

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสาย  
การบิน



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2560  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RESPONDING STRATEGIES TO PASSENGERS' COMPLAINTS: A CASE STUDY OF AIRLINE C  
CUSTOMER SERVICE AGENTS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2017

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร:
โดย	กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน
สาขาวิชา	นางสาวทัตดาว รักมาก
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ภาษาไทย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภักดีผาสุข

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งกาญจนา เทพกาญจนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ธีรนุช โชคสุวนิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภักดีผาสุข)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีราภรณ์ รติธรรมกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(อาจารย์ ดร.รัชนิยา กลิ่นน้ำหอม)

ตัดดาว รักมาก : กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน (RESPONDING STRATEGIES TO PASSENGERS' COMPLAINTS: A CASE STUDY OF AIRLINE CUSTOMER SERVICE AGENTS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ผศ. ดร.ศิริพร ภักดีผาสุข, หน้า.

ตามหลักของธุรกิจบริการ เป้าหมายสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากกิจกรรมหรือบริการนั้น ๆ (Gronroos, 2000) แต่ในสถานการณ์จริงบางครั้งพนักงานบริการที่ต้องเผชิญกับความไม่พอใจของลูกค้าอาจไม่สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจบริการได้ โดยเฉพาะในธุรกิจการบินที่มีกฎเกณฑ์ของสายการบินและท่าอากาศยานกำหนดไว้ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารจากมุมมองงานปฏิบัติศาสตร์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากคำตอบในแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (Written Discourse Completion task หรือ WDCT) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์ความผิดพลาด 8 สถานการณ์ แบ่งเป็นกรณีที่มีสถานการณ์ความผิดพลาดมีสาเหตุมาจากสายการบินและความผิดพลาดมาจากสาเหตุอื่น กรณีละ 4 สถานการณ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) แผนกละ 50 คน รวม 100 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น 9 กลวิธีตามลำดับความถี่ในการปรากฏ ได้แก่ 1) การแสดงความรับผิดชอบ 2) การให้เหตุผล 3) การขอโทษ 4) การขอร้อง 5) การปฏิเสธ 6) การแนะนำ 7) การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล 8) การสั่ง และ 9) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง นอกจากนี้ จากการศึกษาวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักเลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษามากกว่าการเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว 2) การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่จะปรากฏกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังร่วมด้วยเสมอ 3) หากผู้พูดต้องการกล่าวปฏิเสธผู้โดยสารมักใช้การให้เหตุผลควบคู่ด้วย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดพบว่า ปัจจัยสาเหตุของความผิดพลาดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจ เนื่องจากกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ตามสถิติ t-test for correlate sample ทั้งนี้ จากข้อมูลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินผู้พูดใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นผู้พูดใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทควบคู่กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ความน่าสนใจของการตอบการแสดงความไม่พอใจ คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องทำให้เกิดสมดุลระหว่างการลดความไม่พอใจและการเลือกปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักเลือกใช้กลวิธีที่ช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นหลัก

ภาควิชา	ภาษาไทย	ลายมือชื่อนิติ	.....
สาขาวิชา	ภาษาไทย	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก	.....
ปีการศึกษา	2560	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม	.....

# # 5780124322 : MAJOR THAI

KEYWORDS: RESPONDING TO COMPLAINTS/ LINGUISTIC STRATEGIES/ SPEECH ACTS

THATDAO RAKMAK: RESPONDING STRATEGIES TO PASSENGERS' COMPLAINTS: A CASE STUDY OF AIRLINE CUSTOMER SERVICE AGENTS. ADVISOR: ASSOC. PROF. NATTHAPORN PANPOTHONG, Ph.D., CO-ADVISOR: ASST. PROF. SIRIPORN PHAKDEEPHASOOK, Ph.D., pp.

According to the principle of service business, the primary objective is to maximize the satisfaction of customers (Gronroos, 2000). Nonetheless, in a real-world situation, service staff who encounter customers' dissatisfaction may not be able to fulfill the main objective of the service business. Such instance is particularly apparent in airline business wherein the policies of the airline and airport have been stipulated. Accordingly, this research had the principal objective to examine the linguistic strategies employed by the customer service agents of Thai Airways in responding to passengers' complaints from a pragmatic perspective. The data were obtained from the written discourse completion task (WDCT) and in-depth interviews. The questionnaire comprised of eight situations, which were divided into four situations with errors resulting from the airline and the other four situations with errors resulting from other causes. The respondents consisted of 100 customer service agents of Thai Airways; 50 of whom were from Check-in Department and the remaining were from Lost and Found Department. According to the results, the respondents adopted nine strategies in responding to the passengers' complaints, which can be ranked in terms of the frequency of implementation as follows: 1) show responsibility; 2) provide reasons; 3) apologize; 4) request; 5) refuse; 6) provide recommendations; 7) use a statement to make hearers feel relieved; 8) give orders; and 9) express understanding. Moreover, the results further indicate that: 1) the majority of the respondent typically adopted a combination of linguistic strategies, rather than using only one single strategy; 2) the strategy of making the hearers feel good is found in every case.; and 3) reasons were always provided when the refusal strategy was employed.

When considered the relationship between the selection of linguistic strategies and the situation of errors, it is found that the cause of errors had an effect on the selection of linguistic strategies. Such result is supported by the fact that most linguistic strategies had a statistically significant difference at the confidence interval of 0.05 according to the t-test for correlated samples. In addition, the data collected from in-depth interviews suggest that, in situations where errors were caused by the airline, the respondents would adopt the linguistic strategies that primarily emphasize on contemplating the feelings of passengers. On the contrary, in situations where errors were the results of other causes, the respondents would select the linguistic strategies by taking into consideration both the airline policies and the passengers' feelings. An interesting element regarding the selection of linguistic strategies in responding to the passengers' complaints is that customer service agents must create a balance between alleviating the dissatisfaction of passengers and adhering to the airline policies. Regardless, the results of this research indicate that the majority of the respondent would employ a strategy that principally targets at reducing passengers' dissatisfaction.

Department: Thai  
Field of Study: Thai  
Academic Year: 2017

Student's Signature .....

Advisor's Signature .....

Co-Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภักดีผาสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้แนวคิดและคำแนะนำอันทรงคุณค่า ตลอดจนสละเวลาตรวจทานแก้ไขวิทยานิพนธ์อย่างละเอียด ผู้วิจัยรู้สึกภาคภูมิใจที่มีโอกาสเป็น “ลูกศิษย์” ที่ครูได้ถ่ายทอดความรู้ ให้ความรัก ให้โอกาสในการทำงาน รวมทั้งคอยห่วงใยและให้คำปรึกษาเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากความรู้ทางวิชาการ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครูและขอระลึกถึงพระคุณครูตลอดไป

กราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ธีรนุช โชคสุวนิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีราภรณ์ รติธรรมกุล และ อาจารย์ ดร.รัชนีย์ญา กลิ่นน้ำหอม คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาตรวจทานแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อย่างละเอียด และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ ที่กรุณาให้โอกาสผู้วิจัยในการทำงานเป็นผู้ช่วยวิจัยในโครงการ “การสังเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะการจัดการเรียนการสอนภาษาไทยในระดับประถมศึกษา” ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สวก.) ตลอดระยะเวลา 2 ปีในการทำงาน นอกเหนือจากความรู้ด้านวิชาการ ผู้วิจัยยังได้ฝึกฝนการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบ และพัฒนาทักษะการเขียนอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ อีกทั้งครูยังให้ความรัก ความเมตตา และกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณครูตลอดไป

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากไม่มีข้อมูลการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารจาก พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก และขอขอบพระคุณเลขานุการผู้จัดการกองบริการผู้โดยสาร และเลขานุการผู้จัดการกองบริการสัมภาระที่กรุณาประสานงานให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลดังกล่าว มาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอบคุณเพื่อนสนิททุกคนที่ให้อาสาใจและให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณวรรณิสา อารักษ์ ที่เป็นผู้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนให้ข้อมูลอันจำเป็นต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นในระดับปริญญาโท รหัส 57 ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ ใต้ถามทุกข์สุข ช่วยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รวมไปถึงช่วยเหลือเกื้อกูลผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการทำวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณรัมภ์รดา กองช้าง ที่ให้คำปรึกษาทั้งเรื่องวิชาการและเรื่องอื่น ๆ เผอิญทุกข์และสุขด้วยกัน รับฟังเรื่องราวทั้งดีและร้ายของกันและกันตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รักที่ส่งเสริมและสนับสนุนทุกสิ่งทุกอย่าง และคอยเป็นกำลังใจด้วยความห่วงใยตลอดมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	6
1.7 วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	15
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1.1 แนวคิดวัจนกรรม.....	15
2.1.2 แนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown and Levinson (1978, 1987).....	19
2.1.3 แนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ (Rapport Management).....	21
2.1.4 แนวคิดจิตวิทยาการบริการ.....	22
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
2.2.1 งานวิจัยด้านวัจนกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	34

2.2.1.1	ว้จนกรรรมการแสดงความไม่พอใจ.....	34
2.2.1.2	ว้จนกรรรมการขอโทษ .....	37
2.2.1.3	ว้จนกรรรมการปฏิเสศ .....	41
2.2.1.4	ว้จนกรรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง .....	43
2.2.2	งานวิจัยเกี่ยวกับภาษาในธุรกิจ.....	45
บทที่ 3	กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร .....	49
3.1	กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร.....	49
3.1.1	การแสดงความรับผิศชอบ.....	52
3.1.2	การให้เหตุผล.....	56
3.1.3	การขอโทษ .....	62
3.1.4	การขอร้จง .....	64
3.1.5	การปฏิเสศ .....	67
3.1.6	การแนะนำ .....	69
3.1.7	การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล.....	72
3.1.8	การสั่ง.....	73
3.1.9	การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง .....	75
3.2	ความถึในการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร.....	76
3.3	การปรากฏร่วมของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร .....	80
3.4	ข้อดี-ข้อด้อยของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร .....	85
3.5	ข้อค้าเน้จของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเมื่อตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร .....	87
3.6	ภาพรวมของผลการวิจัย.....	89
บทที่ 4	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิศพลาด.....	92



4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด ที่เกิดจากสายการบิน .....	93
4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด ที่เกิดจากสาเหตุอื่น .....	101
4.3 สรุปภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ ความผิดพลาดต่าง ๆ .....	110
บทที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย .....	131
5.1 ความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จาก แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก .....	131
5.2 ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ได้จากการ สัมภาษณ์เชิงลึก.....	141
5.2.1 ปัจจัยด้านอำนาจทางสังคม.....	141
5.2.2 ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน .....	142
5.2.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม .....	143
5.2.4 ปัจจัยด้านลีลาเฉพาะบุคคล (Style) .....	144
5.2.5 ปัจจัยน้ำหนักความรุนแรงของการแสดงความไม่พอใจ.....	144
รายการอ้างอิง .....	158
ภาคผนวก.....	164
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	170

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 Components of Rapport Management .....	22
ตารางที่ 2 แสดงการใช้ภาษาในการสนทนาเพื่อการบริการ .....	32
ตารางที่ 3 แสดงความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร .....	50
ตารางที่ 4 แสดงข้อดี-ข้อด้อยของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร.....	85
ตารางที่ 5 แสดงความถี่และคำร้อยละของข้อคำนึงที่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงเมื่อใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ .....	88
ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน.....	93
ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold).....	94
ตารางที่ 8 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay).....	95
ตารางที่ 9 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาถึงหลังเที่ยวบิน ...	96
ตารางที่ 10 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก.....	98

ตารางที่ 11 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น สายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิด จากสาเหตุอื่น.....	101
ตารางที่ 12 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น สายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in.....	102
ตารางที่ 13 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น สายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่พนักงานเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight).....	103
ตารางที่ 14 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น สายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบ กระเป๋าสลั๊บ .....	105
ตารางที่ 15 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น สายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์สัมภาระที่ผู้โดยสารลืมไว้ บนเครื่องบินหายไป.....	106
ตารางที่ 16 แสดงกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารและ กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท.....	111
ตารางที่ 17 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารในสถานการณ์ ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น.....	114
ตารางที่ 18 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทในสถานการณ์ ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น.....	119
ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่และร้อยละกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ ของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสาเหตุอื่น .....	124

ตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ  
 ของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ด้วยสถิติ t-test for correlate samples ..... 128

ตารางที่ 21 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จากแบบสอบถาม  
 และการสัมภาษณ์เชิงลึกในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความ  
 ผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ..... 140

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ..... 148

ตารางที่ 23 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จากแบบสอบถาม  
 และการสัมภาษณ์เชิงลึกในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความ  
 ผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ..... 153



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 แสดงผลัดการสนทนาในการตอบการแสดงความไม่พอใจ .....	3
แผนภูมิที่ 2 แสดงทางเลือกในการใช้กลวิธีต่าง ๆ เมื่อต้องกระทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า .....	20
แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละการปรากฏของกลวิธีหลักในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร .....	76
แผนภูมิที่ 4 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold)....	95
แผนภูมิที่ 5 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (Flight Delay) .....	96
แผนภูมิที่ 6 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่กระเป๋าที่หลังเที่ยวบิน .....	97
แผนภูมิที่ 7 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก .....	98
แผนภูมิที่ 8 แสดงค่าการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in.....	103
แผนภูมิที่ 9 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) .....	104
แผนภูมิที่ 10 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลั๊บ .....	105
แผนภูมิที่ 11 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สัมภาระของผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป.....	106
แผนภูมิที่ 12 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน.....	112

แผนภูมิที่ 13 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มในสถานการณ์ความ ผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น .....	113
แผนภูมิที่ 14 เปรียบเทียบคำร้อยละของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึง ความรู้สึกของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความ ผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น .....	115
แผนภูมิที่ 15 เปรียบเทียบคำร้อยละของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึง กฎเกณฑ์ของบริษัทในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความ ผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น .....	120



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเลือกใช้บริการของสายการบิน นอกเหนือจากความปลอดภัย ความสะดวกสบายและราคาของบัตรโดยสารแล้ว พนักงานบริการของสายการบินโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้โดยสารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ขององค์กร (วิภาดา สรเพชญ์พิสัย, 2546) ที่ผ่านมามีหลายกรณี que ผู้โดยสารส่วนหนึ่งใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแสดงความรู้สึกด้านลบหรือแสดงความไม่พอใจต่อการให้บริการของสายการบินต่อไปนี้เป็นตัวอย่างความเห็นบางส่วนที่มีต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

“การบินไทยก็เป็นแบบนี้แล...มาทำงานเท่า ๆ ให้ได้ชื่อว่าทำงานการบินไทย แต่ใจบริการไม่มีพนักงานส่วนมากจะดูถูกคนไทย จ้องจะบริการแต่ต่างชาติ”

“พนักงานก็ฉลาดน้อย เซอร์วิสมาดๆจะทำเอามาก ๆ แทนที่จะถามมีอะไรให้ช่วยมั๊ยครับ/ค่ะ นั่งคลาสอะไรครับ/ค่ะ ขอคู่มือหน่อยได้มั๊ยครับ/ค่ะ เชิญทางนี้เลยคะ แค้นนี้ทำไม่ได้...”

“แย่ะคะ ไม่ไหวเลย อย่างนี้จะมาเป็นทำไมคะ ในเมื่อไม่มีหัวใจของการบริการ ตอนที่เค้ารับแอร์กราวน์เนี่ย สายการบินดูแต่ความรู้หรือคะ ไม่ได้ดูมารยาท นิสัยเลยหรือ หัวใจของการบริการคืออะไร ถ้าพวกคุณไม่รู้ก็ไม่ต้องมาเป็นดีกว่า ไปทำอย่างอื่นไม่ดีกว่าหรือ”

“...จนผู้โดยสารโมโหขึ้นเสียง และก็ยังเถียงกับผู้โดยสาร และพูดทำนองว่าอย่าโมโห พูดได้ว่าเถียงแบบประโยคต่อประโยคกับผู้โดยสาร หลังจากนั้นผู้โดยสารก็คุยกับ Supervisor ซึ่งก็ไม่ได้ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เพราะพูดเถียงกับผู้โดยสารแบบเดียวกัน ไม่มีความพยายามทำให้ผู้โดยสารเย็นลงและค่อยแก้ปัญหา ตามหลักการของงานบริการ”

“...บอกให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษากฎของสายการบินว่า...หากเกิดปัญหา ควรพูดอย่างไรกับลูกค้า.. และมีขั้นตอนอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสบายใจขึ้น”

“อาชีพสายการบินนี้เป็นอาชีพให้บริการไม่ใช่หรือ ทำไมการบินไทยถึงปล่อยให้พนักงานที่มีทัศนคติแย่ๆทำงานอยู่ได้ แค่คำว่า "ขอโทษ" พูดไม่ได้หรือ ทั้งๆที่ตัวเองเป็นคนผิดแท้ๆ”

“พนักงานเซคอินเท่าที่เจอมาส่วนใหญ่ก็อึดอัด แต่พวกอวดเบ่งประเภทยืนบนที่วางกระเป๋าแล้วเท้าสะเอวตะโกนใส่ลูกค้าก็อึดอัดเหมือนกัน เจอมาเหมือนกันเด๊ะ...”

“การต้อนรับที่สนามบิน พนักงานไม่มี Service Mind เลย...”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มีกรณีที่ผู้โดยสารไม่พอใจต่อการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอยู่ไม่น้อย ซึ่งขัดกับเป้าหมายสำคัญของธุรกิจบริการที่เน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป (Millet, 1954) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่สายการบินจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว หลาย ๆ คนเห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยควรถูกฝึกมาให้ต้องตอบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น แต่ในสถานการณ์จริงผลอาจไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป จะเห็นได้จากตัวอย่างหนึ่งที่ผู้ใช้บริการเขียนบทสนทนาไว้ในกระทู้<sup>1</sup> ดังนี้

**ผู้โดยสาร 1<sup>2</sup>:** ไม่ทราบว่าจะคืนได้หรือยังคะ

**พนักงาน:** ไฟลต์ไหนคะ

**ผู้โดยสาร 1:** เฉินตูคะ

**พนักงาน:** ไม่เห็นมีหมาตัวไหนมาซั๊กตัว

เมื่อผู้ตั้งกระทู้ได้ยินพนักงาน พูดเช่นนั้น จึงเกิดความไม่พอใจและเดินกลับไปรายงานให้เจ้านายของตนทราบ เจ้านายจึงมาถามชื่อพนักงานคนดังกล่าว พนักงานได้ตอบกลับดังบทสนทนาต่อไปนี้

**พนักงาน:** ไม่ทราบมีเรื่องอะไรกับดิฉันไม่ทราบคะ

**ผู้โดยสาร 2:** ผมไม่จำเป็นต้องตอบคำถามคุณครับ ผมแค่อยากทราบว่า คุณชื่ออะไร

**พนักงาน:** ดิฉันไม่ตอบ ถ้าคุณไม่บอกเหตุผลดิฉันก่อน

**ผู้โดยสาร 2:** ผมเป็นลูกค้า ผมมีสิทธิ์ที่จะทราบชื่อผู้ให้บริการ มันผิดตรงไหนครับ

**พนักงาน:** ถ้าคุณไม่บอก ชั้นจะไม่เช็คคืนให้ปาร์ตี้คุณ

<sup>1</sup> ผู้ตั้งกระทู้เป็นพนักงานบริษัทนำเที่ยวและมีหน้าที่บริการลูกค้าและอำนวยความสะดวกในระหว่างการ check - in สถานการณ์ความไม่พอใจ คือ เธอเข้าไปถามพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นแผนกออกบัตรโดยสารของการบินไทยบริเวณเคาน์เตอร์ U05 ซึ่งทำหน้าที่บริการให้กับสายการบินแอร์ไชน่า (CA) ของประเทศจีน เรื่องเวลาในการบริการ check - in ของเที่ยวบิน และได้คำตอบดังบทสนทนาในตัวอย่าง

<sup>2</sup> ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มิใช่บทสนทนาระหว่างพนักงานกับผู้โดยสารโดยตรง เนื่องจากผู้โดยสารเป็นลูกค้าชาวจีน ผู้ตั้งกระทู้ซึ่งมีหน้าที่ดูแลลูกค้ากลุ่มนี้จึงเข้าไปสนทนากับพนักงานแทน เพื่อให้ง่ายในการเข้าใจ ผู้วิจัยจึงขอแทนผู้ตั้งกระทู้ว่า “ผู้โดยสาร 1” เจ้านายของผู้ตั้งกระทู้ ซึ่งมีได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวแต่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าเช่นกันว่า “ผู้โดยสาร 2”



**ผู้โดยสาร 2:** คุณมีสิทธิ์อะไรจะไม่เช็คอินให้ลูกค้า

**พนักงาน:** ก็คุณไม่ใช่ลูกค้านี่ ชั้นเช็คอินให้ลูกค้าอย่างเดียว

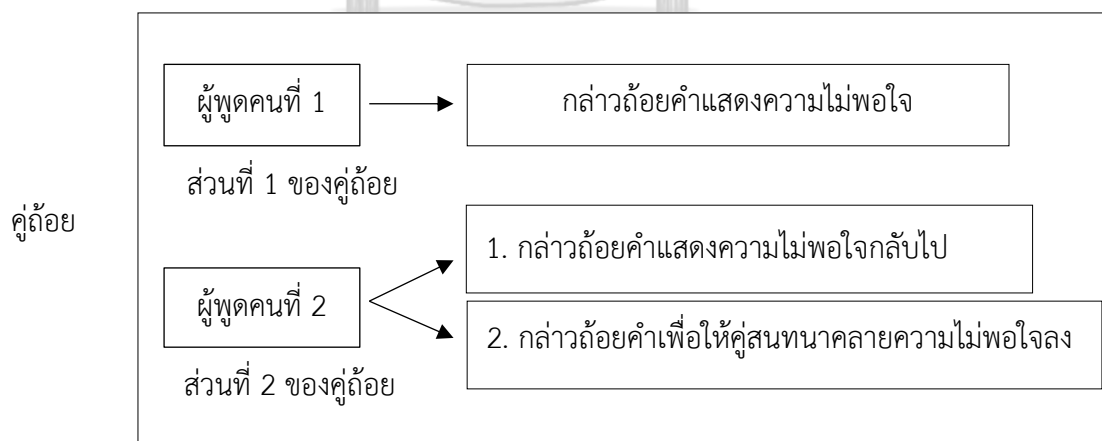
**ผู้โดยสาร 2:** โอเคครับ ผมต้องการซื้อคุณเพื่อไปคอมเพลนคุณ คุณชื่ออะไรบอกได้รึยัง

**พนักงาน:** คอมเพลนที่ดิฉันได้เลย แล้วเรื่องอะไรล่ะที่คุณจะว่าดิฉัน เรื่อง “ยัยชูดจิ้น”<sup>3</sup> นั้นรีเปล่า

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าคำตอบส่วนใหญ่ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งนำมาตั้งกระทู้เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และร้องเรียนในสื่อสังคมออนไลน์ การตอบการแสดงความไม่พอใจจึงถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ปัญหาหรือความไม่พอใจลดลงหรือเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของสายการบินนอกเหนือไปจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย ความสะดวก ราคาตั๋วโดยสาร ฯลฯ (ฉัตรยาพร เสมอใจ และมีทินยา สมมิ, 2545)

การตอบการแสดงความไม่พอใจเป็นส่วนที่สองของคู่ถ้อย (Sacks et al., 1974) ที่ผู้ใช้ภาษาแสดงการปฏิเสธพันธิต์ตอบกลับไปยังผู้ที่แสดงความไม่พอใจ ในกรณีทั่วไป เมื่อผู้พูดคนที่ 1 แสดงความไม่พอใจ ผู้พูดคนที่ 2 อาจตอบการแสดงความไม่พอใจได้โดยแสดงความไม่พอใจกลับไปเพื่อระบายความคับข้องใจของตนเองที่ถูกตำหนิ หรืออาจจะพยายามตอบเพื่อให้คู่สนทนาคลายความไม่พอใจลง ดังแผนภูมิต่อไปนี้

#### แผนภูมิที่ 1 แสดงผลัดการสนทนาในการตอบการแสดงความไม่พอใจ



<sup>3</sup> ชุดเครื่องแบบของบริษัทของผู้ตั้งกระทู้สำหรับสวมใส่ไปส่งลูกค้าจะเป็นชุดประจำชาติของลูกค้า

การตอบการแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levison, 1978, 1987) คือ หากผู้พูดเลือกแสดงวัจนกรรมความไม่พอใจกลับไป ผู้พูดก็คุกคามหน้าผู้ฟัง แต่หากผู้พูดทำให้ผู้ฟังคลายความไม่พอใจโดยการขอโทษหรือยอมรับความผิด ผู้พูดก็กำลังคุกคามหน้าตัวเอง ดังนั้นการตอบการแสดงความไม่พอใจจึงเป็นกรณีนำศึกษากรณีหนึ่ง น่าสนใจว่าผู้ตอบจะเลือกกลวิธีอย่างไรในการตอบกลับสถานการณ์ต่าง ๆ ในกรณีของพนักงานบริการ สิ่งที่พนักงานจะต้องทำคือลดความไม่พอใจของลูกค้า (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ผู้ที่จะตอบการแสดงความไม่พอใจของคู่สนทนาจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีที่สามารถทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้ด้วยดี นอกจากนี้การตอบการแสดงความไม่พอใจยังเป็นวัจนกรรมที่ผู้ใช้ภาษาแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดโดยเฉพาะในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว ฯลฯ ลักษณะของธุรกิจดังกล่าวเป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด (Millett, 1954) ดังนั้นกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญและต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เพราะลูกค้าคือบุคคลสำคัญที่ทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้

ด้วยความน่าสนใจทั้งจากมุมมองด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์และมุมมองด้านภาษาในธุรกิจบริการ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในธุรกิจสายการบิน โดยเลือกศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย เนื่องจากงานด้านการบริการภาคพื้นเป็นส่วนแรกที่จะต้องพบกับผู้โดยสาร จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน (วิภาดา สรเพชญพิสัย, 2546: 2) และการปฏิสัมพันธ์ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยมีส่วนเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อรักษาภาพลักษณ์และผลประโยชน์ทางธุรกิจ ในขณะเดียวกันก็ต้องตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะใช้กลวิธีใดกับผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ แตกต่างจากการสนทนาในชีวิตประจำวัน ที่ผู้พูดสามารถเลือกตอบการแสดงความไม่พอใจได้เองทันทีในฐานะที่ผู้พูดเป็นปัจเจกบุคคล

นอกจากนี้ ผู้โดยสารชาวไทยยังมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากสายการบินแห่งชาติที่ได้รับรางวัลและการยอมรับจากหลากหลายสถาบันด้านความเป็นเลิศด้านการให้บริการ เช่น รางวัลอันดับที่ 1 ประเภทสายการบินที่มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการดีขึ้นมาที่สุด (World's Most Improved Airline) และได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 3 ของสายการบินที่

ให้บริการยอดเยี่ยม 3 ประเภท ได้แก่ สายการบินที่ให้บริการอาหารสำหรับชั้นประหยัดยอดเยี่ยม (Best Economy Class Onboard Catering) สายการบินที่มีพนักงานให้บริการยอดเยี่ยมของเอเชีย (Best Airline Staff Service in Asia) และสายการบินที่ให้บริการภาคพื้นดินที่สนามบินยอดเยี่ยม (World's Best Airport Services)<sup>4</sup> จะเห็นได้ว่า วิธีการปฏิสัมพันธ์และการใช้ภาษามีความสำคัญในงานบริการ เนื่องจากความผิดพลาดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นประจำและมีหลายกรณี การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้โดยสารกับตัวแทนองค์กรในสถานการณ์ความผิดพลาดเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจได้ว่าจะเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้บริการของสายการบิน โดยเฉพาะสายการบินไทยซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติระดับ 4 ดาว ความถึงพอใจของผู้โดยสารจึงเป็นสิ่งที่พนักงานควรต้องคำนึงถึง

ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า เมื่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยประสบกับการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ทั้งกรณีสถานการณ์ความผิดพลาดเกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดเกิดจากสาเหตุอื่น เช่น ผู้โดยสารเอง ผู้โดยสารคนอื่น พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยในแผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) จะมีกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไรบ้าง และสาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นมีผลต่อกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงธุรกิจบริการได้ในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

1.2.2 เปรียบเทียบกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหลายกลวิธี กลวิธีสำคัญ ได้แก่ การขอโทษ การให้เหตุผล การแนะนำ

<sup>4</sup> ได้รับการจัดอันดับจากสกายแทร็กซ์ ประจำปี พ.ศ. 2559

1.3.2 สาเหตุของความผิดพลาดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

#### 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแผนกละ 50 คน<sup>5</sup> และการสัมภาษณ์เชิงลึก แผนกละ 5 คน

1.4.2 ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการผู้โดยสารที่เป็นคนไทยและใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเท่านั้น

1.4.3 งานวิจัยนี้มิได้ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น น้ำเสียงและท่าทางของผู้แสดงความไม่พอใจ ฯลฯ ที่อาจมีผลต่อการเลือกกลวิธี

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินในสถานการณ์ความผิดพลาดที่มีสาเหตุแตกต่างกัน

1.5.2 สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ภาษาของพนักงานบริการสายการบิน

1.5.3 เป็นแนวทางในการศึกษาวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจในงานบริการอื่น ๆ เช่น โรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนภาษาไทยธุรกิจ

#### 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

1.6.1 ถ้อยคำ หมายถึง ช่วงของการพูดที่ค้นด้วยความเจียม (Hurford and Heasley, 1989 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2556)

<sup>5</sup> แบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาได้มีจำนวน 90 ชุด แบ่งเป็นแผนกละ 45 ชุด

1.6.2 กลวิธีทางภาษา หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เช่น กลวิธีความสุภาพ คือ กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้พูดเพื่อความสุภาพ กลวิธีการโน้มน้าวใจ คือ กลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตาม กลวิธีการขอโทษ คือ กลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อยอมรับผิดและแสดงความเสียใจ ฯลฯ

1.6.3 วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (the act of complaining) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนิยามโดยนำแนวคิดเกี่ยวกับเงื่อนไขเบื้องต้น 4 ข้อในการแสดงความไม่พอใจตามที่ออสเทนและเวนแบช (Olshtain and Weinbach, 1987) เสนอไว้ มาปรับให้สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ดังนี้

การแสดงความไม่พอใจ (the act of complaining) คือ วัจนกรรมที่เป็นผลของการกระทำที่มาก่อน (preconditions) ดังนี้

(1) มีการกระทำผิดกรรมที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นกับผู้พูด ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน

(2) ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ และตัวผู้พูดเองหรือคนอื่น ๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ

(3) ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวจะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์นั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนา คือ เพื่อการแสดงความไม่พอใจ

(4) ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจ เพื่อ ก) ระบายความรำคาญหรือความรู้สึกไม่พอใจของตน และ ข) ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม

1.6.4 วัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ หมายถึง ผลัดที่สองของคู่ถ้อย (adjacency pairs) ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยกล่าวตอบถ้อยคำแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

## 1.7 วิธีดำเนินการวิจัย

### 1.7.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น เอกสารและงานวิจัยที่กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเรื่องวัจนกรรม แนวคิดความสุภาพ แนวคิดจิตวิทยาการบริการ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ เช่น วัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการปฏิเสธ วัจนกรรมการแนะนำ และงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาในธุรกิจ

### 1.7.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้พูดภาษาไทยมาตรฐานที่เป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 100 คน มีหน้าที่ให้บริการแผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) แผนกละ 50 คน ไม่จำกัดเพศ อายุ หรือตัวแปรอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการใน 2 แผนกนี้ เนื่องจากพนักงานทั้ง 2 แผนกนี้จะต้องสื่อสารกับผู้โดยสารโดยตรง (face to face communication) และเป็น 2 แผนกที่ต้องเผชิญกับการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารบ่อยที่สุด<sup>6</sup>

### 1.7.3 การเก็บข้อมูล

ในโครงการวิจัยนักร้อง ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (discourse completion task หรือ DCT) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แต่เมื่อผู้วิจัยทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในโครงการนักร้องพบว่า ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับที่ต้องการคือ ผู้วิจัยต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเป็น ‘คำพูด’ ที่ใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารเพื่อทราบกลวิธีทางภาษาที่พนักงานใช้ แต่เนื่องจากเวลาในการตอบแบบสอบถามมีจำกัดเพราะขณะที่ผู้วิจัยไปแจกแบบสอบถามเป็นเวลาที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ ทำให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามอย่างเร่งรีบและอาจข้ามคำชี้แจงที่สำคัญทำให้ได้คำตอบเป็นการอธิบาย ‘วิธีพูด’ ซึ่งสรุปอยู่ในรูปภาษาเขียน ไม่ใช่ ‘ถ้อยคำ’ อย่างที่ผู้วิจัยต้องการ

จากปัญหาที่พบข้างต้นทำให้ผู้วิจัยปรับเปลี่ยนวิธีเก็บข้อมูลดังนี้ 1. เพิ่มเวลาในการตอบแบบสอบถาม 2. เพิ่มวิธีการเก็บข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) วิธีการเก็บข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

### 1.7.4 การสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า written discourse completion task (WDCT) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เนื่องจากวิธีนี้ผู้วิจัยสามารถกำหนดสถานการณ์และอธิบายอย่างละเอียดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจก่อนเขียนคำตอบได้ คำตอบที่ได้จะเป็นผลัดการสนทนาที่เว้นว่างไว้

<sup>6</sup> ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยว่า แผนกออกบัตรโดยสารและแผนกติดตามสัมภาระเป็นแผนกที่ต้องประสบกับความไม่พอใจของผู้โดยสารและถูกผู้โดยสารร้องเรียนมากที่สุด

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเต็มบทสนทนาได้อย่างอิสระจากประสบการณ์ของตนเองตามสถานการณ์ที่กำหนด ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

1.7.4.1 เลือกสถานการณ์ความผิดพลาดที่มักทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ โดยแบ่งเป็น กรณีที่ความผิดพลาดมีสาเหตุมาจากสายการบินและความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น ได้แก่ ผู้โดยสารเองและผู้โดยสารคนอื่น กรณีละ 4 สถานการณ์ รวมเป็น 8 สถานการณ์ แบ่งเป็น แผนกออกบัตรโดยสาร 4 สถานการณ์ และแผนกติดตามสัมภาระ 4 สถานการณ์ การเลือกสถานการณ์ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยในแผนกออกบัตรโดยสารและแผนกติดตามสัมภาระจำนวน 10 คน โดยขอให้กลุ่มตัวอย่างระบุว่าพบสถานการณ์ใดบ้างในการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารสูงสุด

1.7.4.2 ข้อคํานึงของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเมื่อตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในแบบสอบถามมี 2 ประการ ได้แก่ 1) การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร และ 2) การทำตามนโยบายของบริษัท โดยข้อคํานึงทั้ง 2 ประการ มีที่มาจาก (1) แนวคิดจิตวิทยาการบริการ (2) การสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย และ (3) ผลการศึกษาในโครงการวิจัยนำร่อง อย่างไรก็ตาม นอกจากข้อคํานึงถึงทั้ง 2 ประการข้างต้น ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างตอบข้อคํานึงอื่น ๆ ได้ด้วยในข้อ 3.

