

กลยุทธ์ความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม

POLITENESS STRATEGIES IN RESPONDING COMPLAINTS

EMPLOYED BY HOTEL STAFFS

กิตติกร เนตรสุวรรณ¹

ปณิดา เลอเลิศยุติธรรม²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่พนักงานโรงแรมเลือกใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการภายในโรงแรมว่ามีการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพใดบ้าง และแต่ละกลยุทธ์มีการเลือกใช้มากน้อยเพียงใด โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นนำ 2 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร การเก็บข้อมูลจัดทำด้วยแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาที่พัฒนาโดย Blum-Kulka (1984) ผลการวิเคราะห์พบกลยุทธ์ความสุภาพทั้งหมด 14 กลยุทธ์ ซึ่งกลยุทธ์ที่ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมากได้แก่ กลยุทธ์การขอโทษ กลยุทธ์การใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลยุทธ์การแสดงการยกย่องผู้ฟัง ส่วนกลยุทธ์ที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้น้อยได้แก่ กลยุทธ์การกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลยุทธ์การกล่าวถึงความพยายาม และกลยุทธ์การแนะนำ และจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ทางด้านปัจจัยของประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน และ ปัจจัยทางด้านเพศ มีผลต่อปริมาณการเลือกใช้กลยุทธ์ ความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละปัจจัยพบปริมาณการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่แตกต่างกัน และรูปแบบในการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพ ส่วนมากจะเป็น การเลือกใช้กลยุทธ์ที่แสดงเจตนาในการรับผิดชอบด้วยการเสนอการแก้ไขปัญหามา สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และแสดงความเห็นใจในความรู้สึกของลูกค้าเพื่อเป็น การแสดงความเคารพนับถือและรักษาหน้าลูกค้าไม่ให้รู้สึกถูกคุกคาม ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ดังนั้นงานวิจัยนี้อาจจะมีส่วนช่วยเป็นแนวทางในการฝึกอบรมพนักงานในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

คำสำคัญ: กลยุทธ์ความสุภาพ, การตอบข้อร้องเรียน, พนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The objective of this research is aimed to study the politeness strategies employed by the hotel front office staffs from 2 leading hotels in Bangkok area. The study focuses on the employment of politeness strategies usage by hotel front office staffs and the occurrence of frequency in using each politeness strategy. The sample consisted of 30 front office staffs. The data was collected by Discourse Analysis Test (DCT) developed by Blum-Kulka (1982). The results found that there were 14 politeness strategies employed by hotel front office staffs. The most used strategies were Apology strategy, Using descriptive words to emphasize the feeling strategy, and Giving deference strategy. The less used strategies were Blaming others strategy, Expressing endeavoring to help strategy, and Suggestion strategy. It also found that service year experience factor, working position factor, and gender factor had influence in the frequency of politeness strategies usage by the hotel staffs in responding complaints. There were different amounts of usage frequency in each strategy. The pattern in using the politeness strategies mostly focused on using the strategies that show the intention of responsibility by offering rectification, building guests' trust, and expressing empathy in guests' feeling to show respect. This was shown to make them feel less threatened on their faces by the staffs and could have genuine effect on business. Therefore, this study may help to be a guideline for other hotels in training staffs to respond the guest's complaints efficiently in the future.

KEYWORDS: Politeness Strategies, Responding to Complaints, Hotel Front Office Staff

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจโรงแรมได้พยายามคัดสรรพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสื่อสารได้หลากหลายภาษา (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 87, 202) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพราะเป็นภาษาสากลที่ใช้ติดต่อกับชาวต่างชาติจากทั่วทุกมุมโลก ผู้ซึ่งมาจากต่างสังคมและต่างวัฒนธรรม ในการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งพนักงานจะต้องคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นหลัก ถ้าหากกล่าวถ้อยความที่แสดงเจตนาผิดจากความมุ่งหวังของผู้พูดไปอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี และเกิดทัศนคติในทางลบได้ โดยเฉพาะการตอบ ข้อร้องเรียน Penelope Brown และ Stephen C. Levinson (1987) ได้นำเสนอความสุภาพในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทั่วไปในสังคมซึ่งคำนึงถึงศักดิ์ศรีหรือหน้าของคู่สนทนาที่ต่างฝ่ายต้องการรักษาไว้ไม่ให้ถูกคุกคาม ซึ่งประกอบด้วยหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบ หน้าด้านบวกคือความต้องการของคนที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่น และต้องการเป็นส่วนหนึ่งกลุ่มซึ่งในการคุกคามหน้าด้านบวกนั้นต้องอาศัยกลวิธีความสุภาพ เชิงบวกช่วยลดระดับการคุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนา ส่วนหน้าด้านลบคือความต้องการของคนที่ไม่ต้องการถูกขัดขวางการกระทำจากผู้อื่นความต้องการอิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร ซึ่งถ้าคู่สนทนาไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะต้องทำการคุกคามหน้าได้นั้น ผู้พูดต้องหากวิธีที่จะลดระดับการคุกคามด้านลบเพื่อยังคงสัมพันธ์ภาพที่ระหว่างคู่สนทนาได้โดยใช้กลวิธี ความสุภาพเชิงลบ และ Yule (1996) มองว่าความสุภาพเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยของระยะห่างและความแตกต่างในสังคมของ ผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้นหากคนที่อยู่ต่างวัฒนธรรมและใช้ภาษาต่างกันทำการติดต่อสื่อสารกันก็อาจเกิดปัญหาในการตีความ และสื่อเจตนาที่ผิดพลาดได้ ด้วยเหตุนี้การทำความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมก็มีส่วนสำคัญในการติดต่อสื่อสารกัน (Scollon, Ron and Suzanne Wong, 1995: 5-7)

ส่วน ปันนดา (2549) ได้ทำการศึกษาการนำกลวิธีความสุภาพมาใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายทางธุรกิจ เนื่องด้วยในวงการธุรกิจการสื่อสารทั้งการพูดหรือการเขียนถือว่ามีมีความสำคัญเนื่องจากอำนาจในการต่อรองทางธุรกิจและระยะห่างทางสังคมของแต่ละองค์กรทำให้ผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารต้องคำนึงถึงการคุกคามหน้าของแต่ละฝ่ายเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบ เช่นการสูญเสียรายได้ สูญเสียสัมพันธ์ทางธุรกิจ เกิดการร้องเรียน ผลกระทบเหล่านี้อาจจะเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกันไป ตามความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ หรือตัวแปร ทางด้านเพศ อายุ วัฒนธรรม ฐานะทางสังคมของผู้สื่อสาร เป็นต้นซึ่ง ศิริวัตร (2555) เชื่อว่าความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดจากการร้องเรียนตามตัวแปรของระดับชั้นที่หนึ่งของผู้โดยสารที่มีอัตราในการซื้อตั๋วโดยสารที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อเป็นการลดการคุกคามหน้าผู้โดยสารที่พนักงานสายการบินได้เลือกใช้ รวมไปถึงตัวแปรทางด้านเพศและสถานะทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอรับของผู้โดยสาร

เช่นกัน ส่วน ทศนิยม (2541) และ อันธิกา (2549) พบว่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์เป็นตัวกำหนดให้ ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอโทษที่สื่อเจตนาแตกต่างกันเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพ ทศนิยมมองว่าแต่ละคน มีน้ำหนักทางความคิดต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดมุมมองและมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอันธิกา ที่พบว่ากลวิธีการขอโทษของทหารบกมีความสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงของสถานการณ์ การกระทำความผิด และปัจจัยทางสถานทางสังคม ทางด้าน ยศ ก็มีส่วนต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษเช่นกัน

ในการศึกษาเรื่องความสุภาพของ Holmes (1990) นักภาษาศาสตร์สังคม เป็นการศึกษาหาความแตกต่างในรูปแบบการใช้ภาษาของคนในสังคมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งมีปัจจัยมาจาก สถานทางสังคม ระยะเวลาทางสังคม ความแตกต่างทางด้านอายุ และเพศ จากการศึกษา Holmes พบว่า ผู้หญิงจะใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่าผู้ชายและจะใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกในการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม เนื่องด้วยภาพพจน์ของผู้หญิงจะมีสถานะรองจากผู้ชาย ในการสนทนาผู้หญิงจะเป็นผู้ฟังที่ดีมากกว่าผู้ชาย จะไม่พูดสอดแทรก ชอบ चुบชิบแบ่งปันประสบการณ์ และไม่ชอบบอกความคิดเห็น สำหรับผู้ชายจะเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้พูดเชิงหักล้างมากกว่าสนับสนุน และจะ चुบชิบกันเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปหรือ กิจกรรมต่างๆ แต่ในธุรกิจการโรงแรมไม่ว่าพนักงานจะเป็นเพศใดต้องคำนึงถึงความสุภาพ ไม่ว่าจะการสนทนานั้นจะเกิดขึ้นในบริบทใด เพราะระยะเวลาทางสังคมระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะแตกต่างกัน เนื่องจากอำนาจในเชิงธุรกิจ แต่เนื่องด้วยพื้นฐานทางเพศผู้หญิงจะมีความอ่อนน้อมมากกว่าเพศชาย เพราะฉะนั้นทางด้านเพศอาจจะมีส่วนต่อปริมาณการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อ ร้องเรียน

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและพนักงานต้อนรับ Kuang, David, และ Lau (2013) ได้ศึกษาถึงการใช้อย่างสุภาพในการเปิดและปิดบทสนทนาระหว่างพนักงานต้อนรับในโรงพยาบาล เอกชน จำนวน 15 แห่ง กับผู้มารับบริการการรักษา โดยการเฝ้าสังเกตการณ์ระหว่างการสนทนา และบันทึกเสียงและทำทบทวนระหว่างการสนทนา ซึ่งพบว่าในการเปิดบทสนทนาของพนักงานต้อนรับ พบการใช้ความสุภาพน้อยในการทักทาย เนื่องด้วยความจำเป็นที่ผู้ป่วยต้องการเข้ารับการรักษา จึงมีอำนาจต่อรองน้อยกว่าพนักงาน ส่วนการเรียกชื่อและการก้มศีรษะเล็กน้อยเมื่อตอบรับ และการยิ้มซึ่งถือว่าค่อนข้างสุภาพ ในทางตรงกันข้ามจะพบการใช้ความสุภาพในการปิดการสนทนา มากกว่าทั้งคำพูดด้วยการกล่าวขอบคุณ และยินดี และผ่านท่าทางด้วยการก้มศีรษะเล็กน้อย ยิ้ม แต่งานวิจัยของ Kuang และทีมงาน ไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยทางด้านเพศ สถานะทางสังคม แต่จะคำนึงเรื่องอายุของผู้ป่วยว่าจะมีส่วนต่อการใช้อย่างสุภาพในการสนทนาเนื่องจากสภาพสังคมและ

วัฒนธรรม เพราะเป็นการสื่อสารกับคนในวัฒนธรรมเดียวกัน ส่วนการสนทนาภายในโรงแรม คู่สนทนาจะมีความหลากหลายมากกว่า การสนทนาภายในโรงพยาบาล ส่วน Mitha Dwi Djayanti & Ribut Wahyudi (2015) ได้ทำการศึกษารูปแบบเดียวกันกับ Kuang แต่เป็นบริบทการสนทนาในตลาดระหว่างพนักงานชายและลูกค้า ซึ่งมีผลในรูปแบบเดียวกัน โดยพบการใช้ความสุภาพในการเปิดและปิดบทสนทนาบ่อย และความสุภาพที่พบมีทั้งการกล่าวทักทาย การเสนอความช่วยเหลือ การใช้คำสรรพนามยกย่อง และการกล่าวขอบคุณ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเรื่องความสุภาพในงานบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมโดย Bengsch (2010) ที่ได้ศึกษาถึงการใช้ความสุภาพในการสนทนาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับลูกค้าที่ได้คำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมของเชื้อชาติและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งการเก็บข้อมูลได้จากการเก็บข้อมูลจากการสนทนาและแบบสอบถามที่เน้นไปทางการเก็บรวบรวมความคิดและทัศนคติ จากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทุกตำแหน่งงานที่มีทั้งเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างคิดว่าวัฒนธรรมของเชื้อชาติมีผลต่อการใช้ความสุภาพ และความสุภาพเกินจากการปลูกฝังตั้งแต่วัยเด็ก รวมไปถึงการใช้ความคิดตัดสินใจเบื้องต้นของแต่ละบุคคลในระหว่างการสนทนาแต่ละครั้ง ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยชิ้นนี้ที่มุ่งเน้นศึกษาถึงกลวิธีการใช้ความสุภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าผ่านถ้อยความ ในสถานการณ์การตอบข้อร้องเรียน และมีปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง ยังมีการศึกษาเรื่องความสุภาพที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำโดยมีปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน โดย Young (2009) ได้ศึกษาการใช้ความสุภาพในการสื่อสารระหว่างพนักงานของพนักงานในสถานศึกษาที่มีตำแหน่งตั้งระดับผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป ในสถานการณ์แสดงทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหาร และความคาดหวังต่อการแสดงทัศนคติของพนักงานระดับทั่วไป ซึ่งยึดหลักความสุภาพในการวิเคราะห์ และพบว่าพนักงานระดับผู้บริหารเลือกการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกในการแสดงทัศนคติ แต่จะเน้นไปในทาง การส่งเสริมและให้กำลังใจ และการกล่าวถ้อยความในบางสถานการณ์ไม่ได้อาศัยการตกแต่งถ้อยความ เนื่องจากบุคลิกของภาวะผู้นำที่ต้องแน่วแน่ ส่วนพนักงานในระดับทั่วไปคาดหวังให้ผู้บริหารใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบมากกว่า โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เพราะสามารถช่วยสร้างแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาในการทำงานมากขึ้น ในภาวะผู้นำไม่ว่าจะอยู่ในธุรกิจใด โดยมากจะมีบุคลิกและใช้ทักษะในการสื่อสารที่แน่วแน่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับสารได้ เช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างพนักงานในตำแหน่งที่สูงในธุรกิจโรงแรมกับลูกค้า

