาภ	หอมวุฒิมังค์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
1.7	ผศ.ดร.เรืองวรินทร์	สรายุรักษ์สกุล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
1.8	ดร.วรรณภา	อัมวรรณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
1.9	รศ.น.สพ.ดร.วรพล	เองวานิช	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
1.10	ผศ.ดร.คัชรินทร์	ภูนิคม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.11	ผศ.ดร.ภาวิณี	ศิลาเกตุ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.12	ผศ.ดร.นาคยา	มนตรี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
1.13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้อมจิตต์	แก้วไทย อันเดร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
1.14	ศ.ดร.ประยงค์	แสนบุราณ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.15	รศ.ดร.นรากร	คณาศรี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.16	ผศ.ดร.บรรยง	ศรีตะวัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.17	ผศ.ดร.สุรัชย์	ปิยานุกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.18	ผศ.ดร.อัศรินทร์	เนื้อไม้หอม	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.19	ผศ.ดร.นวมินทร์	ประชนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.20	ผศ.ดร.นฤมล	สมคุณา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.21	ผศ.ดร.สุริรา	มณีฉาย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
1.22	ผศ.ดร.ทรงศักดิ์	ภูสีอ่อน	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
1.23	ผศ.ดร.ชูเกียรติ	จารัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.24	ผศ.ดร.จงรักษ์	เลี้ยงพานิช	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.25	ผศ.ดร.คำภีรภาพ	อินทะนุ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.26	ดร.ภัทรนันท์	ทวดอาจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.27	ดร.สุภาพร	ปาโมกข์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.28	ศ.ดร.อนันต์	พลธานี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.29	ดร.นิจุพร	ณ พัทลุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
1.30	ดร.สุชาดา	สานุสันต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

- | | | | |
|------|--------------|------------|----------------------------|
| 1.31 | ผศ.ดร.วรัตน์ | พรหมเด่น | มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ |
| 1.32 | รศ.ดร.ดุณี | รุจิรกานต์ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |

2. คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองคุณภาพบทความวิจัยและบทความวิชาการระดับนานาชาติ (International level) ชาวต่างประเทศ

- | | | |
|------|------------------------------------|---|
| 2.1 | Lisa Condino | Ph.D. Candidates- Leadership and Policy |
| 2.2 | George Ferrara | Ph.D. Candidates- Leadership and Policy |
| 2.3 | Debbie McCleary | Ph.D. Candidates- Leadership and Policy |
| 2.4 | Darci Novak | Ph.D. Candidates- Leadership and Policy |
| 2.5 | Amanda Reci | Ph.D. Candidates- Leadership and Policy |
| 2.6 | Cori Thurman | Ph.D. Candidates- Leadership and Policy |
| 2.7 | Dr. Rob Erwin | Associate Professor, Chair, Department of Professional Studies |
| 2.8 | Dr. Walt Polka | Professor, Ph.D. Leadership Program |
| 2.9 | Dr. Caitlin Riegel | Adjunct Professor of Education, NU Campus and Online MAT |
| 2.10 | Dr. Mike Smith | Professor, Director of International Masters of Education Program |
| 2.11 | Dr. Kurt Stahura | Professor, Dean College of Hospitality and Tourism Management |
| 2.12 | Prof. Dr. Will Barratt | University of Malaya, Malaysia |
| 2.13 | Assistant Prof. Dr. Justin Bucchio | Middle Tennessee State University |
| 2.14 | Assoc. Prof. Dr. Rosalina Karim | Universiti Putra Malaysia |
| 2.15 | Prof. Dr. Ilhan Cagiran | Akdeniz University, Turkey |
| 2.16 | Dr. Riza Abilgos-Ramos | Philippine Rice Research Institute |
| 2.17 | Dr. Myint Myint Sein | Mandalay University Campus, Myanmar |

3. คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองคุณภาพบทความวิจัยและบทความวิชาการระดับชาติ (National level) ภายนอกมหาวิทยาลัย (External reviewer)

- | | | | |
|-----|--------------------------|-----------|-------------------------|
| 3.1 | ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ | บุญเจริญ | มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล |
| 3.2 | ศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ | แสนบุญ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3.3 | รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ | พลธานี | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3.4 | รองศาสตราจารย์ ดร.นรากร | คณาศรี | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3.5 | รองศาสตราจารย์ ดร.นิภาพร | ชุติมันต์ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |

3.6	รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร	กุมพล	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.7	รองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์	สุนทรโรจน์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.8	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญ	กิจระการ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.9	รองศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต	ชูกำแพง	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.10	รองศาสตราจารย์ ดร.บุญชม	ศรีสะอาด	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.11	รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ	เนื่องเฉลิม	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.12	รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย	ตันศรีสกุล	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.13	รองศาสตราจารย์ ดร.ธูปทอง	กว้างสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.14	รองศาสตราจารย์ น.สพ. ดร.วรพล	เอวงานิช	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.15	รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร	ชุติมาสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3.16	รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสงวงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
3.17	รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร	ฉัตรศุภกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
3.18	รองศาสตราจารย์ ดร.เพชรสุดา	ภูมิพันธุ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3.19	รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล	ดอนขวา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3.20	รองศาสตราจารย์ ดร.จิณณวัตร	ปะโคทั้ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
3.21	รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร	โคตรบรรเทา	วิทยาลัยนครราชสีมา
3.22	รองศาสตราจารย์ มัลลวีร์	อดุลวัฒน์ศิริ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์	พลสารมัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3.24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบล	ชาอ่อน	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จงรักษ์	เลี้ยงพาณิชย์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชนา	เหลียงอังกูร	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์	ศิลป์ศิริวานิชย์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิโชค	ตั้งตระการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์	มีทอง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พญ.คัชรินทร์	ภูนิคม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.31	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุทธ	แก้วมารยา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.32	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์	ทองใบ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.33	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์	ศิลป์ศิริวานิชย์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.61	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณ	อัมมวรรณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
3.62	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์	เรืองมนตรี	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.63	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาคยา	มนตรี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
3.64	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพาพร	สุจารี	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3.65	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิเศษ	ชินวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
3.66	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจนภา	ต้นทนต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3.67	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญา	วณิชพันธุ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
3.68	อาจารย์ ดร.ณิชา	กิตติไธ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3.69	อาจารย์ ดร.อาภรณ์	โพธิ์ภา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.70	อาจารย์ ดร.ธนาพร	กิตติทอง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.71	อาจารย์ ดร.กัญญารัตน์	โคจร	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.72	อาจารย์ ดร.สุวิรัตน์	อามาตย์บัณฑิต	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.73	อาจารย์ ดร.พนัส	โพธิ์ปติ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.74	อาจารย์พันธุ์หญิง ดร.ดุสิต	เลียบขาว	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.75	อาจารย์ ดร.จิตติวรา	พลเยี่ยม	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3.76	อาจารย์ ดร.พิมพ์ณัชวัน	ทุมเมืองปัก	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.77	อาจารย์ ดร.ปิติพงศ์	พิมพ์พิเศษ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.78	อาจารย์ ดร.ธนาภรณ์	พันธุ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
3.79	อาจารย์ ดร.ศุภมาศ	ศรีวงศ์ทุก	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3.80	อาจารย์ ดร.ประยูร	เขาวินนาท	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
3.81	อาจารย์ ดร.ถาวรย์	แสงงาม	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นนิวริร์มย์
3.82	อาจารย์ ดร.ปรีชา	อุยตระกูล	นักวิชาการอิสระ

4. คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองคุณภาพบทความวิจัยหรือบทความวิชาการระดับชาติ (National level) ภายในมหาวิทยาลัย (Internal reviewer)