1.7.4.3 ผู้วิจัยนำสถานการณ์ที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีองค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ประกอบในการอภิปรายผลการวิจัย ประกอบด้วยข้อมูล เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์การทำงาน ดังตัวอย่าง

**ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

\_\_\_\_\_ ปี

3. ประสบการณ์การทำงาน

\_\_\_\_\_ ปี

**ส่วนที่ 2** แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของการบรรยายสถานการณ์เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำพูดที่ใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคำนึงถึงเมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น ดังตัวอย่าง

**ส่วนที่ 2:** แบบสอบถามเรื่องกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

**คำชี้แจง** ในกรณีที่ท่านประสบกับสถานการณ์ดังต่อไปนี้ขณะปฏิบัติหน้าที่ ท่านจะมีการพูดตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร กรุณาเติม**คำพูด**ที่ท่านจะใช้ตอบผู้โดยสารแต่ละสถานการณ์ดังต่อไปนี้

### แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in)

**สถานการณ์ที่ 1** สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold)

เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้สำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold) จึงเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องได้ ท่านจึงต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (deny boarding) โดยแจ้งผู้โดยสารว่าไม่สามารถเดินทางในเที่ยวบินนี้ได้ ต้องไปเที่ยวบินอื่น ผู้โดยสารจึงรู้สึกโกรธและกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า:

“

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

### แผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found)

**สถานการณ์ที่ 1** กระเป๋าของที่หลังเที่ยวบิน



สัมภาระที่ผู้โดยสารฝากลงใต้เครื่องบิน (load) มาถึงสนามบินไม่พร้อมกับผู้โดยสาร เนื่องจากผู้โดยสารเดินทางหลายสายการบินและหลายเที่ยวบิน (transfer flight) ทำให้กระเป๋ามาถึงล่าช้า (delay) ผู้โดยสารจึงเกิดความไม่พอใจที่ต้องยืนรอกระเป๋าเป็นเวลานาน ผู้โดยสารจึงกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า:

“

---



---



---



---

”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงอะไรเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน ผู้วิจัยจะนำมาใช้กับสถานการณ์ 8 สถานการณ์ ดังนี้

#### แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in)

ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน

สถานการณ์ที่ 1 สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold)

สถานการณ์ที่ 2 เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay)

ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

สถานการณ์ที่ 3 ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in

สถานการณ์ที่ 4 ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight)

#### แผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found)

ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน

สถานการณ์ที่ 5 กระเป๋าที่หลังเที่ยวบิน

สถานการณ์ที่ 6 สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก

ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

สถานการณ์ที่ 7 ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสะพาย

สถานการณ์ที่ 8 สัมภาระที่ผู้โดยสารลืมไว้บนเครื่องบินหายไป

### 1.7.5 การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ทฤษฎีทางภาษา เนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีแนวหัวข้อการสัมภาษณ์ (interview guide) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยสามารถปรับหรือตัดแปลงคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้ต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์นานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง และอาจได้ข้อมูลน่าสนใจอื่น ๆ ที่ใช้ในการอภิปรายอีกด้วย

การตอบการแสดงความไม่พอใจอาจไม่จบในผลัดเดียว การสัมภาษณ์จึงเป็นทางเลือกที่ทำให้ผู้วิจัยทราบต่อไปว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง และบางกรณีอาจต้องตอบมากกว่า 1 ผลัด ผู้โดยสารจึงจะยุติการแสดงความไม่พอใจในที่สุด โดยผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์พนักงาน จำนวน 10 คน ได้แก่ พนักงานแผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) 5 คน และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) 5 คน โดยใช้คำถามหลักเช่นเดียวกับในแบบสอบถาม และอาจเพิ่มคำถามอื่น ๆ ในขณะที่สัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับคำตอบของกลุ่มข้อมูล ขั้นตอนในการสัมภาษณ์เชิงลึกมีดังนี้

1.7.5.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากเลขานุการผู้จัดการกองบริการผู้โดยสารและเลขานุการผู้จัดการกองบริการติดตามสัมภาระสายการบินไทยที่ประสานงานให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย จำนวน 10 คน<sup>7</sup> ขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ จุดให้บริการผู้โดยสาร โดยหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์คนละ 15-20 นาที

1.7.5.2 ผู้วิจัยเริ่มจากคำถามที่กว้างก่อน แล้วจำกัดให้แคบลงและมีการถามต่อเนื่องจากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์

1.7.5.3 คำถามหลักในการให้สัมภาษณ์มี 3 ประเด็น ได้แก่ 1. กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์ต่าง ๆ 2. กลวิธีใดช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ดีที่สุด และ 3. ปัจจัยที่คำนึงถึงเมื่อใช้กลวิธีทางภาษาต่าง ๆ โดยคำถามหลักมีดังนี้

<sup>7</sup> ในการเก็บข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ได้ทำแบบสอบถามและเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกด้วย

### แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in)

- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจที่ท่านปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องเนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้สำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่บนเครื่องบิน ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น
- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่านที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay) ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น
- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ที่ท่านปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องเนื่องจากผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น
- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่านที่ท่านแจ้งผู้โดยสารว่าต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น

### แผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found)

- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่านที่กระเป๋าของผู้โดยสารมาที่หลังเที่ยวบิน ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น
- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่านที่สัมภาระของผู้โดยสารแตกหักเสียหายมาก ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น
- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่านที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสัมภาระสลับไป ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น
- หากผู้โดยสารกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่านที่ท่านหาสัมภาระที่ผู้โดยสารลืมไว้บนเครื่องไม่พบ ท่านจะพูดตอบผู้โดยสารอย่างไรบ้าง กลวิธีใดที่ได้ผลดีที่สุด และท่านคำนึงถึงสิ่งใดเมื่อใช้กลวิธีเหล่านั้น

### 1.7.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.7.6.1 ผู้วิจัยนำคำตอบที่เป็นวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ มาแบ่งว่าแต่ละข้อความมีกี่ถ้อยคำ โดยพิจารณาจาก

- การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนความเจ็บบระหว่างถ้อยคำ ทั้งนี้เนื่องจากถ้อยคำ (utterance) คือ ช่วงการพูดที่ถูกคั่นด้วยความเจ็บบ หรือการหยุดในข้อความนั้น (Hurford and Heasley, 1989 อ้างใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2556) ซึ่งในการเขียนภาษาไทยช่วงเจ็บบหรือการหยุดในข้อความจะถูกแทนด้วยการเว้นวรรค

- เนื้อความที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น “ต้องขออภัยด้วยค่ะ วันนี้ flight เรา overbooking แต่ท่านจะได้ไปเที่ยวบินถัดไปโดยเร็วที่สุด ท่านจะได้รับ voucher เครื่องดื่ม และหากท่านบินในวันถัดไป ท่านจะได้รับการบริการที่พักและรถรับส่งจากสนามบินไปยังโรงแรมและจากโรงแรมมายังสนามบิน”<sup>8</sup> สามารถแบ่งได้เป็น 5 ถ้อยคำ คือ

- ต้องขออภัยด้วยค่ะ
- วันนี้ flight เรา overbooking
- แต่ท่านจะได้ไปเที่ยวบินถัดไปโดยเร็วที่สุด
- ท่านจะได้รับ voucher เครื่องดื่ม
- และหากท่านบินในวันถัดไป ท่านจะได้รับการบริการที่พักและรถรับส่งจากสนามบินไปยังโรงแรมและจากโรงแรมมายังสนามบิน

1.7.6.2 วิเคราะห์ว่าแต่ละถ้อยคำเป็นกลวิธีใด โดยพิจารณาจากเนื้อความและใช้แนวคิดด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ได้แก่ แนวคิดวัจนกรรม และแนวคิดการใช้ภาษาในธุรกิจ ส่วนด้านความสุภาพ ผู้วิจัยมิได้ใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งในการวิเคราะห์ แต่วิเคราะห์จากผลของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาซึ่งได้จากมุมมองของเจ้าของภาษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

**1.7.7 การนำเสนอผลการวิจัย** นำเสนอผลการวิจัยร้อยละและพรรณนาวิเคราะห์ โดยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. นำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 2. นำเสนอเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น และ 3. นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

<sup>8</sup> กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจในตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยได้มาจากโครงการวิจัยนำร่อง

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดวัจนกรรม แนวคิดความสุภาพ และแนวคิดจิตวิทยาการบริการ และ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยงานวิจัยด้านวัจนกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ วัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการปฏิเสธ และงานวิจัยด้านภาษาในวงการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดวัจนกรรม

ในการใช้ภาษาเพื่อติดต่อสื่อสาร เราไม่ได้ใช้ภาษาเพื่อบอกเล่าข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่เราใช้ภาษาเพื่อกระทำการต่าง ๆ ด้วย เช่น ขณะที่แม่รับประทานอาหารกับลูกแล้วพูดขึ้นว่า “ต้มยำจัดไปนะ” เมื่อได้ยินดังนั้นลูกจึงไปปรุงรสต้มยำอีกครั้ง เนื่องจากลูกเข้าใจดีว่า แม่ไม่ได้มีเจตนาบอกเพียงแค่ว่าต้มยำมีรสชาติจัดเกินไป แต่มีเจตนาสั่งให้ลูกกระทำการบางอย่าง ในกรณีนี้คือปรุงรสชาติต้มยำให้กลมกล่อมขึ้น การใช้ภาษาของแม่ในรูปแบบดังกล่าวเรียกว่า “วัจนกรรม”

ออสติน (Austin, 1962 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555: 20) อธิบายว่า การกล่าวถ้อยคำของเราแต่ละครั้งไม่ใช่เป็นเพียงการสื่อความหมายตามรูปภาษาเท่านั้น แต่เราใช้ถ้อยคำเพื่อกระทำการต่าง ๆ มากมาย ดังตัวอย่างจากภาษาไทยต่อไปนี้

- ก. ข้าพเจ้าขอประกาศว่านายกฤษและนางดีได้เป็นสามีภรรยากันโดยสมบูรณ์
- ข. ผมสัญญาว่าจะดูแลคุณให้ดีที่สุด
- ค. ดิฉันขออวยพรให้คู่บ่าวสาวมีความสุขกับชีวิตคู่
- ง. ผมขอขอบคุณผู้มีเกียรติทุกท่านที่มาร่วมงานในวันนี้

จากตัวอย่าง ผู้กล่าวถ้อยคำทั้ง 4 ไม่ได้มีเจตนาบอกเล่า แต่มีเจตนาคือ ประกาศ สัญญา อวยพร ขอบคุณ ออสตินจัดให้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในกลุ่มเดียวกันเรียกว่า กลุ่มแสดงการกระทำ (performatives) ส่วนถ้อยคำที่สื่อเจตนาบอกเล่าอยู่ในกลุ่มที่เรียกว่า กลุ่มบอกเล่า (constatives)

ออสตินแบ่งถ้อยคำเป็น 2 กลุ่ม เนื่องจากเห็นว่า เราสามารถพูดถึงเงื่อนไขความเป็นจริงหรือเป็นเท็จของถ้อยคำบอกเล่าได้ แต่ไม่สามารถพูดถึงเงื่อนไขของถ้อยคำกลุ่มแสดงการกระทำได้ เช่น เราพูดถึงความเป็นจริงหรือเป็นเท็จของถ้อยคำบอกเล่าที่ว่า พระอาทิตย์ขึ้นทางทิศตะวันออก ได้ แต่ไม่อาจพูดถึงเงื่อนไขความเป็นจริง (truth condition) ของคำประกาศของบาทหลวงในตัวอย่างข้อ ก. คำสัญญาของเจ้าบ่าวในตัวอย่างข้อ ข. ฯลฯ ว่าเป็นจริงหรือเป็นเท็จแต่อาจพูดถึงความจริงใจหรือไม่จริงใจของผู้กล่าวถ้อยคำได้ (sincerity condition)

อย่างไรก็ตาม ออสตินได้ยกเลิกการจำแนกถ้อยคำออกเป็นสองกลุ่ม เนื่องจากเห็นว่าถ้อยคำบอกเล่าก็ไม่ได้ต่างจากถ้อยคำที่สื่อเจตนาอื่นเพราะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมที่เรียกว่า felicity conditions เหมือนกัน เช่น เมื่อเรากล่าวถ้อยคำเพื่อขอโทษ เราต้องมีความจริงใจคือต้องการให้ผู้ฟังยกโทษให้จริง ๆ ไม่เช่นนั้นอาจไม่ใช่การขอโทษแต่เป็นการประชด และเมื่อเรากล่าวถ้อยคำเพื่อบอกเล่า เราก็ต้องมีความจริงใจไม่บอกเล่าสิ่งที่เป็นเท็จ จากตัวอย่างพบว่าทั้งการขอโทษและการบอกเล่าต่างก็ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขความจริงใจซึ่งเป็นข้อหนึ่งในเงื่อนไขวัจนกรรม

ออสติน (Austin, 1962 อ้างถึงใน ฌรัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555: 21) เสนอว่า การกล่าวถ้อยคำเพื่อกระทำบางอย่างจะประสบความสำเร็จได้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขบางประการที่เรียกว่าเงื่อนไขวัจนกรรม (felicity conditions) เงื่อนไขดังกล่าวมี 3 ประการดังนี้

- การกล่าวถ้อยคำแสดงการกระทำต้องเป็นไปตามกระบวนการที่ถือปฏิบัติกัน บุคคลและบริบทต้องเหมาะสม เช่น ผู้พิพากษาอ่านคำพิพากษา
- กระบวนการกล่าวถ้อยคำต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์
- บุคคลที่ร่วมในกระบวนการจะต้องมีความคิด ความรู้สึก และความตั้งใจจริงสอดคล้องกับกระบวนการ และหากกระบวนการนั้นต้องมีผลตามมากการกระทำที่เป็นผลก็ต้องเกิดขึ้น

ตัวอย่างเช่น การกล่าวถ้อยคำในข้อ ก. เป็นการประกาศให้เจ้าบ่าวและเจ้าสาวเป็นคู่สามีภรรยา การประกาศนี้จะสมบูรณ์ได้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขข้างต้น กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่ถือปฏิบัติกัน ในที่นี้คือพิธีแต่งงานตามหลักศาสนาคริสต์ ผู้ที่ประกาศได้จะต้องเป็นบาทหลวง และต้องใช้คำที่ถูกต้องตามแบบแผน ผู้ประกาศจะต้องมีความตั้งใจจริง หลังจากมีการประกาศแล้วผลที่ตามมาคือ นายกฤษและนางดีเป็นสามีภรรยากันอย่างถูกต้อง ออสตินกล่าวว่าหากการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวไม่เป็นไปตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งข้างต้น การกระทำนั้นก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ ออสตินยังชี้ให้เห็นว่า ในการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งจะมีการกระทำเกิดขึ้น 3 ประการ ได้แก่

1. การสื่อเนื้อความหรือความหมายตามรูปภาษา<sup>9</sup> (locutionary act) การกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้ง สิ่งหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังคือความหมายตามรูปภาษาและการอ้างถึง (sense and reference)

2. การสื่อเจตนาหรือวัจนกรรม (illocutionary act) การกล่าวถ้อยคำนอกจากจะสื่อความหมายตามรูปภาษาแล้ว ผู้พูดสื่อเจตนาของตนไปยังผู้ฟังด้วย ซึ่งเจตนาเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของแนวคิดวัจนกรรม

3. การสื่อผลของถ้อยคำหรือวัจนผล (perlocutionary act) การกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งจะมีผลบางอย่างเกิดกับผู้ฟังด้วย

ดังตัวอย่างในข้อ ค. เมื่อผู้พูดซึ่งเป็นประธานในพิธีแต่งงานกล่าวว่า *ดิฉันขออวยพรให้คู่บ่าวสาวมีความสุขกับชีวิตคู่* สิ่งที่เกิดขึ้นคือ

- ผู้พูดสื่อความหมายตามรูปภาษาไปสู่ผู้ฟัง ความหมายมาจากคำกริยา *ขออวยพร* และสิ่งที่อ้างถึงผู้พูดกับผู้ฟังคือคำสรรพนาม *ดิฉัน* และคำนาม *คู่บ่าวสาว*
- ผู้พูดสื่อเจตนาอวยพรกับผู้ฟัง
- ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวก่อให้เกิดผลบางอย่างกับผู้ฟัง เช่น อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีใจหรือขอบคุณ

อย่างไรก็ตามแนวคิดของออสตินถูกวิจารณ์ว่าตัวอย่างที่เขาอธิบายมักเป็นวัจนกรรมในพิธีกรรมหรือสถานการณ์ที่เป็นทางการเท่านั้น เงื่อนไขวัจนกรรมที่เขาเสนออาจไม่เหมาะที่จะนำมาอธิบายวัจนกรรมที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน ต่างจากเซิร์ล (Searle, 1969) ลูกศิษย์ของออสตินที่พัฒนาแนวคิดวัจนกรรมให้เป็นระบบมากขึ้น ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไป

แนวคิดวัจนกรรมของเซิร์ล (Searle, 1965, 1969 อ้างถึงใน ฐนัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555: 27) มีผู้นำมาอ้างอิงอย่างกว้างขวาง เซิร์ลชี้ให้เห็นความสำคัญของการศึกษาวัจนกรรมว่า วัจนกรรมเป็นหน่วยพื้นฐานที่เกิดจากการนำรูปภาษามากกล่าวเพื่อแสดงวัจนกรรมในการสื่อสารประจำวัน และวัจนกรรมมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนเนื้อความ (propositional content) และส่วนการสื่อเจตนา (illocutionary act) อย่างไรก็ตามบางกรณีวัจนกรรมอาจไม่มีส่วนเนื้อความก็ได้ เช่น *ว้าย! อู้ย! เย้!* รูปภาษาเหล่านี้สื่อเจตนาแต่ไม่มีเนื้อความ

<sup>9</sup> คำศัพท์ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในทบทวนวรรณกรรมนี้ผู้วิจัยใช้ตามฐนัฐพร พานโพธิ์ทอง (2555)

เซิร์ล (Searl, 1969 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555) ได้เสนอเงื่อนไขของวัจนกรรมแต่ละประเภท ที่เรียกว่า felicity conditions เช่นเดียวกับบออสติน (Austin, 1962) แต่เงื่อนไขของเซิร์ลมีเนื้อหาต่างออกไปและเงื่อนไขเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจำแนกหรือตัดสินประเภทของวัจนกรรมแต่ละวัจนกรรม ประกอบด้วยเงื่อนไข 4 ข้อ ได้แก่

1. เงื่อนไขเนื้อหา (propositional content)
2. เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory precondition)
3. เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition)
4. เงื่อนไขสาระจำเป็น (essential condition)

เซิร์ลได้เสนอเงื่อนไขวัจนกรรมไว้ 8 ชนิด ได้แก่ ขอร้อง บอกเล่า ถาม ขอบคุณ แนะนำ เตือน ทักทาย และแสดงความยินดี เช่น ถ้อยคำจะจัดเป็นวัจนกรรมขอบคุณเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้

เงื่อนไขเนื้อหา	การกระทำของผู้ฟังในอดีต
เงื่อนไขเบื้องต้น	การกระทำนั้นเป็นประโยชน์แก่ผู้พูด และผู้พูดก็เชื่อเช่นนั้น
เงื่อนไขความจริงใจ	ผู้พูดรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและซาบซึ้งต่อการกระทำนั้น
เงื่อนไขจำเป็น	จัดเป็นถ้อยคำแสดงความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและซาบซึ้ง

นอกจากนี้ เซิร์ล ยังเสนอการจำแนกวัจนกรรมออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ 5 กลุ่ม ได้แก่

1. **กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว (representatives)** คือวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความจริงของถ้อยคำที่กล่าว เช่น การบอกเล่า การสรุป การรายงาน การตำหนิ การบริภาษ ฯลฯ
2. **กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directives)** ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การสั่ง การขอร้อง การแนะนำ การถาม ฯลฯ
3. **กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissives)** ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การสัญญา การขู่ การเสนอให้ การปฏิญาณตน ฯลฯ
4. **กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive)** ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะ เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การแสดงความยินดี การทักทาย ฯลฯ
5. **กลุ่มวัจนกรรมประกาศ (declarations)** ได้แก่ วัจนกรรมที่เมื่อประกาศไปแล้วจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทันที มักเกี่ยวข้องกับสถาบันทางสังคม และอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ เช่น การประกาศสงคราม การประกาศการสมรส การโปรดศีลล้างบาป การไล่ออก



### 2.1.2 แนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown and Levinson (1978, 1987)

ในบรรดาแนวคิดความสุภาพ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) เป็นแนวคิดที่มีผู้อ้างอิงอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะไม่นำแนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) มาใช้ในการวิเคราะห์ แต่จะนำแนวคิดที่ว่าการแสดงวัจนกรรมสามารถไปคุกคามหน้าของผู้ฟังหรือผู้พูดมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เท่านั้น แนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) มีรายละเอียด ดังนี้

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555: 87-85) นำเสนอทฤษฎีความสุภาพ โดยเน้นการใช้ความสุภาพเพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนา แนวคิดดังกล่าวมาจากแนวความคิดที่ว่าทุกคนในสังคมต่างก็มีหน้า (face) หรือมีภาพลักษณ์ที่ต้องการรักษา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เรายังรักษาหน้าของคู่สนทนาเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และเรารักษาหน้าของผู้อื่นก็เพื่อให้ผู้อื่นรักษาหน้าของเราด้วยเช่นกัน แนวคิดเรื่องหน้า (face) เสนอไว้ว่า หน้าคือภาพลักษณ์ที่ทุกคนในสังคมต้องการ หรือก็คือความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคม (psychological wants) ซึ่งความต้องการดังกล่าวมี 2 ด้าน ได้แก่

1) **หน้าด้านลบ (negative face)** หมายถึงความต้องการมีอิสระ ไม่ถูกคุกคามบังคับ ความต้องการให้การกระทำหรือความสนใจของตนไม่ถูกยับยั้งหรือปิดกั้น

2) **หน้าด้านบวก (positive face)** หมายถึง ความต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชอบของคนอื่นๆในสังคม หรือต้องการให้สังคมยอมรับตนเป็นสมาชิกของกลุ่ม

การกระทำหรือคำพูดใด ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นหรือตนเองเสียหน้า บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) เรียกว่า วัจนกรรมที่คุกคามหน้า (Face - threatening acts หรือ FTAs) การจำแนกประเภทการคุกคามสามารถจำแนกได้โดยพิจารณาว่าเป็นการคุกคามผู้พูดหรือผู้ฟัง ดังนี้

1) **วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง** คือ วัจนกรรมที่คุกคามความต้องการเป็นอิสระของผู้ฟัง วัจนกรรมที่ผู้พูดกำหนดให้ผู้ฟังต้องกระทำบางสิ่ง เช่น การสั่ง การขอร้อง การแนะนำ การเตือน การขู่ วัจนกรรมที่ผู้พูดกระทำบางสิ่งทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณบังคับหรือกดดัน เช่น การสัญญา การเสนอให้ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงความปรารถนาบางสิ่ง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณต้องกระทำบางสิ่งเพื่อตอบสนองของผู้พูด เช่น การชม การแสดงความยินดี

2) **วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง** คือ วัจนกรรมที่คุกคามความต้องการเป็นที่ยอมรับจากสังคมของผู้ฟัง วัจนกรรมที่แสดงว่าผู้พูดประเมินค่าผู้ฟังในด้านลบ เช่น การวิจารณ์ การ

แสดงความเห็นแย้ง การแสดงความไม่พอใจ การตำ วิจารณ์ที่แสดงว่าผู้พูดไม่ให้ความสำคัญกับหน้าของผู้ฟัง เช่น การแจ้งข่าวร้าย การพูดขัด การคุยอวดเรื่องของตน

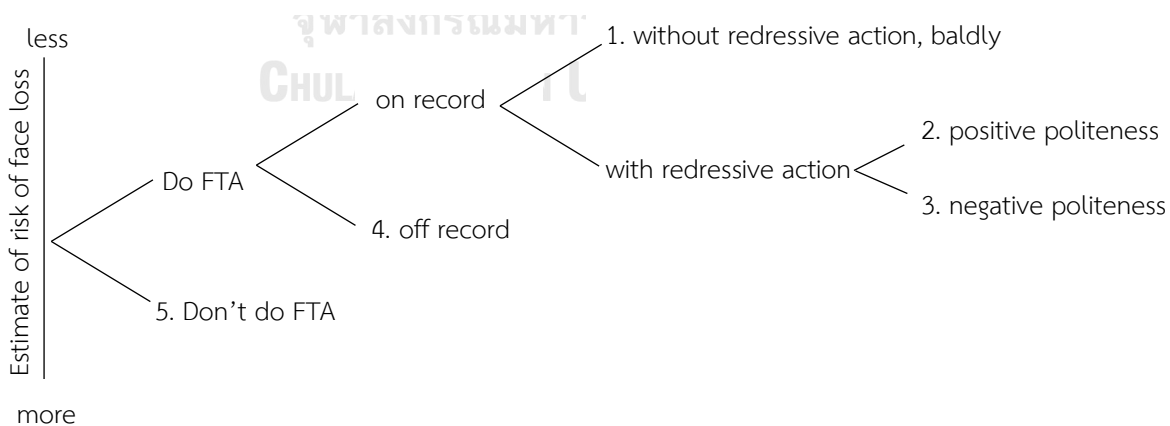
3) วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้พูด คือ วัจนกรรมที่คุกคามความต้องการเป็นอิสระของผู้พูด เช่น การกล่าวขอบคุณ การใช้วัจนกรรมขอบคุณเท่ากับผู้พูดยอมรับว่าตนเป็นหนี้บุญคุณของผู้ฟัง การตอบรับคำขอบคุณ การตอบรับคำขอโทษ ในกรณีวัจนกรรมทั้งสองนี้ ผู้พูดถูกบังคับให้ต้องแสดงว่าหนี้บุญคุณหรือความผิดที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ

4) วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด คือ วัจนกรรมที่คุกคามความต้องการเป็นที่ยอมรับจากสังคมของผู้พูด เช่น การขอโทษ การยอมรับผิด การสารภาพ การแสดงวัจนกรรมนี้เท่ากับผู้พูดยอมรับว่าตนทำสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นที่ยอมรับ

จากแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) การตอบการแสดงความไม่พอใจ เป็นการคุกคามทั้งหน้าด้านลบของผู้ฟัง เช่น การแนะนำ การเสนอให้ และเป็น การคุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด เช่น การขอโทษ การยอมรับผิด ดังนั้น เมื่อผู้พูดต้องแสดงวัจนกรรมที่คุกคามหน้า จึงต้องพิจารณาเลือกถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนา โดยผู้พูดจะพิจารณาความเสี่ยงของการคุกคามหน้าผู้ฟัง ดังแผนภูมิต่อไปนี้

## แผนภูมิที่ 2 แสดงทางเลือกในการใช้กลวิธีต่าง ๆ เมื่อต้องกระทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า

Possible strategies for doing FTAs



จากแผนภูมิดังกล่าว เมื่อผู้พูดพิจารณาว่าวัจนกรรมนั้นมีความเสี่ยงในการคุกคามหน้าผู้ฟังมาก ผู้พูดอาจเลือกไม่แสดงวัจนกรรมนั้น หรืออาจเลือกกลวิธีที่ลดความรุนแรงของการคุกคามลง ในกรณีที่ มีความเสี่ยงในการคุกคามหน้าผู้ฟังน้อย ผู้พูดอาจเลือกแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมาก็ได้

ทั้งนี้ บรรวณและเลวินสันได้เสนอกลวิธีที่จะกระทำวจนกรรมที่คูกคามหน้า 4 กลวิธีสำคัญ โดยพิจารณาตามความเสี่ยงของการคูกคามหน้าจากน้อยไปมาก ดังนี้

1) **การกล่าวตรงไปตรงมา (bold on record)** เป็นวิธีการที่ใช้การกล่าวอย่างชัดเจน ผู้พูดอาจเลือกแสดงวจนกรรมด้วยการกล่าวตรงไปตรงมา ไม่กำกวม ทำให้ผู้ฟังทราบเจตนาได้อย่างชัดเจน ผู้พูดมักเลือกใช้กลวิธีนี้ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน หรือเรื่องความเป็นความตายที่การรักษาหน้าสำคัญน้อยกว่าการสื่อเจตนาโดยเร็ว เช่น การเตือนภัย หรือกรณีที่ความเสี่ยงในการคูกคามหน้ามีน้อย เช่น การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง

2) **การใช้ความสุภาพด้านบวก (positive politeness)** คือ วิธีการคำนึงถึงหน้าด้านบวกของผู้ฟังที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่แสดงการยอมรับผู้ฟัง พูดในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ

3) **การใช้ความสุภาพด้านลบ (negative politeness)** คือ วิธีการคำนึงถึงหน้าด้านลบของผู้ฟังที่ต้องการเป็นอิสระไม่ถูกบังคับหรือขัดขวางการกระทำ บรรวณและเลวินสันกล่าวว่า หัวใจสำคัญของกลวิธีนี้ คือ การไม่บังคับข่มขู่ หรือควบคุมผู้ฟัง (Don't coerce H)

4) **การกล่าวอ้อม (off record)** ในสถานการณ์ที่ผู้พูดเห็นว่า การแสดงวจนกรรมอาจไปคูกคามผู้ฟังมาก ผู้พูดก็อาจเลือกสื่อเจตนาของตนด้วยการพูดอ้อม วิธีนี้ก็คื การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ตีความไปได้หลายอย่าง เช่น อุปลักษณ คำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ ฯลฯ ผู้พูดที่เลือกใช้กลวิธีนี้ไม่ผูกมัดตนเองกับการแสดงวจนกรรมใด

อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยไม่ได้นำกลวิธีทั้ง 4 ของบรรวณและบรรวณและเลวินสัน (1978, 1987) มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพียงแต่นำแนวคิดที่ว่า การแสดงวจนกรรมอาจไปคูกคามหน้าของผู้พูดหรือผู้ฟังมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เท่านั้น

### 2.1.3 แนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ (Rapport Management)

Spencer-Oatey (2000) เสนอแนวคิดระหว่างวัฒนธรรมโดยเน้นการใช้ภาษาในสถานการณ์ทางธุรกิจ แนวคิดนี้มีชื่อว่า **การจัดการความสัมพันธ์ (Rapport Management)** ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบททางธุรกิจ

แนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ (Spencer-Oatey, 2000: 15) แสดงให้เห็นว่าการอธิบายการจัดการความสัมพันธ์ในการสนทนาของแต่ละวัฒนธรรมมีใช้มีเพียงแต่การอธิบายในระดับ

มุมมองเชิงปัจเจก (Personal/ Independent Perspective) เท่านั้น แต่การอธิบายการจัดการความสัมพันธ์ยังอาจครอบคลุมไปถึงในระดับมุมมองเชิงสังคม (Social/ Independent Perspective) ดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ 1 Components of Rapport Management

RAPPORT MANAGEMENT		
	Face Management (Personal/Social Value)	Sociality Rights Management (Personal/Social Entitlements)
Personal/Independent Perspective	Quality Face (cf. Brown and Levinson's positive face)	Equity Rights (cf. Brown and Levinson's negative face)
Social/Interdependent Perspective	Social Identity Face	Association Rights

(Spencer-Oatey, 2000: 15)

Spencer-Oatey (2000) ชี้ให้เห็นว่า ในการจัดการความสัมพันธ์มิได้คำนึงถึงหน้าเชิงคุณภาพ (Quality face) และหน้าเชิงอัตลักษณ์ทางสังคมเท่านั้น (Social identity face) แต่ยังคงคำนึงถึงสิทธิด้านต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งในกรณีของการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร นอกจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะคำนึงถึงความพึงพอใจหรือการรักษาหน้าของคู่สนทนาแล้ว ยังต้องคำนึงถึงเรื่องสิทธิและข้อกำหนดของสายการบินด้วย

#### 2.1.4 แนวคิดจิตวิทยาการบริการ

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจบริการที่ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย เพราะธุรกิจการบินมีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้น ได้แก่ ขั้นตอนการสำรองที่นั่ง ขั้นตอนการซื้อบัตรโดยสาร ขั้นตอนการออกบัตรโดยสาร (check-in) ขั้นตอนการสะสมไมล์ (ถ้ามี) ขั้นตอนการรอขึ้นเครื่องที่ประตูทางออก ขั้นตอนการเดินทางระหว่างเที่ยวบิน ขั้นตอนลงจากเครื่องบิน ขั้นตอนการเปลี่ยนเครื่องหรือเที่ยวบิน เมื่อเดินทางต่อ (ถ้ามี) ขั้นตอนการรับกระเป๋าและสัมภาระ กรณีเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง (checked baggage) ในบางสายการบินมีขั้นตอนบริการรถรับส่ง (limousine) บุคลากรของธุรกิจการบินสามารถจำแนกโดยพิจารณาจากโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) พนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้าโดยตรง ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานออกบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานดูแลกระเป๋าและสัมภาระ พนักงานบริการรถรับส่ง และพนักงานดูแลการสะสมไมล์ และ 2) พนักงานที่ไม่มีหน้าที่บริการลูกค้าโดยตรงเช่น พนักงานคลังสินค้า พนักงานครัวการบิน ฯลฯ (บจม.การบินไทย, 2549)

จะเห็นได้ว่างานด้านธุรกิจการบินเกี่ยวข้องกับการบริการที่พนักงานต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาคือพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการบริการ เพื่อให้เข้าใจความหมาย วัตถุประสงค์ ลักษณะการทำงานบริการเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการใช้ภาษาเพื่อการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์การตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น โดยแนวคิดจิตวิทยาการบริการมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1.4.1 คำจำกัดความของ “จิตวิทยา”