ส่วนปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน Nakajima (1997) ได้ศึกษาเรื่องการใช้กลวิธีความสุภาพในสถานที่ทำงานของชาวญี่ปุ่นที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงาน และ ชาวญี่ปุ่นที่มีการใช้

ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในวงการค้าปลีกแตกต่างกันทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามแบบทางวาทกรรมในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ตั้งแต่ 4 เดือน ถึง 6.5 ปี และมีตำแหน่งที่ต่างกัน ซึ่งสถานการณ์เป็นการตอบปฏิเสธ และการตอบรับคำชม ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการใช้กลวิธีความสุภาพที่คล้ายกันซึ่งจะมีการขอโทษและการอธิบายถึงเหตุผลในการปฏิเสธ ส่วนการตอบรับคำชมจะเป็นรูปแบบอ่อนน้อมถ่อมตน แต่พนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะเน้นการกล่าวถ้อยความสุภาพแบบตรงไม่วกวน ส่วนพนักงานระดับล่างจะกล่าวอ้อมและคลุมเครือเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพ

ทั้งนี้ในธุรกิจการโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีความสุภาพเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารเช่นกัน เพราะลูกค้าและพนักงานมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านอำนาจ ระยะเวลาทางสังคม และวัฒนธรรม ดังนั้นพนักงานจึงต้องพยายามใช้ความสุภาพให้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกถึงการถูกคุกคามหน้า โดยเฉพาะ การตอบข้อร้องเรียนของพนักงานต่อลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการ ทุกสถานการณ์ใน การร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อโรงแรมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบและกลวิธี ความสุภาพที่พนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้เลือกใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการภายในโรงแรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพที่พนักงานโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพฯ ได้เลือกใช้ในสถานการณ์การตอบข้อร้องเรียนโดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าตามปัจจัยทางด้านประสบการณ์ในการทำงาน³ ตำแหน่งงาน และ เพศ

³ ประสบการณ์ คืออายุงาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของกลุ่มโรงแรมแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องด้วยโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ปัจจุบันมีเป็นจำนวนมาก และทั้งสองโรงแรมเป็นโรงแรมชั้นนำที่เพิ่งเปิดให้บริการเป็นแห่งแรกในประเทศไทย และในกรุงเทพฯ และเป็นคู่แข่งทางการตลาด

2. ประชากร คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมชั้นนำ 2 แห่ง รวมทั้งสิ้น 30 คน

3. งานวิจัยนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างหลักเป็นพนักงานโรงแรมชั้นนำ 2 แห่งในเขตกรุงเทพฯ พนักงานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า จากแผนกต้อนรับส่วนหน้าของทั้ง 2 โรงแรม จำนวน 30 คน เนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของทั้ง 2 โรงแรมมีจำนวนจำกัดจึงทำให้ได้จำนวนประชากร 30 คน อีกทั้งข้อจำกัดของจำนวนประชากรจึงทำให้ได้จำนวนของเพศของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เท่ากัน ซึ่งประกอบด้วยเพศชาย 7 คน เพศหญิง 23 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อใช้รวบรวมสถานการณ์ แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบจากระดับความรุนแรง และแบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 ที่เป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นนำ 2 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 2 สองกลุ่มแรก เป็นพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมอื่นที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตการวิจัยหลัก โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมสถานการณ์ในการร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการคัดเลือกสถานการณ์ที่รวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างแรก เพื่อนำมาทำเป็นแบบสอบถามหลักคือแบบสอบถามชุดที่ 3 ที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามในรูปแบบทดสอบทาง วาทกรรม Discourse Completion Test (DCT) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดของข้อคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วย ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยตัวบุคคลได้แก่ลูกค้าและพนักงาน ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางวัตถุ อุปกรณ์ สิ่งของ และระบบ ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางโครงสร้างและสถานที่ตั้ง ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางข้อกำหนดและมาตรฐานการบริการของเครือโรงแรม ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางด้านสุขอนามัยและความสะอาด

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้เลือกการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา Discourse Completion Test (DCT) แทนการสัมภาษณ์ซึ่งสามารถได้บทสนทนาจากสถานการณ์จริง และสามารถเชื่อมโยงไปถึงอารมณ์และน้ำเสียงของกลุ่มตัวอย่าง แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นส่วนบุคคลของลูกค้า มาตรการการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม และความเป็นธรรมชาติในการตอบข้อร้องเรียนของกลุ่มตัวอย่างอาจจะส่งผลให้ไม่ได้ข้อมูลตามที่คาดหวัง ส่วนการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงโดยการสังเกตการณ์และการบันทึกเสียงจากการสนทนา อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกลงไปเช่น การแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียง แต่ข้อมูลอาจจะคลาดเคลื่อนเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะมีอาการเกร็งหรือระมัดระวังในการสนทนาทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ค่อยสมบูรณ์ รวมไปถึงการใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพราะผู้วิจัยต้องคอยติดตาม และรอเมื่อมีการร้องเรียนเกิดขึ้น และในสถานการณ์การร้องเรียนนั้นเป็นสถานการณ์ที่ตึงเครียด ซึ่งยากที่จะเข้าไปสังเกตการณ์และบันทึกเสียง ซึ่งจะสร้างผลเสียต่อโรงแรมและกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างมาก

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามแบบแบบปลายเปิดเพื่อทำการรวบรวมสถานการณ์และนำไปแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลา 1 สัปดาห์ หลังจากรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกสถานการณ์ เมื่อได้สถานการณ์แล้วผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบให้คะแนนตามความรุนแรงของสถานการณ์การร้องเรียนเพื่อนำมาประกอบใช้ในแบบสอบถามชุดที่ 3 โดยแบบสอบถามชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้นำไปแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 เป็นผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลา 1 สัปดาห์ เมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำมาจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 3

ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาทั้งหมด 40 ชุด แล้วเริ่มนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าทั้ง 2 โรงแรม โรงแรมละ 20 ฉบับ โดยผ่านตัวแทนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการทำแบบสอบถามไว้ 3 สัปดาห์เนื่องจากพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าทำงานเป็นกะตามตารางการทำงานที่ได้กำหนดจากหัวหน้าแผนกของแต่ละโรงแรม ซึ่งมีโอกาสน้อยที่ตัวแทนพนักงานจะพบกับกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านเพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวม จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับแบบสอบถามรวมถึงวิธีการทำแบบสอบถามและนัดหมายวันที่จะกลับมารวบรวมแบบสอบถามจากตัวแทนพนักงานและได้มอบแบบสอบถามไว้กับ

ตัวแทนพนักงาน เมื่อครบกำหนดผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากตัวแทนพนักงานทั้ง 2 โรงแรมด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้หลักความสุภาพของ Penelope Brown และ Stephen C. Levinson (Penelope Brown and Stephen C. Levinson, 1987) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้วิธีการนับความถี่ของกลวิธีที่ปรากฏ และแปลงค่าเป็นร้อยละ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและนำมาหาสถิติความสุภาพ ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้า และบันทึกตาราง พร้อมหาค่าร้อยละของแต่ละกลวิธีที่พบ รวมไปถึงรูปแบบการใช้กลวิธีความสุภาพ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ทางด้านความสุภาพและความหมายของคำศัพท์และถ้อยความ เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ แนวทางในการวิเคราะห์จะเริ่มด้วยการตรวจหาสถิติที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้ในการตอบข้อร้องเรียนในแต่ละสถานการณ์และนับจำนวนความถี่ที่พบ⁴ พร้อมทั้งหาค่าความถี่เป็นร้อยละในแต่ละกลวิธีของแต่ละโรงแรม และทำการอภิปรายเปรียบเทียบ

2. นำข้อมูลในส่วนที่ 2 เกี่ยวกับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเพศของพนักงานมาตรวจสอบหาความถี่ในแต่ละกลวิธีที่ใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบ ข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม วิเคราะห์ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และเพศมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยทำการวิเคราะห์แยกออกเป็นแต่ละปัจจัยด้วยการหาความถี่ของกลวิธีที่ปรากฏและทำการบันทึกลงในตาราง

4. ผลการวิจัย

ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้กรอบของทฤษฎีความสุภาพเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ กลวิธีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการตอบข้อร้องเรียน ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบกลวิธี ความสุภาพทั้งหมด 14 กลวิธีได้แก่ กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการสัญญา กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ กลวิธีการเสนอการชดเชย กลวิธีการให้เหตุผล กลวิธีการกล่าวซ้ำ

⁴ การนับจะนับ 1 คำหรือถ้อยความที่สื่อถึง 1 กลวิธีความสุภาพเป็น 1 ความถี่ และบันทึกตารางโดยแยกออกเป็น 2 โรงแรม

ความผู้พูด กลวิธีการแสดงความห่วงใย กลวิธีการขอขอบคุณ กลวิธีการไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

กลวิธีการขอโทษเป็นหนึ่งในพื้นฐานในการตอบข้อร้องเรียน ที่พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าได้เลือกใช้ เนื่องด้วยเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการภายในโรงแรม เพื่อเป็นการแสดงความรู้สึกที่รับผิดชอบไม่ว่าปัญหาจะเกิดขึ้นจากตัวพนักงานเองหรือไม่ แต่พนักงานก็ต้องกล่าวขอโทษ

กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นการกล่าวถ้อยคำโดยใช้คำที่เน้นย้ำซึ่งเป็นคำขยาย คำกริยาที่บ่งบอกถึง การกระทำ การใช้กลวิธีนี้ความต้องการของผู้พูดที่ต้องการสื่อให้ผู้ฟังรู้ถึงความรู้สึกที่สามารถสื่อถึงเจตนาที่แสดงความจริงใจเป็นที่สุดในการตอบข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพ

การใช้กลวิธีการแสดงความยกย่องลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเปรียบเสมือนบุคคลสำคัญ ซึ่งมีคนเอาใจใส่ เคารพในการเป็นผู้มีอำนาจต่อรองสูงกว่า การยกย่องนั้นอาจจะเนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมอย่างสม่ำเสมอเพราะเป็นสมาชิกของโรงแรม ซึ่งเห็นควรที่จะได้ผลประโยชน์ตามที่ลูกค้าสมควรได้รับ

กลวิธีการสัญญาเป็นการแสดงถึงเจตนาเพื่อสื่อถึงความสนใจในปัญหาของลูกค้าที่เกิดขึ้นและต้องการที่จะแก้ไขให้โดยการกล่าวถ้อยคำสัญญาให้ลูกค้ารับรู้ว่าจะได้พบจะได้รับการแก้ไข ซึ่งการกล่าวถ้อยคำสัญญาจะมีรูปแบบที่สื่อจากรูปคำกริยาที่มีความหมายถึงว่าถ้อยคำนั้นจะมีผลเกิดขึ้นอย่างแน่นอน หรือจะเป็นการเน้นย้ำด้วยการระบุระยะเวลาที่ทำให้ผู้ฟังสามารถคาดการณ์ได้ว่าปัญหาจะหมดสิ้นเมื่อใด

กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือเป็นกลวิธีความสุภาพในการกล่าวถ้อยความเพื่อแสดงเจตนาในการแสดงความพยายามแก้ไขในข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดที่เหมือนเป็น การคุกคามหน้าด้านลบของลูกค้า ด้วยการแสดงความรับผิดชอบเบื้องต้น เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมในสิ่งที่ชำรุดหรือความผิดพลาดให้ดีขึ้นเหมือนเดิมโดยพนักงานจะเสนอความช่วยเหลือเพื่อเป็นการแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นและไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการ กลวิธีการเสนอการชดเชยเป็นการเสนอการชดเชยด้วยการให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อทดแทนในสิ่งที่สูญเสีย ชำรุด และสิ่งที่ไม่ได้ตามการร้องขอ เพื่อเป็นการทดแทนความรู้สึกที่ไม่พอใจ โกรธ ผิดหวังของลูกค้าที่ต้องพบกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในช่วงเข้าพักในโรงแรม

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นการกล่าวถ้อยความที่แสดงเจตนาในการหาทางออกของปัญหาหลีกเลี่ยงการปะทะกับอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยหลีกเลี่ยงการปฏิเสธ ดังนั้นพนักงานจึงต้องอธิบายถึงเหตุผลของการเกิดปัญหานี้ให้ลูกค้าได้เข้าใจ

กลวิธีการกล่าวซ้ำความผู้พูดเป็นการกล่าวถ้อยความที่ผู้ฟังได้พูดเพื่อแสดงเจตนาในการร้องเรียนและผู้พูดได้ทำการพูดซ้ำความด้วยการสังเคราะห์เพื่อแสดงเจตนาให้ลูกค้าเห็นถ้อยความที่เขาได้กล่าวมีผู้ใส่ใจรับฟังเพื่อเป็นการแสดงการเคารพผู้ร้องเรียน

กลวิธีการแสดงความห่วงใยเป็นการกล่าวถ้อยความที่ต้องการแสดงเจตนาในการรับรู้ความรู้สึกที่ไม่ดีจากผู้ฟัง และแสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญ ดังนั้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความเป็นห่วงเป็นใยผู้ฟังและรู้สึกเห็นใจกับสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญกับปัญหา ผู้พูดจึงต้องกล่าวถ้อยความที่พยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นกลวิธีนี้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

กลวิธีการขอบคุณเป็นการแสดงเจตนาที่สื่อให้เห็นถึงความสนใจในการร้องเรียนของลูกค้าและแสดงความรู้สึกเป็นบุญคุณที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งให้ทราบด้วยการร้องเรียนซึ่งเป็นการรักษาหน้าด้านลบของลูกค้า โดยใช้ถ้อยความตรงในการระบุบุญคุณของผู้พูด อีกทั้งการกล่าวถ้อยความแสดงการขอบคุณเพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการร้องเรียนมีประโยชน์ต่อโรงแรม ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและยังทำให้รู้สึกว่ากรร้องเรียนของตนเป็นที่ยอมรับ

กลวิธีการไม่กล่าวความจริงเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับลูกค้าขณะทำการร้องเรียนและเพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นกับสถานการณ์ และสามารถเจรจาพูดคุยได้ใน การหาทางออกได้ ทั้งนี้การกล่าวความจริงบางครั้งก็อาจจะเป็นการชี้ให้เห็นการร้องเรียนที่มีระดับรุนแรงขึ้น ดังนั้นกลวิธีการไม่กล่าวความจริงจึงได้ถูกเลือกใช้

กลวิธีการแนะนำเป็นการเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ลูกค้ากำลังเผชิญ ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่เกิดความรู้สึกกดดัน ถึงแม้ว่าการร้องขอที่ไม่ได้รับการตอบสนองแต่ก็ยังมีทางออกอื่นและเป็นการทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความยุ่งยากให้น้อยที่สุด

การใช้กลวิธีการบอกกล่าวถึงความพยายามของตัวพนักงานในการตอบข้อร้องเรียนโดยสื่อถึงเจตนาในการพยายามแก้ไขปัญหาอย่างมากที่สุดเพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพวกเขาได้ถูกใส่ใจเป็นพิเศษ ซึ่งผลลัพธ์อาจจะเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่พนักงานก็ได้พยายามอย่างสุดความสามารถแล้วเพื่อช่วยแก้ปัญหา กลวิธีนี้เหมือนกับการร้องขอความเห็นใจทางอ้อมของพนักงาน

การใช้กลวิธีกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นเนื่องจากปัญหาบางปัญหาคือพนักงานทราบดีอยู่แล้วว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ หรือปัญหานั้นอาจจะเกิดจากความผิดพลาดจากตัวพนักงานเอง และไม่ต้องการถูกลงโทษทางวินัยจากทางโรงแรม

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามทางวาทกรรม ผู้วิจัยพบกลวิธีความสุภาพที่พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการภายในโรงแรมทั้งหมด 14 กลวิธี จำนวนความถี่ที่พบทั้งหมด 1,232 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 100 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพและความถี่ที่พบ

ข้อ	กลวิธี	จำนวนครั้งที่ปรากฏ	ค่าเฉลี่ย
1	กลวิธีการขอโทษ	264	21.43
2	กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก	212	17.21
3	กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง	180	14.61
4	กลวิธีการสัญญา	142	11.53
5	กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ	135	10.96
6	กลวิธีการเสนอการชดเชย	127	10.31
7	กลวิธีการให้เหตุผล	53	4.30
8	กลวิธีการกล่าวซ้ำข้อความผู้พูด	25	2.03
9	กลวิธีการแสดงความห่วงใย	23	1.87
10	กลวิธีการขอบคุณ	20	1.62
11	กลวิธีการไม่กล่าวความจริง	19	1.54
12	กลวิธีการแนะนำ	12	0.97
13	กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม	11	0.89
14	กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น	9	0.73
รวม		1,232	100.00

การตอบข้อร้องเรียนจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีความสุภาพเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเป็นการลดระดับการคุกคามหน้าของลูกค้าที่ได้รับความไม่สะดวกสบายจากการให้บริการ ความบกพร่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงการไม่ได้รับการตอบสนองตามการร้องขอ การใช้กลวิธีความสุภาพอาจจะช่วยสื่อถึง

เจตนาในการรับผิดชอบต่อปัญหาที่ลูกค้าได้พบเจอในช่วงที่เข้าพักภายในโรงแรมได้ ซึ่งกลวิธีการขอโทษ เป็นกลวิธีความสุภาพที่ถูกเลือกใช้มากที่สุดในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งพบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษทั้งหมดร้อยละ 21.43 การกล่าวขอโทษเป็นกลวิธีความสุภาพเชิงลบเพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าไม่ให้ถูกคุกคาม ในธุรกิจโรงแรมไม่ว่าปัญหานั้นจะเกิดจากความต้องการของลูกค้าที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความบกพร่องทางด้านโครงสร้างหรืออุปกรณ์ต่าง ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของโรงแรม และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่เป็นผู้รับการร้องเรียนจำเป็นต้องแสดงเจตนาให้ลูกค้ารู้สึกว่ปัญหาจะได้ถูกแก้ไขได้ คำที่สื่อถึงเจตนาในการแสดงการขอโทษได้แก่ “Sorry” “Apology” เช่น สถานการณ์ที่ลูกค้าต้องพบกับสถานการณ์ที่ท่อน้ำตันทำให้น้ำล้นออกมาจากห้องน้ำ และเข้ามาในส่วนของห้องนอน ทำให้เกิดความไม่พอใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นพนักงานได้กล่าวถ้อยความขอโทษ เพื่อแสดงความรับผิดชอบในเหตุการณ์นี้ดังตัวอย่างที่ 1

ตัวอย่างที่ 1

“We are deeply sorry for any inconvenience this has caused you, due to an unexpected occur. Kindly accept our apology.”

ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้าเช่นในสถานการณ์ท่อน้ำในห้องพักต้นนั้น พนักงานจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษเนื่องด้วยลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจในการต่อรอง และมีสถานทางสังคมที่สูงกว่าเนื่องจากเป็นผู้บรรยายได้มาให้แก่พนักงาน พนักงานจะใช้กลวิธีการขอโทษหลายครั้งในหนึ่งถ้อยความเพื่อเป็นการเน้นย้ำเจตนาในการแสดงความรับผิดชอบต่อให้แก่ลูกค้าได้รับรู้

ตัวอย่างที่ 2

“We are sorry for your inconvenience. It should not happen to you. This room is non-smoking room.”

ในตัวอย่างที่ 2 เป็นการตอบข้อร้องเรียนในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้รับห้องพักที่มีกลิ่นบุหรี่ พนักงานอาจจำเป็นต้องเลือกการขอโทษก่อน เพราะพนักงานอาจจะไม่ทราบแน่ชัดว่ากลิ่นบุหรี่เกิดขึ้นได้อย่างไร และลูกค้ารู้สึกเสียหน้าที่ไม่ได้รับห้องพักตามที่ร้องขอ และยังสูญเสียเวลาในการตรวจสอบของพนักงาน

นอกเหนือจากการกล่าวขอโทษ การแสดงการเน้นย้ำความรู้สึกในการตอบ ข้อร้องเรียน พนักงานได้เลือกใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเข้ามาขยายในถ้อยความ ซึ่งคำที่นำมาใช้เป็นคำขยายกริยาที่บ่งบอกถึงการกระทำ เช่น “So” “Really” “Sincerely” “Truly” “Do” “Nice” “Better” การเลือกใช้ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นการใช้ทักษะในการหยั่งความรู้สึกของลูกค้าโดยใช้คำขยายเหล่านี้

เป็นการสื่อเจตนาถึง ความจริงใจ ซึ่งในภาษาอังกฤษคำเหล่านี้จะเป็นคำที่มีหน้าที่ไว้ขยายคำกริยา คำคุณศัพท์ หรือคำกริยาวิเศษณ์อื่นๆ ตัวอย่างที่ 3 เป็นสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่ได้รับการบริการทำความ สะอาดห้องพักในช่วงที่ออกไปข้างนอก หลังจากเสร็จภารกิจก็กลับมาพบกับสิ่งที่ไม่ทำให้พึงพอใจใน การบริการของการทำความสะอาด ด้วยเหตุนี้พนักงานต้องแสดง ความเสียใจหรือขอโทษอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการทำความสะอาดเป็นการให้บริการพื้นฐานที่ลูกค้าต้องได้รับ ยิ่งไปกว่านั้นลูกค้าคาดหวังว่า จะได้พักผ่อนอย่างสบายหลังจากกลับมาจากภารกิจภายนอก แต่กลับต้องมา รอรับบริการการทำความสะอาดซึ่งต้องใช้เวลา

ตัวอย่างที่ 3

“I’m truly sorry. I understand how you feel with this situation....”

ในประโยคนี้ “I’m truly sorry.” คำว่า truly เป็นการตกแต่งถ้อยคำขอโทษด้วย การเน้นย้ำถึงความรู้สึกที่ขอโทษอย่างจริงใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับลูกค้า กลวิธีกลวิธีการใช้ คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกมีการเลือกใช้ทั้งหมดร้อยละ 17.21

นอกเหนือจากนี้ยังมีถ้อยความอื่นที่พนักงานได้ใช้ในการเน้นย้ำความรู้สึกขอโทษเช่น “so” ดัง ตัวอย่างสถานการณ์ที่พนักงานฝ่ายดูแลสัมภาระส่งสัมภาระล่าช้า

ตัวอย่างที่ 4

“I’m so sorry to keep you waiting so long Ms. Emanuel. Your luggage is on queue to deliver to the room.....”