4.1	รองศาสตราจารย์มาลิณี	จุโทปะมา
4.2	รองศาสตราจารย์ ดร.ตรุณี	รุจิกรกานต์

4.3	รองศาสตราจารย์ ดร. สมมาตร	ผลเกิด
4.4	รองศาสตราจารย์ ดร. อาลัย	จันทร์พาณิชย์
4.5	รองศาสตราจารย์ ดร. จรัส	สว่างทัพ
4.6	รองศาสตราจารย์ ดร. จุรีพร	จันทร์พาณิชย์
4.7	รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา	ปาโนรัมย์
4.8	รองศาสตราจารย์ ประสิทธิ์	สุวรรณรักษ์
4.9	รองศาสตราจารย์ ประชัน	คะเนวัน
4.10	รองศาสตราจารย์ สายใจ	ทันการ
4.11	รองศาสตราจารย์ สมบัติ	ประจักษ์คานต์
4.12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียบ	ละอองทอง
4.13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันทนี	นามสวัสดิ์
4.14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวรินทร์	ประจักษ์นันท
4.15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันทา	วิรุฬห์เทวัญ
4.16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิราณี	จุฑาปะมา
4.17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์	จิวัฒนา
4.18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นลินทิพย์	พิมพ์กัลด
4.19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัครพนธ์	เนื้อไม้หอม
4.20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุพัตรา	รักการศิลป์
4.21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นฤมล	ศักดิ์ปรกรณ์กานต์
4.22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทิราพร	ศิรินนท
4.23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลรัตน์	สมใจ
4.24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญยเสนอ	ตรีวิเศษ
4.25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์	ยาทองไชย
4.26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คำภีร์ภาพ	อินทะนุ
4.27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร	ชินชุลิต
4.28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรวัฒน์	พรหมเด่น
4.29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา	ศรีสุข
4.30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จาริณี	ม้าแก้ว
4.31	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราวัฒน์	วิมุตติสุขวิริยา
4.32	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นฤมล	สมคุณา
4.33	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วราลี	โกศัย
4.34	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัชร	ฤกษ์แก้ว
4.35	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สถาพร	วิชัยรัมย์
4.36	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อโศก	ไทยจันทร์รักษ์

4.37	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์	มาลี
4.38	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินิรณี	ทัศนเทพ
4.39	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์	ปิยานุกุล
4.40	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมหมาย	ปะติตังโฆ
4.41	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาวิณี	ศิลาเกษ
4.42	อาจารย์ ดร.กระพัน	ศรีงาน
4.43	อาจารย์ ดร.โกวิท	วัชรินทรางกูร
4.44	อาจารย์ ดร.ธิดิ	ปัญญาอินทร์
4.45	อาจารย์ ดร.เบญจพร	วรรณปัทม์ภัก
4.46	อาจารย์ ดร.ธนพล	ติรชาติ
4.47	อาจารย์ ดร.พิสมัย	ประชานันท์
4.48	อาจารย์ ดร.นิลพร	ณ พัทลุง
4.49	อาจารย์ ดร.ชัตติยา	ชัชวาลพาณิชย์
4.50	อาจารย์ ดร.ศรีเพ็ญ	พลเดช
4.51	อาจารย์ ดร.เทพพร	โลมารักษ์
4.52	อาจารย์ ดร.พัชนี	กุลพานันท์
4.53	อาจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์	เวียงวิเศษ
4.54	อาจารย์ ดร.สุภาพร	ปาโมกษ์
4.55	อาจารย์ ดร.วิรัช	กิตติธนากร
4.56	อาจารย์ ดร.เมษยา	บุญลีลา
4.57	อาจารย์ ดร. เซาวลิต	สิมสว
4.58	อาจารย์ ดร.วิษณุ	ปัญญางค์
4.59	อาจารย์ ดร.สุชาติ	หอมจันทร์
4.60	อาจารย์ ดร.สมศักดิ์	พันธ์ศิริ
4.61	อาจารย์ ดร.ธีรรัตน์	จิระมะกร
4.62	อาจารย์ ดร.สาวิตรี	อกนิษฐ์เสณีย์
4.63	อาจารย์ ดร.เสาวรัตน์	ทศตะ
4.64	อาจารย์ ดร.ทิพวัลย์	แสนคำ
4.65	อาจารย์ ดร.ปรีชญา	ชุมแวงวาปี
4.66	อาจารย์ ดร. สุชาดา	สานุสันต์
4.67	อาจารย์ ดร. สุรศักดิ์	ผดสูงเนิน
4.68	อาจารย์ ดร. ปรีชญา	ชุมแวงวาปี
4.69	อาจารย์ ดร.พรพิมล	รุ่งเรืองศิลป์
4.70	อาจารย์ ดร.ประทวน	วันนิล

4.71	อาจารย์ ดร.คนางค์	ช่อชู
4.72	อาจารย์ ดร.จริยาภรณ์	ปีตาทะสังข์
4.73	อาจารย์ ดร.ดุสิต	อุทิศสุนทร
4.74	อาจารย์ ดร.ธเนศ	เย่ประโคน
4.75	อาจารย์ ดร.दनัย	นิลสกุล
4.76	อาจารย์ ดร.สายรุ้ง	สอนสุภาพ
4.77	อาจารย์ ดร.บรรเจิด	สอนสุภาพ
4.78	อาจารย์ ดร.ภัทรนันท์	ทวดอาจ
4.79	อาจารย์ ดร.ชูศักดิ์	ยาทองไชย
4.80	อาจารย์ ดร.ราชัย	บุญยรัตผลิน ฉำทรัพย์