จิตวิทยา ตรงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Psychology” เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์ทางพฤติกรรมหรือพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral science) ความหมายของจิตวิทยา คือ การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมและการแสดงออกหรือการกระทำของมนุษย์และสัตว์เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาใช้ในการอธิบายลักษณะของพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้น ความรู้ด้านจิตวิทยาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับวิชาชีพต่าง ๆ มากมาย รวมถึงวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวและการโรงแรม (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551: 3)

#### 2.1.4.2 คำจำกัดความของ “การบริการ”

มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้หลายแง่มุม แล้วแต่มุมมองและประสบการณ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของการบริการในส่วนที่คิดว่ามีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1988, อ้างถึงใน ผุดผ่อง ตรีบุบผา, 2547: 9) ให้ความหมายของ “การบริการ” ว่าหมายถึง “การกระทำ (acts) หรือการแสดงออก (performance) ที่องค์กรเสนอให้กับบุคคลโดยสิ่งที่เสนอนั้นไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่สามารถเป็นเจ้าของในสิ่งนั้นได้ (ownership) สิ่งที่เสนออาจมีความเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้หรือไม่เกี่ยวข้องก็ได้ อีกทั้งยังเป็นการให้ประสบการณ์ (experiences) แก่ลูกค้าอีกด้วย”

เลทินเนน (Lehtinan, 1982) ได้อธิบายว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ คำนิยามของเลทินเนนสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537) ที่ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการคือกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความ

ต้องการแก้ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม นอกจากนี้ โกรนรูส (Gronroos, 2000) ยังกล่าวถึงการบริการว่า เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการ และ/หรือสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพ สามารถจับต้องได้ และ/หรือระบบที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ เมื่อพิจารณาคำอธิบายดังกล่าวพบว่ามี ความคล้ายคลึงกัน คือ กล่าวว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั้น และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน

ขณะที่จิตตินันท์ เตชะคุปต์ และสุรีย์ เข้มทอง (2549) ได้อธิบายคำว่าบริการไปในทางเดียวกันว่า การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ผู้ให้บริการคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นผู้รับบริการคือ ผู้โดยสาร

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 3) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการบริการ คือ ความพึงพอใจในกิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ธุรกิจสายการบินที่เป็นธุรกิจบริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ และพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

#### 2.1.4.3 คำจำกัดความของจิตวิทยาการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ และ สุรีย์ เข้มทอง (2549: 259) ให้คำจำกัดความของจิตวิทยาบริการ (service psychology) ว่าหมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในกระบวนการบริการและระบบบริการ อันนำไปสู่การให้บริการอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ นิยามนี้สอดคล้องกับคำอธิบายของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 3) ที่อธิบายว่าจิตวิทยาการบริการ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจลักษณะและสาเหตุของพฤติกรรม ตลอดจนสามารถควบคุมและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม การศึกษาจิตวิทยาการบริการครอบคลุมทั้งพฤติกรรมของผู้

ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถจัดการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) อธิบายความสำคัญของการนำจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในงานบริการต่อพนักงานบริการ ดังนี้

(1) ช่วยให้พนักงานบริการเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น คือ รู้ถึงศักยภาพ คุณสมบัติ และ จุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถปรับปรุงจุดด้อยของตนเอง ทำให้สามารถปรับตัว คิดแก้ไขปัญหา มีแผนการเผชิญหน้าและการจัดการกับงานบริการ รวมทั้งมีวิธีการพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าได้

(2) ช่วยให้พนักงานบริการเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ผู้บริการแต่ละคนย่อมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะทางด้านความต้องการ ความคาดหวัง และการแสดงออกต่อการได้รับบริการ ความรู้ทางจิตวิทยาช่วยให้พนักงานสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้น รวมทั้งสามารถคาดเดาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถวางแผนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการได้ รวมทั้งสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดจากผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ช่วยให้เข้าใจคุณค่าและความสำคัญของผู้รับบริการและการบริการที่เป็นเลิศ ความรู้ทางด้านจิตวิทยาช่วยให้พนักงานบริการ เข้าใจและเห็นความสำคัญว่าผู้รับบริการคือลูกค้าของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้พนักงานมีงานทำ นอกจากนี้ยังช่วยให้เข้าใจว่าพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่อ่อนไหวง่ายและมีความไม่แน่นอน การบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นที่จะสามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีอัตราเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถทำกำไรให้กับผู้ประกอบการได้อย่างมหาศาล (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 13) ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์เพื่อนำไปใช้แข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ และสิ่งที่ยินยมนำมาใช้ คือ การนำหลักจิตวิทยามาประยุกต์ หรือเรียกว่า “จิตวิทยาบริการ” จิตวิทยาการบริการจึงมีความสำคัญ คือ หากผู้ประกอบธุรกิจบริการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ก็จะทำให้มีความเข้าใจถึงความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ (ศิริวัตร ไทยแท้, 2555: 14)

เป้าหมายหลักของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการทำให้เป้าหมายดังกล่าวนี้บรรลุผลสำเร็จได้ คือ พนักงานบริการ หรือ ผู้ปฏิบัติงาน

ให้บริการ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ พนักงานบริการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยที่อยู่ส่วนหน้าซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของผู้บริหารและพนักงานทุกคน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ให้บริการและติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้โดยสาร หากกลุ่มตัวอย่างสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ผู้โดยสารย่อมมีเจตคติที่ดีกับสายการบินและพนักงานทุกคนของสายการบินด้วย

### ความสำคัญของพนักงานบริการ

วิทยา ด้านธำรงค์กุล (2547: 174-175) อธิบายบทบาทในงานบริการของพนักงานบริการว่า พนักงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของบริการ เพราะพนักงานคือบริการ พนักงานคือตัวกิจการ และพนักงานคือนักการตลาด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พนักงานคือบริการ ในกิจการหลายประเภทพนักงานกับบริการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น บริการเสริมสวย บริการนวด บริการที่ปรึกษา ฯลฯ ดังนั้นการลงทุนในตัวพนักงานจึงเป็นการลงทุนที่สำคัญเช่นเดียวกับการลงทุนในสินค้า

2. พนักงานคือตัวกิจการ พนักงานเป็นตัวแทนของบริษัทหรือหน่วยงานในสายตาของผู้รับบริการหรือลูกค้า หากพนักงานพูดจาไม่ดี ผู้รับบริการไม่ได้นึกตำหนิพนักงานรายนั้นเท่านั้น แต่จะมีภาพลบไปถึงหน่วยงานโดยรวมทั้งหมด พนักงานที่ไม่มีความเป็น “มืออาชีพ” อาจเป็นภาพสะท้อนที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ดีต่อกิจการไปด้วย

3. พนักงานคือนักการตลาด เนื่องจากพนักงานเป็นตัวแทนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ พนักงานจึงเป็นนักการตลาดที่สามารถสร้างอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้รับบริการได้ สามารถแนะนำสินค้าหรือบริการใหม่ให้ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการพอใจในการบริการและมั่นใจในตัวพนักงาน การขายก็เกิดขึ้นได้

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 45-47) กล่าวถึงความสำคัญของพนักงานบริการในฐานะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริการเป็นพนักงานหรือทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานบริการ
2. พนักงานบริการเป็นผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยงานบริการ
3. พนักงานบริการเป็นตัวแทนของหน่วยงานบริการ
4. พนักงานบริการเป็นนักการตลาดของหน่วยงานบริการ



ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ มีความสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแทนสายการบินที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ผู้รับบริการหลายคนเห็นว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยคือบุคคลเดียวกับหน่วยงานหรือเป็นตัวแทนของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในฐานะที่เป็นลูกค้า ดังที่ วิทยา ด่านธำรงค์กุล (2547) อธิบายว่า “พนักงานคือตัวกิจการ” เช่น เมื่อผู้โดยสารของสายการบินแห่งหนึ่งเห็นว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบิน พุดคุยหยอกล้อกันเองด้วยเสียงดังในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ จึงนำมาเล่าให้เพื่อนฟังถึงประสบการณ์ที่ไม่ประทับใจของตนเองว่า “เมื่อสัปดาห์ที่แล้วฉันเดินทางไปเชียงใหม่กับสายการบิน A พนักงานต้อนรับของสายการบินนี้มารยาทแย่มาก พุดคุยหยอกล้อกันเสียงดังต่อหน้าผู้โดยสาร ไม่เกรงใจกันบ้างเลย” จากตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้โดยสารกล่าวถึงพนักงานต้อนรับของสายการบินจะไม่นึกถึงชื่อของพนักงาน และไม่จดจำตัวตนของพนักงานต้อนรับที่พุดคุยหยอกล้อกัน แต่จะนึกถึงเพียงว่าพนักงานเหล่านั้นเป็นพนักงานของสายการบินใดเท่านั้น พนักงานทุกคนจึงล้วนมีความสำคัญต่องานบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการมีเจตคติที่ดีหรือความพึงพอใจต่อหน่วยงานนั้น ๆ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) ดังนั้น พนักงานที่ดีจึงต้องมีคุณสมบัติของพนักงานบริการ ได้แก่

- ก. มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม
- ข. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
- ค. มีมนุษยสัมพันธ์
- ง. มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างดี
  - วิธีการและเทคนิคการบริการในงานที่ตนเองกำลังทำงานอยู่
  - ผลผลิตและบริการของหน่วยงาน
  - ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือลูกค้า
  - การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ
- จ. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการมีใจรักงานบริการ

#### สภาพการทำงานของพนักงานบริการ

พนักงานบริการมักต้องเผชิญกับสภาพความกดดันในการทำงาน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการส่งมอบงานบริการให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องให้บริการในลักษณะปรากฏตัวและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริการ

ผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย พนักงานเหล่านี้ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีพฤติกรรมแสดงออกที่หลากหลาย ในบางครั้งอาจจะต้องเผชิญกับอารมณ์โกรธหรือพฤติกรรมที่ก้าวร้าวของผู้โดยสาร ดังนั้นการทำงานบริการจึงอาจมีความกดดันได้ ความกดดันในการทำงานของพนักงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจมักเกิดจากสาเหตุหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) ความต้องการของผู้รับบริการขัดกับนโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน และ 2) พนักงานต้องทำงานให้มีคุณภาพอยู่เสมอ (รวีวรรณ โปรรุ่งใจน์, 2551)

ความกดดันในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการขัดกับนโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานอาจเกิดจากการที่หน่วยงานไม่ได้นำความต้องการของผู้รับบริการมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ บางครั้งนโยบายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานไม่ได้เอื้ออำนวยให้พนักงานสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ พนักงานจึงต้องเลือกระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานแต่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจแต่ขัดกับนโยบายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสายการบินได้กำหนดน้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้ผู้โดยสารนำขึ้นเครื่องบินโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เมื่อพนักงานที่มีหน้าที่ออกบัตรโดยสาร (check-in) ได้รับการขอร้องจากผู้โดยสารซึ่งเป็นนักเรียนที่กำลังจะไปศึกษาต่อต่างประเทศว่า ให้อุญาตให้นำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าน้ำหนักที่กำหนดติดตัวไปด้วย โดยได้ให้เหตุผลว่าสินค้าที่ต่างประเทศมีราคาแพงจึงจำเป็นต้องนำของใช้ส่วนตัวและหนังสือไปด้วยจำนวนมากเพื่อจะได้ช่วยแบ่งเบาภาระทางครอบครัว ในสถานการณ์นี้ จะเห็นได้ความต้องการของผู้รับบริการขัดกับนโยบายและกฎเกณฑ์ของสายการบิน และพนักงานของสายการบินต้องอยู่ในภาวะที่ได้รับความกดดันจากทั้งนโยบายของบริษัทและความต้องการของผู้โดยสารซึ่งขัดแย้งกัน

นอกจากนี้ความกดดันในการทำงานเกิดจากการที่พนักงานต้องทำงานให้มีคุณภาพอยู่เสมอ คุณภาพนี้มีความหมายที่ครอบคลุมถึงการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้ ในบางสถานการณ์มีข้อจำกัดที่ทำให้ยากที่จะสร้างความพึงพอใจได้ครบทุกด้าน เช่น ในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารจำนวนมาก พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่ทำหน้าที่ออกบัตรโดยสาร (check-in) จะต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็วและต้องเอาใจใส่กับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน ผู้โดยสารบางคนอาจมีข้อสงสัยที่ต้องซักถามกับพนักงาน ทำให้พนักงานต้องใช้เวลาในการให้บริการกับผู้โดยสารเป็นรายบุคคลมากขึ้น ส่งผลให้ผู้โดยสารที่เข้าคิวรออยู่เกิดความไม่พอใจ

### ความไม่พอใจ การตำหนิและการร้องเรียน (complaints) ของผู้รับบริการ

ความไม่พอใจของผู้รับบริการเกิดจากการที่ผู้รับบริการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังหรือต้องการ หรือในบางครั้งได้รับแล้วแต่ไม่ตรงตามระดับที่พอใจ ผู้รับบริการบางคนอาจไม่แสดงความไม่พอใจนั้น แต่ก็มีผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่อาจจะต่อว่าหรือตำหนิพนักงานบริการหรือผู้บริหารของหน่วยงาน บางคนอาจจะร้องเรียนบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานของรัฐบาล หนังสือพิมพ์ รวมถึงตั้งกระทู้วิจารณ์ในอินเทอร์เน็ต และบอกเล่าความไม่ประทับใจให้ผู้อื่นทราบ เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อน ฯลฯ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 34-42) อธิบายว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจธุรกิจบริการมากที่สุดคือพนักงานบริการ กล่าวคือ พนักงานบริการอาจมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมต่องานบริการ เช่น หน้าตาบูดบึ้งไม่ยิ้มแย้ม ใช้คำพูดและการกระทำที่ไม่สุภาพ บางคนไม่มีใจรักงานบริการ เช่น ไม่สนใจหรือเอาใจใส่กับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่เต็มใจบริการและไม่เต็มใจช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา มีการประสานงานที่ไม่ดี บางครั้งเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างพนักงาน ส่งผลให้แจ้งข้อมูลแก่ผู้รับบริการไม่ตรงกัน พนักงานบางคนอาจไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ เช่น มัคคุเทศก์ไม่สามารถอธิบายข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวได้ หรือไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ดีได้ พนักงานบางคนอาจจะไม่มีวาทีศิลป์ เช่น ใช้ภาษาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงที่ไม่นุ่มนวล หรือพูดเร็วเกินไป บางคนอาจจะไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เช่น ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ได้แก่ 1) นโยบายหรือการบริหารจัดการของหน่วยงานบริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อน หรือมีหลายขั้นตอนจนเกินไป 2) การบริการไม่เป็นไปตามที่สัญญาไว้ เช่น บริษัทนำเที่ยวโฆษณาว่าจะจัดให้นักท่องเที่ยวพักที่โรงแรมห้าดาวแต่ปรากฏว่าเมื่อถึงเวลากลับจัดให้พักที่โรงแรมสี่ดาว 3) การปฏิเสธความรับผิดชอบในข้อบกพร่องของการบริการ หรือการไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาจากการใช้บริการ และ 4) ไม่มีบริการหลังการขายหรือไม่ได้เอาใจใส่กับผู้รับบริการเท่าที่ควร (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551)

ในบางกรณี การบริการที่ไม่มีคุณภาพที่เกิดจากนโยบายหรือการบริหารจัดการของหน่วยงาน จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจมากจนทำให้เกิดภาพลักษณ์ในทางลบแก่หน่วยงานบริการได้ เช่น กรณีที่หน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้และกรณีที่หน่วยงานปฏิเสธความรับผิดชอบจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ ตัวผู้รับบริการเองก็เป็นสาเหตุหนึ่งของความไม่พอใจ เช่น ในบางกรณีผู้รับบริการมีความต้องการที่เฉพาะเจาะจงมาก หรือเป็นผู้ที่อาจจะไม่คำนึงถึงผู้อื่น ผู้รับบริการบางคนอาจอยู่ในภาวะเครียดจากสาเหตุอื่น ในขณะที่บางคนอาจจะเจ็บป่วยทางร่างกายซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการคนอื่น ๆ ก็อาจทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ เช่น ผู้ที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น หรือทำให้ผู้รับบริการเดือดร้อน สาเหตุเหล่านี้ต่างก็ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจกับบริการทั้งสิ้น

### แนวทางการจัดการกับความไม่พอใจ คำตำหนิ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโจน (2551: 146-149) เสนอแนวทางการจัดการกับความไม่พอใจของผู้รับบริการไว้หลายแนวทาง มีบางแนวทางเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาในการปฏิสัมพันธ์ซึ่งเป็นประเด็นที่สัมพันธ์กับงานวิจัยนี้ ดังนี้

1. แนะนำตนเอง (ถ้ามีโอกาส) โดยแนะนำชื่อ ตำแหน่ง เพื่อสร้างความเป็นกันเองและให้ผู้รับบริการไว้ใจ
2. ตั้งใจฟังคำตำหนิหรือข้อร้องเรียน การตั้งใจฟังแสดงให้เห็นว่ากำลังให้ความสำคัญแก่เรื่อง que ผู้รับบริการกำลังพูด และไม่พูดแทรกผู้รับบริการ เมื่อมีจังหวะควรพูดแสดงความเห็น “ดิฉันเข้าใจความรู้สึกของคุณค่ะ” นอกจากนี้พนักงานต้องพยายามเก็บรายละเอียดของการตำหนิหรือร้องเรียนให้มากที่สุด และวิเคราะห์อย่างรวดเร็วว่าปัญหาคืออะไร และผู้รับบริการต้องการสิ่งใด
3. หาวิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมโดยยึดนโยบายของหน่วยงาน ประสพการณ์การทำงานของตนเอง และการให้ความยุติธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกคน
4. กล่าวขอโทษ ในการขอโทษอาจยกมือไหว้พร้อมกับกล่าวขอโทษกับผู้รับบริการ หรือกล่าวคำขอโทษเพียงอย่างเดียว ควรใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ
5. ทบทวนข้อมูลของข้อร้องเรียนให้ผู้รับบริการฟัง เพื่อจะได้ตรวจสอบความเข้าใจของทั้งสองฝ่าย
6. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะดำเนินการอย่างไรในการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาหากพนักงานมีอำนาจในการดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากไม่มีอำนาจควรแจ้งผู้รับบริการว่าจะประสานงานกับบุคคลใด และบุคคลนั้นจะแก้ไขปัญหาให้อย่างไร การดำเนินการขั้นนี้เปรียบเสมือนการให้สัญญากับผู้รับบริการ ดังนั้นต้องระมัดระวังว่าสามารถดำเนินการอย่างที่กล่าวได้หรือไม่ เพราะหากทำไม่ได้ผู้รับบริการอาจจะไม่พอใจมากยิ่งขึ้น

7. ลงมือดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหามาตามที่ได้สัญญาไว้
8. ขอบคุณผู้รับบริการที่ให้คำแนะนำ โดยต้องกล่าวด้วยน้ำเสียงที่สุภาพแสดงความจริงใจ
9. สอบถามผู้รับบริการว่ามีคำแนะนำเพิ่มเติมหรือไม่ และต้องระมัดระวังถ้อยคำภาษา และน้ำเสียงในการถาม เพราะหากใช้ไม่เหมาะสม ผู้รับบริการอาจเข้าใจว่าพนักงานกล่าวในเชิงประชดประชัน
10. ให้สัญญาว่าหน่วยงานจะนำคำแนะนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน

แมคเคาเลย์และคูก (Macaulay and Cook, 1993) อธิบายวิธีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวว่า จะต้องให้ลูกค้าแสดงความรู้สึกออกมาเพื่อจะได้คลายความไม่พอใจลงบ้าง และไม่ควรพูดคำว่า “ไม่” หากต้องการปฏิเสธผู้รับบริการสิ่งที่ควรทำคือปฏิเสธด้วยเหตุผล ไม่ควรใช้คำว่า “ขอโทษ” บ่อยจนเกินไป และพนักงานบริการต้องมั่นใจว่ามีข้อมูลทุกอย่างครบถ้วนก่อนจะแก้ไขปัญหาใด ๆ

นอกจากนี้ แมคเคาเลย์และคูก (Macaulay and Cook, 1993) ได้เสนอแนวทางการปฏิสัมพันธ์เมื่อผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ พนักงานควรพยายามคิดว่าข้อตำหนิของผู้รับบริการเป็นโอกาสที่จะได้รับข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ เพราะเมื่อผู้รับบริการกล่าวตำหนิย่อมมีความคาดหวังว่าจะต้องมีผู้มารับฟังเรื่องราวของตน และบุคคลผู้นั้นจะต้องเป็นคนที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีความเห็นใจ รวมถึงมีอำนาจในการแก้ไขปัญหา เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีการแสดงความไม่พอใจ มีข้อที่พนักงานพึงปฏิบัติและควรหลีกเลี่ยง ดังนี้

#### ข้อควรปฏิบัติ

- ให้ผู้รับบริการชี้แจงเรื่องราวตั้งแต่ต้นจนจบโดยไม่ทักท้วง
- แสดงออกถึงความเห็นใจในเรื่องที่เกิดขึ้น อาจใช้คำพูดว่า “ผมเข้าใจครับว่าคุณรู้สึกอย่างไร” “เสียใจด้วยครับ” หรือคำพูดอื่น ๆ ที่ให้ผลแบบเดียวกัน
- แสดงให้เห็นว่าจะรับผิดชอบในเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นและมีความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะแก้ไขให้ทุกอย่างดีขึ้น
- ซักถามผู้รับบริการเพื่อค้นหาว่าสิ่งใดที่เป็นความประสงค์ของผู้รับบริการ จากนั้นจดบันทึกไว้แล้วนำไปให้ผู้รับบริการตรวจสอบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
- หาข้อตกลงเพื่อยุติการแสดงความไม่พอใจ อาจชี้ให้เห็นว่าพนักงานสามารถทำอะไรได้บ้างมากกว่าจะบอกว่าพนักงานไม่สามารถทำอะไรได้บ้าง

- ทำตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ และติดตามเรื่องจนกว่าผู้รับบริการจะเกิดความพอใจ
- ให้ข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการเสมอ

#### ข้อควรหลีกเลี่ยง

- อย่าแสดงท่าทีเฉยเมยกับผู้รับบริการ
- อย่าแสดงความโกรธหรือความเบียดเบียนผู้รับบริการ
- อย่าให้ผู้รับบริการรู้ว่าผู้รับบริการคนอื่นก็ต่อว่าพนักงานในเรื่องเดียวกัน
- หลีกเลี่ยงการพูดตรงซึ่งอาจจะกระทบความรู้สึกได้ การพูดคำว่า “มันเป็นนโยบายของบริษัท” “เราไม่สามารถให้ได้” จะไม่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น
- อย่าโทษผู้อื่น

ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย (2538: 117) กล่าวว่า พนักงานบริการส่วนใหญ่มักจะเคยประสบเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งอาจจะเป็นการพูดจาเสียดสีหยาบคาย หรือแม้กระทั่งตะคอก ในสถานการณ์เช่นนี้พนักงานสามารถควรเลือกที่จะพูดและกระทำบางอย่างเพื่อช่วยคลี่คลายหรือลดความตึงเครียดของสถานการณ์ลงได้ วิธีการจัดการกับความรุนแรงควรปฏิบัติดังนี้

- ควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติและสงบ ผู้รับบริการอาจใจเย็นลง
- เตือนตนเองว่าผู้รับบริการไม่ได้โกรธคุณแต่กำลังโกรธบริษัทของคุณ
- พยายามทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ และย้ำว่าคุณสามารถช่วยผู้รับบริการได้
- ลงมือแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการโดยด่วน
- ตรวจสอบว่าผู้รับบริการมีความพอใจในวิธีแก้ปัญหาหรือไม่

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 108-109) กล่าวถึงการใช้ภาษาในการสนทนาเพื่อการบริการ ภาษาที่พนักงานบริการใช้บางกรณีอาจสื่อความหมายในทางลบได้ และหากจำเป็นต้องใช้ภาษาที่สื่อความหมายในทางลบต่อผู้รับบริการ พนักงานบริการจำเป็นต้องเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและระมัดระวังน้ำเสียงในการสนทนา ดังแสดงในตารางที่ 2

#### ตารางที่ 2 แสดงการใช้ภาษาในการสนทนาเพื่อการบริการ

ภาษาที่พนักงานบริการไม่ควรใช้	ภาษาที่พนักงานบริการควรใช้
“เอาอย่างนี้ไหมคะ”	“คุณตกลงตามนี้ไหมคะ”
“ดิฉันไม่เข้าใจว่าคุณหมายถึงอะไร”	“ขอความกรุณาช่วยอธิบายอีกครั้งได้ไหมคะ”

“ดิฉันไม่เข้าใจสิ่งที่คุณกำลังพูดเลยคะ” “หมายความว่ายังไงคะ”	“ขอความกรุณาคุณช่วยอธิบายให้ดิฉันเข้าใจมากขึ้นได้ไหมคะ”
“บอกตรง ๆ นะครับว่า”	“ผมขอเรียนว่า”
“มาทำไมคะ” “มองหาอะไรคะ”	“มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ”
“พอหรือยังคะ”	“จะรับอะไรเพิ่มไหมคะ”
“ทำไมเอามาแค่นี้ละครับ”	“ต้องขอโทษด้วยครับ คุณยังขาดเอกสารบางอย่างอยู่ครับ ได้แก่...”
“คุณนัดกับผู้จัดการไว้หรือเปล่า”	“ขอประทานโทษด้วยนะครับ ไม่ทราบว่า คุณได้นัดหมายกับผู้จัดการไว้ก่อนหรือเปล่าครับ”
“จะกลับแล้วหรือคะ”	“ขอบคุณที่ใช้บริการนะคะ ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพค่ะ”
“ดิฉันไม่เห็นด้วย”	“ความคิดของดิฉันอาจไม่ตรงกับคุณ เรามาลองพิจารณากันใหม่ไหมคะ”

จากการทบทวนเอกสารที่กล่าวถึง การจัดการความไม่พอใจของผู้โดยสาร และภาษาที่ควรใช้ในงานบริการพบว่า ทั้ง แมคเคาเลย์และคูก (Macaulay and Cook, 1993) ศรีชัย ฉัตรวิริยะชัย (2538) และรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) เสนอให้ใช้คำพูดที่แสดงถึงความสุภาพ การยกย่องให้เกียรติ การกล่าวคำขอโทษ และการแสดงความเต็มใจและยินดีให้บริการของพนักงานบริการ อย่างไรก็ตามในโครงการวิจัยนำร่อง<sup>10</sup> ที่ผู้วิจัยศึกษา พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยไม่ได้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารตามแนวคิดจิตวิทยาการบริการเสมอไป จึงน่าสนใจศึกษาต่อไปว่าในสถานการณ์จริงพนักงานจะตอบอย่างไร

<sup>10</sup> ทัดดาว รักมาก. 2558. กลวิธีการจัดการความไม่พอใจของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย. บทความภาคินพนธ์ รายวิชาวิจัยปฏิบัติการ ภาควิชาจิตวิทยาการบริการ ปีการศึกษา 2557 (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาของวิทยานิพนธ์นี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) งานวิจัยด้านวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ 2) งานวิจัยเกี่ยวกับภาษาในธุรกิจ ดังนี้

### 2.2.1 งานวิจัยด้านวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 2.2.1.1 วัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจ

การใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน เมื่อผู้พูดคนที่ 1 แสดงความไม่พอใจ ผู้พูดคนที่ 2 อาจตอบการแสดงความไม่พอใจได้โดยแสดงความไม่พอใจกลับไปเพื่อระบายความคับข้องใจของตนเองที่ถูกตำหนิ หรืออาจจะพยายามตอบเพื่อให้คู่สนทนาคลายความไม่พอใจลง แต่สำหรับการใช้ภาษาในธุรกิจบริการ เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ พนักงานบริการจะต้องพยายามลดความไม่พอใจของลูกค้าหรือคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นหลัก (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ในงานวิจัยนี้ศึกษาการตอบการแสดงความไม่พอใจในธุรกิจสายการบิน ผู้วิจัยจึงจะทบทวนเรื่องวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจในฐานะที่เป็นผลัดที่ 1 ในคู่มือ กล่าวคือ ในสถานการณ์ความผิดพลาด เมื่อผู้โดยสารกล่าวแสดงความไม่พอใจกับพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยถือเป็นผลัดที่ 1 กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบผู้โดยสารเป็นผลัดที่ 2

จากการสำรวจพบว่า งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาต่าง ๆ มีเป็นจำนวนมาก ในงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะทบทวนเพียงบางเรื่องเท่านั้น เช่น ไดอะนา บ็อกเซอร์ (Diana Boxer, 1993) แบ่งการแสดงความไม่พอใจเป็น 2 ลักษณะ คือ การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม (indirect complaints หรือ ICs) และการแสดงความไม่พอใจโดยตรง (direct complaint หรือ D) จากการศึกษาพบว่า การแสดงความไม่พอใจโดยตรงเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง ขณะที่การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมเป็นการสร้างความสนิทสนมและสัมพันธ์ไมตรีได้ด้วย ซึ่งปรากฏ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1. การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมเกี่ยวกับตนเอง (eelf ICs) คือ การกล่าวถึงตนเองในทางลบ 2. การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อบุคคลอื่น (other ICs) คือ การพูดสิ่งไม่ดีของบุคคลอื่น และ 3. การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อสถานการณ์ (situations ICs) คือ การแสดงความไม่พอใจต่อข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหา เช่น เงิน เวลา การเรียน อากาศ เป็นต้น

ออสเทนและเวินแบช (Olshtain and Weinbach, 1987 อ้างถึงในรุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549: 27) ศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาฮีบรูจากชาวอิสราเอลที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา



มหาวิทยาลัย จำนวน 35 คน ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1. ไม่ถึงกับต่อว่า 2. แสดงออกให้รู้ว่ารำคาญหรือไม่พอใจ 3. แสดงความไม่พอใจอย่างชัดเจน 4. กล่าวหาและตักเตือน 5. คุณความกลับทันที นอกจากนี้ ออสเทนและเวนแบช ได้อธิบายว่า วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจเกิดขึ้นเมื่อผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจ หรือตำหนิผู้ฟัง โดยเป็นการกล่าวถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วผู้พูดไม่ชอบ การแสดงความไม่พอใจ (complaints) มักกระทำต่อผู้ฟังโดยตรง สอดคล้องกับ คลิน (Clyne, 1994) ที่ได้นิยามการแสดงความไม่พอใจว่า (complaints) เป็นวัจนกรรมที่แสดงถึงความผิดหวังหรือความไม่พอใจ และมีเจตนาให้ผู้ฟังรู้ตัวเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการกระทำที่ไม่เหมาะสมนั้น ขณะที่การบ่น (whines) คลิน ให้ความหมายว่า เป็นการกล่าวถ้อยคำยาว ๆ หรือการกล่าวซ้ำ ๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ ผู้ฟังอาจไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการกระทำที่ทำให้ผู้พูดไม่พอใจ

(Whines) - is a long or repeated expression of discontent not necessarily intended to change or improve the unsatisfactory situation (Clyne, 1994: 49)

นอกจากวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาต่างประเทศ ยังมีผู้ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย ได้แก่ งานวิจัยของรุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549) ศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใน 8 สถานการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมากกว่าทำเฉย ๆ หรือทำอย่างอื่น และกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรง กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงพบจำนวน 7 กลวิธี เช่น การบริภาษผู้ฟัง การบอกความผิดของผู้ฟัง และการข่มขู่ผู้ฟัง ส่วนกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมจำแนกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) แบบอ้อมที่พูดต่อหน้าผู้ฟัง เช่น การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว การกล่าวเตือนผู้ฟัง และการเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด และ 2) แบบอ้อมที่ไม่พูดต่อหน้าผู้ฟัง เช่น การกล่าวโดยไม่เจาะจง การนิินหาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลัง และการระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่น นอกจากนี้รุ่งอรุณได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจกับความสนิทสนมของคู่สนทนา ผลการวิจัยพบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก กลุ่มตัวอย่างมักแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมากขึ้น ขณะที่ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมีอัตราส่วนเท่า ๆ กัน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมักจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและใช้คำหยาบกับ

เพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท เพราะผู้พูดคิดว่าเพื่อนจะไม่โกรธ แต่กับเพื่อนที่ไม่สนิทผู้พูดเกรงว่าอาจจะโกรธหรือทำร้ายผู้พูดกลับจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมและสุภาพมากกว่า นอกจากรุ่งอรุณ ใจซื่อ (2549) ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมแสดงความไม่พอใจ ได้แก่ วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ (2547) สุธาสิณี พลอยขาว (2551) วลัยพร อ่อนน้อมดี (2556) วิฑูรย์ เมตตาจิตร (2557) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สุธาสิณี พลอยขาว (2551) ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาของเว็บไซต์ 2 กลุ่ม กลุ่มละ 100 ข้อความ รวม 200 ข้อความ ผลการศึกษาแตกต่างจากงานวิจัยรุ่งอรุณบางส่วน กล่าวคือ ไม่ปรากฏการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบอ้อมในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต สุธาสิณีอธิบายว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและปริบททางธุรกิจ ส่งผลให้ผู้ส่งสารกล่าวแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรง เช่น การบอกความรู้สึกทางลบ การบริภาษ การข่มขู่ การกล่าวตัดสัมพันธ์ การกล่าวแข่ง และการกล่าวทำทนาย นอกจากนี้หากเป็นข้อความที่มีถ้อยคำการแสดงความไม่พอใจน้อย ผู้ส่งสารจะใช้กลวิธีการบริภาษอย่างตรงไปตรงมา แต่กรณีที่มีถ้อยคำการแสดงความไม่พอใจมากขึ้นจะปรากฏการใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกัน โดยเน้นที่กลวิธีการบอกความผิด การกล่าวประจาน และการบริภาษการให้บริการ

วลัยพร อ่อนน้อมดี (2556) ศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาอังกฤษของชาวตะวันออกกลางและผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มละ 50 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า ชาวตะวันออกกลางมีกลวิธีการแสดงความไม่พอใจที่สำคัญ ได้แก่ 1. การต่อว่า 2. การขอบคุณ และ 3. การว่ากล่าวและการสั่ง ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่มีกลวิธีการแสดงความไม่พอใจที่สำคัญ ได้แก่ 1. การสั่ง 2. การต่อว่า 3. การขอบคุณ 4. การว่ากล่าวและการทักทาย และ 5. การถาม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าชาวตะวันออกกลางมีการใช้ภาษาที่แสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมามากกว่าผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยพบว่า วัจนกรรมการบริภาษและวัจนกรรมการตำหนิก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจ โดยมีผู้ศึกษาวัจนกรรมดังกล่าว ได้แก่ วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ (2547) ศึกษาวัจนกรรมการบริภาษในภาษาไทย ในการศึกษา วิสันต์ใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในนวนิยายและบทสนทนาในชีวิตจริง ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริภาษใช้กลวิธี 3 กลวิธีในการบริภาษ ได้แก่ 1. การบริภาษแบบตรงไปตรงมา 2. กลวิธีการบริภาษแบบอ้อม และ 3. กลวิธี