จากตัวอย่างที่ 4 เจตนาในการกล่าวถ้อยคำนี้ของผู้พูดต้องการสื่อให้ผู้ฟังได้รับรู้ถึงเจตนาว่าเขา รู้สึกเสียใจมากๆ ด้วยการเน้นย้ำถ้อยความขอโทษด้วยถ้อยคำที่เน้นย้ำถึงความรู้สึกของผู้พูดอย่างแท้จริง ถ้าเปรียบกับประโยค “I am sorry.” ระดับของความรู้สึกกับเจตนาที่ผู้พูดต้องการสื่อมีระดับที่ค่อนข้าง แตกต่างทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของการตีความของผู้ฟัง

บางสถานการณ์พนักงานจำเป็นต้องใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟังเพื่อเป็น การรักษาหน้า ด้านลบของลูกค้าจากสถานการณ์ที่พนักงานไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ เช่น สถานการณ์ที่ลูกค้าสมาชิกในระดับทั่วไปไม่ได้รับการยกย่องระดับห้อง แต่ด้วยลูกค้าในระดับทั่วไปก็ ใช้จ่ายและสร้างรายได้ให้กับโรงแรม พนักงานจึงใช้กลวิธีในการแสดงการยกย่องและทำให้ลูกค้าไม่เกิด ความรู้สึกแบ่งแยก และยังคงกลับมาใช้บริการต่อไปกลวิธีนี้จะเน้นการใช้คำที่แสดงการให้เกียรติและยกย่อง

ลูกค้า เช่นคำว่า Elite Royal VIP ผู้มีพระคุณ ผู้มีเกียรติผู้มีพระคุณ ผู้อุปการคุณ ซึ่งคำเหล่านี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกพิเศษเหนือกว่าคนอื่นกวีวิธีนี้เป็นกวีวิธีความสุภาพเชิงบวกที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการยกย่องและให้เกียรติจากผู้พูดหากลูกค้าที่ได้ยินคำเหล่านี้เป็นลำดับแรกในขณะที่ทำการร้องเรียน อาจจะทำให้ความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจลดลงระดับลงได้เพราะลูกค้าเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับการใส่ใจกวีวิธีนี้เป็นการตกแต่งถ้อยความที่ใช้ในการตอบ ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นถ้อยความที่สามารถคุกคามหน้าด้านลบของลูกค้าได้ในบางกรณี ดังตัวอย่างที่ 5 และ 6

ตัวอย่างที่ 5

“As you are our Elite member, and we do put priority for our member. But I would like to say sorry that right now our hotel is fully booked. I will put your request in your profile and assign the room for you next time.”

ตัวอย่างที่ 6

“We realized you are our royal customer. Your satisfaction is our primary concern, but right now the rooms higher category are fully booked. We will definitely upgrade you for your next stay.”

นอกเหนือจากการใช้คำที่มีความหมายสื่อถึงการยกย่องแล้ว พนักงานยังเลือกใช้ การใช้คำแทนสรรพนามที่แสดงถึงการยกย่องเช่น Sir Madam การใช้คำเหล่านี้เพื่อเป็นการแสดงความยกย่องและแสดงความสุภาพแก่ผู้ฟังหรือลูกค้าในระหว่างการสนทนา ซึ่งในภาษาไทยก็มีการใช้คำประเภทนี้เช่น ท่านคุณ ดังตัวอย่างที่ 7

ตัวอย่างที่ 7

“I really sorry madam. Can I tell someone to check it for you or would you mind if we move you to a new nice room.”

พนักงานผู้ที่ได้รับการร้องเรียนได้แสดงการขอโทษและมีการใช้คำเรียกแทนสรรพนาม madam ไว้ต่อท้ายของประโยคเพื่อแสดงถึงการนอบน้อมของพนักงานและทำให้การขอโทษมีความสุภาพมากขึ้น กวีวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟังได้มีการเลือกใช้เป็นอันดับที่ 3 ซึ่งพบความถี่ร้อยละ 14.61 ในบางกรณีพนักงานยังมีการเรียกชื่อเพื่อเป็นการแสดงการยกย่องลูกค้าด้วยการแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญที่ได้รับการใส่ใจและจดจำด้วย การเรียกชื่อ และยังเป็นการแสดงความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนลูกค้า ซึ่งกวีวิธีนี้เป็นกวีวิธีความสุภาพเชิงบวกที่เป็นการรักษาหน้าที่ถูกคุกคามของลูกค้าด้วยสถานการณ์ที่ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกสบายดังตัวอย่างที่ 8

ตัวอย่างที่ 8

“Mr. Phillip, I do apologize for this. Please let me assign you another room and thank you for informing. I will send up a housekeeper right the way.”

อย่างไรก็ดียังมีกลวิธีที่สื่อถึงเจตนาในการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อปัญหาได้แก่ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งกลวิธีนี้พนักงานได้เลือกใช้เพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าด้วยการหลีกเลี่ยงการตอบข้อร้องเรียนโดยตรง ในบางสถานการณ์พนักงานทราบดีว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ หรือเป็นปัญหาที่เกิดจากส่วนอื่นๆ กลวิธีนี้เป็นการออกตัวตามทฤษฎีของ Brown and Levinson การเลือกใช้กลวิธีนี้อาจจะเป็นการตอบแบบเฉยบพลันด้วยความประหม่าที่ยังไม่ได้ไตร่ตรองทางความคิดก่อนตอบออกไป เช่น ในสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนว่าพบกลิ่นบูหรือในห้องปลอดบุหรี่ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่ทราบสาเหตุที่แน่นอนเช่นกันก่อนการตรวจสอบ ซึ่งเป็นเหมือนการคาดเดาสาเหตุของปัญหาถือเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบที่ใช้การออกตัวเพื่อเป็นการเลี่ยงความขัดแย้ง แต่เนื่องด้วยลูกค้าได้เกิดความไม่พอใจและทำการร้องเรียน ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องหากลวิธีในการตอบข้อร้องเรียนเพื่อตอบข้อร้องเรียนและพยายามลดความไม่พึงพอใจในสถานการณ์นั้น กลวิธีการกล่าวโทษบุคคลอื่นจึงได้ถูกเลือกใช้ ดังตัวอย่างที่ 9 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 9

“Oh! Really sir, I'm so sorry. The last guest might try to smoke in the room, but it's actually a non-smoking room....”

ในบางกรณีที่พนักงานมีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาน้อย และจำเป็นต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานอาจจะจำเป็นต้องเลือกใช้การกล่าวโทษสิ่งอื่นเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพโดยหลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่อาจจะรุนแรงมากขึ้นกว่าเดิมหากลูกค้าจะต้องถูกปฏิเสธหลายครั้ง ซึ่งอาจจะทำให้ลูกค้าเสียหน้ามากขึ้นเช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าต้องการห้องพักประเภทเตียงคู่แต่พนักงานไม่สามารถจัดหาให้ได้

ตัวอย่างที่ 10

“We do sorry sir. We don't really have twin bed now because of reservation didn't mention. Is it possible to be 1 king bed...”

ส่วนกลวิธีการกล่าวถึงความพยายามมีการเลือกใช้ร้อยละ 0.89 กลวิธีนี้ไม่ได้เป็นการสื่อเจตนาในการแสดงการแก้ไขปัญหามาโดยตรงเป็นการกล่าวถึงความพยายาม ซึ่งเป็น การกระทำที่อาจจะทำหรือไม่ทำก็ได้ กลวิธีนี้พนักงานไม่ค่อยเลือกใช้มากเนื่องจากมีส่วนช่วยลดการคุกคามหน้าลูกค้าน้อย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้น้อย อีกมุมมองหนึ่งก็คือได้ว่าเป็นการเรียกร้องความเห็นใจมากกว่าการ

แสดงเจตนาในการช่วยเหลือ คำที่แสดงเจตนาถึงความพยายามได้แก่ คำว่า “Try” เช่นในตัวอย่างสถานการณ์ที่ 11 และ 12 ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 11

“Mr. Johnson, the request is subjected to availability. We did try our best, but today hotel is quite busy.”

ตัวอย่างที่ 12

“I am sorry. I will try my best to find the nice room with another benefit for you.”

จากตัวอย่างที่ 11 และ 12 Mr. Johnson ไม่ได้รับบริการตามร้องขอ พนักงานจึงได้กล่าวถึงความที่แสดงเจตนาให้ลูกค้าทราบว่าเราได้พยายามอย่างสุดความสามารถแล้ว “We did try our best.” ซึ่งพนักงานต้องการให้ลูกค้ารู้สึกว่าการร้องขอของเขาได้รับการใส่ใจและคำนึงถึง แต่อย่างไรก็ตามการกล่าวในลักษณะนี้อาจจะยังทำให้ลูกค้าคำนึงถึง การคุกคามหน้าอยู่ เนื่องจากไม่มีการเสนอแนวทางแก้ไขหรือช่วยเหลือ ดังนั้นพนักงานจึงเลือกใช้วลีนี้ให้น้อย

การตอบข้อร้องเรียนยังพบกลวิธีการแนะนำซึ่งถือเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากการร้องขอ แต่อย่างไรก็ตามวลีนี้มีการเลือกใช้ร้อยละ 0.97 ซึ่งมีปริมาณที่เลือกใช้ให้น้อย การเลือกใช้วลีนี้อาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นบ้างเพราะมีโอกาสตัดสินใจ และยังคงความรู้สึกมีอำนาจที่เหนือกว่าพนักงานเพราะเป็นผู้มาใช้บริการ ในบางสถานการณ์พนักงานไม่สามารถหาทางออกหรือตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้ แต่พนักงานก็ไม่สามารถตอบปฏิเสธเพียงอย่างเดียว เนื่องจากหน้าที่ของพนักงานคือ การให้บริการแก่ลูกค้าพนักงานจึงต้องพยายามหาช่องทางโดยการแนะนำให้ลูกค้าเห็นถึงความใส่ใจในความลำบากของลูกค้า และพนักงานต้องพยายามทำให้เหตุการณ์การร้องเรียนผ่อนคลายลงเพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นไปอีกดังตัวอย่างที่ 13 และ 14

ตัวอย่างที่ 13

“.....So, we don't have the room available now. You need to wait for a couple hours. If we have the room available, we will put priority for you. And you can take a rest at hotel lobby or our lounge first....”

ตัวอย่างที่ 14

“.....We fully booked since last night. We don't have any room available right now. Anyway, would you mind to refreshing yourself at our swimming pool first? We do have changing room and shower room also.

จากตัวอย่างที่ 13 และ 14 ในสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่ได้ห้องพักในเวลาที่มาลงทะเบียนก่อนกำหนด นั้น และไม่มีทางเลือกนอกเหนือจากการรอ แต่ลูกค้าอาจจะไม่ทราบว่าต้องทำอะไรในช่วงขณะที่รอ พนักงานได้แสดงความใส่ใจในความรู้สึกลูกค้า จึงได้เสนอแนะสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสถานที่ลูกค้าสามารถรอได้อย่างสะดวกสบาย อย่างไรก็ตามวิธีนี้อาจจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจหรือเกิดการร้องเรียนเพิ่มเติมได้ เนื่องจากไม่ได้เป็นการสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ยังปรากฏกลวิธีความสุภาพที่พนักงานได้เลือกใช้ในการตอบข้อร้องเรียนนอกเหนือจาก กลวิธีความสุภาพที่มีการเลือกใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก และมีการเลือกใช้น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ กลวิธีการสัญญา กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ กลวิธีการเสนอการชดเชย กลวิธีการให้เหตุผล กลวิธีการกล่าวซ้ำความผิดพลาด กลวิธีการแสดงความห่วงใย กลวิธีการขอบคุณ และกลวิธีการไม่กล่าวความจริง ซึ่งแต่ละกลวิธี ความสุภาพพบปริมาณ การเลือกใช้ตามลำดับความถี่ที่ปรากฏในตารางที่ 1

กลวิธีการสัญญาเป็นการแสดงถึงเจตนาเพื่อสื่อถึงความสนใจในปัญหาของลูกค้าที่เกิดขึ้นและ ต้องการที่จะแก้ไขให้โดยการกล่าวถ้อยคำสัญญาให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีปัญหาที่ได้พบจะได้รับการแก้ไข ซึ่งการกล่าว ถ้อยคำสัญญาจะมีรูปแบบที่สื่อจากรูปคำกริยาที่มีความหมายถึงว่าถ้อยคำนั้นจะมีผลเกิดขึ้นอย่างแน่นอน หรือ จะเป็นการเน้นย้ำด้วยการระบุระยะเวลาที่ทำให้ผู้ฟังสามารถคาดการณ์ได้ว่าปัญหาจะหมดสิ้นเมื่อใด ถ้อย ความการสัญญาเป็นหนึ่งในกลวิธีที่พนักงานได้เลือกใช้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า กับ ปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะได้รับการแก้ไขอย่างแน่นอน และจะไม่เกิดขึ้นอีกในอนาคต เช่นถ้อย ความ it won't happen again เป็นการกล่าวถ้อยความการสัญญาทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีขึ้นเพราะ ลูกค้ามีความมั่นใจมากขึ้นกับการบริการและการใส่ใจของพนักงาน เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำการ ร้องเรียนแก่พนักงานเนื่องจากลูกค้าพบมดและแมลงสาบในห้องพักทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น พนักงานจึงต้องพยายามหากวิธีที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการแก้ปัญหา ซึ่งพนักงานได้ใช้การสัญญาว่า จะไม่เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้นอีก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 15

"Mr. Phillip, I am so sorry for the thing that happens to you. This is the first time that happens to our hotel. Would you mind if we send housekeeping staff to check and clean it up for you, and it won't happen again?"