เสริมการบริภาษ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ถ้อยคำบริภาษสะท้อนให้เห็นค่านิยมบางประการในสังคมไทย เช่น การไม่เคารพเชื่อฟังผู้อาวุโส การว่าร้ายผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ การมีสติปัญญาน้อยหรือผิวคล้ำถือว่าด้อยในสังคมไทย ผลการวิจัยของวิฑูรย์ เมตตาจิตร (2557) ที่ศึกษาวิจัยกรรมการตำหนินักเรียนของครูในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องกลวิธีการบริภาษในภาษาไทย กล่าวคือ ถ้อยคำที่ครูใช้ตำหนินักเรียนประกอบด้วย 1. กลวิธีแบบตรง เช่น การบอกให้ปฏิบัติ การกระตุ้นในรูปแบบการถาม การบอกความผิด 2. กลวิธีแบบอ้อม เช่น การถาม การบอกข้อมูลบางอย่าง และการใช้ถ้อยคำเชิงบวก และ 3. กลวิธีการเสริมตามลำดับ เช่น การใช้คำว่านักเรียน การใช้คำอุทาน

การทบทวนเรื่องวิจัยกรรมการแสดงความไม่พอใจอาจเป็นประโยชน์ในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เนื่องจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจยกตัวอย่างการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารที่ประทับใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ให้ผู้วิจัยทราบ การทบทวนเรื่องวิจัยกรรมการแสดงความไม่พอใจจะทำให้ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการตัดสินใจว่า ถ้อยคำที่ผู้โดยสารกล่าวนั้นเป็นการแสดงความไม่พอใจหรือไม่ และน้ำหนักของการแสดงความไม่พอใจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาส่วนนี้อาจเป็นประโยชน์ในการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

### 2.2.1.2 วิจัยกรรมการขอโทษ

การศึกษาการแสดงวิจัยกรรมการขอโทษของคนไทยเท่าที่ผู้วิจัยสำรวจ พบงานวิจัยของ พัทธนิ มาลารักษ์ (2536, อ้างถึงในทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2541: 2, 22) ศึกษาการใช้ภาษาสุภาพในการขอโทษในภาษาไทย ด้วยวิธีสังเกตจากสถานการณ์จริง และเก็บข้อมูลวิจัยกรรมการขอโทษที่พบในรายการโทรทัศน์ประเภทละครและทอล์กโชว์ พบการแสดงวิจัยกรรมการขอโทษทั้งสิ้น 10 กลวิธี ได้แก่ 1. การแสดงการขอโทษ 2. การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด 3. การชี้แจงเรื่องราวที่กระทำผิด 4. การตำหนิตนเอง 5. การให้สัญญาว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก 6. การขอข้อมูลจากผู้ฟัง 7. การพยายามแสดงว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของตนเอง 8. การแสดงความเสียใจ 9. การไม่ขอโทษโดยตรงเพียงแต่แสดงเจตนาในการขอโทษ และ 10. การขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้ งานวิจัยของ พัทธนิมุ่งศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาสุภาพในการขอโทษ และการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้ มิได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการใช้กลวิธีดังกล่าว แตกต่างจากงานของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) และ

จิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (2544) ที่ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อกลวิธีการแสดงวจนกรรมการขอโทษ ทศนีย์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษและน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น ขณะที่จิรรัตน์มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษและสถานภาพทางสังคมของผู้พูดเป็นหลัก และยังศึกษาน้ำหนักความผิดเป็นปัจจัยประกอบ

ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) ตั้งข้อสังเกตว่าในสถานการณ์การกระทำความผิดที่พบในสังคมไทย เมื่อผู้พูดต้องการแสดงว่าตนรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้พูดไม่จำเป็นต้องพูดคำว่า “ขอโทษ” ตรง ๆ แต่อาจพูดว่า “ผมนี่แย่จริง ๆ” หรือ “เสียใจจริง ๆ ครับ” เพื่อแสดงว่าผู้พูดกำลังขอโทษ และสถานการณ์ความผิดที่แตกต่างกัน กลวิธีการขอโทษที่ผู้พูดใช้ย่อมแตกต่างกันด้วย โดยกลวิธีการขอโทษปรากฏได้ ดังนี้ 1. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เช่น การกล่าวคำขอโทษ การตำหนิตนเอง การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำความผิด 2. การยอมรับผิด 3. การกล่าวแก้ตัว 4. การเสนอขอชดใช้ 5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า น้ำหนักความผิดไม่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ อย่างไรก็ตาม ทศนีย์พบข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ ปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1. ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง 2. สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด และ 3. อัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด อาจมีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยเรื่องนี้มีประโยชน์กับการวิเคราะห์ เนื่องจากกลวิธีทางภาษาสำคัญที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ปรากฏในโครงการวิจัยนาร่องคือ การขอโทษ

จิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (2544) ศึกษาการขอโทษในภาษาไทยคล้ายคลึงกับทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) แต่แตกต่างตรงที่ จิรรัตน์ เพิ่มปัจจัยในการศึกษา คือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูด และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันกับน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยมี 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ได้แก่ ครู หัวหน้า และพระภิกษุ และกลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ได้แก่ นักเรียน ลูกน้อง และฆราวาส ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่ากล่าวขอโทษมากกว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า และเมื่อเป็นความผิดที่มีน้ำหนักมากผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะยิ่งกล่าวขอโทษมากขึ้น ดังนั้นน้ำหนักความผิดจึงมีความสัมพันธ์กับร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน กล่าวคือเมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ทั้งสองกลุ่มจะใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษและการเสนอชดใช้น้อยลง แต่จะใช้กลวิธีการยอมรับผิด

และการแสดงความใส่ใจผู้ฟังมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้จะเป็นความผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าก็คำนึงถึงหน้าของตนมากกว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า เห็นได้จากผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจะใช้กลวิธีการกล่าวแก้ตัวมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้น้อยลง งานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า สถานภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกล่าวขอโทษของคนไทยมากกว่าน้ำหนักความผิด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยกับผู้โดยสารย่อมมีสถานภาพที่แตกต่างกัน ผู้โดยสารย่อมมีสถานภาพสูงกว่าเนื่องจากเป็นลูกค้า พนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จึงอาจแสดงกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหลากหลายกลวิธีเพื่อให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง เช่นเดียวกับงานวิจัยของจิริรัตน์ ที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าแสดงการขอโทษมากกว่า นอกจากนี้จิริรัตน์ยังไม่ใช้กลวิธีความสุภาพเป็นกรอบในการวิเคราะห์เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ งานของจิริรัตน์จึงสามารถเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้วิจัยได้

นอกจากวัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทย ยังมีผู้ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษในภาษาต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เท่านั้น ได้แก่ งานวิจัยของ โฮล์มส์ (Holmes, 1990) ที่ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ โดยสังเกตจากการใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีแสดงวัฒนธรรมขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ มี 4 กลวิธีใหญ่ ๆ ได้แก่ ก.) การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เช่น I apologize. I'm sorry. I'm afraid. Forgive me. ข.) การอธิบายเหตุผลหรือการกล่าวแก้ตัว เช่น We're both new to this. ค.) การยอมรับผิด เช่น It was my fault. You're right. You deserve an apology. We'll replace it for you. I'll bring you another. และ ค.) การสัญญาว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก เช่น I promise it won't happen again. การศึกษาวิธีการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ของโฮล์มส์สามารถเป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย กล่าวคือ การตอบการแสดงความไม่พอใจ อาจมีกลวิธีการขอโทษที่หลายกลวิธีดังงานวิจัยข้างต้น เช่น การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” การเสนอขอชดเชย การยอมรับความผิด

นอกจากงานวิจัยของโฮล์มส์ ยังมีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมการขอโทษของคนต่างวัฒนธรรม ได้แก่ งานวิจัยของบลูม-กุลกาและโอลชเตน (Blum – Kulka and Olshtain, 1984) ที่ศึกษาการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของชาวอเมริกันและชาวอิสราเอล และพบว่าในสถานการณ์ความผิดเดียวกัน คนทั้งสองวัฒนธรรมเลือกแสดงวัฒนธรรมการขอโทษที่ต่างกัน เนื่องจากการ

รับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์ในแต่ละสังคมแตกต่างกัน เช่น สถานการณ์การมาประชุมสายจะเป็นเรื่องที่รุนแรงสำหรับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน จึงแสดงวัจนกรรมการขอโทษมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอิสราเอล

เบอร์กแมนและแคสเปอร์ (Bergman and Kasper, 1991) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิดในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของคนอเมริกันกับคนไทย ปัจจัยที่นำมาศึกษา ได้แก่ สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง น้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น ความรู้สึกจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหายของผู้กระทำความผิด และโอกาสที่จะได้รับการอภัย โดยใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษ และสร้างสถานการณ์สมมติ 20 สถานการณ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนอเมริกันจากมหาวิทยาลัยฮาวาย และคนไทยจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองต่างก็เห็นความสำคัญของการขอโทษ แต่ทั้งคนอเมริกันและคนไทยรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิดต่างกัน

ตัวอย่างเช่น ในแง่ความรุนแรงของความผิด คนอเมริกันจะเห็นว่าการทำงานกาแพทกรดหนังสือที่ยืมไปและการขโมยพระพุทธรูปเป็นความผิดที่ไม่รุนแรง ในขณะที่การทำลายชื่อเสียง และการทุจริตในการสอบถือเป็นความผิดที่ไม่น่าให้อภัย แต่คนไทยเห็นว่าทุก ๆ สถานการณ์ของการกระทำความผิดที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นความผิดที่ไม่รุนแรงควรจะให้ให้อภัยทั้งสิ้น เบอร์กแมนและแคสเปอร์พบว่า กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มี 6 กลวิธี ได้แก่ 1. การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ตรง ๆ 2. การกล่าวคำว่า “จริง ๆ” หรือ “มาก ๆ” เพิ่มเติมจากคำว่าขอโทษ เพื่อให้ดูจริงจังมากขึ้น 3. การยอมรับผิด 4. การกล่าวแก้ตัว 5. การเสนอขอใช้ความผิดที่เกิดขึ้น และ 6. การแสดงความสนใจผู้ฟัง ปัจจัยที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ เมื่อนำหนักความผิดมีค่ามากขึ้น ผู้พูดก็จะรู้สึกเสียหายมากขึ้น และรู้สึกจำเป็นต้องกล่าวขอโทษมากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษจึงเป็นไปได้ที่กลุ่มตัวอย่างคนไทยอาจตอบแบบสอบถามโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมของเจ้าของภาษามากกว่าวัฒนธรรมไทย และอาจจะแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่ไม่ใช่ของสังคมไทยจริง ๆ

การทบทวนงานวิจัยเรื่องวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ในแง่ที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่พบเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น จากงานวิจัยของเบอร์กแมนและแคสเปอร์แสดงให้เห็นว่า สถานการณ์ความผิดมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ เป็นไปได้ว่าในงานวิจัยชิ้นนี้สาเหตุของความผิดพลาดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี

การตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีขึ้นอยู่กับสาเหตุของความผิดพลาด โดยเฉพาะความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินเองจนทำให้ผู้โดยสารแสดงความไม่พอใจ

### 2.2.1.3 วรรณกรรมการปฏิเสธ

การแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ บางกรณีเกิดจากความผิดพลาดของผู้โดยสารเอง เมื่อผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจขึ้นและต้องการให้พนักงานทำตามที่ตนขอร้อง เช่น ขอให้รับผู้โดยสารขึ้นเครื่องหลังจากผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in พนักงานอาจจำเป็นต้องปฏิเสธเนื่องจากการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกฎของสายการบิน กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจจึงอาจใช้วรรณกรรมการปฏิเสธ โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวรรณกรรมการปฏิเสธ มีรายละเอียดดังนี้

ธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542) ศึกษาวิธีการแสดงวรรณกรรมการปฏิเสธของกลุ่มนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศเปรียบเทียบกับกลุ่มเจ้าของภาษา และศึกษาลักษณะของการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่พบในสถานการณ์สมมติต่าง ๆ งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาไทย จำนวน 50 คน และนักศึกษาอเมริกัน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยมีความแตกต่างจากกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาอเมริกัน คือ กลวิธีการปฏิเสธการขอร้องที่นักศึกษาไทยใช้นั้น พบ 7 กลวิธี เรียงตามความถี่ที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวขอโทษ คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น คำกล่าวแสดงความลังเล คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก คำกล่าวแนะนำ และคำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ขณะที่นักศึกษาอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธทั้งสิ้น 8 กลวิธี เรียงตามความถี่ที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวขอโทษ คำกล่าวปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก คำกล่าวแนะนำ คำกล่าวแสดงความลังเล และคำกล่าวตำหนิ จะเห็นได้ว่าคำกล่าวตำหนิไม่พบการใช้ในกลุ่มนักศึกษาไทย และคำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาเป็นข้อแตกต่างสำคัญของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม กล่าวคือ นักศึกษาอเมริกันนิยมใช้คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมามากกว่านักศึกษาไทย แสดงให้เห็นว่าแม้นักศึกษาไทยจะปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ก็มีแนวโน้มที่จะแสดงการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่า

ผลการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยในบริบทภาษาอังกฤษ พบลักษณะบางประการที่มีความคล้ายคลึงกับที่พบเมื่อนักศึกษาไทยแสดงการปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ แต่ไม่พบในกลุ่มนักศึกษาอเมริกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มาจากภาษาแม่ โดยลักษณะการถ่ายโอนที่พบ เช่น นักศึกษาไทยนิยมเพิ่มความหนักแน่นในการกล่าวขอโทษ เช่น *terribly so very really* หรือ *extremely* อาจเนื่องมาจากนักศึกษาไทยต้องการให้การกล่าวขอโทษดูมีความตั้งใจ จริงจัง และหนักแน่น เช่นเดียวกับที่พบเมื่อกกล่าวขอโทษในบริบทภาษาแม่ นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาไทยนิยมใช้คำกล่าวแสดงความลังเลในการปฏิเสธโดยใช้ *I'm afraid...* ร่วมกับการปฏิเสธ เพื่อให้การปฏิเสธดูอ่อนลง อาจสอดคล้องกับคำว่า *คง* นำหน้าการปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ แต่การใช้ *ขณะที่* ในกลุ่มนักศึกษาอเมริกันใช้คำกล่าวแสดงลังเลว่า *just pretty really* หรือ *probably*

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) ศึกษาการปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดภาษาไทย เพื่อตอบคำถามว่าสถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมมีผลต่อการปฏิเสธหรือไม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของนิสิตปริญญาตรี 110 คน แบบสอบถามประกอบด้วย 5 สถานการณ์ จำแนกเป็นการปฏิเสธอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธผู้รับใช้ซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่า การปฏิเสธเพื่อนสนิท การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน และการปฏิเสธบุคคลแปลกหน้า

ผลการศึกษาพบว่า ในการปฏิเสธการขอร้องจากอาจารย์นั้น ผู้พูดไม่นิยมตอบปฏิเสธโดยสิ้นเชิงแต่นิยมกล่าวเลื่อนความช่วยเหลือไปเวลาอื่นมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นการตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงโดยไม่มีการเลื่อนที่จะให้ความช่วยเหลือแต่อย่างใด กลวิธีการปฏิเสธที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้มากที่สุด คือ การขอโทษ และการให้เหตุผลเป็นกลวิธีรองลงมา ในกรณีที่นิสิตปฏิเสธอาจารย์ไม่พบการใช้กลวิธีอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำว่า “ไม่” ส่วนการปฏิเสธการขอร้องของสาวใช้นั้นพบการปฏิเสธโดยสิ้นเชิงเป็นจำนวนมาก กลวิธีการปฏิเสธสาวใช้ที่ไม่พบในการปฏิเสธอาจารย์ คือ การปฏิเสธโดยใช้คำว่า “ไม่” โดยตรง การปฏิเสธโดยให้คำแนะนำ และการปฏิเสธโดยการให้การอนุญาต

การศึกษาปัจจัยความสนิทสนมพบว่า การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียนมักเป็นการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงและไม่มีการเสนอการให้ความช่วยเหลือในภายหลัง แต่ในการปฏิเสธเพื่อนสนิทพบการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงน้อย และนิยมเสนอการให้ความช่วยเหลือโดยวิธีอื่นแทน ส่วนกลวิธีที่พบในการปฏิเสธเพื่อนสนิทแต่ไม่พบในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้น ได้แก่ การขอร้องและการกล่าวตักเตือน ส่วนในการปฏิเสธคนแปลกหน้า พบการปฏิเสธโดยสิ้นเชิงแทบทุกกรณีและไม่พบการเสนอทางเลือกอื่น สำหรับ



กลวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การกล่าวขอโทษตามด้วยการให้เหตุผล โดยที่เหตุผลมักจะเป็นเหตุผลที่ปฏิเสธเพื่อประโยชน์ของผู้ฟังเอง

งานของณัฐพรแสดงให้เห็นว่า สถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความยากง่ายในการปฏิเสธ และการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธ อีกทั้งในการปฏิเสธผู้พูดยังมีการใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ เพื่อรักษาหน้าผู้ฟัง แต่ถ้าเป็นคนแปลกหน้านั้นพบว่ามักปรากฏการปฏิเสธอย่างสุภาพมากกว่าการปฏิเสธบุคคลที่สนิทสนมกันแต่ทั้งนี้อาจไม่ใช่เพื่อเป็นการรักษาหน้าผู้ฟังแต่อาจเป็นการรักษาหน้าผู้พูดเองที่ไม่ต้องการถูกมองให้เป็นผู้ไม่มีมารยาท

นอกจากงานของณัฐพร ยังมีผู้ศึกษาสถานภาพทางสังคมที่ส่งผลต่อการตอบปฏิเสธ ได้แก่ ธีรรัตน์ น้อมมนัส (2546) ที่ศึกษารูปแบบและหน้าที่ของการสื่อสารในการตอบปฏิเสธของคนไทย โดยศึกษาการเลือกใช้กลวิธีตอบปฏิเสธในแต่ละบริบท ศึกษาปัจจัยด้านเพศ ลำดับเกียรติของอาชีพ และสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนา ธีรรัตน์เก็บข้อมูลจากบทสนทนาโทรศัพท์ 2 เรื่อง และเก็บข้อมูลโดยการทำแบบสอบถาม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับเกียรติภูมิของอาชีพ 4 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ แพทย์ ข้าราชการระดับกลาง พนักงานเสมียน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กลุ่มละ 20 คน แต่ละกลุ่มประกอบด้วยผู้หญิง 10 คน และผู้ชาย 10 คน รวม 80 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบที่พบมากที่สุด ได้แก่ ประโยคบอกเล่าหรือปฏิเสธ รองลงมาคือ ประโยคคำสั่งและประโยคคำถาม ส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธ สามารถจำแนกตามกลุ่มความหมายได้ 6 กลุ่ม ได้แก่ การให้เหตุผล การพูดเป็นนัย การแบ่งรับแบ่งสู้ การตอบในอนาคต การไม่ยอมรับข้อเสนอ และการหยิ่งความคิดของคู่สนทนา กลวิธีที่พบมากที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคำตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา งานวิจัยของณัฐพรและธีรรัตน์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนาเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลกระทบต่อการแสดงวจนกรรมาการปฏิเสธมากที่สุด

#### 2.2.1.4 วจนกรรมาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปาริตา สุขประเสริฐ (2552) ศึกษากลวิธีและโครงสร้างปริจเฉทของการให้คำแนะนำภาษาไทยในบริบทที่มีการขอคำแนะนำและในบริบทที่ไม่มีการขอคำแนะนำ โดยรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ รวบรวมจากรายการวิทยุที่มีวัตถุประสงค์ของรายการเพื่อให้ผู้ที่กำลังประสบปัญหา

โทรศัพท์เข้ามาขอคำแนะนำ ส่วนในบริบทที่ไม่มีการขอคำแนะนำรวบรวมจากการสนทนาระหว่างเพื่อนในชีวิตประจำวัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้คำแนะนำใช้กลวิธีแบบตรงและแบบอ้อมทั้งในบริบทที่มีการขอคำแนะนำและไม่มีการขอคำแนะนำ แต่จะใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่าแบบตรง กลวิธีแบบตรงที่พบได้แก่ การใช้ประโยคคำสั่ง พบการใช้รูปคำกริยาหลักในรูปประโยคคำสั่ง ได้แก่ คำว่า *ดู* และ *ตัดสินใจ* และการใช้ประโยคที่มีกริยาแสดงวจนกรรม เช่น *แนะนำ* *ฉันแนะนำว่า* การใช้ประโยคที่มีกริยาแสดงวจนกรรมแนะนำนี้จะทำให้ผู้พูดมีความน่าเชื่อถือ และคำแนะนำที่ให้นั้นจะดูค่อนข้างเป็นทางการและเป็นเชิงบังคับ ส่วนกลวิธีแบบอ้อมที่พบได้แก่ การใช้ประโยคที่มีกริยาช่วย *ต้อง* *ไม่ต้อง* *ควร* *ไม่ควร* และ *ลอง* นอกจากนี้ยังมีการใช้ประโยคแสดงเงื่อนไข ได้แก่ คำว่า *ถ้าฉันเป็นคุณ...* และ *ถ้า...ต้อง* เช่น *ถ้าเราอยากจะทำกับคนที่มือดีเราต้องยอมรับอดีตเค้าให้ได้* การใช้ประโยคคำถาม เช่น คำว่า *ทำไม* *ทำไม* และ *ทำไม* และการใช้กลวิธีความสุภาพแบบไม่ตรงประเด็น (off record) ตามทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) เป็นกลวิธีความสุภาพเพื่อลดการคุกคามหน้าของผู้สนทนาทั้งผู้พูดและผู้ฟัง กลวิธีนี้ผู้พูดจะไม่สื่อเจตนาอย่างชัดเจนว่ากำลังทำอะไร ผู้ฟังต้องตีความด้วยตนเองว่าผู้พูดต้องการสื่ออะไร เช่น *เวลาเหลือน้อยแล้วครับ*

การตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในกรณีสถานการณ์ความผิดพลาดที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจไม่สามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ จึงต้องใช้กลวิธีการแนะนำเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ

วีรนาถ เตชะวิบูลย์วงศ์ (2555) ศึกษาการตอบการตำหนิในบทภาพยนตร์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วีรนาถเลือกกลุ่มตัวอย่างคือภาพยนตร์โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากนั้นรวบรวมบทสนทนาการตำหนิทั้งหมดที่ปรากฏ ถ่ายถอดข้อมูลการสนทนาและศึกษาการใช้ภาษาในการตอบคำตำหนิ โครงสร้างการเป็นไปตามคาด รวมทั้งเปรียบเทียบกลวิธีการตอบการตำหนิในภาพยนตร์ภาษาไทยกับภาพยนตร์ภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัยพบกลวิธีการตอบคำตำหนิในภาษาไทยที่คล้ายคลึงกับภาษาอังกฤษ 8 กลวิธี ได้แก่ กล่าวตำหนิกลับ การใช้ข้ออ้าง การกล่าวเรื่องอื่น การเสนอแนะ การไม่เห็นด้วย การเห็นตาม การขอโทษ และการล้อเลียน ส่วนกลวิธีการตอบการตำหนิที่พบในภาษาอังกฤษแต่ไม่พบในภาษาไทย คือ การประชด กลวิธีการตอบการตำหนิในภาษาไทยที่พบมากที่สุด คือ กลวิธีการกล่าวตำหนิกลับ รองลงมาคือกลวิธีการใช้ข้ออ้าง ขณะที่ในภาษาอังกฤษพบกลวิธีการใช้ข้ออ้างมากที่สุด และรองลงมา

คือ การกล่าวคำทบทวนกลับ ผลการศึกษาที่น่าสนใจคือ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษพบการไม่ยอมรับการตำหนิมากกว่าการยอมรับการตำหนิ วีรนาถอธิบายว่า คนไทยตอบการตำหนิโดยนิยมพูดอ้อมหรือเลี่ยงมากกว่าคนอเมริกัน บทบาททางสังคมและวัฒนธรรมส่งผลต่อการเลือกคำตอบตามคาดและคำตอบที่ไม่คาดไว้ กลวิธีที่ใช้ในการตอบการตำหนิเป็นไปตามวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา

งานวิจัยข้างต้นแม้จะศึกษาการตอบการตำหนิซึ่งเปรียบเสมือนการแสดงความรู้สึกไม่พอใจ แต่ก็มี ความแตกต่างจากเรื่องที่ถูกวิจัยสนใจศึกษา กล่าวคือ งานของวีรนาถวิเคราะห์ภาษาจากบทสนทนาการตำหนิในภาพยนตร์เพื่อเปรียบเทียบการตอบการตำหนิในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ คู่สนทนาในภาพยนตร์อาจมีสถานภาพเท่าเทียมกัน เช่น เพื่อนกับเพื่อน ทำให้ผู้ตอบไม่จำเป็นต้องคำนึงว่าคู่สนทนา จะเกิดการตำหนิมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้จึงเป็นกลวิธีการตอบการตำหนิในกรณีทั่ว ๆ ไปหรือภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน จะเห็นได้ว่า กลวิธีการตอบการตำหนิที่พบน้อยที่สุดในภาพยนตร์ภาษาไทย คือ กลวิธีการขอโทษ ต่างจากงานวิจัยนี้ที่ศึกษากลวิธีการตอบของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจึงอาจต้องคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นอันดับแรก โดยใช้กลวิธีการขอโทษ

## 2.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับภาษาในธุรกิจ

อรองค์ ชากร (Chakorn, 2006) ศึกษาการวัดความรู้สึกและกลวิธีในการเชิญชวนในจดหมายขอรับรองภาษาอังกฤษภายใต้บริบททางธุรกิจไทย ในลักษณะการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม การศึกษานี้เน้นการเปรียบเทียบระหว่างการขอรับรองโดยผู้ที่พูดภาษาไทยและผู้ที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ข้อมูลจะรวบรวมจากจดหมาย 80 ฉบับ จำแนกเป็นจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาไทย 38 ฉบับ และผู้พูดภาษาอังกฤษ 42 ฉบับ

ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมมีผลต่อความรู้สึก ความรู้สึกของคนไทยมีความสัมพันธ์กับความเกรงใจ ผลจากวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความเกรงใจในการทำให้ผู้อื่นลำบากใจ หรือการก้าวล้ำเข้าไปในส่วนของผู้อื่นมีผลต่อความรู้สึก ความรู้สึก กล่าวคือ ส่งผลให้ปรากฏความรู้สึกด้านลบเด่นกว่าความรู้สึกด้านบวก นอกจากนี้ยังพบว่าในการขอรับรองของผู้พูดภาษาไทยจะปรากฏการขอรับรองในส่วนท้ายของจดหมายมากกว่าที่จะปรากฏตั้งแต่ส่วนเริ่มต้นของจดหมาย เหมือนกับจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในรายละเอียดพบว่าจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาไทยจะเกริ่นนำยาวและใช้การขอรับรองโดยอ้อมมากกว่า ส่วนความรู้สึกด้านลบที่พบมีความหลากหลายมากกว่าจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาอังกฤษ โดยความรู้สึกด้านลบที่พบ

ได้แก่ การกลบเกลื่อน (Hedging) การให้การยกย่อง (Deference) การลบตัวเองออก (Self-effacement) และการให้เกียรติ (Respect) ส่วนกลวิธีความสุภาพด้านบวกพบเพียงกลวิธีเดียว คือ การเสนอ (offer) สำหรับผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่พบว่า จะปรากฏการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาตั้งแต่เริ่มต้นจดหมาย และกลวิธีที่นำมาใช้ส่วนใหญ่คือการแสดงการสำนึกในบุญคุณ

ปณินดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) ศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ งานวิจัยนี้อาศัยแนวคิดความสุภาพของ บราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) ลีช (1983) และบลุม-กุลกา (1984, 1992) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว เช่น อำนาจ ระยะห่างทางสังคม ภาระหน้าที่ และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจากจดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ภายในองค์กรธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏความแตกต่างบางประการ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการขอร้องจำแนกได้เป็น 6 กลวิธี ได้แก่ 1. การยกย่อง 2. การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจโดยการชม 3. การขอโทษและการขอบคุณ 4. การให้เหตุผลในการเสนอทางเลือก 5. การแสดงความหวัง และ 6. การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏเพียง 5 กลวิธี โดยไม่ปรากฏกลวิธีการเสนอทางเลือก

ผลการวิจัยของปณินดาแสดงให้เห็นว่า การคำนึงถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นส่วนสำคัญทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ เนื่องจากผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกองค์กรทางธุรกิจให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นประเด็นต่องานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเลือกศึกษาสถานการณ์ความผิดที่มาจากสายการบิน และความผิดที่มาจากสาเหตุอื่น หากเป็นไปตามงานวิจัยของปณินดา พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่หลายกลวิธี เนื่องจากต้องคำนึงถึงทั้งผลประโยชน์ทางธุรกิจและความพึงพอใจของลูกค้า

นอกจากความสุภาพในการขอร้องและปฏิเสธยังมีผู้ศึกษาการขอโทษในสถานการณ์ทางธุรกิจอีกด้วย ได้แก่ จักริน จุลพรหม (2554) ศึกษาความสุภาพและรูปแบบการขอโทษในสถานการณ์เชิงธุรกิจของไทย โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรภาคธุรกิจ 15 คน และนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 120 คน ประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่องนี้คือ กลวิธีการขอโทษและรูปแบบการขอโทษ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนำร่องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ อาจเป็นเพราะเป็นการศึกษาภาษาธุรกิจ

เช่นเดียวกัน โดยผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการขอโทษมี 9 กลวิธี คือ กล่าวคำขอโทษ ชี้แจง รับผิดชอบ โทษตนเอง แก้ปัญหา ช่วยเหลือ สอบถามความเสียหาย ยื่นข้อเสนอให้ และการให้สัญญา

นอกจากนี้จักรินยังได้ศึกษารูปแบบการขอโทษ รูปแบบการขอโทษในงานวิจัยของจักริน หมายถึง การปรากฏของกลวิธีการขอโทษในรูปแบบต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่ามี 4 รูปแบบ คือ รูปแบบการขอโทษแบบ 1 กลวิธี เช่น การกล่าวคำขอโทษ การโทษตนเอง ที่ปรากฏเพียงกลวิธีเดียว รูปแบบการขอโทษแบบ 2 กลวิธี เช่น การชี้แจงปรากฏร่วมกับการรับผิดชอบ รูปแบบการขอโทษแบบ 3 กลวิธี เช่น การชี้แจง การขอโทษ และการแก้ปัญหาปรากฏร่วมกัน และรูปแบบการขอโทษแบบมากกว่า 3 กลวิธี เช่น การกล่าวคำขอโทษ การชี้แจง การรับผิดชอบ และการกล่าวคำขอโทษปรากฏร่วมกัน

ผลการศึกษารูปแบบการขอโทษของจักรินมีความน่าสนใจ เนื่องจากกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาก็อาจมีรูปแบบกลวิธีที่ปรากฏมากกว่า 1 กลวิธีเช่นเดียวกัน และเมื่อกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาร่วมกันอาจทำให้การตอบการแสดงความไม่พอใจนั้นมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามงานของจักรินก็ยังมีข้อด้อย คือ เลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในด้านธุรกิจจริง ๆ เพียงจำนวน 15 คน ในขณะที่เลือกศึกษานักศึกษาระดับปริญญาโทเพื่อการสื่อสารจำนวน 120 คน เพื่อสำรวจทักษะทางภาษาของนักศึกษาที่จะต้องออกไปทำงานด้านธุรกิจต่อไป จึงอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นธรรมชาติ และไม่ตรงตามความเป็นจริงเพราะกลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์โดยตรงในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ศิริวัตร ไทยแท้ (2555) ได้ศึกษาการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย 4 แผนก ได้แก่ แผนกตรวจบัตรโดยสาร แผนกห้องรับรองพิเศษ แผนกห้องพัสดุโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระ นอกจากนี้ศิริวัตรยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยผลการวิจัยพบว่า กลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารใช้ในการปฏิเสธผู้โดยสาร ได้แก่ 1. การแสดงการยกย่อง 2. การให้เหตุผล 3. การขอโทษ 4. การแสดงความพยายามช่วยเหลือ 5. การแนะนำ 6. การแสดงการขอรับกวน 7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน 8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง 9. การเสนอทางเลือกอื่น 10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ 11. การเสนอขตเคย 12. การขอบคุณ 13. การกล่าวโทษบริษัท และ 14. การแสดงความรับผิดชอบ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ กล่าวคือ เมื่อต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับที่หนึ่งชั้นหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจะใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่าระดับชั้นที่หนึ่งธุรกิจและชั้นประหยัด และในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก กลุ่มตัวอย่างมักใช้กลวิธีความสุภาพที่หลากหลายกว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย

งานของศิริวัตรทำให้เห็นประเด็นที่น่าสนใจ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร อาจทำให้ผู้โดยสารที่ถูกปฏิเสธเกิดความไม่พอใจขึ้น และพนักงานจะพูดอย่างไรเพื่อให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมิได้ใช้แนวคิดความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้สัมภาษณ์เชิงลึกนอกเหนือจากการแจกแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยนี้แตกต่างจากงานของศิริวัตร



### บทที่ 3

#### กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ตามหลักของธุรกิจบริการ เป้าหมายสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากกิจกรรมหรือผลประโยชน์ (Gronroos, 2000) แต่ในสถานการณ์จริงบางครั้งพนักงานบริการที่ต้องเผชิญกับความไม่พอใจของลูกค้าอาจไม่สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจบริการได้ โดยเฉพาะในธุรกิจการบินที่มีข้อจำกัดด้านกฎระเบียบต่าง ๆ มากมาย เช่น ข้อจำกัดด้านเวลา ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย เป็นต้น (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อสันนิษฐานว่า ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารแต่ละครั้ง พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจจำเป็นต้องเลือกระหว่างการตอบผู้โดยสารอย่างสุภาพเพื่อลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร หรือเลือกการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยมาวิเคราะห์กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารว่ามีกลวิธีใดบ้าง โดยแบ่งรายละเอียดในการนำเสนอของบทนี้เป็น 6 ประเด็น ได้แก่

#### 3.1 กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

#### 3.2 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

#### 3.3 การปรากฏร่วมของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

#### 3.4 ข้อดี-ข้อด้อยของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

#### 3.5 ข้อค้ำนึ่งของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเมื่อตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

#### 3.6 ภาพรวมของผลการวิจัย

#### 3.1 กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

วัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้ หมายถึง ผลลัพธ์สองของคู่ถ้อยที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย กล่าวตอบผลลัพธ์ถ้อยคำแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ผู้วิจัยวิเคราะห์กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจโดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

1. ตัดคำตอบที่ไม่ใช่ถ้อยคำออกไป กล่าวคือ ตัดการตอบในลักษณะอธิบายขั้นตอนหรือวิธีการจัดการปัญหาที่ไม่ใช่คำพูด เนื่องจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามและตอบมาในลักษณะเป็นการอธิบายไม่ใช่ถ้อยคำ ผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบลักษณะนี้มาวิเคราะห์

2. นำคำตอบที่เป็นถ้อยคำมาวิเคราะห์ โดยการแบ่งคำตอบเป็นถ้อยคำพิจารณาจากการเว้นวรรคและเนื้อความ

3. วิเคราะห์กลวิธีโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาเนื้อความและบริบท ได้แก่ ถ้อยคำแวดล้อม และข้อมูลเพิ่มเติมที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุไว้ เช่น ควรใช้สีหน้าและน้ำเสียงอย่างไรในการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา ได้แก่ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) จำนวน 45 คน และ แผนกตรวจติดตามสัมภาระ (Lost and Found) จำนวน 45 คน<sup>11</sup> ดังที่กล่าวไปแล้วว่า บางคำตอบกลุ่มตัวอย่างตอบว่าจะทำอะไร มิได้ตอบว่าจะกล่าวถ้อยคำใดกับผู้โดยสาร เช่น *ชี้แจงเหตุผลว่าทำไมเครื่องจึงdelay อาจจะมีการชดเชยเล็กน้อย เหตุการณ์แบบนี้สายการบินมีข้อกำหนดไว้อยู่แล้ว อธิบายว่ากระเป๋าอยู่ไหน เป็นต้น* ซึ่งการตอบเช่นนี้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบเหล่านี้มาใช้ในการศึกษา ดังนั้นจากข้อมูลทั้งหมดจึงมีคำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสิ้น 1,034 ถ้อยคำ<sup>12</sup> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารด้วยถ้อยคำมีความถี่ในการปรากฏและค่าร้อยละดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร	ครั้ง	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	387	37.43 <sup>13</sup>

<sup>11</sup> เนื่องจากข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลขณะที่กลุ่มตัวอย่างกำลังปฏิบัติหน้าที่ ในบทที่ 1 ผู้วิจัยจึงตั้งเป้าหมายในการเก็บแบบสอบถามไว้ จำนวน 100 ชุด แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีจำนวน 90 ชุด

<sup>12</sup> ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยจะยึดการสะกดคำตามที่กลุ่มตัวอย่างตอบในแบบสอบถาม มิได้แก่การสะกดคำให้ถูกต้อง

<sup>13</sup> ตัวเลขที่ขีดเส้นใต้คือจำนวนรวมค่าความถี่ของกลวิธีย่อยในแต่ละกลวิธีหลัก



1.1 การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	203	19.63
1.2 การเสนอขอชดเชย	184	17.79
<b>2. การให้เหตุผล</b>	<u>235</u>	<u>22.73</u>
2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	99	9.57
2.2 การอ้างกฎสายการบิน	77	7.45
2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	28	2.71
2.4 การอ้างความปลอดภัย	16	1.55
2.5 การอ้างความเสียหาย	15	1.45
<b>3. การขอโทษ</b>	219	21.18
4. การขอร้อง	<u>58</u>	<u>5.61</u>
4.1 การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	24	2.32
4.2 การขอให้ทำตามกฎ	24	2.32
4.3 การขอให้รอดความช่วยเหลือ	10	0.97
5. การปฏิเสธ	50	4.84
6. การแนะนำ	<u>34</u>	<u>3.29</u>
6.1 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	19	1.84
6.2 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	12	1.16
6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน	3	0.29
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	31	3.00
8. การสั่ง	12	1.16
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	8	0.77
<b>รวม</b>	<b>1,034</b>	<b>100.00</b>

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเลือกใช้สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ จำนวน 387 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ

37.43 การให้เหตุผล จำนวน 235 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.73 และการขอโทษ จำนวน 219 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.18 และกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏน้อยที่สุดได้แก่ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.77 ขณะที่การสั่ง พบร้อยละ 1.16 ใกล้เคียงกับกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง ซึ่งกลวิธีทั้งหมดมีรายละเอียดดังนี้

### 3.1.1 การแสดงความรับผิดชอบ

การแสดงความรับผิดชอบในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้เพื่อแสดงว่าตนจะรับผิดชอบต่ออย่างใดอย่างหนึ่งต่อความเสียหายที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ กลวิธีนี้เป็นหัวใจสำคัญของการบริการ พนักงานบริการควรแสดงให้เห็นว่า จะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นและมีความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ (รวิวรรณ โปรรุ่งโจจน์, 2551: 146-149 Macaulay and Cook, 1993) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจได้รับการฝึกให้จัดการกับสถานการณ์ความผิดพลาดด้วยการรับผิดชอบต่อวิธีต่าง ๆ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การแสดงความรับผิดชอบต่อกลุ่มตัวอย่างใช้ ได้แก่ 1. การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ และ 2. การเสนอชดเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1.1 การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ หมายถึง การแสดงให้ผู้โดยสารเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างจะดูแลผู้โดยสารอย่างเต็มที่และจะพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหามหาผู้โดยสารอย่างดีที่สุด เช่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การลดราคาค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน และการพยายามค้นหาสัมภาระที่ผู้โดยสารลืมไว้บนเครื่องบินอีกครั้งและให้ข้อมูลการติดต่อกลับมายังสายการบิน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

- (1) เคาเตอร์เช็คอินปิดก่อนเครื่องออก 30 นาทีนะคะ แต่ทางเราจะเช็คให้คะว่าสามารถรับขึ้นเครื่องได้อีกหรือไม่ (Action ให้เห็นว่าพยายามช่วยเหลือ)
- (2) กฎของสายการบินเรา เคาเตอร์ Check-in ปิดก่อนเครื่องออก 40 นาทีนะครับ แต่จะตรวจสอบให้ว่าวิ่งไปทันไหม (ถ้าไม่ทัน) ต้องขอภัยครับ เทียบบินถัดไปเร็วที่สุดสามารถซื้อได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วครับ

(3) ขออนุญาตถาม sup<sup>14</sup> นะคะ ว่าพอจะมีเวลาทันทให้ผู้โดยสารวิ่งได้หรือเปล่า (เพื่อให้ผดส.<sup>15</sup> รู้สึกสบายใจว่าได้ช่วยเต็มที่)

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

(4) ดูจากตัวก็มีระบุไว้ นะคะ ผู้โดยสารต้องจ่ายตามธรรมเนียม นะคะ แต่ทางเราจะลดค่าธรรมเนียม ให้เป็นพิเศษ นะคะ ผู้โดยสาร

(5) ในตัวก็มีแจ้งแล้ว นะคะ ระบุว่า โหลดสัมภาระได้กี่กิโล ถ้าเกินเราต้องเก็บเงิน นะคะ แต่ผมจะลดน้ำหนักให้สัก 2-3 กก. นะคะ

(6) งั้นดิฉันจะลดน้ำหนักให้ 2-3 กิโล นะคะ เพราะในตัวแจ้งไว้แล้ว อย่างชัดเจน

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

(7) ทางสายการบินจะติดตามว่ามีเบอร์โทรติดต่อกับผู้โดยสารที่หยิบสลับหรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบว่ามีกระเป๋าใบไหนที่คาดว่าจะหยิบสลับกัน และเก็บกระเป๋าที่คาดว่าจะหยิบสลับมาเก็บไว้ที่เคาน์เตอร์ และออกแบบฟอร์มแจ้งหายกระเป๋า กับผู้โดยสาร

(ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ)

(8) ยังงั้นรบกวนผู้โดยสารกรอกใบแจ้งหาย ของลิ้มบนเครื่องก่อน นะคะ ถ้าทางเราพบของในภายหลัง จะติดต่อผู้โดยสารกลับไป ทางเราจะส่งข้อความไปทางปลายทางที่เกี่ยวข้องบินนี้ operate กลับ ให้เขาเช็คของบนเครื่องให้ผู้โดยสารอีกทีหนึ่ง นี่เบอร์โทร office เพื่อผู้โดยสารติดต่อกลับมา

(สัมภาระที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป)

(9) น้ำหนักเกิน นะคะ ตามหน้าตัวที่ผู้โดยสารมี free baggage Allowance ได้ 30 KG มีการระบุไว้ชัดเจน หากน้ำหนักเกินไม่มากก็พอจะช่วยให้ได้คะ หรือเก็บแค่บางส่วน

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

จากตัวอย่างที่ (1) - (5) พบว่า ผู้พูดเลือกใช้การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือซึ่งจัดอยู่ในกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นถึงความปรารถนาดี ความเต็มใจ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ความผิดพลาด ถึงแม้ว่าบางสถานการณ์จะไม่สามารถปฏิบัติตามที่กล่าวได้ การใช้กลวิธีนี้ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีต่อความพยายามของผู้พูดจนอาจทำให้ผู้โดยสารลดความไม่พอใจลงได้ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการ

<sup>14</sup> sup ย่อมาจาก supervisor หมายถึง หัวหน้า

<sup>15</sup> ผดส. ย่อมาจาก ผู้โดยสาร

สัมภาษณ์เชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “ผู้โดยสารก็พอใจเพราะว่าสายการบินเราไม่ได้ทิ้งเขา ผู้โดยสารเล่าว่าก่อนหน้านี้นี้เคยเดินทางกับสายการบินอื่นแล้วทิ้งผู้โดยสาร ไม่รับผิดชอบ” และ “เราจะถามหัวหน้าก่อนทุกครั้ง ผู้โดยสารจะได้สบายใจว่า มีคนรับรู้เรื่องนี้ เราไม่ได้ทิ้งเขา สุดท้ายถ้าเขาถามซื้อหัวหน้าที่ต้องบอกไป”

กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การเสนอความช่วยเหลือบางส่วน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เช่น ในตัวอย่างที่ (3) ผู้พูดเลือกใช้การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจว่าจะสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารให้ขึ้นเครื่องบินได้ทันเวลาหรือไม่ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in ซึ่งในตัวอย่างที่ (3) ผู้พูดยังให้ข้อมูลด้วยว่าที่ใช้กลวิธีนี้ก็เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกสบายใจว่าได้ช่วยเต็มที่ ผู้วิจัยสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้การแสดงความพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยการขอปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจมักจะเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย และพบไม่มากในข้อมูลคำตอบ

ตัวอย่างที่ (4) - (6) ผู้พูดใช้การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือผู้โดยสารโดยการลดค่าธรรมเนียมน้ำหนักสัมภาระเล็กน้อย (2-3 กิโลกรัม) เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถฝากสัมภาระใต้ท้องเครื่องบินได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ขณะที่ตัวอย่างที่ (7) และ (8) เป็นเพียงการบอกขั้นตอนการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติที่สายการบินกำหนด ขณะที่ในตัวอย่างที่ (9) ผู้พูดพยายามหาทางออกของปัญหาด้วยการเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสาร จากข้อมูลคำตอบจึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างใช้การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ 3 ลักษณะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ได้แก่ 1) การเสนอความช่วยเหลือบางส่วน และ 2) การบอกขั้นตอนการช่วยเหลือ 3) การเสนอทางเลือก

การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือปรากฏมากในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นมิใช่จากสายการบิน เนื่องจากทางสายการบินอาจไม่จำเป็นต้องแสดงความรับผิดชอบต่อข้อเสนอชดเชยใด ๆ แก่ผู้โดยสาร แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยบางคนอาจเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารเท่าที่จะสามารถทำได้

3.1.1.2 การเสนอชดเชย หมายถึง การรับผิดชอบโดยการชดเชยความเสียหายที่ผู้โดยสารได้รับด้วยข้อเสนอต่าง ๆ ตามนโยบายที่บริษัทกำหนด เช่น การเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสาร การชดเชยค่าเสียหาย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(10) ขอโทษผู้โดยสารจริงๆ นะคะ ดิฉันขอเสนอโรงแรมให้ผู้โดยสารพักรับและฟรีค่าอาหารทุกมื้อเลยนะค่ะ แต่ถ้าผู้โดยสารอยากเดินทางวันนี้ดิฉันจะจัดให้ผู้โดยสารไปสายการบินอื่นที่เวลาใกล้เคียงกัน

(11) คุณ xxx เราได้ทำการสำรองที่นั่งเครื่องบินลำถัดไปให้เรียบร้อยแล้วนะคะ ระหว่างนี้ขอเชิญรอ และพักผ่อนที่ LOUNGE ห้องพักรับรองก่อนนะคะ ทั้งนี้ต้องขอประทานโทษที่ทำให้คุณ xxx เสียเวลารอนะคะ

(12) ขอโทษนะคะ เนื่องจากเที่ยวบินในตอนนี้ได้เต็ม เราจึงจำเป็นต้องย้ายผู้โดยสารไปเที่ยวบินถัดไป และจะอัปเดตที่นั่งของผู้โดยสารให้เป็นชั้นธุรกิจนะคะ

(13) ขอโทษผู้โดยสารจริงๆนะคะ เป็นความผิดพลาดของเราเองค่ะ แต่ไม่ต้องห่วงค่ะ ผู้โดยสารจะได้เดินทางไฟล์ทถัดไป และเรายินดีจ่ายค่าชดเชยให้ค่ะ

(สำรองที่นั่งเกิน)

(14) ขอโทษค่ะ ผดส. ชุระของคุณเวลาก็โหม่งคะ ถ้าไม่เข้าเกินไปสามารถไปเร่งความเร็ว ทำเวลาบินฟ้าได้ค่ะ ก็จะถึงเวลาเดิม แต่กรณีที่ชุระด่วนมากเรามีค่าชดเชยค่าเสียเวลาให้ค่ะ

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

(15) ขอโทษครับ ปกติกระเป๋าน่าจะตามมาใน FLT<sup>16</sup> ถัดไป เดี่ยวทางเราจะติดตามให้แน่ครับ ขอโทษด้วยครับ ถ้ายังไม่มาสายการบินจะออกใบแจ้งกระเป๋ာ Delay ให้ผู้โดยสารไป และทางสายการบินยินดีจัดส่งให้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้นครับ

(กระเป๋ามาหลังเที่ยวบิน)

(16) เราต้องขอโทษด้วยค่ะ ทางเราจะออกReportของกระเป๋ารูดให้แล้วให้ผู้โดยสารติดต่อกับทางร้านซ่อมเพื่อที่จะนำกระเป๋าไปใหม่ไปเปลี่ยนที่บ้านหรือที่ทำงานตามที่ผู้โดยสารสะดวกได้เลย หรือถ้าผู้โดยสารไม่ต้องการกระเป๋าใหม่สามารถติดต่อกับทางฝ่าย Claim เรียกร้องค่าชดเชยได้ค่ะ

(17) ขอโทษที่กระเป๋าของท่านเสียหายมาก แต่เนื่องจากการ LOAD กระเป๋าขึ้นลงเป็นจำนวนมาก และระยะทางที่กระเป๋าเดินทางมาถึงตัวท่านอาจเกิดการกระแทบกระแทกทำให้กระเป๋าเสียหายมาก ทางสายการบินจะชดใช้ค่าเสียหายให้โดยการซ่อม และให้เบอร์โทรศัพท์ร้านซ่อมกระเป๋าแก่ท่าน

(สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก)

(18) ทางผมจะเร่งติดต่อผู้โดยสารที่หิบบิดสลัไปและแจ้งให้นำมาคืน และทางเราจะดำเนินการจัดส่งต่อไปให้ยังที่พักอาศัย ขอโทษในความไม่สะดวกด้วยครับ

(ผู้โดยสารคนอื่นหิบบกระเป๋าสลั)

<sup>16</sup> FLT ย่อมาจาก flight หมายถึง เที่ยวบิน

จากตัวอย่างพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอชดเชย เพื่อเป็นการชดเชยความเสียหายที่ผู้โดยสารได้รับด้วยข้อเสนอต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจตามนโยบายที่บริษัทกำหนด จากการศึกษาพบว่าผู้พุดมีข้อเสนอชดเชย ดังนี้

1. การเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสาร ในตัวอย่างที่ (10)
2. การเพิ่มความสะดวกสบายในการเดินทาง ในตัวอย่างที่ (11) และ (12)
3. การชดใช้ค่าเสียหาย ในตัวอย่างที่ (13), (14), (16) และ (17)
4. การรับผิดชอบจัดส่งกระเป๋าให้ผู้โดยสารโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในตัวอย่างที่ (15) และ (18)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้การเสนอชดเชยที่แสดงให้เห็นว่าสายการบินสามารถทำสิ่งอื่นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้หรือชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ และสายการบินพยายามรักษาผลประโยชน์ของผู้โดยสารไว้ให้ได้มากที่สุด ย่อมทำให้ผู้โดยสารคลายความกังวลและลดความไม่พอใจลงได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า การแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอชดเชยพบมากในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน แต่การเสนอชดเชยไม่มีความหลากหลายมากนัก อาจเป็นเพราะองค์กรได้กำหนดนโยบายการรับผิดชอบไว้แล้ว ส่วนในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของผู้โดยสารอาจขึ้นอยู่กับทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่จะสามารถประเมินสถานการณ์และตัดสินใจได้ว่าบริษัทสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้มากน้อยเพียงใด ดังที่ได้อธิบายในข้อ 3.1.1.1

### 3.1.2 การให้เหตุผล

การให้เหตุผลในงานวิจัยนี้ หมายถึง การอธิบายหรือชี้แจงสาเหตุ ความจำเป็น หรือสิ่งที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดจนผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดการชี้แจงเหตุผลที่มีความเหมาะสมและเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างได้รับความร่วมมือจากผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงความสุภาพด้วย เนื่องจากแสดงให้เห็นว่าผู้พุดมีเหตุผลอันสมควรและมีความจำเป็นจริง ๆ ที่ผู้โดยสารควรจะเข้าใจ (ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549) โดยมักปรากฏรูปภาษา “เพื่อ” “เนื่องจาก” “เพราะว่า” ตามด้วยสาเหตุหรือเหตุผล จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การให้เหตุผล จำแนกได้ 5 ลักษณะ คือ 1. การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด 2. การอ้างกฎสายการบิน

3. การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4. การอ้างความปลอดภัย และ 5. การอ้างความเสียหาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด หมายถึง การชี้แจงข้อเท็จจริงที่ทำให้เกิดปัญหาจนทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ ซึ่งปัญหานั้นเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความจำเป็นของสายการบินที่ต้องจำหน่ายบัตรที่นั่งเกินเพื่อไม่ให้สายการบินขาดทุน ข้อจำกัดด้านเวลาในการลำเลียงสัมภาระทำให้กระเป๋ามาถึงผู้โดยสาร ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(19) ต้องขอภัยผู้โดยสารด้วย เนื่องจากเกิดความผิดพลาดของแผนสำรองที่นั่งที่ขายตัวเกินจากจำนวนที่นั่งจริง ทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องในเที่ยวบินนี้ได้ ทางเราจะย้ายผู้โดยสารไปในเที่ยวบินถัดไป แถม Voucher สำหรับใช้ห้องรับรองอีกด้วย แต่หากผู้โดยสารมีธุระเร่งด่วนต้องเดินทางเที่ยวบินเต็ม ทางเราจะติดต่อย้ายผู้โดยสารให้เดินทางกับสายการบินอื่นที่มีเวลาออกใกล้เคียงกัน

(20) เนื่องจากสายการบินของเราทำการขายตัวเกินเพราะธุรกิจการบินต้องลงทุนสูงค่ะ ทางฝ่ายขายจะต้องขายเกินเพื่อจะได้ไม่ขาดทุน แต่ต้องขอภัยเป็นอย่างสูงนะคะ เราจะรับผิดชอบค่ะ (พูดสุภาพ ถ้าไม่พอใจอีกเรียก Supervisor)

(สำรองที่นั่งเกิน)

(21) สาเหตุที่ไฟล์ทดีเลย์เนื่องจากมีปัญหาทางเทคนิค/สภาพอากาศ (บอกไปตามความจริง) ต้องขออภัยเป็นอย่างสูงครับ ขออนุญาตปรึกษา sup ว่าสามารถชดเชยอะไรได้บ้าง

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

(22) เราต้องขอโทษจริง ๆ ค่ะ เนื่องจากผู้โดยสารมีการต่อเครื่องจากสายการบินอื่นมาต่อการบินไทย ทำให้กระเป๋าไม่สามารถTRANSFER ได้ทันเพราะเป็นคนละอาคารกัน ทางเราจะพยายามประสานงานและจัดส่งให้ผู้โดยสารให้เร็วที่สุดค่ะ

(23) ทางสายการบินต้องขอภัยที่กระเป๋ามาช้านะคะ เนื่องจาก Flight ที่ผู้โดยสารเดินทางเกิดความล่าช้า อาจจะทำให้กระเป๋าตกค้างอยู่ที่สนามบินนั้น ก่อนอื่นขอออกเอกสารเพื่อติดตามสัมภาระก่อนนะคะ แล้วทางเราจะส่งข้อความไปที่สนามบินเพื่อให้ดำเนินการส่งมาที่เมืองไทยค่ะ

(กระเป๋ามาถึงเที่ยวบิน)

(24) ต้องขอภัยที่กระเป๋ากลับเกิดชำรุดเสียหาย อาจเนื่องมาจากการล่าเสียงสัมภาระบกพร่องหรือจำนวนสัมภาระที่มากเกินไปทำให้เกิดความเสียหาย ขอให้สายการบินทำเรื่องรายงานและจะทำการซ่อมหรือชดเชยความเสียหายให้ครับ

(สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก)

(25) เนื่องจากทางพนักงานได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการค้นหาสัมภาระที่ตกค้างอยู่บนเครื่องบินตามลำดับขั้นตอนแล้ว แต่ไม่พบสัมภาระดังกล่าว อาจเป็นเพราะมีผู้โดยสารท่านอื่นที่หวังดีนำลงมาส่งให้กับจนท.ตรงจุดอื่น ๆ จึงต้องขอเวลาตรวจสอบอย่างละเอียดและจะแจ้งผลให้ทราบต่อไป

(สัมภาระที่ลี้มไว้บนเครื่องบินหายไป)

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยกล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดจนผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ ซึ่งการให้เหตุผลบางลักษณะอาจเท่ากับเป็นการยอมรับว่าความผิดพลาดนั้นเกิดจากสายการบิน ดังตัวอย่างที่ (19) หรือให้เหตุผลว่าเป็นความจำเป็นของสายการบินในตัวอย่างที่ (20) แม้การให้เหตุผลดังกล่าวอาจทำให้ผู้โดยสารมององค์กรในภาพลบ แต่กลวิธีนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยพยายามชี้แจงข้อเท็จจริงโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังกล่าวถึงสิ่งอื่น ๆ ที่สามารถทำให้เกิดความผิดพลาดได้ เช่น สภาพภูมิอากาศ (ตัวอย่างที่ (21)) ข้อจำกัดด้านเวลาในการล่าเสียงสัมภาระ (ตัวอย่างที่ (22) และ (23)) ความผิดพลาดทางเทคนิค (ตัวอย่างที่ (24)) และความผิดพลาดของผู้โดยสารคนอื่น (ตัวอย่างที่ (25))

3.1.2.2 การอ้างกฎสายการบิน หมายถึง การชี้แจงนโยบายหรือกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดซึ่งผู้โดยสารทุกคนต้องปฏิบัติตาม เช่น การ check-in ก่อนเวลาเดินทาง 40 นาที และการนำสัมภาระฝากใต้ท้องเครื่องบินได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมคนละ 30 กิโลกรัม ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(26) ขอโทษค่ะ ผดส.มาสายเราไม่สามารถรับเช็คอินได้ เพราะตามกฎหมายต้องมาก่อนเวลาเดินทาง 40 นาทีนะคะ แต่สามารถไปซื้อตั๋วใหม่ได้ที่ห้องจำหน่ายค่ะ

(27) ขอโทษจริง ๆ ค่ะ ปรกติสายการบินจะปิด counter ก่อนเวลาออก 50 นาทีค่ะ เพราะมีการเตรียมเอกสาร safety จริง ๆ ค่ะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)



(28) เนื่องด้วยทางสายการบินอนุญาตให้ฝากสัมภาระโหลดได้ไม่เกิน 30 KG แต่ในขณะที่สัมภาระของท่านมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนด ดังนั้นจึงต้องมีค่าใช้จ่ายสำหรับส่วนเกิน ไม่เช่นนั้นเราไม่สามารถเช็คอินให้ท่านได้ในไฟล์นี้

(29) ทางสายการบินไทยอนุญาตให้ LOAD กระเป๋าได้คนละ 30 kg ถือได้คนละ 1 ชิ้น ไม่เกิน 7 kg หากเกินต้องรบกวนให้ผู้โดยสารให้ญาตินำกลับนะคะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

จากตัวอย่างที่ (26) - (29) พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้การให้เหตุผลโดยอ้างกฎระเบียบสายการบินในกรณีที่ผู้โดยสารไม่พอใจเมื่อผู้พูดไม่สามารถ check-in ให้ผู้โดยสารได้เนื่องจากผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา และกรณีที่ผู้โดยสารไม่พอใจเมื่อต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน เพื่อให้ผู้โดยสารทราบว่า ผู้พูดจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินจนทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการบางประการของผู้โดยสารได้ บรรานและเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ซึ่งให้เห็นว่า การให้เหตุผลเป็นกลวิธีความสุภาพอย่างหนึ่งในการรักษาหน้าผู้ฟัง เนื่องจากการที่ผู้พูดอ้างว่ามีเหตุผลบางอย่างหรือมีความจำเป็นบางอย่าง ทำให้ต้องกระทำสิ่งที่คุกคามหน้าผู้ฟัง เช่น ผู้พูดอาจจะไม่อยู่ในสถานะที่จะช่วยเหลือผู้ฟังได้หรือไม่มีความสามารถพอ ซึ่งการให้เหตุผลลักษณะดังกล่าวเสมือนเป็นการแนะนำโดยปกติ หากไม่มีเหตุผลจำเป็นผู้พูดจะไม่ทำเช่นนั้น ในกรณีนี้คือ กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้จึงต้องใช้การให้เหตุผลโดยอ้างกฎสายการบินเพื่อให้ผู้โดยสารยุติการแสดงความไม่พอใจ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลโดยอ้างกฎของสายการบินมากในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น โดยเฉพาะในสถานการณ์ความไม่พอใจที่เกิดจากผู้โดยสารเอง ได้แก่ สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาในเวลาจำกัด

3.1.2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การอธิบายลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อธิบายขั้นตอนการทำงานก่อนเครื่องบินจะออกเดินทาง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(30) ต้องขอประทานโทษด้วยนะคะ แต่ FLT ต้องปิด 30 นาที ก่อนเครื่องออก เครื่องต้อง Take off ตามเวลา การเปิด FLT รับผู้โดยสารต้องเคลียร์ นน. BALANCE ของเครื่องบินใหม่ทั้งหมด การเปิด

ประตูเครื่องต้องปรับความดันอากาศใหม่ ต้องแจ้งรายชื่อที่หอบังคับการบินใหม่ ไม่ใช่แค่รับเฉพาะตรงจุดเดียวค่ะ ถ้าจนท.ที่คุมเครื่องไม่สามารถรับเพิ่มได้ ก็รับผู้โดยสารไม่ได้ค่ะ เพราะความเสียหายเกิดหลายจุดและการทำขั้นตอนทุกอย่างใหม่ทั้งหมดมีผลทำให้เครื่องบิน DELAY ได้ค่ะ ขอประทานโทษด้วยนะคะ (พยายามช่วย ผดส. ไปได้ใน FLT ถัดไป)

(31) ทางสายการบินจะรับ CHK-IN ก่อนเวลาเครื่องออก 30 นาที และทางฝ่ายพิธีการบินได้เตรียมเอกสารพร้อม take off แล้ว ผดส.ท่านอื่น ๆ ก็ Boarding ครบแล้วนะคะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากการศึกษาพบว่า การให้เหตุผลโดยชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานพบมากในสถานการณ์ที่มีความผิดพลาดจากสาเหตุอื่นดังตัวอย่างที่ (30) และ (31) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และไม่พอใจที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยปฏิเสธคำขอให้รับผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างจึงอธิบายขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ผู้โดยสารเข้าใจว่า สาเหตุที่ต้องปฏิเสธความต้องการของผู้โดยสารจนผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจนั้นเป็นเพราะลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เสร็จสมบูรณ์แล้ว หากปฏิบัติตามคำขอของผู้โดยสารจะส่งผลให้เกิดความเสียหายได้

3.1.2.4 การอ้างความปลอดภัย หมายถึง การชี้แจงความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอของผู้โดยสารจนผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจว่า เป็นเพราะสายการบินคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ เช่น หากนำเครื่องบินออกเดินทางขณะเครื่องบินกำลังซ่อมอาจทำให้เกิดอันตรายได้ ผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีนี้ต่างจากการอ้างความเสียหาย (ข้อ 3.1.2.5) คือ ในกรณีการอ้างความเสียหายผู้พูดจะกล่าวถึงผลกระทบต่อสายการบินหรือผู้โดยสารคนอื่นเป็นหลัก แต่กรณีการอ้างความปลอดภัยจะเน้นเรื่องอันตรายที่จะเกิดกับตัวผู้โดยสารเอง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(32) สภาพอากาศไม่เหมาะสมที่จะทำการบินในขณะนี้ครับ หากนำเครื่องขึ้นบินจะเกิดความปลอดภัยแก่ผดส.เอาครับ

(33) ต้องขอประทานโทษท่านผู้โดยสารที่ FLIGHT ต้อง DELAY ออกไป ทำให้ท่านผู้โดยสารต้องเสียเวลา แต่ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องบินมีปัญหา และเราได้คำนึงถึงความปลอดภัยของท่านมาเป็นอันดับแรก

(34) ขอโทษค่ะ เทียวบินมาช้าเพราะสภาพอากาศไม่ดีนะคะ เพื่อความปลอดภัยต้องรอก่อนนะคะ

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

(35) ขอโทษค่ะ แต่ Baggage Service 30 kg ตอนนี้น้ำหนักเกินค่ะ ทางเราจะมีปัญหาเกี่ยวกับ weight balance และทำให้ไม่ปลอดภัยถ้าทางเราใส่น้ำหนักหลอกไปค่ะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

จากตัวอย่างที่ (32) - (34) ผู้พูดใช้กลวิธีการอ้างถึงความปลอดภัยเพื่อให้ผู้โดยสารเห็นถึงความจำเป็นที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก และตัวอย่างที่ (35) ผู้พูดใช้การอ้างความปลอดภัยเพื่อปฏิเสธการฝากสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าที่สายการบินกำหนดใต้ท้องเครื่องบินโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม การให้เหตุผลเช่นนี้อาจไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีขึ้น แต่จะทำให้ผู้โดยสารยอมรับและเข้าใจถึงความจำเป็นที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้โดยสารได้เพราะผู้โดยสารยอมคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางของตนเองมาเป็นอันดับแรก ๆ นอกเหนือจากบริการด้านอื่น ๆ

3.1.2.5 การอ้างความเสียหาย หมายถึง การกล่าวถึงผลกระทบทางลบที่สายการบินหรือผู้โดยสารคนอื่นจะได้รับหากต้องปฏิบัติตามคำขอของผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจ เช่น การเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(36) เข้าใจนะค่ะว่าคุณไม่ได้ตั้งใจ แต่ถ้ารอคุณจะมีผลกระทบต่อผู้โดยสารท่านอื่น และเสียค่าจอดเครื่องบินเกินเวลาเป็นมูลค่าหลายล้านบาท แนะนำให้ผดส.ไปจองตั๋วใหม่ไฟล์ทต่อไปค่ะ

(37) ขอประทานโทษนะค่ะ ทุกเที่ยวบินของสายการบินไทยจะปิดก่อนเวลาเครื่องออก 30 นาที ดังนั้นเราจึงไม่สามารถรับผู้โดยสารได้ค่ะ ถ้าเราเปิดรับผู้โดยสารอีกก็จะทำให้เครื่องออกล่าช้าไปอีกค่ะ

(38) ขออภัยค่ะผู้โดยสาร หากทางเราปรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องจะทำให้เครื่องเสียเวลา ผดส.ท่านอื่นจะเกิดผลกระทบไปด้วย ทางเราแนะนำให้ผดส.ซื้อตั๋วใหม่บริเวณเคาเตอร์จำหน่ายตั๋วนะค่ะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (36) - (38) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และไม่พอใจที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยไม่ยอมรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลโดยอ้างถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นว่า หากอนุญาตให้ผู้โดยสารเดินทางจะเกิด

ผลกระทบต่อผู้โดยสารคนอื่นและผลกระทบต่อสายการบิน การกล่าวถึงผลกระทบต่อส่วนรวมอาจช่วยให้ผู้โดยสารยุติการแสดงความไม่พอใจได้<sup>17</sup>

จากการศึกษาพบว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องตอบผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจอยู่นั้น การให้เหตุผลบางประการอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีและทำให้ผู้โดยสารเข้าใจถึงความจำเป็นของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยมากขึ้น โดยเฉพาะการให้เหตุผลแบบเจาะจงและการอธิบายอย่างละเอียด เช่น การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ย่อมสุภาพและอาจลดความไม่พอใจของผู้ฟังมากกว่าการให้เหตุผลแบบอ้างกฎของสายการบิน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์บางคนได้อธิบายว่า ผู้โดยสารบางคนอาจรู้สึกว่าการอ้างกฎของสายการบินเป็นเหมือนการตอบแบบนำกฎเกณฑ์มาบังคับ ดังที่แมคเคาเลย์และคูก (Macaulay and Cook, 1993) เสนอว่า ควรหลีกเลี่ยงการพูดคำว่า “มันเป็นนโยบายของบริษัท” ในการปฏิสัมพันธ์เมื่อผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งอาจจะกระทบความรู้สึกได้ของผู้รับบริการและไม่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น