ตัวอย่างที่ 16

“ We realized you are our royal customer. Your satisfaction is our primary concern, but right now the rooms higher category are fully booked. We will definitely upgrade you for your next stay.

ในบางสถานการณ์พนักงานเลือกใช้ กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือเป็นกลวิธี ความสุภาพในการกล่าวถ้อยความเพื่อแสดงเจตนาในการแสดงความพยายามแก้ไขในข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดที่เหมือนเป็นการคุกคามหน้าด้านลบของลูกค้า ด้วยการแสดงความรับผิดชอบเบื้องต้น เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมในสิ่งที่ชำรุดหรือความผิดพลาดให้ดีขึ้นเหมือนเดิมโดยพนักงานจะเสนอความช่วยเหลือเพื่อเป็นการแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นและไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการกลวิธีการเสนอการชดเชยเป็นการเสนอการชดเชยด้วยการให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อทดแทนในสิ่งที่สูญเสีย ชำรุด และสิ่งที่ไม่ได้ตาม การร้องขอ เป็นการทดแทนความรู้สึกที่ไม่พอใจ โกรธ ผิดหวังของลูกค้าที่ต้องพบกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในช่วงเข้าพักในโรงแรม โดยมากจะพบโดยการใช้กริยาช่วย Modal verb เช่น can may ซึ่งในรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษจะพบการใช้ กริยาช่วย Modal verb เข้ามาช่วยเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพ (Yule, 1995: 64) เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่ามีอำนาจเหนือกว่าและมีสิทธิ์เลือกที่จะรับหรือไม่รับการช่วยเหลือหรือก็ได้ ซึ่งการใช้กลวิธีความสุภาพนี้จะไม่เป็นการบีบบังคับลูกค้าให้ต้องตัดสินใจมากเกินไป ดังตัวอย่างของสถานการณ์ที่ลูกค้าพบแมลงสาบและมดในห้องพักที่สามารถสื่อถึงความไม่สะอาดหรือมีสุขอนามัยที่ดีภายในโรงแรม และสถานการณ์ที่โทรทัศน์ในห้องพักเสียโดยการขออนุญาตลูกค้าช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งทั้งสองสถานการณ์อาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจกับความไม่สะดวกสบาย ดังนั้นพนักงานได้หาแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้น ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการใส่ใจในปัญหาที่ได้รับร้องเรียนออกไป

ตัวอย่างที่ 17

“I apologize sir. This is not our hotel standard at all. May I have housekeeping take care this.”

ตัวอย่างที่ 18

“I am sorry for your inconvenience. Let me send our Engineer to fix it now.”

การตอบข้อร้องเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ที่เป็นกลวิธีการเสนอการชดเชย ที่ถือว่าเป็นเป็นการแก้ไขปัญหานั้นสุดท้ายหากพนักงานไม่สามารถเสนอความช่วยเหลืออื่นใดได้ หรือการช่วยเหลือเบื้องต้นไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นพนักงานจึงต้องอาศัยกลวิธีการเสนอการชดเชยให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการมอบสิ่งอื่นให้แทน มอบสิ่งที่ดีกว่าให้ ทดแทนด้วยสิ่งของอื่นๆ ที่พนักงาน

เห็นสมควรว่าเหมาะสมกับประสบการณ์ที่ไม่ดีที่ลูกค้าต้องเผชิญ ซึ่งกลวิธีนี้สอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวกของ Brown and Levinson ซึ่งเป็นการเสนอการมีภูมิหลังร่วมกันด้วยความรู้สึกที่เอาใจเขามาใส่ใจเราและต้องอาศัยการชดเชยหรือให้รางวัลเพื่อเป็นการลดระดับการคุกคามหน้า การเสนอการชดเชยนี้พนักงานต้องการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับการแสดง ความรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้น เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องขอเตียงคู่มาล่วงหน้าแต่ทางโรงแรมไม่สามารถจัดหาให้ได้ เนื่องจากห้องพักประเภทเตียงคู่มีจำนวนจำกัด ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ความผิดของโรงแรมก็ตาม แต่เพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อพนักงานได้เสนอทางออกให้โดยการเสริมเตียงให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือยกระดับห้องพักให้เป็นห้องที่ใหญ่ขึ้นพร้อมกับการเสริมเตียงเพิ่มให้ การกล่าวเช่นนี้ถือว่าการแสดงความสุภาพโดยการแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงข้อจำกัดที่ไม่สามารถตอบสนองการร้องขอของลูกค้าได้ ถึงแม้ว่าลูกค้าอาจจะไม่ได้เรียกร้องในสิ่งนี้แต่ก็เป็นการแสดงเจตนาของพนักงานที่ต้องการให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าพนักงานได้ใส่ใจในความรู้สึกของลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 19

“...I will give you an extra bed complimentary. Tomorrow I will block another room with twin bed to move.”

ตัวอย่างที่ 20

“I’m sorry Mr. Wilson. I offer you stay at suite room and put 2 king beds for you. I can make you happy or not.

ส่วนกลวิธีการให้เหตุผลเป็นการกล่าวถ้อยความที่แสดงเจตนาในการหาทางออกของปัญหาหลีกเลี่ยงการปะทะกับอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยหลีกเลี่ยงการปฏิเสธ ดังนั้นพนักงานจึงต้องอธิบายถึงเหตุผลของการเกิดปัญหานั้นให้ลูกค้าได้เข้าใจ เช่นในกรณีที่ลูกค้าได้แจ้งความจำเป็นในการขอลงทะเบียนเข้าพักก่อนกำหนดเวลา แต่ทางโรงแรมไม่สามารถจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่ลูกค้าเดินทางมาถึง เพราะโรงแรมมีผู้เข้าพักเต็มตั้งแต่คืนก่อนหน้านั้น ทำให้พนักงานต้องพยายามอธิบายถึงสถานการณ์นี้ให้ลูกค้าได้เข้าใจด้วย การอธิบายถึงเหตุผล กลวิธีนี้เป็นการแสดงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในระดับหนึ่ง ดังตัวอย่างที่ 21 และตัวอย่างที่ 22 เป็นสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากห้องพักไม่ได้รับการทำความสะอาด แต่เนื่องด้วยลูกค้าติดสัญญาห้ามรบกวนทำให้พนักงานแม่บ้านไม่สามารถเข้าไปทำความสะอาดได้ พนักงานจึงต้องอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบถึงสาเหตุเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพในการใส่ใจลูกค้า แต่การทำเช่นนี้อาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจขึ้นได้อีกเพราะเหมือนเป็นการคุกคามหน้าอีกทางหนึ่งเพราะเหมือนเป็นการกล่าวโทษลูกค้าทางอ้อม

ตัวอย่างที่ 21

“On last night we run 100% and don't have room available now...”

ตัวอย่างที่ 22

“Mr. Naoga as per you put DND light the housekeeping they can't get in to clean your room but can I send them to clean your room now and sorry for your inconvenience.”

การแสดงความเข้าใจในความรู้สึก และพยายามแสดงให้เห็นความใส่ใจในการแก้ไขปัญหา กลวิธีการกล่าวซ้ำข้อความผู้พูดถือว่าเป็นการกล่าวถ้อยความที่ผู้ฟังได้พูดเพื่อแสดงเจตนาในการร้องเรียน และผู้พูดได้ทำการพูดซ้ำความด้วยการสังเคราะห์เพื่อแสดงเจตนาให้ผู้ฟังเห็นถ้อยความที่เขาได้กล่าวมีผู้ใส่ใจรับฟังเพื่อเป็นการแสดงการเคารพ ผู้ร้องเรียน ดังตัวอย่างที่ลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกในระดับพื้นฐานของโรงแรมได้ทำการสำรองห้องพักระดับมาตรฐานไว้ และคาดหวังว่าจะได้รับการยกระดับห้องพักเนื่องจากการเป็นสมาชิกแต่เนื่องด้วยกฎของโรงแรมที่จะยกระดับให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกระดับพิเศษเท่านั้น จึงทำให้พนักงานต้องปฏิเสธและทำให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้า แต่พนักงานได้ทำการกล่าวซ้ำในส่วนของการเป็นสมาชิกด้วยความรู้สึกเป็นเคารพและนับถือเหมือนเป็น การยกย่องลูกค้า แต่ก็ไม่ได้เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เช่นเดียวกับสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำการร้องขอเตียงคู่แต่ก็ไม่ได้รับ เนื่องจากข้อจำกัดทางโรงแรมที่มีห้องพักประเภทเตียงมีจำนวนที่น้อย และพนักงานก็ไม่สามารถหาห้องพักที่มีประเภทเตียงตามที่ต้องการได้ พนักงานจึงได้กล่าวย้ำสิ่งที่ลูกค้าพูดเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพในการใส่ใจลูกค้าเกี่ยวกับการร้องขอ ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถจัดได้ก็ตาม ซึ่งพนักงานอาจจะคิดว่าลูกค้าจะเข้าใจ

ตัวอย่างที่ 23

“Mr. Greg: I know I book a standard room, but I am a member of the hotel. Why can not you upgrade me to the better room?...”

“You: As you are our Elite member and we do put priority for our member...”

ตัวอย่างที่ 24

“Mr. Wilson: It is not my problem that you do not have the twin beds. I want a twin beds room. I have requested since I made the booking for a long time. I travel with my family. We can not fit in one bed.”

“You: Mr. Wilson, I do understand that you request for the twin beds upon you made the booking. May I explain to you first...”

ในสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้าถือว่าการแจ้งให้พนักงานทราบถึง ความไม่พึงพอใจ และต้องการการแก้ไขปัญหา กลวิธีการแสดงความห่วงใยจึงเป็นการกล่าวถ้อยความที่ต้องการแสดงเจตนา ในการรับรู้ความรู้สึกที่ไม่ดีจากผู้ฟัง และแสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญ เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่สามารถได้รับการลงทะเบียนเข้าพักรก่อนเวลาที่กำหนดเนื่องจากโรงแรมเต็มในคืนก่อนหน้านั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความผิดหวังเป็นอย่างมากซึ่งส่งผลกระทบต่อไปในทางความรู้สึกที่คาดหวังก่อนจะเดินทางมาถึง เมื่อลูกค้าร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจพนักงานจึงได้แสดงความรู้สึกเห็นใจและเข้าใจในความเหนื่อยล้า ด้วยวิธีการกล่าววาทกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจและรู้สึกตอบกลับไป ดังนั้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความเป็นห่วงเป็นใยผู้ฟังและรู้สึกเห็นใจกับสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญกับปัญหา ผู้พูดจึงต้องกล่าวถ้อยความที่พยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น กลวิธีนี้อาจจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ดังตัวอย่างที่ 25 และในตัวอย่างที่ 26 ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและผิดหวังที่ต้องพบบดและแมลงสาบในห้องพักในโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับสากล ด้วยความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อมาตรฐานโรงแรม พนักงานอาจจะต้องพยายามทำให้ลูกค้าเห็นใจโดยการกล่าวถ้อยความสุภาพที่แสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าพนักงานเข้าใจในความรู้สึกลูกค้า ซึ่งความรู้สึกนี้อาจจะต้องอาศัยเวลาที่จะสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีของลูกค้าให้กลับคืนมาได้ อย่างไรก็ตามลูกค้าอาจจะไม่พึงพอใจกับกลวิธี ความสุภาพนี้เพราะสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ อาจจะมีมากกว่านี้

ตัวอย่างที่ 25

"We do concern about your feeling. I have seen your request of early check-in. Please take a seat...."

ตัวอย่างที่ 26

"I'm truly sorry. I understand how do you feel with this situation. We'll send this issue to management team to improve our hygienic standard."