### 3.1.3 การขอโทษ

การขอโทษในงานวิจัยนี้ หมายถึง การกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาขอภัยหรือแสดงความเสียใจ ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ จากมุมมองของกอฟแมน (Goffman, 1971) พบว่าการขอโทษเป็นการเยียวยาและปรับความเข้าใจระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ดังนั้นเมื่อผู้พูดใช้กลวิธีการขอโทษอาจแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นสำคัญ สอดคล้องกับลีช (Leech, 1983) ที่อธิบายว่า การขอโทษเป็นการแสดงความเสียใจที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังชุ่นเคือง ซึ่งการขอโทษอาจมีส่วนช่วยในการเยียวยาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเป็นการแก้ไขปัญหาระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยทั่วไปเมื่อมีการขอโทษ สิ่งที่ตามมาคือการกระทำบางสิ่งเพื่อชดเชยต่อผู้ฟังเพื่อเป็นการไถ่โทษ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การขอโทษเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้แก่ผู้ฟัง โดยกริยาสื่อวัจนกรรมที่พบในกลวิธีนี้ได้แก่ “ขอโทษ” “เสียใจ” “ขออภัยเป็นอย่างสูง” ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

<sup>17</sup> ในกรณีนี้ผู้โดยสารอาจยังไม่พอใจอยู่ แต่เมื่อกลุ่มตัวอย่างอ้างถึงส่วนรวมผู้โดยสารจึงต้องยุติการแสดงความไม่พอใจ

(39) ทางสายการบินต้องขอโทษผู้โดยสาร แต่ทางเราได้จัดเที่ยวบินซึ่งเวลาออกเดินทางใกล้เคียงกันไว้ กราบขอโทษอย่างสูงที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายในการเดินทางครั้งนี้

(40) วันนี้มีการขायมาเกินจำนวนแล้วผู้โดยสารมาโชว์เต็มจำนวนแล้วค่ะ ยังไงต้องขอโทษด้วยจริง ๆ นะคะ ทางสายการบินจะพยายามหาเที่ยวบินไปถึงปลายทางให้เร็วที่สุดค่ะ กรุณารอสักครู่

(สำรອງที่นั่งเกิน)

(41) ขออภัยผู้โดยสาร เนื่องจากเหตุขัดข้องทางเทคนิคทำให้ไม่สามารถนำเครื่องออกได้ กรุณารอ สักครู่จนกว่าเจ้าหน้าที่จะออกมาประกาศให้ท่านสามารถขึ้นเครื่องได้ ทางสายการบินต้องขออภัยเป็นอย่างมากสำหรับความไม่สะดวกครั้งนี้

(เที่ยวบินมาช้ากว่ากำหนด)

(42) ทางเราจะตรวจสอบให้หะคะว่าสามารถขึ้นเครื่องได้ทันหรือไม่ (ไม่ทัน) ต้องขออภัยเป็นอย่างสูงคะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา)

(43) ขอโทษที่ทำให้ไม่พอใจ แต่ตามกฎหมายแล้วน้ำหนักที่ท่านจะได้รับคือ 30 kg ตามที่ตัวกำหนดไว้แล้ว เกินจากนั้นต้องจ่ายคะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

(44) ขอโทษครับท่านผู้โดยสารที่ทำให้สัมภาระเสียหายและเสียเวลา ทางสายการบินขออภัยมา ณ ที่นี้ และจะดำเนินการดูแลสัมภาระของท่านให้ดีที่สุด

(45) ทางบริษัทต้องแสดงความเสียใจและขอโทษในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สำหรับค่าเสียหายต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้น ทางบริษัทยินดีรับผิดชอบ และจะประสานงานกับฝ่ายเรียกร้องค่าเสียหายเพื่อดำเนินการ ชดเชย และซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิมโดยเร็ว

(สัมภาระเสียหาย)

(46) ทางบริษัทต้องขอโทษในเหตุการณ์สุดวิสัยที่เกิดขึ้น ทางพนักงานจะรีบติดต่อเจ้าของสัมภาระที่ คาดว่าจะหยิบสลับกันโดยเร็วที่สุด และจะนำส่งให้ถึงที่พักต่อไป

(ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ)

(47) ทางสายการบินต้องขออภัยที่หาสัมภาระไม่เจอนะคะ บนเครื่องบินมีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก เรา ต้องให้ผู้โดยสารลงจากเครื่องให้หมดก่อนจึงจะสามารถให้พนักงานทำความสะอาดขึ้นไปสำรวจบน เครื่องได้ และช่วงเวลาก่อนหน้านั้นเราไม่สามารถทราบได้เลยว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง ต้องขออภัยจริง ๆ ค่ะ

(สัมภาระที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป)

จากตัวอย่างพบว่า ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟังเพื่อแสดงความรู้สึกผิดต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจ และพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยบางคนขอโทษมากกว่า 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง (39), (41) และ (47) นอกจากนี้ การขอโทษยังปรากฏได้ทั้งส่วนต้น ส่วนกลาง และส่วนท้ายของถ้อยคำทั้งหมดที่กลุ่มตัวอย่างใช้ตอบผู้โดยสาร เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้พูดใช้คำว่า “ทางสายการบิน” “ทางบริษัท” แทนการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 เนื่องจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเปรียบเสมือนบุคคลเดียวกับหน่วยงานหรือเป็นตัวแทนของสายการบิน ดังที่วิทยา ด่านจรัสกุล (2547) อธิบายว่า “พนักงานคือตัวกิจการ” เมื่อเกิดความผิดพลาดผู้โดยสารจะไม่นึกถึงชื่อพนักงาน แต่นึกถึงเพียงว่าพนักงานเหล่านั้นเป็นตัวแทนของสายการบินใดเท่านั้น

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยกล่าวขอโทษในสถานการณ์ความผิดพลาดทุกสถานการณ์แม้ว่าความผิดพลาดนั้นจะไม่ได้มีสาเหตุมาจากสายการบิน การขอโทษจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจบริการ เนื่องจากเป็นการแสดงว่าบุคคลหรือองค์กรนั้นมีความรับผิดชอบ ส่งผลให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ แม้ว่าการขอโทษจะเปรียบเสมือนการยอมรับข้อผิดพลาดแต่อีกแง่หนึ่งก็เป็นการกอบกู้ภาพลักษณ์ขององค์กรได้ เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องให้ความใส่ใจ หากองค์กรใดไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการขอโทษมีความสัมพันธ์กับการทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีด้วย (ปັນดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 62)

### 3.1.4 การขอร้อง

การขอร้องในงานวิจัยนี้ หมายถึง การขอให้ผู้โดยสารกระทำบางอย่าง เช่น ขอให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินหรือขอให้ผู้โดยสารทำตามความต้องการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่ทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงเจตนาขอร้อง มีลักษณะสุภาพให้เกียรติผู้โดยสารและเป็นถ้อยคำที่ไม่มีลักษณะสร้างความลำบากรบกวนให้แก่ผู้โดยสารจนเกินไป โดยมีกริยาสื่อวัจนกรรม ได้แก่ “รบกวน” “ขอรบกวน” “กรุณา” “ช่วย” “ขอ” “ขออนุญาต” เป็นต้น

ผู้วิจัยจัดให้การที่พนักงานขอให้ผู้โดยสารกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นกลวิธีการขอร้องทั้งหมด แต่จากข้อมูลพบว่า การขอร้องมีหลายลักษณะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ได้แก่ 1. การขอข้อมูลที่

จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร 2. การขอให้ทำตามกฎ และ 3. การขอให้รอความช่วยเหลือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.4.1 การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร หมายถึง การขอให้ผู้โดยสารแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่ผู้โดยสารประสบ ด้วยการยื่นเอกสารร้องเรียนตามที่สายการบินกำหนดเพื่อดำเนินขั้นตอนการรับผิดชอบต่อไป จากการศึกษาพบว่ากลวิธีนี้ปรากฏใช้โดยกลุ่มตัวอย่างในแผนกติดตามสัมภาระเท่านั้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(48) เนื่องจากเราได้รับรายงานจากสถานีที่ท่านเดินทางมาก่อนหน้านี้ว่าสัมภาระมีเวลาน้อยมากจึงไม่สามารถมาทันเครื่องได้ ขอรบกวนให้ทำเรื่องกับสายการบินก่อนครับ จากนั้นจะรีบติดตามสัมภาระมาให้ถึงโดยเร็วและจะรีบจัดส่งไปให้ นะครับ ต้องขออภัยอีกครั้งนี้นะครับ

(กระเป๋ามาหลังเที่ยวบิน)

(49) รบกวนกรอรายละเอียดของทีลีมกับเบอร์ติดต่อไว้ด้วยครับ กรณีเจอสิ่งของภายหลังจะรีบติดต่อผู้โดยสารกลับ

(50) ขอโทษค่ะที่ทางพนักงานหาของไม่พบ แต่อาจเป็นเพราะมีผู้โดยสารท่านอื่นหยิบไป ขอความกรุณาแจ้งรายละเอียดของสิ่งของไว้เป็นหลักฐานด้วยค่ะ เพื่อที่หากมีผู้ใดนำมาคืนหรือพบของในภายหลัง ทางบริษัทจะติดต่อกลับไปยังท่านต่อไป เพื่อให้ท่านมารับของคืนไปค่ะ

(สัมภาระที่ลีมไว้บนเครื่องบินหายไป)

จากตัวอย่างที่ (48) - (50) เป็นการขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์และจะช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสาร ซึ่งพบทั้งในสถานการณ์ความผิดพลาดที่มีสาเหตุมาจากสายการบินและสาเหตุอื่น แต่พบกลวิธีการขอร้องเช่นนี้เฉพาะในแผนกติดตามสัมภาระ เนื่องจากพนักงานแผนกนี้ต้องการข้อมูลที่จำเป็นของผู้โดยสารอันได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการชดเชยความเสียหายตามข้อกำหนดของสายการบินต่อไป

3.1.4.2 การขอให้ทำตามกฎ หมายถึง การกล่าวให้ผู้ฟังปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท มักปรากฏร่วมกับการให้เหตุผลโดยการอ้างกฎสายการบิน เนื่องจากในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน กลุ่มตัวอย่างอาจไม่สามารถช่วยเหลือหรือรับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้โดยสารได้มากนัก การขอให้

ผู้โดยสารทำตามกฎระเบียบที่สายการบินกำหนดจึงอาจเป็นกลวิธีหนึ่งที่สามารถยุติการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(51) ต้องขอภัยผู้โดยสารด้วยเนื่องจากกฎของสายการบินจะปิดรับบัตรโดยสาร 30 นาทีก่อนเวลาเครื่องออก แต่ขณะนี้เหลือเวลาเพียงแค่ 10 นาที ทางเราไม่สามารถรับท่านขึ้นเครื่องได้แล้วจริง ๆ เพราะทาง Load master ได้คำนวณระวางบรรทุกเรียบร้อยแล้ว เพื่อจะให้เครื่องออกตรงตามเวลา คะ ขอให้ท่านรอเดินทางในเที่ยวบินถัดไปนะคะ

(52) ต้องขอโทษด้วยนะครับ เครื่องบินของเราใกล้จะออกเดินทางแล้ว ประตูทางออกอยู่ไกลมาก เหลือเวลาอีก 10 นาที ไม่สามารถวิ่งไปขึ้นเครื่องได้ทันครับ กรุณาติดต่อห้องบัตรโดยสารเพื่อเปลี่ยนเที่ยวบินใหม่ครับ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

(53) ต้องขอภัยจริง ๆ นะครับผู้โดยสาร น้ำหนักของผู้โดยสารเกินมาเยอะมากเลยครับ ผู้โดยสารทุกคนที่น้ำหนักเกินต้องจ่ายค่าน้ำหนักเกินครับ กรุณาทำตามกฎของบริษัทด้วยครับ

(54) ทางสายการบินเราให้ Extra 30 kg แล้ว จากหน้าตัว 20 kg ถ้าเกินจากนี้ต้องขออนุญาตเก็บ Excess นะคะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

จากตัวอย่างที่ (51) - (54) ผู้พูดขอร้องให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามกฎของสายการบินในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้โดยสารเองและผู้พูดไม่สามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ อย่างไรก็ตามการขอร้องในลักษณะนี้มีเจตนาให้ผู้ฟังทำตามกฎสายการบินเช่นเดียวกับการสั่ง แต่การขอร้องเป็นการใช้รูปภาพที่ทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกอึดอัดหรือรู้สึกอึดอัดมากเกินไป ผู้พูดคำนึงถึงสภาพที่ผู้โดยสารเป็นลูกค้า ผู้พูดจึงต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงความรู้สึกดีต่อผู้โดยสารเมื่อต้องขอให้ผู้โดยสารกระทำบางอย่าง และผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกผู้โดยสารจึงเลือกใช้กลวิธีนี้แทนการสั่ง

3.1.4.3 การขอให้รอความช่วยเหลือ หมายถึง การกล่าวให้ผู้ฟังรองนกว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง



(55) ขอภัยผู้โดยสาร เนื่องจากเหตุขัดข้องทางเทคนิคทำให้ไม่สามารถนำเครื่องออกได้ กรุณารอ สักครู่จนกว่าเจ้าหน้าที่จะออกมาประกาศให้ท่านสามารถขึ้นเครื่องได้ ทางสายการบินต้องขอภัยเป็นอย่างมากสำหรับความไม่สะดวกครั้งนี้

(56) ขอประทานโทษจริง ๆ ค่ะ เนื่องจากเครื่องบินไฟล์ทขาเข้าดีเลย์ จึงทำให้เครื่องบินต้องดีเลย์ ผู้โดยสารช่วยใจเย็น ๆ สักครู่เดี๋ยวทางเราจะหาทางช่วยนะคะ

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

จากตัวอย่างที่ (55) และ (56) พบในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมากจนเป็นเหตุให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ สังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เที่ยวบินล่าช้าก่อนจะกล่าวขอร้องให้ผู้โดยสารรอความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้โดยสารเข้าใจและปฏิบัติตาม

จากข้อมูลคำตอบทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าการขอร้องในแต่ละกรณีไม่เหมือนกัน และกิริยาบ่งวัจนกรรมขอร้องที่พบมากที่สุดคือ การกล่าว “รบกวน” ในตัวอย่างที่ (48), (49) และ (53)

### 3.1.5 การปฏิเสธ

การปฏิเสธในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้เพื่อปฏิเสธผู้โดยสาร โดยมีคำว่า “ไม่” อยู่หน้าคำที่ปฏิเสธ มักปรากฏในกรณีที่ผู้พูดต้องคำนึงถึงนโยบายของบริษัทหรือกฎของสายการบินมากกว่าลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร เนื่องจากความผิดพลาดบางสถานการณ์เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือหากทำตามความต้องการของผู้โดยสารเพียงคนเดียวอาจทำให้เกิดผลกระทบและความเสียหายเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้พูดเลือกใช้การปฏิเสธ โดยมีกิริยาบ่งวัจนกรรมคือ “ไม่” “ไม่ได้” “ไม่ให้” “ไม่สามารถ” “ปฏิเสธ” เป็นต้น

ตัวอย่าง

(57) ทางเราต้องขอภัยท่านผู้โดยสารด้วยครับ เนื่องจากทางห้องตัวได้ขายที่นั่งเกินมา ประกอบกับท่านผู้โดยสารมาเช็คอินล่าช้าด้วย เราขอปฏิเสธที่จะรับผู้โดยสารในไฟล์ทนี้ครับ และจะให้ท่านผู้โดยสารเดินทางในไฟล์ทถัดไป โดยทางเราจะให้ท่านผู้โดยสารใช้ภัตตาการของการบินไทยได้ ในระหว่างที่คอยเรียกบอร์ดขึ้นเครื่องด้วย Voucher นี้ครับ

(สำรองที่นั่งเกิน)

(58) ไม่ได้ครับ Flight Closed 30 นาทีก่อนเครื่องออก (ขึ้นป้าย) และประตูเครื่องปิด 10 นาทีก่อนเครื่องออก เพื่อความปลอดภัย ไม่สามารถรับผู้โดยสารได้ครับ

(59) เคาเตอร์เช็คอินจะปิด 30 นาที ก่อนเวลาเครื่องออก และตอนนี้เคาเตอร์เช็คอินปิดไปแล้ว ไม่สามารถรับผู้โดยสารได้

(60) ขอประทานโทษนะคะ ทุกเที่ยวบินของสายการบินไทยจะปิดก่อนเวลาเครื่องออก 30 นาที ดังนั้นเราจึงไม่สามารถรับผู้โดยสารได้ค่ะ ถ้าเราปิดรับผู้โดยสารอีกก็จะทำให้เครื่องออกล่าช้าไปอีกค่ะ

(61) ดิฉันต้องขออภัยคุณ xxx ด้วยนะคะ เนื่องด้วยเราได้ทำการ check in ปิดก่อนเวลา FLIGHT DEPARTURE 40 นาที และ BOARDING GATE CLOSE 10 นาทีก่อนเวลา FLIGHT DEPARTURE เราจึงไม่สามารถออกบัตรที่นั่งให้คุณ xxx ได้ ต้องขออภัยด้วยนะคะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

(62) ไม่ได้จริง ๆ ค่ะ เต็มที่คือ 30Kg ที่เกินขออนุญาตเก็บนะคะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

(63) เนื่องจากทางพนักงานได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการค้นหาสัมภาระที่ตกค้าง อยู่บนเครื่อง ตามลำดับขั้นตอนแล้ว แต่ไม่พบสัมภาระดังกล่าว อาจเป็นเพราะมีผู้โดยสารท่านอื่นที่หวังดีนำลงมาส่งให้กับจนท.ตรงจุดอื่นๆ จึงต้องขอเวลาตรวจสอบอย่างละเอียดและจะแจ้งผลให้ทราบต่อไป

(สัมภาระที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป)

จากตัวอย่างพบว่า การปฏิเสธแต่ละตัวอย่างมีระดับความสุภาพไม่เท่ากัน เช่น การกล่าวปฏิเสธห้วน ๆ โดยใช้ถ้อยคำว่า “ไม่ได้” อาจไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีและอาจทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจมากขึ้น ขณะที่การกล่าวว่า “ไม่ได้จริง ๆ” ฟังดูสุภาพกว่าเพราะมีลักษณะเหมือนผู้พูดอยากช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่ แต่ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้ ซึ่งถ้อยคำนี้อาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีกว่าการกล่าวปฏิเสธโดยสิ้นเชิง และการกล่าวว่า “ไม่สามารถทำได้” แสดงให้ผู้ฟังเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธของผู้พูด ผู้วิจัยคาดว่า การใช้ถ้อยคำปฏิเสธที่แสดงว่า “อยากช่วยเหลือ แต่ไม่สามารถช่วยได้” อาจส่งผลให้ผู้โดยสารเห็นใจ เข้าใจ และปฏิบัติตามในที่สุด

การปฏิเสธมักพบในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น และความถี่ของการใช้กลวิธีนี้พบมากที่สุดที่สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in ในตัวอย่างที่ (58) - (61) เนื่องจากในสถานการณ์นี้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องปฏิบัติตามกฎของสายการบินอย่างเคร่งครัด แม้ว่ากลวิธีนี้อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจมากขึ้นแต่จากตัวอย่างที่ (58) - (63) จะสังเกตได้ว่าผู้พูดเลือกใช้การปฏิเสธร่วมกับการให้เหตุผล อาจเนื่องจากผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึก

ของผู้ฟังควบคู่กับการปฏิบัติตามกฎของสายการบิน และการใช้กลวิธีทางภาษาร่วมกันเช่นนี้อาจส่งผลให้ผู้โดยสารจำเป็นต้องยอมรับการปฏิเสธของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

นอกจากสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยยังใช้การปฏิเสธในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของสายการบิน ซึ่งจากตัวอย่างผู้วิจัยพบว่า แม้ผู้พูดจะใช้การปฏิเสธแต่เป็นการใช้เพื่อที่จะชี้แจงขั้นตอนการรับผิดชอบต่อไปเท่านั้น ดังตัวอย่างที่ (57)

### 3.1.6 การแนะนำ

การแนะนำในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้เพื่อชี้แนะแนวทางที่สามารถช่วยแก้ไขสถานการณ์ความผิดพลาดได้ กลวิธีนี้ปรากฏความถี่สูงในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น เนื่องจากเมื่อพนักงานไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอร้องของผู้โดยสารจนทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ พนักงานจึงจำเป็นต้องเสนอแนะแนวทางที่เป็นไปได้เพื่อพยายามช่วยเหลือผู้โดยสาร แต่บางกรณีการแนะนำอาจเป็นเพียงกล่าวเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิมในการเดินทางครั้งต่อไป

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้พูดใช้กริยาสื่อวัจนกรรม ได้แก่ “ขอแนะนำ” “แนะนำ” “แนะนำให้” และใช้รูปประโยคคำถามและประโยคที่มีกริยาช่วยในการแนะนำ นอกจากนี้ผู้วิจัยสังเกตว่า การแนะนำแต่ละกรณีมีลักษณะไม่เหมือนกันซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ 1. การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก 2. การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และ 3. การแนะนำเชิงสั่งสอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.6.1 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก หมายถึง การพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร กลวิธีนี้ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกินเท่านั้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(64) ถ้าท่านไม่ยอมจ่ายน้ำหนักเกินขอแนะนำว่า ท่านควรหากระเป๋าмаอีกสักใบแล้วแบ่งสัมภาระส่วนที่เกินไปไว้ในกระเป๋านั้น หัวขึ้นเครื่องแทนการโหลดลงใต้เครื่อง กระเป๋าที่ท่านจะนำขึ้นเครื่องต้องมี

น้ำหนัก 7 กก. ไม่มีของเหลว เจล สเปรย์เกิน 100 มล. และของมีคมตะคอง น้ำหนักเกินเราไม่สามารถให้  
ได้จริง ๆ ค่ะ

(65) ตามที่ผู้โดยสารซื้อตั๋วมา ในตัวได้ระบุไว้อย่างชัดเจนแล้วว่า ผู้โดยสารสามารถโหลดได้ 30 ก.ก.  
ตามกำหนด หากเกินกว่านั้นต้องจ่ายค่าน้ำหนักที่เกินตามจริง แต่ถ้าหากผู้โดยสารไม่สะดวกจ่าย  
แนะนำให้เอาสัมภาระบางส่วนออกเพื่อให้ถูกเรียกเก็บเงินน้อยลง

(66) ขอโทษด้วยนะคะ แต่สายการบินเรามีกฎโหลดฟรีจะต้องนำไป 30 k.g.เท่านั้น ผดส.เอาแบบนี้  
ไหมคะแบ่งไปถือสัก 7 กก.และทิ้งที่ไม่จำเป็น

(67) คุณ (เรียกชื่อผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและเป็นการให้เกียรติ) น้ำหนักที่เกิน  
มา ถ้าคุณ XXX จำเป็นต้องนำไปจริงและไม่สามารถ REPACK กระเป๋าเพื่อเอาน้ำหนักออกได้ คุณ  
xxx ลองติดต่อส่งกระเป๋า/สัมภาระที่เกินกับทาง CARGO ดีมั๊ยคะเพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่าด้วยค่ะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

จากตัวอย่างที่ (64) - (67) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม  
สัมภาระน้ำหนักเกิน ผู้พูดจึงใช้กลวิธีการแนะนำในลักษณะเสนอทางออกหรือช่วยแก้ไขปัญหาให้ผู้ฟัง  
ทั้งนี้ผู้วิจัยสังเกตว่าการแนะนำเช่นนี้เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้พูดมั่นใจว่าสิ่งที่แนะนำจะสามารถทำได้และไม่  
ขัดกับกฎระเบียบของสายการบิน

3.1.6.2 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ หมายถึง การเสนอให้ผู้โดยสารกระทำ  
บางอย่างตามกฎระเบียบของสายการบิน กลวิธีนี้อาจไม่ช่วยให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจ แต่ผู้พูด  
สามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(68) ขอภัยค่ะผู้โดยสาร หากทางเรารับผู้โดยสารขึ้นเครื่องจะทำให้เครื่องเสียเวลา ผดส.ท่านอื่นจะ  
เกิดผลกระทบไปด้วย ทางเราแนะนำให้ผดส.ซื้อตั๋วใหม่บริเวณเคาเตอร์จำหน่ายตั๋วนะคะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (68) การแนะนำให้ผู้ฟังไปซื้อตั๋วใหม่อาจส่งผลให้ผู้ฟังไม่พอใจมากขึ้น  
เนื่องจากผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดไม่พยายามช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้ผู้ฟัง แต่ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสาร  
มาไม่ทันเวลา check-in พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจช่วยเหลือผู้โดยสารได้  
ไม่มากหรือไม่สามารถช่วยได้ จึงจำเป็นต้องแนะนำให้ผู้ฟังซื้อบัตรโดยสารใหม่เพื่อจัดการกับปัญหา  
อย่างรวดเร็วและไม่กระทบต่อผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่กำลังรอ check-in

3.1.6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน หมายถึง การกล่าวชี้แนะผู้โดยสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิมในการเดินทางครั้งถัดไป ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(69) ขออภัย ณ ที่นี้ด้วยค่ะ ทางเราพยายามค้นหาสิ่งของ ๆ ท่านอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่พบ หากทางเราพบของ ๆ ท่านภายหลังเราจะติดต่อกลับไปตามเบอร์โทรที่ท่านให้มา แต่ด้วยปกติแล้วของสัมภาระที่นำขึ้นเครื่องผู้โดยสารควรดูแลและรับผิดชอบของนั้นด้วยตนเองและตรวจสอบทุกครั้งหลังลงจากเครื่องนะค่ะ

(สัมภาระที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป)

(70) (ทางกฎ) ครวหน้าผดส.ควรมาก่อนเวลาเดินทาง 30 นาทีนะค่ะ ครั้งนี้ไม่ทันแล้วค่ะ ทางเราปิดเช็คอินเรียบร้อยแล้วค่ะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (69) และ (70) สังเกตได้ว่าผู้พูดใช้การแนะนำเชิงสั่งสอนในสถานการณ์ที่สาเหตุของความผิดพลาดเกิดจากตัวผู้โดยสารเอง วัตถุประสงค์ในการแนะนำเช่นนี้ก็เพื่อเสนอแนะให้ผู้โดยสารระมัดระวังและป้องกันไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นอีกในการเดินทางครั้งถัดไป อย่างไรก็ตามการใช้กลวิธีนี้อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจมากขึ้น เนื่องจากผู้ที่มีอำนาจทางสังคมสูงกว่า ในงานวิจัยนี้คือ ผู้โดยสารย่อมรู้สึกเสียหน้าและไม่พอใจได้เมื่อผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้การแนะนำเชิงสั่งสอนซึ่งเป็นถ้อยคำที่แสดงอำนาจได้มากกว่า (Leech, 1983)

จากการศึกษาพบว่า ผู้พูดใช้รูปประโยคที่มีกริยาสื่อวัจนกรรมแนะนำ ในตัวอย่างที่ (64), (65) และ (68) ซึ่งมักพบในการสนทนาที่เป็นทางการหรือเป็นเรื่องสำคัญ และพบในกรณีนี้ที่ผู้พูดมีความมั่นใจว่าผู้ฟังควรปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้ฟังเอง (Jiang, 2006) นอกจากนี้ผู้พูดใช้ประโยคที่มีกริยา “แนะนำ” เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นเชิงบังคับ เนื่องจากกลวิธีนี้พบเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น เช่น สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in หรือสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดจะช่วยแก้ไขปัญหาได้คือ การแนะนำวิธีปฏิบัติให้แก่ผู้โดยสารเพื่อช่วยคลี่คลายสถานการณ์ความผิดพลาด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้การแนะนำในลักษณะเป็นประโยคคำถามที่ผู้พูดไม่ต้องการคำตอบแต่มีเจตนาแนะนำผู้ฟังให้ปฏิบัติตามเท่านั้น (jiang, 2006) การแนะนำโดยใช้รูปประโยคคำถามเปรียบเหมือนการเสนอทางเลือกอย่างหนึ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารได้มีอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารไม่รู้สึกรู้สีกเหมือนถูกบีบบังคับ สามารถตัดสินใจได้เองซึ่งเป็นไปตามหลักความสุภาพของเลคอฟ (Lakoff, 1973) การแนะนำในลักษณะนี้เป็นกลวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามและช่วยแก้ไขสถานการณ์ความไม่พอใจได้ ดังตัวอย่างที่ (66) และ (67) นอกจากการใช้รูปประโยคคำถาม ยังพบการใช้ประโยคที่มีกริยาช่วย ‘ควร’ เพื่อแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหา ดังตัวอย่างที่ (64) และกล่าวเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมอีกในการเดินทางครั้งต่อไป ดังตัวอย่างที่ (69) และ (70) สอดคล้องกับที่ปาริตา สุขประเสริฐ (2552: 35) กล่าวว่า ‘ควร’ เป็นคำกริยาช่วยบอกความบังคับที่มีระดับความจำเป็นในขั้นปานกลาง หากผู้ฟังปฏิบัติตามอาจช่วยลดปัญหาลงได้

### 3.1.7 การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล

การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวลในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้เพื่อปลอบใจให้ผู้ฟังรู้สึกคลายความกังวลและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ฟัง จากข้อมูลคำตอบพบว่าผู้พูดกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวลใน 2 ลักษณะ คือ 1. ยืนยันว่าสถานการณ์ความผิดพลาดนั้นสามารถแก้ไขได้ และ 2. กล่าวว่าเป็นเรื่องปกติที่เคยเกิดขึ้นหรือไม่ใช่กรณีร้ายแรง ดังนั้นผู้โดยสารไม่ต้องห่วงหรือไม่ต้องกังวล เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจทำให้ผู้โดยสารเกิดความกังวลจนแสดงออกมาในรูปแบบความไม่พอใจ ผู้โดยสารอาจรู้สึกดีขึ้นเมื่อผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้ผู้ฟังคลายกังวลและเสนอแนวทางการรับผิดชอบ โดยกริยาสื่อวัจนกรรมที่ปรากฏได้แก่ “ไม่ต้องห่วง” “ไม่ต้องกังวล”

ตัวอย่าง

(71) ขออภัยค่ะ เป็นความผิดพลาดของฝ่ายขายที่สำรองที่นั่งเกิน แต่ไม่ต้องห่วงค่ะ เราจะรับผิดชอบเต็มที่  
(สำรองที่นั่งเกิน)

(72) ต้องขออภัยผู้โดยสารเป็นอย่างสูงนะคะ ทางเราจะออกแบบฟอร์มแจ้งกระเป่าล่าช้าให้กับผู้โดยสาร ไม่ต้องกังวลค่ะ ได้รับกระเป่าแน่นอนค่ะ

(กระเป่ามาหลังเที่ยวบิน)

(73) ไม่ต้องกังวลนะค่ะ เดี่ยวทางเราจะออกReport ให้ท่านก่อนแล้วทางเราจะพยายามติดต่อกับผู้โดยสารที่หีบกระเป๋าผิดไปให้นำมาคืน เพราะอย่างไรกระเป๋าของอีกท่านหนึ่งก็อยู่ในมือเราแล้ว เขาต้องเอากลับมาคืนแน่นอน

(74) ท่านผู้โดยสารไม่ต้องกังวล ทางเราจะยึดกระเป๋าใบที่เหลืออยู่ไว้จนกว่าจะได้กระเป๋าของท่านคืน หากผู้โดยสารอีกท่านไม่มาคืนผู้โดยสารท่านนั้นจะไม่สามารถเดินทางได้

(ผู้โดยสารคนอื่นหีบกระเป๋าสลับ)

(75) เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นได้ค่ะ เนื่องจากเดินทางมาหลาย Port อาจจะตกหล่นช่วงต่อเครื่อง ให้ผู้โดยสารออก Report ก่อน แล้วจะดำเนินการติดตามสัมภาระให้ และจะแจ้งความคืบหน้าอีกครั้ง

(กระเป๋ามาถึงเที่ยวบิน)

(76) เหตุการณ์แบบนี้มีเกิดขึ้นได้ครับ มักเกิดขึ้นบ่อย ๆ และคนหีบผิดมักติดต่อมาเมื่อทราบทันที ถ้ามีข่าวคืบหน้าจะรีบแจ้งกลับทันทีนะครับ

(77) ปกติคนที่หีบกระเป๋าผิดจะนำกระเป๋ามาคืนภายใน 1 วัน ถ้าได้รับกระเป๋าแล้ว หรือคนที่หีบผิดติดต่อมาทางสายการบินจะรีบแจ้งผู้โดยสารทันทีครับ

(ผู้โดยสารคนอื่นหีบกระเป๋าสลับ)

จากตัวอย่างพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้รูปภาพที่สื่อเจตนาให้ผู้ฟังคลายกังวล ในตัวอย่างที่ (71) - (74) และกล่าวชี้แจงว่าเป็นเหตุการณ์ปกติ ดังตัวอย่างที่ (75) - (77) เมื่อพนักงานยืนยันว่าผู้โดยสารจะได้รับกระเป๋าสัมภาระคืนในกรณีที่สัมภาระล่าช้ากว่าเที่ยวบินและผู้โดยสารคนอื่นหีบกระเป๋าสลับทำให้ผู้โดยสารลดความกังวลและคลายความไม่พอใจลง

### 3.1.8 การสั่ง

การสั่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้เพื่อบอกให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามกฎของสายการบิน มักปรากฏร่วมกับการให้เหตุผลโดยอ้างกฎสายการบิน ซึ่งช่วย “ลดความไม่สุภาพ” ของการสั่งเพราะทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดต้องทำตามกฎ ดังที่ Fraser (1990) ชี้ให้เห็นว่า การสั่งในบางกรณีไม่ถือว่าเป็นความไม่สุภาพ หากเป็นไปตามกฎหรือข้อบังคับในสถานการณ์นั้น ๆ โดยมีรูปภาพแสดงเจตนาสั่ง ได้แก่ “ต้อง” ใช้หน้าหน้าคำกริยา ซึ่งเป็นคำที่แสดงความจำเป็นในการทำกริยา (นววรรณ พันธเมธา, 2554: 72) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(78) จากที่ท่านซื้อตัวจะมีรายละเอียดชี้แจงไว้ชัดเจนแล้วว่าห้ามเกินกี่กิโลกรัม และหากเกินกำหนด ท่านต้องจ่ายค่าธรรมเนียม หรือไม่ท่านสามารถนำสัมภาระถือขึ้นเครื่องแทนได้ไม่เกิน 7 กิโลกรัม และหากยังเกินอยู่ท่านจำเป็นต้องชำระค่าธรรมเนียมตามนโยบายของบริษัทฯ

(79) ดูจากตัวก็มีระบุไว้ณะคะ ผู้โดยสารต้องจ่ายตามธรรมเนียมณะคะ แต่ทางเราจะลดค่าธรรมเนียมให้เป็นพิเศษนะคะผู้โดยสาร

(80) ขอโทษนะคะ เนื่องจากสัมภาระของผู้โดยสารน้ำหนักเกินไปจากที่กำหนดไว้ ท่านจึงต้องจ่ายค่าน้ำหนักเกินเป็นเงิน ... บาท แต่ถ้าผู้โดยสารไม่สะดวกจ่ายก็อาจจะนำสัมภาระออกไป ก็อาจจะขึ้นเครื่องได้ตามแต่สะดวกคะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

(81) เราจะรีบพาผู้โดยสารลัดคิวจุดตรวจเข้าไปที่เกตนะคะ จะมีสตาฟพาไปคะ แต่ต้องไม่มีสัมภาระต้องห้ามนำขึ้นเครื่องนะคะ เช่น อาวุธ ของเหลว ผู้โดยสารมีต้องรีบหยิบออกเลยนะคะ (กรณีนี้ต้องเช็คก่อนว่ายังทัน กับต้นยังไม่ปิดเครื่อง)

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (78) - (80) กลุ่มตัวอย่างใช้การสั่งในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน อาจเป็นเพราะสถานการณ์นี้ความไม่พอใจของผู้โดยสารขัดกับกฎของสายการบิน เมื่อผู้โดยสารไม่ยอมจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน ผู้พูดจึงจำเป็นต้องสั่งให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม และผู้พูดยังอ้างถึงกฎสายการบินตามเงื่อนไขที่ผู้โดยสารยอมรับเมื่อตัดสินใจซื้อบัตรโดยสาร

นอกจากนี้ในตัวอย่างที่ (81) ผู้พูดใช้การสั่งในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่มาไม่ทันเวลา check-in กล่าวคือ หลังจากผู้พูดใช้การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือผู้ฟังโดยการตรวจสอบกับนักบินว่ายังสามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ ผู้พูดจึงใช้การสั่งให้ผู้โดยสารตรวจสอบสัมภาระต้องห้ามที่ไม่สามารถนำขึ้นเครื่องได้ และสั่งให้ผู้โดยสารทิ้งสัมภาระนั้นโดยด่วนเพื่อไม่ให้เสียเวลาในจุดตรวจค้นขณะที่พนักงานนำผู้โดยสารไปขึ้นเครื่องบิน

การสั่งอาจคล้ายคลึงกับการขอร้องคือ ผู้พูดมีเจตนาให้ผู้ฟังปฏิบัติตามความต้องการของตน แต่แตกต่างกันที่การสั่งมีน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำมากกว่าการขอร้อง เนื่องจากการสั่งแฝงนัยว่า ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามกฎของสายการบินอย่างเคร่งครัด ผู้วิจัยสังเกตว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยที่ใช้กลวิธีนี้อาจคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทมากกว่าความพึงพอใจ



ของผู้โดยสาร ซึ่งจะอธิบายอย่างละเอียดต่อไปในหัวข้อความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด

### 3.1.9 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

การแสดงความเข้าใจผู้ฟังในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงความเข้าใจผู้ฟัง 2 ลักษณะ คือ 1. เข้าใจความรู้สึกไม่พอใจ และ 2. เข้าใจว่าผู้ฟังทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ กลวิธีนี้ปรากฏทั้งในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและเกิดจากสาเหตุอื่นจนทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ รูปภาพที่ปรากฏในการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง ได้แก่ “เข้าใจ”

ตัวอย่าง

(82) เราเข้าใจคุณจริง ๆ ค่ะ เรื่องแบบนี้ไม่ควรเกิดขึ้นกับใครทั้งนั้นเลยนะคะ แต่ตอนนี้ดิฉันช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้คุณก่อนนะคะ เราเตรียม Transfer คุณไปยังสายการบิน SGxxx ซึ่งจะออกตอน 15.00 PM คุณจะถึง Singapore ล่าช้าไป 2 ชั่วโมงค่ะ ซึ่งทางเราจัดเตรียมค่าเสียหายให้คุณด้วยค่ะ

(สำรongsที่นั่งเกิน)

(83) ขออภัย ผดส.เครื่องเสียต้องรอการซ่อมกะทันหันหรือเปลี่ยนเครื่อง หรือเครื่องก่อนหน้าดีเลย์ (อธิบายเหตุผลตามความจริง) ผมเข้าใจความรู้สึกครับ (เข้าอกเข้าใจ แสดงความเห็นใจ)

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

(84) เข้าใจนะคะว่าคุณไม่ได้ตั้งใจ แต่ถ้รอกคุณจะมีผลกระทบต่อผู้โดยสารท่านอื่น และเสียค่าจอดเครื่องบินเกินเวลาเป็นมูลค่าหลายล้านบาท แนะนำให้ผดส.ไปจองตั๋วใหม่ไฟล์ทต่อไปค่ะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

(85) เหตุการณ์อย่างนี้มันเกิดขึ้นได้ครับเราเข้าใจ หากใครเจอแล้วจะรีบติดต่อไปโดยด่วน เราจะ recheck ให้อีกทีครับ

(สัมภาระที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป)

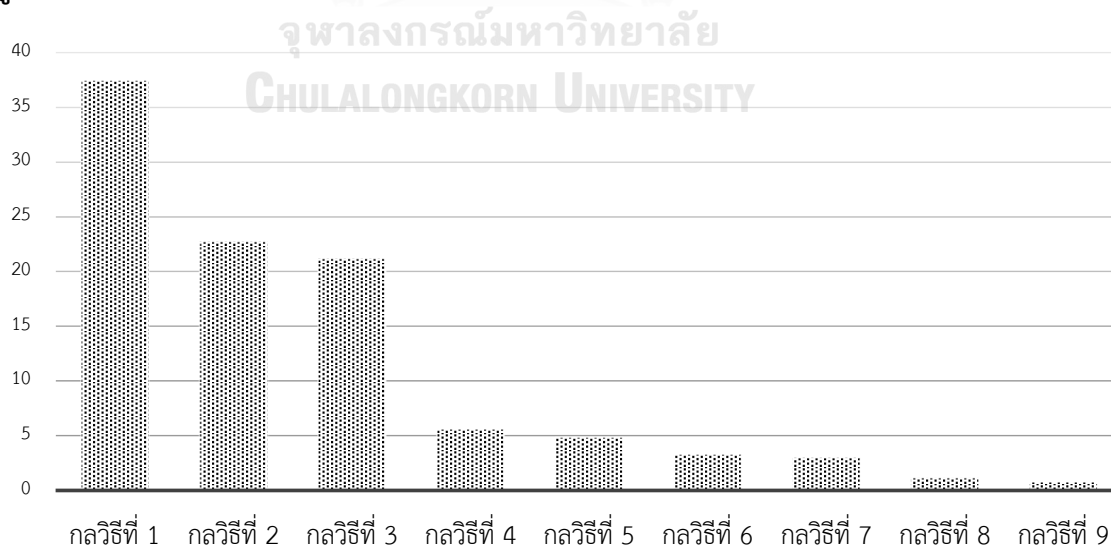
จากตัวอย่างที่ (82) และ (83) สังเกตได้ว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย ใช้การแสดงความเข้าใจความรู้สึกไม่พอใจของผู้ฟังเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนเป็นพวกเดียวกับผู้ฟัง มีความเข้าใจและเห็นใจว่าผู้ฟังไม่ควรต้องประสบกับสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ เหล่านี้ ขณะที่ตัวอย่างที่ (84) และ (85) ผู้พูดแสดงความเข้าใจว่าผู้ฟังทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ กลวิธีนี้อาจเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและอาจคลายความไม่พอใจลงได้

จากการศึกษาพฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น 9 กลวิธีหลัก พบว่า สถานการณ์ความผิดพลาดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา และพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาดังกล่าวโดยคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารมาเป็นอันดับแรก ในขณะที่พนักงานบางคนคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารและการทำตามนโยบายของบริษัทควบคู่กัน ซึ่งจะอธิบายอย่างละเอียดต่อไปในบทที่ 4

### 3.2 ความถี่ในการปรากฏของพฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า พฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจผู้โดยสารกลวิธีใดที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยนิยมใช้มากที่สุด ปานกลาง หรือน้อยที่สุด และพฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร ดังนั้นหลังจากการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้นับจำนวนการใช้พฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ซึ่งผู้วิจัยพบการใช้พฤติกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น 9 กลวิธีหลัก รวม 1,034 ครั้ง แต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏดังตารางที่ 2 ในหัวข้อ 3.1 และแผนภูมิที่ 3 ต่อไปนี้

**แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละการปรากฏของกลวิธีหลักในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร**



☐ ค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีหลักในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

### คำอธิบายแผนภูมิ

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| กลวิธีที่ 1 การแสดงความรับผิดชอบ       | กลวิธีที่ 2 การให้เหตุผล |
| กลวิธีที่ 3 การขอโทษ                   | กลวิธีที่ 4 การขอร้อง    |
| กลวิธีที่ 5 การปฏิเสธ                  | กลวิธีที่ 6 การแนะนำ     |
| กลวิธีที่ 7 การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล | กลวิธีที่ 8 การสั่ง      |
| กลวิธีที่ 9 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง    |                          |

จากแผนภูมิที่ 3 แสดงให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบผู้โดยสารมากที่สุด คือ การแสดงความรับผิดชอบที่ปรากฏถึงร้อยละ 37.43 อาจเนื่องมาจากเป้าหมายสำคัญของธุรกิจบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป (Millet, 1954) เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดจนทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ ทั้งที่มีสาเหตุมาจากสายการบินและเกิดจากสาเหตุอื่น พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจึงต้องเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง ซึ่งการรับผิดชอบต่ออาจไม่มีความหลากหลายมากนักตามที่ได้อธิบายในหัวข้อ 3.1.1 เนื่องจากต้องเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนด อย่างไรก็ตามจากการศึกษาโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า กลวิธีนี้สามารถจัดการกับความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ดีจึงส่งผลให้การแสดงความรับผิดชอบมีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงที่สุด

จากการศึกษาพบว่ากลวิธีที่มีอัตราความถี่รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ การให้เหตุผลและการขอโทษ ปรากฏร้อยละ 22.73 และ 21.18 ตามลำดับ สอดคล้องกับศิริวัตร ไทยแท้ (2555) ที่ศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร สาเหตุที่การให้เหตุผลมีความถี่ในการปรากฏสูงอาจเนื่องมาจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยได้รับการฝึกให้จัดการกับสถานการณ์ที่ต้องปฏิเสธผู้โดยสารหรือสถานการณ์ที่ทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจด้วยการชี้แจงเหตุผล เพื่อให้ผู้โดยสารเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธและสาเหตุที่ทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจในสถานการณ์เหล่านั้น ขณะที่การขอโทษ ถือเป็นกลวิธีทางภาษาที่สำคัญในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับเรื่องแนวคิดจิตวิทยาการบริการที่ แมคเคาเลย์และคูก (Macaulay and Cook, 1993) ศรีชัย ฉัตรวิริยะชัย (2538) และรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) เสนอให้พนักงานบริการกล่าวคำขอโทษ เนื่องจากการขอโทษจะช่วยคลี่คลายหรือลดความตึงเครียดของสถานการณ์ลงได้ และการขอโทษจัดอยู่ในกลุ่มกลวิธีทางภาษาที่

ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น พนักงานบริการควรกล่าวขอโทษทุกสถานการณ์ความผิดพลาด แม้ว่าความผิดพลาดนั้นไม่ได้เกิดจากองค์กรก็ตาม

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า ผลการศึกษาของผู้วิจัยมีส่วนที่แตกต่างจากงานวิจัยของศิริวัตร ไทยแท้ (2555) ที่ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร กล่าวคือ ผลการศึกษาของศิริวัตรพบว่า การเสนอชดเชยพบในความถี่น้อย ได้แก่ ร้อยละ 0.72 และการแสดงความรับผิดชอบเป็นกลวิธีที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเลือกใช้น้อยที่สุด ปรากฏใช้ร้อยละ 0.15 เนื่องจากงานของศิริวัตรศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงอาจไม่จำเป็นต้องแสดงความรับผิดชอบมากนัก โดยศิริวัตรให้เหตุผลว่า การแสดงความรับผิดชอบเป็นการแสดงให้ผู้โดยสารเห็นว่า องค์กรยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากสายการบินเอง ซึ่งการใช้กลวิธีนี้อาจทำให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของสายการบินลดลง ส่งผลให้การแสดงความรับผิดชอบมีอัตราความถี่ในการปรากฏต่ำที่สุด ขณะที่ผู้วิจัยพบว่า การแสดงความรับผิดชอบเป็นกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏสูงสุดในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร เนื่องจากในสถานการณ์ที่ทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องจัดการกับความไม่พอใจนั้นด้วยการรับผิดชอบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ และการเสนอชดเชย เป็นที่น่าสนใจว่าในการศึกษาวัจนกรรมที่แตกต่างกัน ความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

ความถี่ในการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่น่าสนใจอีกกลวิธีหนึ่ง ได้แก่ การปฏิเสธ ซึ่งจัดอยู่ในประเภทกลวิธีที่คำนึงถึงภาวะเทียบและไม่ช่วยคลายความไม่พอใจหรืออาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจมากขึ้น แต่พบการปรากฏร้อยละ 4.84 มากกว่าการแนะนำ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล และการแสดงความเข้าใจผู้ฟังซึ่งจัดอยู่ในประเภทกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง ที่พบการปรากฏร้อยละ 3.29, 3.00 และ 0.77 ตามลำดับ ผลการศึกษาน่าสนใจว่า ความถี่ในการปรากฏใช้การปฏิเสธขัดแย้งกับแนวคิดจิตวิทยาการบริการที่เสนอว่า พนักงานบริการควรหลีกเลี่ยงการพูดคำว่า “ไม่” หรือ “ไม่สามารถให้ได้” เนื่องจากคำนี้อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกด้านลบต่อองค์กรและไม่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น (Macaulay and Cook, 1993) นอกจากนี้ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจคือ การที่หน่วยงานปฏิเสธความรับผิดชอบจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ดังนั้นการใช้การปฏิเสธนอกจากจะทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกดี อาจทำให้เกิดความไม่พอใจเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย แต่จากการพิจารณาบริบทแวดล้อมของกลวิธีการปฏิเสธในงานวิจัยนี้พบว่า มีหลายตัวอย่างที่ผู้พูด

กล่าวว่า “ไม่ได้จริง ๆ” แสดงให้เห็นว่าผู้พูด “อยากให้ แต่ให้ไม่ได้” นอกจากนี้การปฏิเสธมักปรากฏร่วมกับกลวิธีการให้เหตุผล ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเห็นถึงความจำเป็นและยุติการแสดงความไม่พอใจลงได้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้การปฏิเสธอาจเป็นเพราะในสถานการณ์จริงมีปัจจัยอื่น ๆ มาเกี่ยวข้อง เช่น ข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงาน หากจะต้องจัดการกับความไม่พอใจของผู้โดยสารหนึ่งคนเป็นเวลานานอาจส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารคนอื่นได้ เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีกลุ่มตัวอย่างหลายคนที่ใช้การให้เหตุผลแทนการปฏิเสธ เช่น อ้างถึงความเสียหาย อ้างถึงกฎสายการบิน หรือชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น กลวิธีทางภาษาเหล่านี้ย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีว่าการปฏิเสธโดยใช้คำว่า “ไม่” ดังนั้นหากพนักงานบริการต้องการปฏิเสธผู้รับบริการสิ่งที่ควรทำคือปฏิเสธด้วยเหตุผล (Macaulay and Cook, 1993)

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ปรากฏความถี่น้อยที่สุดเป็นอันดับที่ 2 รองจากกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง ได้แก่ การสั่ง พบความถี่ในการปรากฏร้อยละ 1.16 อาจเป็นเพราะกลวิธีการสั่งมีเจตนาให้ผู้ฟังปฏิบัติตามคล้ายคลึงกับการขอร้อง แต่แตกต่างกันที่การสั่งมีน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำมากกว่าและผู้ฟังอาจรู้สึกถูกบังคับให้กระทำมากกว่าการขอร้อง ดังนั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจึงเลือกใช้การขอร้องที่มีความถี่ในการปรากฏร้อยละ 5.61 แทนการสั่ง

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ปรากฏความถี่ในการใช้น้อยที่สุด ได้แก่ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง พบความถี่ในการปรากฏร้อยละ 0.77 ซึ่งตามแนวคิดจิตวิทยาการบริการ การแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นกลวิธีที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยพึงปฏิบัติในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับความไม่พอใจของผู้โดยสารเพื่อแสดงถึงความเห็นใจในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยอาจใช้คำพูดว่า “ผมเข้าใจครับว่าคุณรู้สึกอย่างไร” หรือคำพูดอื่น ๆ ที่ให้ผลแบบเดียวกัน (Macaulay and Cook, 1993) แต่ในสถานการณ์จริงพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูล สายการบินไทยมีนโยบายในการชดเชยหรือวิธีการรับผิดชอบอยู่แล้ว การกล่าวแสดงความเข้าใจผู้ฟังจึงเป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น

จากการวิเคราะห์ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร สามารถสรุปได้ว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารและทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีในความถี่สูงเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การ

แสดงความรับผิดชอบ การให้เหตุผล และการขอโทษ และพบการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเป็นอันดับที่ 4 และ 5 ได้แก่ การขอร้อง (5.61 %) และการปฏิเสธ (4.8%) อาจเนื่องจากการเลือกใช้กลวิธีทางภาษามีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ความผิดพลาดซึ่งจะกล่าวอย่างละเอียดต่อไปในบทที่ 4

### 3.3 การปรากฏร่วมของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

จากการศึกษาพบว่า กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาด 1 สถานการณ์มักจะปรากฏมากกว่า 1 กลวิธี โดยเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น เนื่องจากในสถานการณ์นั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยต้องพยายามลดความไม่พอใจของผู้โดยสารด้วยทักษะการให้บริการของตนเองเพราะทางสายการบินมิได้กำหนดนโยบายการรับผิดชอบต่อผู้โดยสารด้วยลักษณะการให้บริการของตนเองเพราะทางสายการบินมิได้กำหนดนโยบายการรับผิดชอบต่อผู้โดยสารด้วยลักษณะการให้บริการของตนเองเพราะทางสายการบินมิได้กำหนดนโยบายการรับผิดชอบต่อผู้โดยสารด้วยลักษณะการให้บริการของตนเองเพราะทางสายการบินมิได้กำหนดนโยบายการรับผิดชอบต่อผู้โดยสารด้วยลักษณะการให้บริการของตนเอง

3.3.1 การปรากฏร่วมของการขอโทษกับกลวิธีทางภาษาอื่น ๆ เป็นรูปแบบกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่พบมากที่สุด โดยปรากฏ 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1) การขอโทษ + การแสดงความรับผิดชอบ

หรือ

การแสดงความรับผิดชอบ + การขอโทษ

ตัวอย่าง

(86) ขอภัยในความผิดพลาดครั้งนี้ด้วยค่ะ/ เดี๋ยวทางเราจะออก Report และติดต่อกับแผนก Claim baggage service เพื่อประเมินราคาสัมภาระและชดใช้ค่าเสียหายให้ท่านในกระบวนการถัดไปค่ะ

(สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก)

(87) ขอโทษสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น/ อย่างไรก็ตามแล้วทางสายการบินจะติดตามสัมภาระของผู้โดยสารที่โดนผู้โดยสารท่านอื่นหยิบสลับไปรีบคืนมาให้เร็วที่สุดค่ะ

(ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ)

(88) ทางเราจะรีบติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนะคะ/ และจะรีบแจ้งผดส.ทันทีที่พบ/ ต้องขอภัยในความไม่สะดวกด้วยครับ

(สัมภาษณ์ที่ลิ้มไว้นบนเครื่องบินหายไป)

จากตัวอย่างที่ (86) - (88) สังเกตได้ว่ารูปแบบการปรากฏร่วมของการขอโทษ (ตัวหนา) กับการแสดงความรับผิดชอบ (ขีดเส้นใต้) มีลักษณะที่น่าสนใจคือ การขอโทษจะปรากฏทั้งในส่วนต้น และส่วนท้ายของคำตอบ รูปแบบส่วนใหญ่ที่พบคือ กลุ่มตัวอย่างจะใช้การขอโทษก่อนแล้วตามด้วยการแสดงความรับผิดชอบด้วยวิธีต่าง ๆ ดังตัวอย่างที่ (86) และ (87) เพื่อแสดงให้เห็นว่าทางสายการบินยอมรับผิดในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและรู้สึกเสียใจที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่สะดวกพร้อมทั้งยินดีรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น ส่วนในตัวอย่างที่ (88) กลุ่มตัวอย่างใช้การแสดงความรับผิดชอบก่อนแล้วจึงขอโทษในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น อาจเนื่องจากผู้พูดต้องการเน้นให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดจะช่วยเหลือผู้ฟังอย่างเต็มที่ และผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังแม้ว่าความผิดพลาดนั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากสายการบิน ผู้พูดจึงเลือกใช้การขอโทษไว้ท้ายสุดของคำตอบ

รูปแบบที่ 2) การขอโทษ + การให้เหตุผล + การแสดงความรับผิดชอบ

ตัวอย่าง

(89) ขอโทษนะคะ/ เนื่องจากไฟล์เต็ม/ เดี่ยวทางเราจะ rebook flight ให้ แล้วจะให้ท่านได้ใช้ห้องรับรองพิเศษ Royal Orchid Lounge

(สำรองที่นั่งเกิน)

(90) ขอภัยผู้โดยสาร/ สาเหตุที่ล่าช้าเกิดจาก.../ หากผู้โดยสารมีความจำเป็นทางสายการบินจะตรวจสอบเที่ยวบินอื่นที่มีเวลาใกล้เคียง/ เพื่อให้ผู้โดยสารได้เดินทาง/ แต่หากผู้โดยสารไม่รีบมาก / ทางสายการบินได้จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้อำนวยความสะดวกให้ท่านในขณะที่รอเครื่องบินพร้อมออกค่ะ

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

(91) ขอโทษครับ/ สาเหตุที่กระเป๋าเข้ามาช้าเนื่องจากผู้โดยสารเดินทางหลายเที่ยวบินนะคะ / ต้องมีการตรวจสอบเพื่อความปลอดภัยครับ/ แต่เราจะตามให้ครับ

(กระเป๋าเข้ามาหลังเที่ยวบิน)

จากตัวอย่างที่ (89) - (91) กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษา 3 กลวิธี ได้แก่ การขอโทษ (ตัวหนา) การให้เหตุผล (ตัวเอน) และการแสดงความรับผิดชอบ (ขีดเส้นใต้) ในการตอบการแสดง ความไม่พอใจของผู้โดยสาร 1 สถานการณ์ รูปแบบการตอบนี้ประกอบด้วยกลวิธีทางภาษาที่ทำให้ ผู้ฟังรู้สึกดี เมื่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยกล่าวขอโทษและอธิบายถึงสาเหตุ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นตามด้วยชี้แจงการรับผิดชอบแบบต่าง ๆ อาจส่งผลให้ผู้โดยสารคลายความไม่ พอใจลงได้ รูปแบบนี้จึงเป็นรูปแบบที่สามารถจัดการกับความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ดีมาก

### รูปแบบที่ 3) การขอโทษ + กลวิธีทางภาษาอื่น ๆ

ตัวอย่าง

**การขอโทษ + การให้เหตุผล + การปฏิเสธ**

(92) **ขอภัยค่ะผู้โดยสาร/** แต่ตามกฎหมายการบินจะต้องเช็คอินก่อนเครื่องออก 30 นาทีค่ะ/ **กว่าจะ** ไปถึงเครื่องมีหลายขั้นตอน/ ไม่ทันแล้วค่ะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

**การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง + การให้เหตุผล + การขอโทษ**

(93) **เข้าใจครับท่านผดส.** แต่ขณะนี้สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย/ เครื่องเสียกำลังซ่อม (บอกตามจริง)/ **ต้องขอภัยครับ**

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

**การให้เหตุผล + การขอโทษ + การแนะนำ**

(94) ตามกฎหมายของสายการบินผู้โดยสารจะต้องมาก่อนเวลาขึ้นเครื่องอย่างน้อย 30 นาทีก่อนเครื่องออก / **ขอโทษค่ะ/ แนะนำให้ผดส.เปลี่ยน FLT ในการเดินทางถัดไปให้เร็วที่สุดค่ะ**

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

**การขอโทษ + การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล + การให้เหตุผล + การขอร้อง + การแสดงความรับผิดชอบ + การขอโทษ**

(95) **ต้องขอภัยท่านผู้โดยสารด้วยครับ/** ทางกรุงเทพได้รับแจ้งจากสถานีก่อนหน้าว่าสัมภาระของท่านจะมากับเที่ยวบินถัดไป/ อันเนื่องมาจากกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยของสนามบินที่ **ล่าช้า/** อย่างไรก็ตามขอความกรุณาท่านไปทำเอกสารแจ้งสัมภาระล่าช้าที่กองบริการติดตามสัมภาระ **ครับ/** และทันทีที่ได้รับสัมภาระแล้วจะรีบแจ้งท่านและจัดส่งให้อย่างรวดเร็วที่สุดครับ/ **ขอภัยท่านอีกครั้งนะคะ**



(กระเป๋ามาหลังเที่ยวบิน)

จากตัวอย่างพบว่า การขอโทษ (ตัวหนา) สามารถปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาได้หลายกลวิธี เช่น การให้เหตุผล (ตัวเอน) การปฏิเสธ (ขีดเส้นใต้) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง (ตัวหนาขีดเส้นใต้) การแนะนำ (ตัวหนาเอน) การขอร้อง (ตัวหนาขีดเส้นใต้ประ) การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล (เส้นใต้ประ) การแสดงความรับผิดชอบ (ตัวเอนขีดเส้นใต้) เป็นต้น และยังปรากฏได้ทั้งในส่วนต้น ส่วนกลาง และส่วนท้ายของคำตอบ ดังตัวอย่างที่ (92) - (95) อันเนื่องมาจากการขอโทษมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนาขอโทษในสถานการณ์ความผิดพลาดที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ ไม่ว่าจะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะมีสาเหตุจากสิ่งใด พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยก็เลือกใช้การขอโทษเพื่อทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยยอมรับผิดและรู้สึกเสียใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจากข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่าเมื่อผู้พูดใช้การขอโทษร่วมกับกลวิธีใด ๆ ก็ตาม ผู้พูดส่วนใหญ่มักกล่าวขอโทษก่อนแล้วตามด้วยกลวิธีนั้น ๆ

สังเกตได้ว่าในตัวอย่างที่ (95) การขอโทษปรากฏซ้ำในส่วนต้นส่วนท้ายของคำตอบ อย่างไรก็ตาม Macaulay and Cook (1993) อธิบายว่า ไม่ควรใช้คำว่า “ขอโทษ” บ่อยจนเกินไป เนื่องจากอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณขอโทษนั้นไม่จริงใจ และการขอโทษซ้ำ ๆ อาจทำให้ผู้ฟังคิดว่าสาเหตุของความผิดพลาดทั้งหมดที่เกิดขึ้นมีที่มาจากองค์กร ส่งผลให้ผู้รับบริการมององค์กรในภาพลบได้ แต่ในสถานการณ์จริงผู้วิจัยพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยกล่าวขอโทษซ้ำ 2 ถ้อยคำในหลาย ๆ สถานการณ์ อาจเนื่องจากผู้พูดต้องการย้ำให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดรู้สึกผิดและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาก

### 3.3.2 กลวิธีทางภาษาอื่น ๆ ปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาอื่น ๆ

จากข้อมูลทั้งหมดพบว่า เมื่อต้องใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทและอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี ผู้พูดมักใช้กลวิธีทางภาษาอื่น ๆ ที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารร่วมด้วย

ตัวอย่าง

การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล + การขอร้อง

(96) ส่วนใหญ่ได้คืนค่ะ ผู้โดยสารท่านที่หยิบเขาก็กู้ใช้งานของในกระเป๋าของเขาเช่นกัน **ขอเราใช้เวลาติดต่อผู้โดยสารก่อนนะคะ**

(กระเป๋ามาหลังเที่ยวบิน)

**การขอร้อง** + การแสดงความรับผิดชอบ

(97) **กรุณาใจเย็นสักครู่ นะคะ** ทางเราจะเช็ครายละเอียดของผู้ที่หยิบกระเป๋าผิดไป และจะติดต่อให้คุณทันทีค่ะ

(ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ)

จากตัวอย่างที่ (96) และ (97) แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้พูดต้องใช้กลวิธีที่อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี ได้แก่ การขอร้องให้ผู้โดยสารรอความช่วยเหลือ (ตัวหนา) มักปรากฏควบคู่กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง ได้แก่ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล (ขีดเส้นใต้) ในตัวอย่างที่ 96 และการแสดงความรับผิดชอบ (ตัวปกติ) ในตัวอย่างที่ (97)

**การปฏิเสธ + การให้เหตุผล + การสั่ง**

(98) **ไม่ได้จริง ๆ ค่ะ/ ระบบมันล็อกไม่ให้เช็คอินในกรณีน้ำหนักเกินกว่ากำหนด/ หรือไม่อย่างนั้นก็**  
**ต้องเอาของออกให้แค่พอดีที่กำหนด**

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

**การแนะนำ+การสั่ง+การให้เหตุผล**

(99) **แนะนำให้ผู้โดยสารแบ่งไปถือขึ้นเครื่อง 7 KG นะคะ** **แต่ถ้าน้ำหนักยังเกินอยู่เราก็ต้องเก็บ**  
**ค่าธรรมเนียมค่ะ เพราะผลจะโหลดได้ 30 KG นะคะ ตามที่ตัวระบุไว้**

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

ในตัวอย่างที่ (98) และ (99) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมักใช้การปฏิเสธ (ตัวหนา) หรือการสั่ง (ตัวเอนขีดเส้นใต้) ควบคู่กับการให้เหตุผล (ตัวเอน) เนื่องจากในสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องปฏิบัติตามกฎของสายการบินจนทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจนั้น การให้เหตุผลประกอบจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีกว่าการปฏิเสธโดยสิ้นเชิง ในบางสถานการณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้การให้เหตุผลแทนการปฏิเสธ โดยเฉพาะการชี้แจงเหตุผลแบบเจาะจงหรือการอธิบายอย่างละเอียด สอดคล้องกับที่ Panpothong (2001) อธิบายว่า การอ้างเหตุผลเป็นได้ทั้งแบบเจาะจงและไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับผู้พูด การอ้างเหตุผลแบบเจาะจงถือว่าสุภาพมากกว่าเพราะช่วยให้ทราบเหตุผลอย่างชัดเจน และแสดงถึงความใส่ใจของผู้พูดที่จะให้รายละเอียดแก่ผู้ฟังว่าเหตุใดจึงต้องกระทำเช่นนั้น

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาข้อมูลคำตอบของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในหนึ่งคำตอบพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยส่วนใหญ่มักใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารมากกว่า 1 กลวิธีขึ้นไป จากการศึกษาพบการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาตั้งแต่

2 กลวิธีขึ้นไป และจำนวนกลวิธีที่ปรากฏมาที่สุดในหนึ่งคำตอบได้แก่ 6 กลวิธี คือ การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการขอโทษ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล การให้เหตุผล การขอร้อง การแสดงความรับผิดชอบ และการขอโทษ ซึ่งพบในกลุ่มตัวอย่างเพียงคนเดียวเท่านั้น ขณะที่รูปแบบการปรากฏร่วมกันของกลวิธีที่พบมากที่สุด ได้แก่ 2 กลวิธี คือ การขอโทษและการแสดงความรับผิดชอบต่อปรากฏร่วมกัน

จากการศึกษาพบว่า หากต้องใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทและอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักจะใช้ควบคู่กับกลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง เช่น การปฏิเสธมักปรากฏคู่กับการให้เหตุผล เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่ารูปแบบการปรากฏร่วมกันของกลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นหลัก

### 3.4 ข้อดี-ข้อด้อยของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อดี-ข้อด้อย (pay-offs) ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่กลุ่มตัวอย่างใช้โดยพิจารณาจาก ผลในการแก้ปัญหาของกลวิธีจากมุมมองของผู้ใช้ภาษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กล่าวคือ หากกลวิธีนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้ก็อาจช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร

จากการศึกษาพบว่ากลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารแต่ละกลวิธีสามารถลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ไม่เท่ากัน ซึ่งแต่ละกลวิธีมีข้อดี-ข้อด้อย (pay-offs) ดังแสดงในตารางที่

#### ตารางที่ 4 แสดงข้อดี-ข้อด้อยของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร	ข้อดี	ข้อด้อย
1. การแสดงความรับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังได้เป็นอย่างดี</li> <li>- จัดการปัญหาได้รวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เท่ากับยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของสายการบิน</li> <li>- สายการบินต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีอำนาจในการตัดสินใจกรณีและผู้พูดเสนอทางเลือกในการชดเชย</li> </ul>	
2. การให้เหตุผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยให้การปฏิเสธสุภาพมากขึ้น</li> <li>- ช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟัง</li> <li>- ผู้ฟังเข้าใจความจำเป็นของผู้พูด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ฟังอาจรู้สึกถูกบังคับและไม่รู้สึกดีในกรณีการให้เหตุผลแบบอ้างกุสยการบิน</li> </ul>
3. การขอโทษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เยียวยาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฟังกับสายการบิน</li> <li>- ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี</li> <li>- แสดงให้เห็นถึงความรักผิดชอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เท่ากับยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของสายการบิน</li> </ul>
4. การขอร้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำให้การบอกให้ทำสุภาพมากขึ้น</li> <li>- ช่วยแก้ไขปัญหาคได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ช่วยลดความไม่พอใจในกรณีการขอให้ทำตามกฎและการขอให้รอความช่วยเหลือ</li> </ul>
5. การปฏิเสธ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นไปตามกฎของสายการบิน</li> <li>- จัดการกับปัญหาได้รวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ช่วยลดความไม่พอใจ</li> </ul>
6. การแนะนำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยแก้ไขปัญหาคได้ในกรณีการแนะนำในลักษณะเสนอทางออก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ช่วยลดความไม่พอใจและอาจสร้างความไม่พอใจเพิ่มขึ้นในกรณีและผู้พูดใช้การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือและการแนะนำเชิงสั่งสอน</li> </ul>