ส่วนกลวิธีการขอขอบคุณเป็นหนึ่งในกลวิธีความสุภาพที่พบการเลือกใช้ เป็นการแสดงเจตนาที่สื่อให้เห็นถึงความสนใจในการร้องเรียนของลูกค้าและแสดงความรู้สึกเป็นบุญคุณที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งให้ทราบ ด้วยการร้องเรียนซึ่งเป็นการรักษาหน้าด่านลบของลูกค้า โดยใช้ถ้อยความตรงในการระบุหนี้บุญคุณของผู้พูด อีกทั้งการกล่าวถ้อยความแสดงการขอบคุณ เพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนมีประโยชน์ต่อโรงแรม ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและยังทำให้รู้สึกว่าการร้องเรียนของตนเป็นที่ยอมรับ ดังตัวอย่างที่ลูกค้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ และร้องเรียนว่าพนักงานไม่ใส่ใจในการร้องขอซึ่งสื่อให้เห็นถึงทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการ ดังนั้นพนักงานจึงต้องหากลวิธีในการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า การร้องขอ

ของลูกค้าไม่ได้ถูกเพิกเฉยหรือละเลย แต่อาจจะเป็นด้วยเหตุผลอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ การขอโทษจึงดูไม่เพียงพอต่อการทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น เพื่อเป็นการแสดงความเคารพในฐานะที่เป็นผู้มาใช้บริการและสร้างรายได้ให้กับพนักงาน พนักงานจึงต้องแสดงความรู้สึกเข้าใจต่อสิ่งที่ลูกค้าได้พบ โดยการขอบคุณสำหรับการร้องเรียน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาหรือแก้ไขในอนาคต

ตัวอย่างที่ 27

"I apologize. This is not our standard at all. I will make sure that the more training of this subject will be applied to all agents. Now, let me take care of your request. Thank you so much for your comment."

ตัวอย่างที่ 28

"Thank you for informing. I do believe it's a smell of guest's smoking. I will send our staff to have a check."

ในการหลีกเลี่ยงการตอบข้อเท็จจริงในสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้า ถือเป็นหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับลูกค้าขณะทำการร้องเรียน และเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นกับสถานการณ์ และสามารถเจรจาพูดคุยได้ใน การหาทางออกได้ ทั้งนี้การกล่าวความจริงบางครั้งก็อาจจะเป็นการชี้้นำให้เกิดการร้องเรียนที่มีระดับรุนแรงขึ้น ดังนั้นกลวิธีการไม่กล่าวความจริงจึงได้ถูกเลือกใช้ ดังตัวอย่างสถานการณ์ที่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกในเครื่องร้องเรียนเนื่องจากไม่ได้รับการยกระดับห้องพักให้เป็นห้องสูท แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดที่การยกระดับนั้นสงวนไว้เฉพาะลูกค้าที่เป็นสมาชิกในระดับสูงและพิเศษเท่านั้น ลูกค้าในระดับทั่วไปจึงไม่สามารถได้รับการยกระดับ ตามที่ผู้วิจัยได้ระบุไว้ด้วยข้อความกล่าวนำในแบบสอบถามก่อนบทสนทนา แต่เพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าและแสดงความเท่าเทียมในการบริการของโรงแรม พนักงานจึงต้องหลีกเลี่ยงการกล่าวความจริงหรือปฏิเสธอย่างเดียว ซึ่งอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นได้ และในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้รับการนำส่งสัมภาระล่าช้าซึ่งพนักงานทราบที่อยู่แล้วว่าทุกครั้งลูกค้าเข้ามาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานขนส่งสัมภาระจะต้องติดป้ายที่สัมภาระทุกครั้งเพื่อเป็นการระบุว่าเป็นของลูกค้าท่านใด หากพนักงานไม่สามารถระบุได้จริงก็จะต้องพยายามติดต่อลูกค้าให้รับทราบโดยทันที และไม่ต้องรอให้ลูกค้าติดต่อกลับเพื่อให้เกิดความไม่พอใจ และในสถานการณ์นี้พนักงานขนส่งสัมภาระอาจจะเป็นไปได้ที่ลืม แต่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้กลวิธีความสุภาพนี้เพื่อเป็นการกลบเกลื่อนความผิด การเลือกใช้กลวิธีนี้อาจจะไม่สามารถใช้ได้กับลูกค้าทุกคน หากลูกค้าที่ทราบขั้นตอน การทำงานระบบโรงแรมที่มีมาตรฐานหรือเป็นลูกค้าที่เคยมาพักเป็นประจำอาจจะทราบได้ว่าพนักงานไม่กล่าวความจริง

ตัวอย่างที่ 29

“10. Mr. Greg books a standard room, but he wants to get the room upgraded to the higher category as a complimentary, but you could not offer accordingly.

Mr. Greg: I know I book a standard room, but I am a member of the hotel. Why can not you upgrade me to the better room? I have been travelling all over the world. Every hotel gives me an upgrade. I am not happy with your service.

You: We would like to upgrade your room to higher category, but due to we have a limited room type it is not available at this time.”

ตัวอย่างที่ 30

“9. Ms. Emmanuel comes to you and complains that her luggage has been delivered slowly about 30 minutes after checked in.

Ms. Emmanuel: Where is my luggage? I have been waiting for my luggage delivered for half an hour. I am not happy with that.

You: Ms. Emmanuel, we are sorry for delayed service. It was in a rushing hour and we could not identify your luggage.”

ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรมจะเห็นได้ว่าในแต่ละกลวิธีความสุภาพถูกเลือกใช้กับสถานการณ์การร้องเรียนที่เหมือนและต่างกัน ทั้งนี้วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียน เพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าที่ได้ถูกคุกคาม รวมไปถึงความรู้สึกที่สูญเสียไปกับสถานการณ์การร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า พนักงานแต่ละคนได้คำนึงถึงข้อดีและข้อเสียในทางธุรกิจก่อนการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยหลายด้านที่อาจจะส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่น ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน และปัจจัยทางด้านเพศ เพราะแต่ละปัจจัยอาจจะมีมุมมองหรือข้อจำกัดที่แตกต่างกันที่ทำให้เกิดความแตกต่างในปริมาณการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของแต่ละสถานการณ์

ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนของโรงแรมชั้นนำทั้ง 2 แห่งมีประสบการณ์หรืออายุงานตั้งแต่ 0.01 – 8 ปี สามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วง ตามเกณฑ์การคัดสรรพนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ได้สัมภาษณ์มา ได้แก่ ช่วงที่ 1 คือผู้มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 0.01 – 2 ปี พนักงานในช่วงประสบการณ์นี้มีทั้งหมด 18 คน พนักงานได้เลือกใช้กลวิธีการกล่าว การขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง ในปริมาณที่มาก ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้ใช้น้อยที่สุดได้แก่ กลวิธีการไม่กล่าวความจริงกลวิธีการแนะนำ และกลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ช่วงที่ 2 คือผู้มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่

2.01 – 4 ปี พนักงานในช่วงประสพการณ์นี้มีทั้งหมด 6 คน มีการเลือกใช้กลวิธี การขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง เป็นจำนวนมาก จริงใจ ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้น้อยในกลุ่มอายุงานนี้ได้แก่ กลวิธีกลวิธี การแสดงความหวังใยที่มีปริมาณการเลือกใช้เท่ากับ กลวิธีการแนะนำ และสุดท้ายเป็นกลวิธี การกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น และยังมีกลวิธีการกล่าวถึงความพยายามไม่ได้ถูกเลือกใช้เลย ช่วงที่ 3 คือผู้ที่มีประสพการณ์การทำงานตั้งแต่ 4.01 – 6 ปีพนักงานในช่วงประสพการณ์นี้มีทั้งหมด 2 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการสัญญา และกลวิธีการเสนอการชดเชย เป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามก็ดียังพบว่าพนักงานไม่มีการเลือกใช้ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธี การขอขอบคุณ และกลวิธีการแนะนำ และช่วงที่ 4 คือผู้ที่มีประสพการณ์การทำงานตั้งแต่ 6.01 – 8 ปี พนักงานในช่วงประสพการณ์นี้มีทั้งหมด 4 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษ กลวิธีการยกย่องผู้ฟัง และกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้น้อยที่สุดได้แก่กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธีการขอขอบคุณและกลวิธีการไม่กล่าวความจริง และสุดท้ายเป็นกลวิธีการแนะนำ และยังมีกลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม ที่ไม่ได้ถูกเลือกใช้เลยจากพนักงาน

ในกลุ่มพนักงานที่มีประสพการณ์การทำงานในช่วง 6.01 – 8ปีเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์สูงที่สุดที่พบในการวิจัย ซึ่งพบการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษ กลวิธี การยกย่องผู้ฟัง และกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นจำนวนมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อเจตนาถึงความรับผิดชอบ ต่อสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำ การร้องเรียน เนื่องด้วยกลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีที่ได้ถูกเลือกใช้ในหลายๆ ระดับช่วงประสพการณ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลวิธีพื้นฐานที่กลุ่มพนักงานได้เลือกใช้ และกลวิธีแต่ละกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างในช่วงประสพการณ์นี้ได้เลือกใช้เป็นจำนวนมากจะเน้นไปในทางยกย่องลูกค้า เนื่องด้วยกลุ่มพนักงานในช่วงประสพการณ์นี้จะมีตำแหน่งที่สูง ซึ่งโดยมากจะเป็นระดับผู้จัดการและถือได้ว่าเป็นระดับที่มีอำนาจการตัดสินใจมากกว่าระดับอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงต้องคอยระมัดระวังในการกล่าวถ้อยความต่างๆ เพราะกลุ่มพนักงานระดับนี้เกือบจะเป็นด้านสุดท้ายที่จะต้องพยายามทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีคืนมา ไม่เช่นนั้นลูกค้าอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป หรือสถานการณ์อาจจะรุนแรงขึ้น ดังนั้นกลุ่มพนักงานในกลุ่มนี้จึงเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ดูอ่อนน้อมให้มากที่สุดด้วยการตกแต่งถ้อยความด้วยคำขยายต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดี อีกทั้งต้องพยายาม ยกประโยชน์ให้ลูกค้าด้วยการแสดงการยกย่อง ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ากรรร้องเรียนของตนเองมีความสำคัญและได้รับการใส่ใจ ทำให้ตนรู้สึกมีอำนาจเหนือกว่าพนักงาน เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนถึงทัศนคติของพนักงาน

เนื่องจากไม่พอใจที่ไม่ได้รับการใส่ใจ ถ้าเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยอาจจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ และเสนอการช่วยเหลือ เช่นสถานการณ์ที่ลูกค้ารู้สึกไม่ได้รับการใส่ใจในการร้องขอ “I have to apologize for that Ms. Lin. I will find a room on the high floor right away...” ซึ่งกลวิธีเหล่านี้เป็นกลวิธีความสุภาพที่ใช้สามารถใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่ถ้ามองลึกลงไปการร้องเรียนเรื่องทัศนคติของพนักงานสามารถสื่อถึงภาพลักษณ์ขององค์กรได้ รวมไปถึงมาตรฐานการคัดสรรพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์สูงอาจจะมีมุมมองที่แตกต่างที่ต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเป็นการแก้ปัญหาไปที่ต้นเหตุอย่างแท้จริง พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าเช่น “Ms. Lin, let me find the best room for you. As your comment, I will investigate and make sure our training to our staff to make sure our guest satisfaction.” ส่วนกลวิธีที่มี การเลือกใช้ใช้น้อยที่สุดได้แก่กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นกลวิธีการขอขอบคุณ และกลวิธี การไม่กล่าวความจริง และสุดท้ายเป็นกลวิธีการแนะนำ กลวิธีเหล่านี้เป็นเหมือนการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบหรือพยายามเบี่ยงเบนประเด็น และเหมือนเป็นการยื้อเวลาซึ่งกลวิธีเหล่านี้อาจจะได้ถูกใช้มากก่อนหน้านั้นมาแล้วจากพนักงานในระดับล่าง ซึ่งจะเป็นการกระทำซ้ำซ้อนทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างในระดับนี้ต้องเน้นไปในการแสดงความสุภาพพร้อมกับการแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าให้มากที่สุด และยังมีกลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม ที่ไม่ได้ถูกเลือกใช้เลยจากกลุ่มพนักงานในกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลวิธีที่ไม่ได้เน้นไปในการแก้ปัญหาโดยตรงทำให้ไม่มีการเลือกใช้ เช่น “I'm so sorry for the inconvenient. We will try to fix it for you as soon as possible.” ซึ่งเมื่อลูกค้าทำการร้องเรียนแล้ว อาจจะแสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการให้พนักงานแก้ไขทันที โดยไม่ต้องการรับทราบถึงความพยายามที่แก้ไขเร็วเท่าที่จะทำได้ ซึ่งบางครั้งพนักงานอาจจะทำไม่ได้ก็ได้เช่นกัน

ส่วนปัจจัยทางด้านตำแหน่งงานประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานระดับทั่วไปมี 22 คน จะเลือกใช้กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก เป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่พนักงานในกลุ่มนี้เลือกใช้ใช้น้อยที่สุดได้แก่ กลวิธี การแนะนำ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม และกลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น พนักงานระดับหัวหน้างานมี 5 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการสัญญาเป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่กลุ่มพนักงานเลือกใช้ใช้น้อยได้แก่ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม และ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธี การขอบคุณ และกลวิธีการแนะนำ และระดับสุดท้ายจะเป็นระดับผู้จัดการมี 3 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอการชดเชย เป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีการขอบคุณ และกลวิธีการไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำ พบว่ามีการเลือกใช้ใช้น้อย กลุ่มพนักงานในระดับพนักงานทั่วไปนี้เป็นกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ค่อนข้างน้อย ซึ่งจะอยู่ในเกณฑ์ 0.01 – 4 ปี โดยมาก

ตามระบบการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานของโรงแรมชั้นนำจากการสัมภาษณ์ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรมชั้นนำในขอบเขตการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับนี้มีทั้งผู้มีประสบการณ์มาแล้วแต่ไม่ได้มาจากโรงแรมที่มีมาตรฐานสูง หรือเป็นผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนแต่มีความรู้และความสามารถในเรื่องของภาษา และมีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของทางโรงแรมชั้นนำที่ผู้วิจัยได้ไปทำการสัมภาษณ์ ดังนั้นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในระดับตำแหน่งนี้จึงต้องได้รับการอบรมและฝึกสอนจากผู้มีประสบการณ์ในแผนกโดยมากจะเป็นระดับหัวหน้างาน พนักงานในระดับนี้จะมีเกณฑ์ประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 4.01 – 6 ปี ซึ่งถือว่าเป็นมีความรู้ในเรื่องงานอยู่ในระดับที่ดีสามารถสอนหรือแนะนำให้กับพนักงานในระดับที่ต่ำลงมาได้ ส่วนพนักงานระดับผู้จัดการจะมีประสบการณ์อยู่ในเกณฑ์ 6.01 – 8 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูงและมีอำนาจการตัดสินใจได้มาก ดังนั้นในการตอบข้อร้องเรียนรูปแบบในการเลือกใช้กลวิธีจะคล้ายกัน เพราะพนักงานโดยมากจะได้รับ การฝึกสอนในรูปแบบเดียวกันจากพนักงานระดับสูงถึงระดับล่าง แต่การเลือกใช้กลวิธีขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพอารมณ์ของลูกค้ายุคในขณะนั้นด้วยเช่นกัน

จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าพนักงานในระดับผู้จัดการมีการเลือกใช้กลวิธี การขอโทษ กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอการชดเชย เป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นความสุภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และเป็นกลวิธีที่ไม่เป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง เพราะกลวิธีที่พบเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา และมีการตกแต่งถ้อยความด้วยการแสดงการยกย่องทำให้ลูกค้ายู่อ่านใจ และยังมี การชดเชยในสิ่งที่ลูกค้ายังไม่ได้รับความสะดวกสบาย ในการตอบข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพของพนักงานในกลุ่มนี้จะเป็นระบบมากเนื่องด้วยวุฒิภาวะและตำแหน่งงานที่สูงรวมไปถึงมีประสบการณ์ที่สามารถ คาดเดาความต้องการของลูกค้ายได้ และยังมีอำนาจในการตัดสินใจที่สามารถเสนอ การชดเชยให้กับลูกค้ายได้ ส่วนกลวิธีการขอบคุณ และกลวิธีการไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำ พบว่ามี การเลือกใช้น้อย เนื่องด้วยกลวิธีเหล่านี้ไม่ระบุถึงการแสดงความช่วยเหลือหรือตอบสนองความต้องการในการ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้ายและกลวิธีการกล่าวถึง ความพยายาม และ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่ง อื่น ไม่พบการเลือกใช้ในพนักงานระดับผู้จัดการ เนื่องจากความคาดหวังในการแก้ไขปัญหาจากลูกค้าย ค่อนข้างสูง ดังนั้น การกล่าวแสดง ความพยายามไม่เพียงพอจึงต้องทำให้ลูกค้ายเห็นได้ว่าจะต้องมีการลง มือ ทำจริงและเห็นผล ส่วนการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นนั้นเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือแก้ตัว ซึ่งพนักงานใน ระดับผู้จัดการเป็นผู้มีประสบการณ์สูงและมีความรู้ในเรื่องภายในโรงแรมของตนค่อนข้างมากจึงทำให้รู้ว่า ปัญหานั้นเกิดจากสาเหตุใด จึงไม่จำเป็นต้องกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นเพื่อเป็น การหลีกเลี่ยงปัญหา จาก ลุ่มพนักงานทั้ง 3 ตำแหน่งงานจะเห็นได้ว่าพนักงานทุกระดับมีการเลือกใช้กลวิธีที่หลากหลาย แต่กลวิธี

เป็นกลวิธีที่คุกคามหน้าผู้พูดมากกว่าคุกคามหน้าผู้ฟัง และเป็นกลวิธีความสุภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการร้องเรียน กลวิธีที่พบการใช้เหมือนกันคือกลวิธีการขอโทษที่พบการใช้มากในทุกกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าทุกกลุ่มพนักงานจะคำนึงถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยการกล่าวขอโทษส่วนกลวิธีอื่นๆ ที่พบการใช้เป็นจำนวนมากเป็นกลวิธีที่เน้นไปในการแสดงความรู้สึกที่สื่อให้เห็นถึงความเสียใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในความรู้สึกของลูกค้าด้วยการกล่าวยกย่อง และแสดงความรับผิดชอบด้วยการพยายามแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งเป็นการแสดงความสุภาพในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ส่วนกลวิธีที่พบว่ามีการเลือกใช้น้อย และไม่มีการเลือกใช้เลยจากบางกลุ่มตัวอย่างโดยมากจะเป็นกลวิธีที่แสดงการคุกคามหน้าลูกค้าเช่นกลวิธีการแนะนำ ในสถานการณ์ที่ห้องพักไม่ได้รับการทำความสะอาด "... Please make sure your room is not on "privacy" light if you need a room clean service." แต่ก็ยังมีกลวิธีที่เป็นกลวิธีที่ไม่ได้แสดงถึงการแก้ไขปัญหานั้นให้กับลูกค้าโดยตรงและเปรียบเทียบผลการแสดงความสุภาพต่อลูกค้าเช่นกัน เช่นการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่ไม่กล่าวความจริง

ส่วนการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพตามปัจจัยทางด้านเพศซึ่งประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิง เพศชายพบการใช้กลวิธีการขอโทษ เป็นจำนวนมากที่สุด ส่วน กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟังเป็นกลวิธีที่พบปริมาณการใช้มากลำดับรองลงมา และกลวิธีที่พบการใช้ได้น้อยได้แก่ กลวิธีการขอบคุณ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธีการกล่าวถึงความพยายามและ กลวิธีการแนะนำ เพศหญิงพบการใช้กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง เป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้น้อยได้แก่ กลวิธี การแนะนำ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งกลวิธีการแนะนำอย่างไรก็ดีปัจจัยทางด้านเพศพนักงานที่เป็นผู้หญิงมีรูปแบบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าเหมือนกับเพศชาย โดยกลวิธีใน 3 อันดับแรกโดยมากจะมีรูปแบบในการเลือกใช้ที่เหมือนกัน เนื่องจากลักษณะงานที่เป็นงานบริการและต้องใช้ความสุภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผู้ที่เป็นเหมือนผู้มีอำนาจเหนือกว่าเพราะเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นการเลือกใช้กลวิธีไม่มีความแตกต่างกัน และ การเลือกใช้กลวิธีจะเป็นการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าลูกค้าให้มากที่สุด และมีการมุ่งเน้นไปที่การตอบรับข้อผิดพลาดด้วยการขอโทษ รวมไปถึงการกล่าวขอโทษด้วยความดีใจที่แสดงความรู้สึกต่อเหตุการณ์และความรู้สึกของลูกค้าอย่างจริงใจ เพื่อให้ลูกค้าลดระดับ ความโกรธเช่นในสถานการณ์ที่หน้าต้น "We are deeply sorry for any inconvenience this has caused you, due to an unexpected occur kindly accept our apologise. We have prepared a new room for you to move..." และยังมีการใช้กลวิธีความสุภาพที่เป็นการรักษาหน้าด้านบวกของลูกค้าด้วยการกล่าวยกย่อง เพื่อให้

ลูกค้าเกิดความรู้สึกถึงการมีอำนาจที่เหนือกว่าและมั่นใจว่าจะได้รับการใส่ใจต่อข้อร้องเรียน ส่วนรูปแบบในการหลีกเลี่ยงการตอบหรือกล่าวถึงปัญหาและการปิดความรับผิดชอบจะพบการเลือกใช้ที่น้อยทั้งในเพศชายและเพศหญิง

3. สรุปผลการวิจัย

พนักงานโรงแรมมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการรักษาหน้าด้านลบและ ด้านบวกของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ในการเลือกใช้แต่ละกลวิธีความสุภาพของพนักงานโรงแรมชั้นนำทั้ง 2 แห่งพบว่ามีปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน เพราะในสถานการณ์การร้องเรียนเดียวกันมีปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในปริมาณที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจะขึ้นอยู่กับตัวแปรทางด้านประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และเพศ ปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปร มีการเลือกใช้กลวิธี การขอโทษที่มีการใช้คำกริยาบ่งการกระทำเป็นตัวบ่งชี้เจตนาในการแสดงการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ได้รับความสะดวกสบายในช่วงที่เข้าพัก และกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกก็ได้ถูกเลือกใช้เพื่อตอบข้อร้องเรียนมากเป็นอันดับที่สอง ซึ่งกลวิธีนี้พบการใช้คำขยายคำกริยามาใช้แสดงความจริงใจ และความรู้สึกเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้าที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ กลวิธีการแสดง การยกย่องผู้ฟังก็เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่พนักงานได้เลือกใช้เพื่อเป็นการแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ ถึงแม้ว่าพนักงานจะไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ในบางสถานการณ์ ซึ่งธุรกิจการโรงแรมเปรียบเสมือนธุรกิจขายสินค้าทั่วไป เพียงแต่แตกต่างกันที่ตัวสินค้าและความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้า Djayanti และ Wahyudi (2015) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าธุรกิจการค้าพนักงานจะต้องใช้ความสุภาพเป็นอย่างมากในบทสนทนาเพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้า ซึ่งกลวิธีความสุภาพที่พบมีทั้งบริบทเปิดบทสนทนาที่เริ่มด้วยการกล่าวทักทายระหว่างสนทนายังจะมีการเสนอการช่วยเหลือ และปิดบทสนทนาด้วยการขอบคุณ แต่สิ่งที่พบก็คือพนักงานเลือกใช้กลวิธีที่ไม่สุภาพมากกว่ากลวิธีความสุภาพ เนื่องด้วยธุรกิจการค้าจะมุ่งเน้นไปที่การตกลงเจรจาเรื่องราคาสินค้าโดยไม่ได้คำนึงถึงการสูญเสียหน้า ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจโรงแรมที่ต้องคำนึงถึงหน้าลูกค้าและความพึงพอใจเป็นอันดับแรก

และประสบการณ์การทำงานของพนักงานอาจจะมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้กลวิธีความสุภาพได้เช่นกัน เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงหรืออายุงานสูงอาจจะทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย รวมไปถึงไหวพริบในการตอบข้อร้องเรียนโดยไม่เกิดความประหม่า สอดคล้องกับงานของ Nakajima (1997) ที่พบว่าพนักงานชาวญี่ปุ่นที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมี

ความคุ้นเคยกับสถานการณ์ในแต่ละรูปแบบมากกว่าจึงทำให้สามารถตัดสินใจในการตอบเร็วกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย แต่ในเรื่องความสุภาพมีรูปแบบการใช้ที่คล้ายกัน ที่การกล่าวขอโทษ การอธิบายเหตุผล การกล่าวถ้อยคำคลุมเครือ การแสดงความเห็นใจ การแสดงความเสียใจ จากการศึกษา การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยพิจารณาจากปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงานจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษและกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง และกลวิธีการสัญญาเป็นจำนวนมากซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจะเน้นการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบเนื่องจากแต่ละสถานการณ์มีความแตกต่างกันในเรื่องของปัจจัยของปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้เกิดการคุกคามทั้งหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบของลูกค้า ส่วนกลวิธีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้บ่อยเป็นกลวิธีที่เหมือนเป็นการหลีกเลี่ยงการแก้ไขปัญหาหรือไม่ได้กล่าวถึงการดำเนินการที่จะทำให้ปัญหานั้นหมดไป ซึ่งส่วนมากเป็นกลวิธีการขอบคุณ และกลวิธี การไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำกลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธี การกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น และในแต่ละสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำการร้องเรียนนั้นเป็นสถานการณ์ที่คุกคามหน้าทั้งด้านบวกและด้านลบ พนักงานต้องพยายามหากลวิธี ความสุภาพที่ช่วยในการลดระดับการคุกคามหน้าลูกค้าให้น้อยที่สุด ดังนั้นกลวิธีที่แสดงความรับผิดชอบ แสดงการช่วยเหลือต่างๆ และแสดงความมุ่งมั่นให้ปัญหานั้นหมดสิ้นไปจึงได้ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมาก ซึ่งหมายถึงว่ากลวิธีที่พนักงานเลือกใช้จะต้องยังคงประเด็นในการร้องเรียนและความต้องการของลูกค้า และต้องสื่อถึงความรับผิดชอบและการแสดง การช่วยเหลือหรือแก้ไข พนักงานทุกระดับจะเน้นความสุภาพเป็นหลักและแสดง ความรับผิดชอบและพยายามเสนอวิธีแก้ไข ปัญหา และพนักงานจะพยายามหลีกเลี่ยง การเลือกใช้กลวิธีที่เปรียบเสมือนการหลีกเลี่ยงปัญหาเพราะไม่ใช่ความคาดหวังของลูกค้า

และในการร้องเรียนแต่ละครั้งลูกค้าอาจจะระบุถึงพนักงานในแต่ละระดับเพื่อมาตอบข้อร้องเรียนโดยตรง เพราะฉะนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งสูงยิ่งต้องใช้ความสุภาพมากเป็นพิเศษเพราะลูกค้ามีความคาดหวังสูงในการแก้ไขปัญหามาตามตำแหน่งหรืออำนาจใน การตัดสินใจของพนักงานในระดับนั้นๆ และการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือการปฏิเสธลูกค้า ซึ่งตำแหน่งงานก็อาจจะส่งผลไปถึงระดับการคุกคามหน้าเช่นกัน ยิ่งตำแหน่งสูงเท่าไรการลดระดับการคุกคามหน้าทั้งด้านบวกและด้านลบต่อมากขึ้นเช่นกัน เพราะถ้าลูกค้าไม่ได้รับ การตอบสนองความต้องการจากระดับล่าง ลูกค้าสามารถร้องเรียนต่อพนักงานในระดับที่สูงขึ้นไปได้อีก นั่นก็หมายถึงปัญหาจะต้องถูกแก้ไขได้เป็นอย่างดีตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งในงานวิจัยของ Young (2009) พบว่าพนักงานระดับผู้บริหารกล่าวถ้อยความสุภาพแบบตรงมีการตกแต่งคำถ้อยความบ้าง เพื่อเป็นการแสดงความอ่อนน้อมในสถานการณ์ที่ตนเองมีอำนาจตัดสินใจที่เหนือกว่า แต่ถ้อยความจะเป็น

การสนับสนุนทางอ้อมเพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ซึ่งตรงกันข้ามกับความคาดหวังของพนักงานที่ต้องการให้พนักงานระดับสูงใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบในการแสดงทัศนคติมากกว่า ในบางสถานการณ์ของการร้องเรียนภายในโรงแรม ลูกค้ายางท่านได้ระบุถึงตำแหน่งของพนักงานที่ต้องการให้มาตอบข้อร้องเรียน เพราะลูกค้าอาจจะต้องการความเชื่อมั่นโดยเชื่อว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่าพนักงานในระดับทั่วๆ อย่างไรก็ตามการตัดสินใจในการแก้ไขสถานการณ์การร้องเรียนภายในโรงแรมก็ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของพนักงานเพียงอย่างเดียว อาจจะต้องขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของโรงแรมด้วยเช่นกัน

ปัจจัยทางด้านเพศเป็นส่วนสุดท้ายของการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านเพศก็มีอิทธิพลในปริมาณการเลือกใช้กลวิธีเช่นกันถึงแม้ว่าทั้ง 2 กลุ่มมีรูปแบบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่เหมือนกันที่เน้นไปในการขอโทษ ใช้คำชวยเยื่อใยเน้นความรู้สึก และการกล่าวขยอก แต่ปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีในแต่ละกลวิธีก็มีความแตกต่างกัน สาเหตุที่ทั้ง 2 กลุ่มมีการเลือกใช้กลวิธีที่เหมือนกันเนื่องจากมีข้อจำกัดทางนโยบายของทางโรงแรม และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามรวมถึงสถานะทางสังคมระหว่างกลุ่มตัวอย่างและลูกค้าที่แตกต่างกันทางด้านอำนาจ เพราะลูกค้าเป็นผู้สร้างรายได้ให้แก่พนักงาน และรูปแบบของงานด้านบริการจึงเป็นอีกข้อจำกัดหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบการเลือกใช้กลวิธี แต่รูปแบบการปรากฏอาจจะมีส่วนแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับสถานการณ์ นอกเหนือจากกลวิธีความสุภาพที่ทั้งสองเพศมีการเลือกใช้มากที่สุดที่เหมือนกัน แต่จะมีบางกลวิธีที่ทั้งสองเพศมีปริมาณการเลือกใช้ที่แตกต่างกันซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางด้านทัศนคติระหว่างเพศหญิงและเพศชายต่อสถานการณ์และการคำนึงถึงหน้าของลูกค้ำ ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ ศิริวัตร (2555) ที่ศึกษาเรื่องความสุภาพในธุรกิจด้านสายการบินที่พบว่าปัจจัยทางด้านเพศไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเนื่องจากพนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสายการบิน และระดับสิทธิของผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารในราคาที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้โดยสารในแต่ละระดับที่หนึ่งมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ซึ่งในธุรกิจโรงแรมจะมีราคาระดับห้องพักที่แตกต่างกันที่อาจจะทำให้ลูกค้ำมีความคาดหวังที่ไม่เท่ากันเช่นเดียวกับธุรกิจสายการบิน แต่ในทางกลับกันพนักงานจำเป็นต้องพยายามเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่หลากหลายและให้มากกว่าเดิม เพราะคู่แข่งทางการตลาดมีมาก ซึ่งลูกค้ำสามารถตัดสินใจไปพักกับโรงแรมอื่นได้ จากข้อมูลพบว่าพนักงานเพศหญิงจะเข้าใจและเห็นใจในความรู้สึกของลูกค้ำที่ต้องประสบปัญหาที่พ้กมากกว่าเพศชาย โดยการแสดง ความรับผิดชอบด้วยการขอโทษต่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับลูกค้ำ จากแบบสอบถามจะพบว่าเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีที่แสดงถึงการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ำก่อนการเสนอการช่วยเหลือโดยทันที ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศหญิงมีความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยการแสดงถึงพยายามแก้ไขปัญหให้กับลูกค้ำ การเสนอการชดเชยต่อสิ่งที่ผิดพลาดที่ลูกค้ำได้

พบเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มี การเลือกใช้ แต่การเลือกใช้จะอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมแล้วพนักงานเพศหญิงจะเน้นการใช้กลวิธีที่มุ่งตรงและกระชับมากกว่าเพศชาย ส่วนพนักงานเพศชายจะพบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีที่เป็นการแสดงการแก้ไขปัญหาก่อนด้วยการเสนอการช่วยเหลือและชดเชย เพื่อเป็นการพยายามลดความรู้สึกโกรธของลูกค้า แล้วค่อยสร้างความเชื่อมั่นหลังจากแก้ไขเพื่อเป็นการป้องกันตนเอง ก่อนหากปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนกลวิธี การแนะนำ กลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือผู้อื่น กลวิธีการให้เหตุผล กลวิธีการกล่าวซ้ำความผู้พูด ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีการเลือกใช้น้อย เนื่องจากเห็นว่าเป็นกลวิธีที่เหมือนเป็นการแสดงความลังเลใจหรือไม่แน่ใจในการตอบข้อร้องเรียนเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตามก็ตีปัจจัยทางด้านเพศก็ถือว่ามีส่วนในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกับปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน

4. ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยชิ้นนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานด้านบริการโดยเฉพาะงานโรงแรมจะต้องอาศัยการใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ แต่ส่วนที่ยากที่สุดคือการตอบข้อร้องเรียนที่ต้องหยั่งถึงความรู้สึกของผู้อื่นโดยเฉพาะลูกค้าที่มาจากต่างภาษาและวัฒนธรรม รวมไปถึงต้องใช้ภาษาที่ไม่ได้เป็นภาษาแม่ของตนใน เพราะฉะนั้นพนักงานจึงต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจวัฒนธรรมและความสุภาพในแต่ละวัฒนธรรม ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการตอบข้อร้องเรียน อีกทั้งพนักงานจึงต้องอาศัยความรู้ทางด้านภาษาและเทคนิคในการกล่าวถ้อยความ รวมไปถึงองค์ความรู้ในงานของตนเองเพื่อที่จะสามารถตอบข้อร้องเรียนและรักษาความรู้สึกที่ดีของลูกค้าไว้ให้ได้เพื่อยังผลของการกลับมาใช้บริการของลูกค้าในครั้งต่อไปอีก ซึ่งหมายถึงรายได้ที่จะได้รับจาก การให้บริการ เมื่อได้มีการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของพนักงานในการตอบ ข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการภายในโรงแรมแล้ว ยังมีประเด็นอื่นๆ ที่ผู้วิจัยท่านอื่นสามารถนำไปต่อยอดได้เช่น การวัดระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม การศึกษาความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าที่มาจากต่างวัฒนธรรม รวมไปถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบของการสื่อสารทางความรู้สึก นอกจากนี้ผู้วิจัยท่านอื่นสามารถศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการสนทนาในรูปแบบเดียวกันหรือแบบอื่นในงานบริการด้านอื่นๆ ได้ในอนาคต ส่วนรูปแบบการเก็บข้อมูลถือได้ว่าการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงยังเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลที่น่าสนใจ เนื่องด้วยผู้วิจัยสามารถเก็บรายละเอียดของอารมณ์และน้ำเสียงที่สามารถสื่อถึงความรู้สึกได้มากกว่าการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามอาจจะประสบปัญหาด้านข้อจำกัดบางประการ รวมถึงความเป็นธรรมชาติของข้อมูล

จากงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพและวัจนปฏิบัติศาสตร์ และผู้ทำงานทางด้านฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมอื่นๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ โดยการนำกลวิธีที่พบไปประยุกต์ใช้ในการตอบข้อร้องเรียนต่างๆ และสามารถนำไปพัฒนาทักษะพนักงานในองค์กรของตนในส่วนปฏิบัติการอื่นๆ ได้อีกต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม. 2549. **ความสุภาพในการขอรับรองและการปฏิเสธจากจดหมายที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. 2541. **วัจนกรรมในการขอโทษในภาษาไทย**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวัตร ไทยแท้. 2555. **กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอรับรองของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อันธิกา ธรรมเนียม. 2549. **การแสดงวัจนกรรมการขอโทษของทหารบก**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bengsch, Geraldine. 2010. **The Influence of Culture on the Perception of Politeness: An Investigation of front-line Staff at a mid-priced Hotel Chain in New Zealand**. New Zealand: Unitech Research Bank.
- Blum-Kulka, S. and E. Olshtain. 1984. **Request and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)**. *Applied Linguistics* 5: 96-213.
- Brown, Penelope and Levinson, Stephen C, 1987. **Politeness: Some Universals in Language Usage**. Great Britain University Press: Cambridge.
- Holmes, J. 1990. **Apologies in New Zealand English**. *Language in Society* 19: 155-199.
- Kuang Ching Hei, Maya Khemlani David, Lau Su Kia. 2013. **Politeness of Front Counter Staff of Malaysian Private Hospitals**. *GEMA Online™ Journal of Language Studies*; Volume 13, No. 1: 5-23.

- Djayanti, Mitha Dwi Djawanti and Wahyudi, Ribut. 2015. **Politeness: Front Counter Staff “X” Mini Market**. International Journal of Indonesian Studies. Volume 1, Issue 2: 51-67.
- Nakajima, Yuko. 1997. **Politeness Strategies in the Workplace: Which Experiences Help Japanese Businessmen Acquire American English Native-like Strategies?**. United States of America: University of Pennsylvania.
- Scollon, Ron and Suzanne Wong, 1995. **Intercultural Communication: A Discourse Approach**. Oxford, United Kingdom: Blackwell Publishers Ltd.
- Young, Celina, 2009. **Linguistic Strategy and Leadership: A Study of how politeness in management affects subordinates’ motivation**. Sweden: Mid Sweden University.
- Yule, George, 1996. **Pragmatics**. United Kingdom: Oxford University Press.