7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยลดความกังวลและความไม่พอใจของผู้ฟัง</li> <li>- สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ฟังว่าจะปัญหาสามารถแก้ไขได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดภาพลบต่อองค์กรกรณีที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ปกติ</li> </ul>
8. การสั่ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดการกับปัญหาได้รวดเร็ว</li> <li>- เป็นไปตามกฎของสายการบิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ช่วยลดความไม่พอใจ</li> </ul>
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี</li> <li>- สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสียภาพลักษณ์องค์กรในกรณีที่พนักงานแสดงความเข้าใจหรือเห็นใจผู้โดยสารที่ไม่ทำตามกฎ</li> </ul>

จากตารางที่ 4 ทำให้เห็นประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ คือ ทั้งกลวิธีหลักและกลวิธีย่อยมีข้อดี-ข้อด้อยแตกต่างกัน เช่น กลวิธีการแนะนำในลักษณะเสนอทางออกอาจส่งผลดีกับผู้พูด เนื่องจากทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณพูดกำลังพยายามช่วยเหลือผู้ฟัง และช่วยคลายความไม่พอใจของผู้ฟังมากกว่าการแนะนำเชิงสั่งสอนที่อาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจมากขึ้น หรือการให้เหตุผลแบบชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีว่าการอ้างกฎของสายการบิน ขณะที่การแสดงความรักใคร่เป็นกลวิธีทางภาษาที่สำคัญที่สุดในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารซึ่งพบข้อดีของการใช้กลวิธีนี้มากกว่ากลวิธีอื่น ๆ แต่ก็มีข้อด้อย คือ การแสดงความรักใคร่เท่ากับยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของสายการบินและอาจทำให้สายการบินต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นหรือพนักงานต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อแก้ไขความผิดพลาดในสถานการณ์ต่าง ๆ การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาจึงอาจทำให้ผู้โดยสารพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำเป็นในการเลือกใช้กลวิธี

### 3.5 ข้อคำนึงของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเมื่อตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

ดังที่ได้กล่าวไปในบทที่ 1 หัวข้อ 1.7.4 การสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลว่า ข้อคำนึงถึงของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยเมื่อตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารใน

แบบสอบถามมี 2 ประการ ได้แก่ 1. การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร และ 2. การทำตามนโยบายของบริษัท ซึ่งข้อค้ำนึ่งถึงทั้ง 2 ประการ มีที่มาจาก

1. แนวคิดจิตวิทยาการบริการ
2. การสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย
3. ผลการศึกษาในโครงการวิจัยนำร่อง

จากข้อมูลแบบสอบถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยจำนวน 90 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบส่วนที่เป็นข้อค้ำนึ่งถึงเมื่อใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารจำนวน 688 ครั้ง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างค้ำนึ่งถึงปัจจัยการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ รองลงมา คือ ค้ำนึ่งถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารควบคู่กับการทำตามนโยบายของบริษัท และการทำตามนโยบายของบริษัทเพียงอย่างเดียวตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบข้อค้ำนึ่งอื่น ๆ ได้ด้วย ซึ่งข้อค้ำนึ่งอื่น ๆ ที่พบ ได้แก่ การตอบโดยใช้คำพูดสุภาพตั้งรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงความถี่และค่าร้อยละของข้อค้ำนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างค้ำนึ่งถึงเมื่อใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ

ข้อค้ำนึ่งถึงเมื่อใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	สถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน		สถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
	1. การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร	215	31.25	64	9.30	279
2. การลดความไม่พอใจของผู้โดยสารและการทำตามนโยบายของบริษัท	76	11.05	143	20.78	219	31.83
3. การทำตามนโยบายของบริษัท	32	4.65	152	22.09	184	26.74
4. อื่น ๆ	2	0.29	4	0.58	688	100

จากตารางข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน เมื่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยต้องตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารมักคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ พบร้อยละ 31.25 ส่วนการคำนึงถึงนโยบายของบริษัทในสถานการณ์นี้พบการปรากฏเพียงร้อยละ 4.65 เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์นี้ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบการคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารและการทำตามนโยบายของบริษัทควบคู่กันในความถี่ร้อยละ 11.05 จากการศึกษาพบว่า การคำนึงถึงข้อคำนึงทั้ง 2 ประการควบคู่กันนี้มักปรากฏในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน อาจเป็นเพราะในกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากสายการบิน กลุ่มตัวอย่างจะต้องคำนึงถึงนโยบายในการเสนอชดเชยของสายการบินที่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาให้ผู้โดยสารได้ และต้องทำให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจจากความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินเอง

ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น พบการคำนึงถึงนโยบายของบริษัทร้อยละ 22.09 ใกล้เคียงกับการคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารและการทำตามนโยบายของบริษัทควบคู่กันซึ่งปรากฏร้อยละ 20.78 ส่วนปัจจัยการลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร ปรากฏร้อยละ 9.30

ข้อคำนึงถึงอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างระบุในแบบสอบถาม ผู้วิจัยพบว่ามีเพียงอย่างเดียว ได้แก่ การพูดด้วยคำสุภาพ พบการปรากฏใช้ทั้ง 2 สถานการณ์รวมกัน ร้อยละ 0.87 จากข้อมูลคำตอบทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า แม้สาเหตุความผิดพลาดจะไม่ได้มาจากสายการบิน แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยก็พยายามตอบโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นสำคัญ ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะ เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความผิดพลาดกับกลวิธีทางภาษาที่พบ ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดต่อไปในบทที่ 4

### 3.6 ภาพรวมของผลการวิจัย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเกี่ยวกับกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ความถี่ในการปรากฏ และการปรากฏร่วมกันของกลวิธีดังกล่าว สามารถสรุปภาพรวมต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของกลวิธีหลักและกลวิธีย่อยพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง อันได้แก่ การแสดงความ

รับผิดชอบ การให้เหตุผล (กล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด) การขอโทษ การขอร้อง (ขอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร) การแนะนำ (ในลักษณะเสนอทางออก) การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล และการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง คิดเป็นร้อยละ 76.11 มากกว่ากลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์และไม่ช่วยคลายความไม่พอใจหรืออาจทำให้ไม่พอใจมากขึ้น ได้แก่ การให้เหตุผล (อ้างกฎสายการบิน ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน อ้างความปลอดภัย และอ้างความเสียหาย) การขอร้อง (ขอให้ทำตามกฎ และขอให้รอความช่วยเหลือ) การปฏิเสธ การแนะนำ (ในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และแนะนำเชิงสั่งสอน) และการสั่ง คิดเป็นร้อยละ 23.83<sup>18</sup> ซึ่งกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์เหล่านี้ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเสมอ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลักตามเป้าหมายของธุรกิจบริการ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งจะอธิบายอย่างละเอียดในบทที่ 5

2. จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณากลวิธีหลักที่ปรากฏทั้ง 9 กลวิธีข้างต้น กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารโดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1. การแสดงความรับผิดชอบ 2. การให้เหตุผล 3. การขอโทษ 4. การขอร้อง 5. การปฏิเสธ 6. การแนะนำ 7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล 8. การสั่ง และ 9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง ทั้งนี้ผลการศึกษามีส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหลายกลวิธี กลวิธีสำคัญที่ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ การขอโทษ การให้เหตุผล และการแนะนำ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยบางส่วนไม่สอดคล้องกับที่สมมติฐานระบุไว้ กล่าวคือ กลวิธีสำคัญที่พบมากที่สุด ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ และไม่ปรากฏการแนะนำเป็นกลวิธีสำคัญ อาจเนื่องจากในสถานการณ์ความผิดพลาดที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาทางสายการบินมีข้อกำหนดในการรับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาไว้แล้ว และพนักงานก็ถูกฝึกให้จัดการกับความไม่พอใจของผู้โดยสารด้วยการเลือกแสดงความรับผิดชอบในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับการให้เหตุผลเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบและเข้าใจ และอาจถูกฝึกให้กล่าวขอโทษกับความผิดพลาดทั้งในสถานการณ์ที่มีสาเหตุจากสายการบินและสาเหตุอื่น ส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานคือ พบกลวิธีการให้เหตุผลและการขอโทษในลำดับความถี่ที่ 2 และ 3

<sup>18</sup> ผู้วิจัยจะอธิบายเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้ง 2 กลุ่มกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นอย่างละเอียดในบทที่ 4



3. จากข้อมูลคำตอบพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยส่วนใหญ่มักเลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษามากกว่าการเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว และพบว่าการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่จะปรากฏกลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีร่วมด้วยเสมอ โดยเฉพาะการขอโทษ ที่พบในทุกสถานการณ์ความผิดพลาดและพบร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ หลายกลวิธี

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดอย่างละเอียด



## บทที่ 4

### ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด

จากที่ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทที่ 3 แล้วว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย แผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) ใช้กลวิธีทางภาษาใดบ้างในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร การปรากฏร่วมของกลวิธีเป็นอย่างไร และแต่ละกลวิธีมีข้อดี-ข้อด้อย (pay-offs) อะไรบ้าง ในบทนี้ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารกับสถานการณ์ความผิดพลาด เนื่องจากผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า “สาเหตุของความผิดพลาดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย” กล่าวคือ การที่ความผิดพลาดนั้นเกิดจากสายการบินเองหรือเกิดจากสาเหตุอื่นน่าจะมีสำคัญต่อกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ

จากข้อมูลคำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสิ้น 1,034 ถ้อยคำ พบกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินทั้งสิ้น 517 ถ้อยคำ และความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นทั้งสิ้น 517 ถ้อยคำ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น แล้วจึงสรุปภาพรวมความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างแผนกออกบัตรโดยสารและแผนกติดตามสัมภาระจำนวน 10 คน มาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์ด้วย และแบ่งรายละเอียดในการนำเสนอของบทนี้เป็น 3 หัวข้อ คือ

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

4.3 สรุปภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ

#### 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน 4 สถานการณ์ ได้แก่ 1. สำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold) 2. เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay) 3. กระเป๋าของที่หลังเที่ยวบิน และ 4. สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก จากข้อมูลคำตอบสามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้ ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ที่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน								รวม	
	1. สำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน		2. เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก		3. กระเป๋าของที่หลังเที่ยวบิน		4. สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	71	13.73	27	5.20	70	13.54	61	11.80	229	44.27
2. การขอโทษ	33	6.38	24	4.64	35	6.77	50	9.67	142	27.46
3. การให้เหตุผล	38	7.35	24	4.64	26	5.03	19	3.68	107	20.7
4. การขอเรื่อง	5	0.97	3	0.58	6	1.60	5	0.97	19	3.68
5. การกล่าวให้ผู้ที่ฟังคลายกังวล	1	0.19	×	×	8	1.58	1	0.19	10	1.96
6. การปฏิเสธ	6	1.16	1	0.19	×	×	×	×	7	1.35
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	1	0.19	2	0.39	×	×	×	×	3	0.58
รวม	155	29.97	81	15.67	145	28.21	136	26.31	517	100

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในความถี่สูงสุดในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 44.27 ส่วนกลวิธีทาง

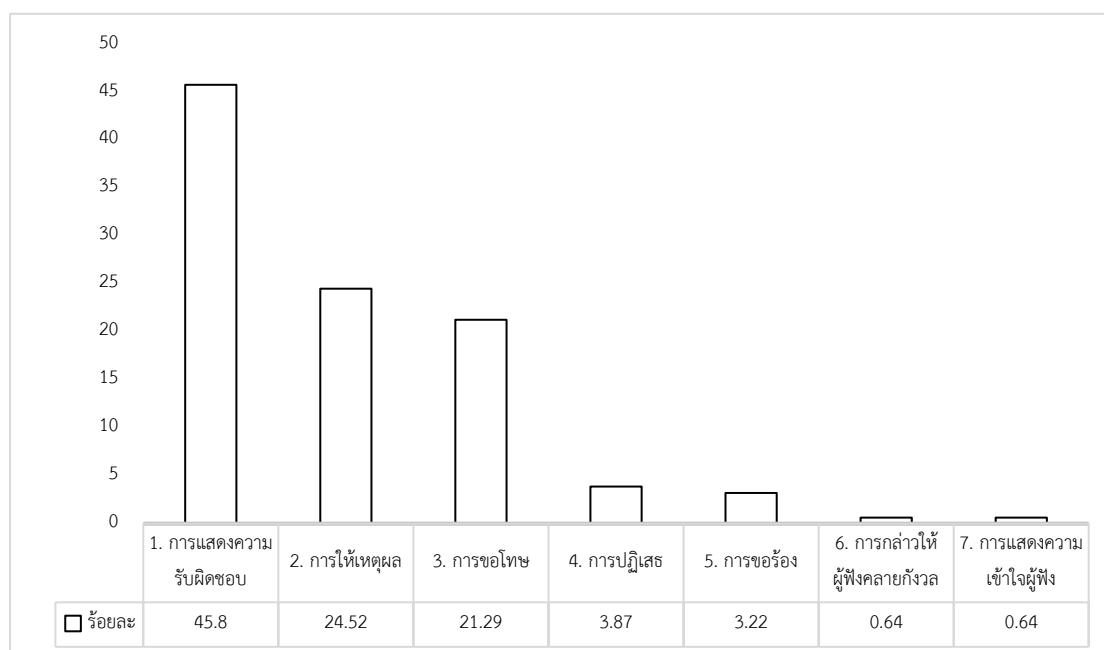
<sup>19</sup> สัญลักษณ์ × หมายถึง ไม่ปรากฏกลวิธีทางภาษา

ภาษาที่ปรากฏในความถี่ต่ำที่สุด ได้แก่ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง พบร้อยละ 0.58 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินทั้ง 4 สถานการณ์พบว่า ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาแตกต่างกัน และบางกลวิธีปรากฏเฉพาะบางสถานการณ์เท่านั้น เพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะจำแนกตารางและแผนภูมิแสดงค่าความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจตามสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินทั้ง 4 สถานการณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold)

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	71	45.80
2. การให้เหตุผล	38	24.52
3. การขอโทษ	33	21.29
4. การปฏิเสธ	6	3.87
5. การขอร้อง	5	3.22
6. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	1	0.64
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	1	0.64
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

**แผนภูมิที่ 4 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold)**



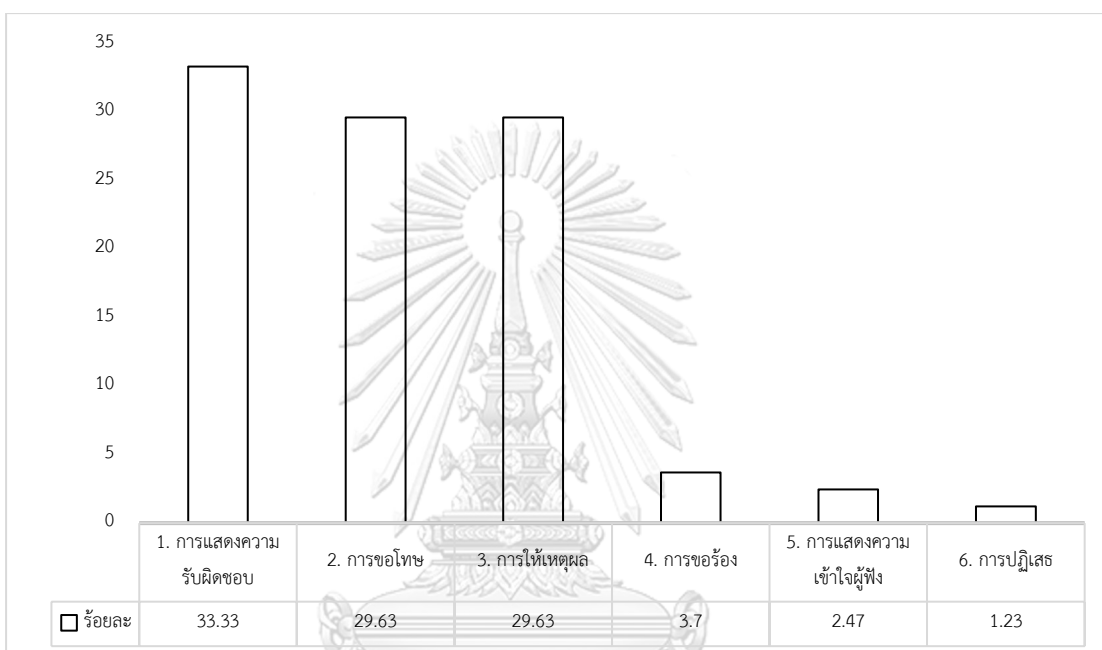
จากตารางและแผนภูมิข้างต้นจะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold) กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 7 กลวิธี เมื่อพิจารณาค่าร้อยละพบว่า กลวิธีที่มีค่าร้อยละสูงต่างจากกลวิธีอื่นคือ กลวิธีที่ 1 ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 45.80 กลวิธีที่มีความถี่รองลงมาและมีค่าร้อยละใกล้เคียงกันคือ กลวิธีที่ 2 และ 3 ได้แก่ การให้เหตุผล พบร้อยละ 24.52 และการขอโทษ พบร้อยละ 21.29 ขณะที่กลวิธีที่ปรากฏในความถี่น้อยที่สุดพบร้อยละ 0.64 เท่ากัน ได้แก่ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล และการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

**ตารางที่ 8 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay)**

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	27	33.33
2. การขอโทษ	24	29.63
3. การให้เหตุผล	24	29.63
4. การขอร้อง	3	3.70

5. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	2	2.47
6. การปฏิเสธ	1	1.23
<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

แผนภูมิที่ 5 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (Flight Delay)



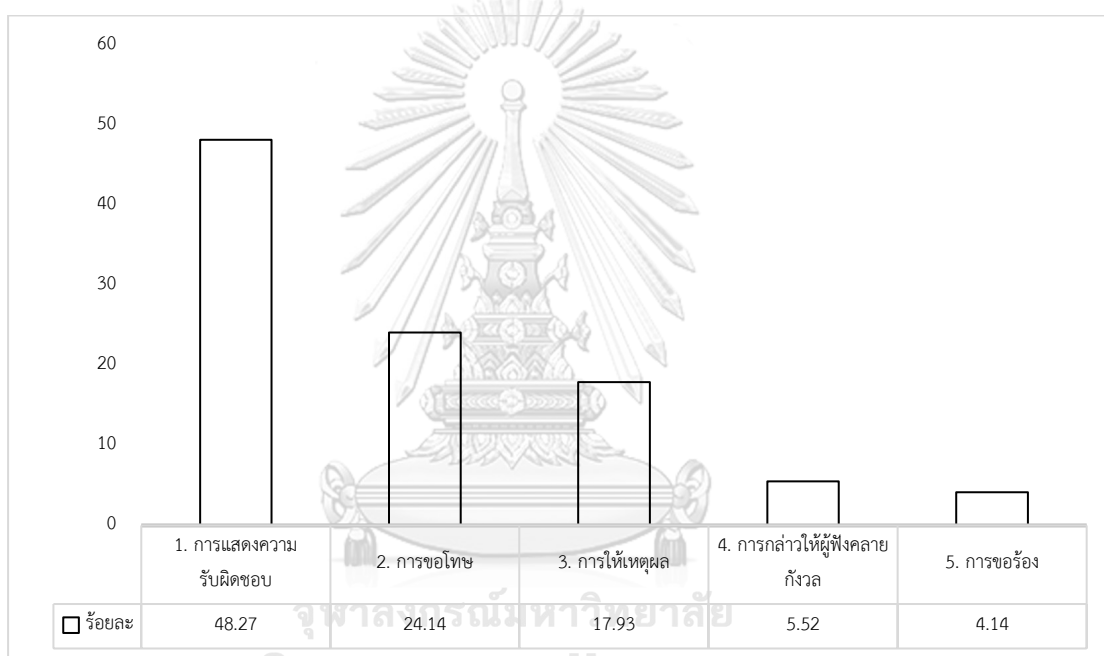
จากตารางและแผนภูมิข้างต้น จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay) กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 6 กลวิธี เมื่อพิจารณาค่าร้อยละพบว่า กลวิธีที่ปรากฏในความถี่สูงสุด ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 33.33 ขณะที่การขอโทษและการให้เหตุผลปรากฏความถี่เท่ากันคือ ร้อยละ 29.63 ส่วนกลวิธีที่ปรากฏในความถี่ต่ำที่สุด ได้แก่ การปฏิเสธ พบร้อยละ 1.23 น่าสังเกตว่าการปรากฏใช้ของกลวิธีสำคัญที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก และกลวิธีที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดเหมือนกับในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน

ตารางที่ 9 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	70	48.27

2. การขอโทษ	35	24.14
3. การให้เหตุผล	26	17.93
4. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	8	5.52
5. การขอร้อง	6	4.14
รวม	145	100.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน

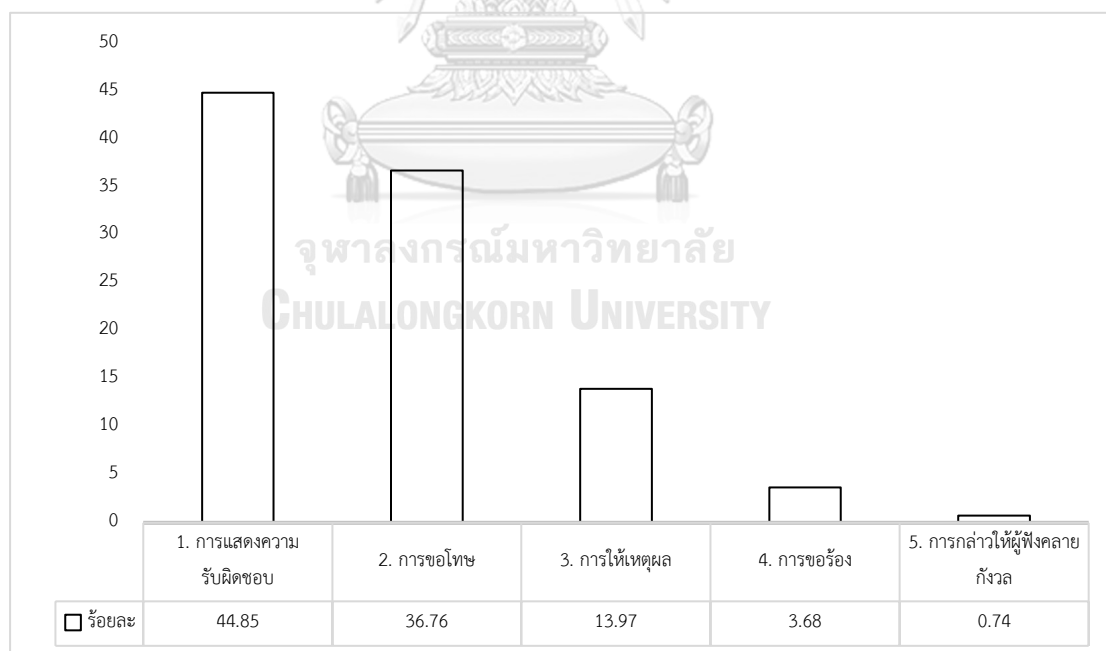


จากตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 6 จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบินกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 5 กลวิธี เมื่อพิจารณาค่าร้อยละจะเห็นว่า กลวิธีที่มีค่าร้อยละสูงต่างจากกลวิธีอื่นคือกลวิธีที่ 1 ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 48.27 ส่วนกลวิธีที่พบในความถี่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ การขอโทษ พบร้อยละ 24.14 การให้เหตุผล พบร้อยละ 17.93 และ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล พบร้อยละ 5.52 ขณะที่กลวิธีที่ปรากฏในความถี่น้อยที่สุด ได้แก่ การขอร้อง ปรากฏใช้ร้อยละ 4.14

ตารางที่ 10 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	61	44.85
2. การขอโทษ	50	36.76
3. การให้เหตุผล	19	13.97
4. การขอร้อง	5	3.68
5. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	1	0.74
รวม	136	100.00

แผนภูมิที่ 7 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก



จากตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 7 จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 5 กลวิธี เมื่อพิจารณาค่าร้อยละพบว่า กลวิธีที่ใช้ในความถี่ใกล้เคียงกันคือ 2 อันดับแรก ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 44.85 และการขอโทษ พบ



ร้อยละ 36.76 ขณะที่กลวิธีที่ปรากฏในความถี่น้อยที่สุด ได้แก่ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล ปรากฏใช้ร้อยละ 0.74 เป็นที่น่าสังเกตว่า กลวิธีทางภาษาทั้ง 5 กลวิธี ปรากฏเหมือนในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน (ดูตารางที่ 8) แตกต่างเพียงอันดับความถี่ในการปรากฏใช้ของกลวิธี 2 สุดท้าย ได้แก่ การขอร้อง และการกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล

จากตารางที่ 7-10 และแผนภูมิที่ 4-7 สามารถสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ต่อการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน ได้ดังนี้

1. ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินทั้ง 4 สถานการณ์ พบว่า ค่าความถี่สูงสุดอันดับแรกของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ต่อการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ จากตารางสังเกตได้ว่า พบการปรากฏใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบสูงที่สุดและปรากฏในช่วงความถี่ที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน พบร้อยละ 45.80 สถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก พบร้อยละ 33.33 สถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน พบร้อยละ 48.27 และสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก พบร้อยละ 44.85

กลวิธีย่อยของการแสดงความรับผิดชอบที่พบสูงที่สุดในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน คือ “การเสนอชดเชย”<sup>20</sup> ทั้งนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้กลวิธีนี้เพราะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินทางองค์กรมีข้อกำหนดในการจัดการกับปัญหาหรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ไว้แล้ว พนักงานเพียงแต่ชี้แจงข้อกำหนดเรื่องการชดเชยให้ผู้โดยสารทราบเท่านั้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อมูลว่า กลวิธีนี้ยังช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ดี เมื่อผู้โดยสารเห็นว่าสายการบินมีแนวทางการรับผิดชอบต่อที่น่าพอใจ จึงทำให้กลวิธีนี้ปรากฏสูงที่สุด ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “ผู้โดยสารก็พอใจเพราะว่าสายการบินเราไม่ได้ทิ้งเขา”

2. กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏสูงที่สุดอันดับ 2 ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินทั้ง 4 สถานการณ์มีความเหมือนและความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลัง

<sup>20</sup> ความถี่และร้อยละในการปรากฏของกลวิธีย่อยต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 19 หัวข้อที่ 4.3.2 การเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างกรณีสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

เที่ยวบินและสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมากพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏสูงเป็นอันดับ 2 ได้แก่ การขอโทษ พบร้อยละ 24.14 และร้อยละ 36.76 ตามลำดับ (ดูตารางที่ 9 และตารางที่ 10) ส่วนในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมากพบว่า การขอโทษและการให้เหตุผลปรากฏในความถี่เท่ากัน ได้แก่ ร้อยละ 29.63 (ดูตารางที่ 8) ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน พนักงานซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนองค์กรควรใช้กลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง กลุ่มตัวอย่างจึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษเพื่อเป็นการแสดงความรู้สึกเสียใจและยอมรับกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากสายการบิน ดังที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน และสัมภาระแตกหักเสียหายมากกว่า “พูดขอโทษแหละ ขอโทษก่อนเลย” และ “อันดับแรกเลยที่พูด ก็เหมือนกับกระเป๋าล่าช้าจะต้องขอโทษเขาก่อน”

ขณะที่ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏสูงเป็นอันดับ 2 ได้แก่ การให้เหตุผล พบร้อยละ 24.52 ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจอยู่นั้นอาจต้องการทราบสาเหตุที่ทำให้ตนไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินที่จองมา กลุ่มตัวอย่างจึงต้องใช้กลวิธีการให้เหตุผลในความถี่ที่สูงรองจากการแสดงความรับผิดชอบ (ดูตารางที่ 7)

3. จากตารางที่ 7 และตารางที่ 8 สังเกตได้ว่า ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน และในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนด กลุ่มตัวอย่างมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ซึ่งกลวิธีนี้จัดอยู่ในกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทเป็นหลักและอาจไม่ได้ช่วยทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี ผู้วิจัยคาดว่า กลุ่มตัวอย่างอาจจำเป็นต้องปฏิเสธผู้โดยสารเพราะเป็นข้อปฏิบัติของสายการบิน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมักชี้แจงเหตุผลควบคู่กับการปฏิเสธเสมอ

ตัวอย่าง

(100) ต้องขอโทษผู้โดยสารด้วยค่ะ เนื่องจากเที่ยวบินวันนี้ booking ผู้โดยสารที่จองมาใน เที่ยวบินจองมา overbooking จึงมีความจำเป็นต้องปฏิเสธรับผู้โดยสารภายในเที่ยวบินนี้ค่ะ แต่เราจะให้ผู้โดยสารเดินทางในเที่ยวบินถัดไปค่ะ ต้องขอโทษผู้โดยสารที่ทำให้ไม่สะดวกนะคะ

(สำรองที่นั่งเกิน)

4. ในสถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบินและสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก (ดูตารางที่ 9 และตารางที่ 10) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยในแผนกติดตามสัมภาระ พบว่าทั้ง 2 สถานการณ์ปรากฏกลวิธีทางภาษาเหมือนกันทั้งหมด

ได้แก่ 1. การแสดงความรับผิดชอบ 2. การขอโทษ 3. การให้เหตุผล 4. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล และ 5. การขอร้อง จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาหลัก ๆ ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยในแผนกติดตามสัมภาระใช้ในการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสายการบิน ซึ่งเป็นกลวิธีที่มีประสิทธิภาพ และอาจช่วยให้ผู้ฟังคลายความไม่พอใจลงได้ ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ การให้เหตุผล และการขอโทษ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “เราก็พูดว่าจะรับผิดชอบต่ออะไรให้ผู้โดยสารได้บ้าง แสดงความใส่ใจ ต้องขอโทษ ต้องอธิบาย” และ “คือจะใช้วิธีการขอโทษ แสดงความจริงใจ อธิบายเหตุผล ให้เขาเห็นว่าเราแคร์จริง ๆ”

#### 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น 4 สถานการณ์ ได้แก่ 1. ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in 2. ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) 3. ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ และ 4. สัมภาระที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป ซึ่งสาเหตุของความผิดพลาดนี้อาจมาจากผู้โดยสารเองหรือผู้โดยสารคนอื่น จากข้อมูลคำตอบพบว่า กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ที่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน								รวม	
	1. ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in		2. ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน		3. ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ		4. สัมภาระที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบต่อ	12	2.32	9	1.74	75	14.51	62	11.99	158	30.56
2. การให้เหตุผล	41	7.93	38	7.35	25	4.84	24	4.64	128	24.76

3. การขอโทษ	14	2.71	7	1.35	27	5.22	29	5.61	77	14.90
4. การปฏิเสธ	26	5.03	4	0.77	×	×	13	2.51	43	8.31
5. การขอร้อง	5	0.97	14	2.71	10	1.93	10	1.93	39	7.54
6. การแนะนำ	13	2.51	19	3.68	×	×	2	0.39	34	6.58
7. การกล่าวให้ ผู้ฟังคลายกังวล	1	0.19	×	×	18	3.48	2	0.39	21	4.06
8. การสั่ง	3	0.58	9	1.74	×	×	×	×	12	2.32
9. การแสดง ความเข้าใจผู้ฟัง	3	0.58	×	×	×	×	2	0.39	5	0.97
รวม	118	22.82	100	19.34	155	29.98	144	27.85	517	100

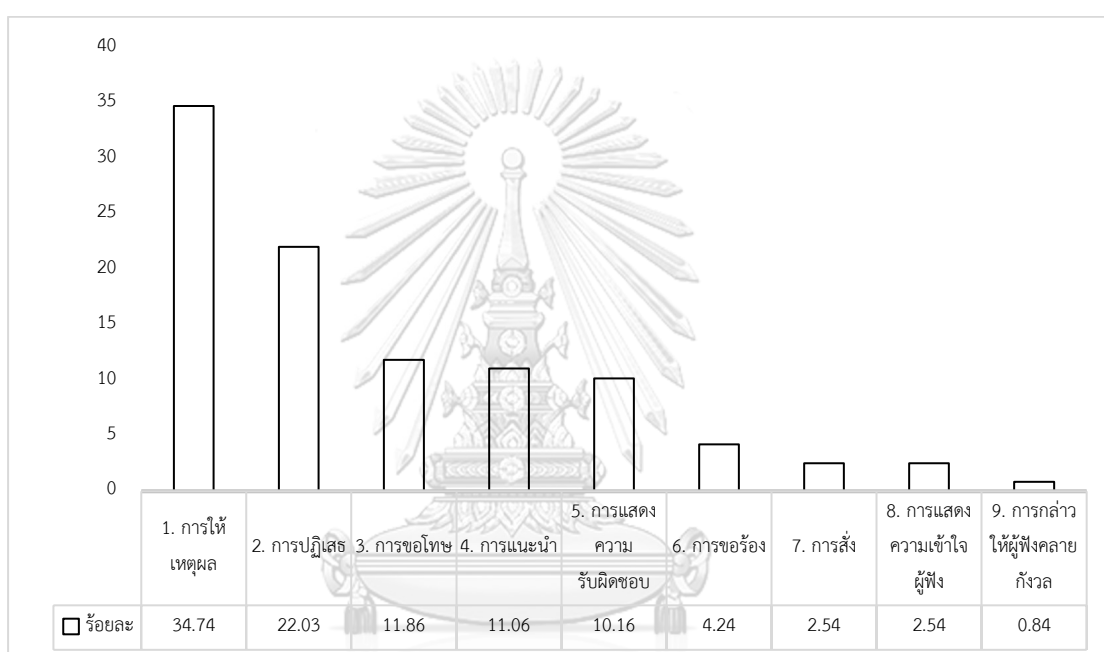
จากตารางที่ 11 จะเห็นได้ว่า กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในความถี่สูงสุดในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 30.56 ส่วนกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในความถี่ต่ำที่สุด ได้แก่ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง พบร้อยละ 0.97 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นทั้ง 4 สถานการณ์พบว่า ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาแตกต่างกัน และบางกลวิธีปรากฏเฉพาะบางสถานการณ์เท่านั้น เพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะจำแนกตารางและแผนภูมิแสดงค่าความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจตามสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นทั้ง 4 สถานการณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 12 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การให้เหตุผล	41	34.74
2. การปฏิเสธ	26	22.03
3. การขอโทษ	14	11.86
4. การแนะนำ	13	11.06
5. การแสดงความรับผิดชอบ	12	10.16
6. การขอร้อง	5	4.24

7. การสั่ง	3	2.54
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	3	2.54
9. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	1	0.84
รวม	118	100.00

แผนภูมิที่ 8 แสดงค่าการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in



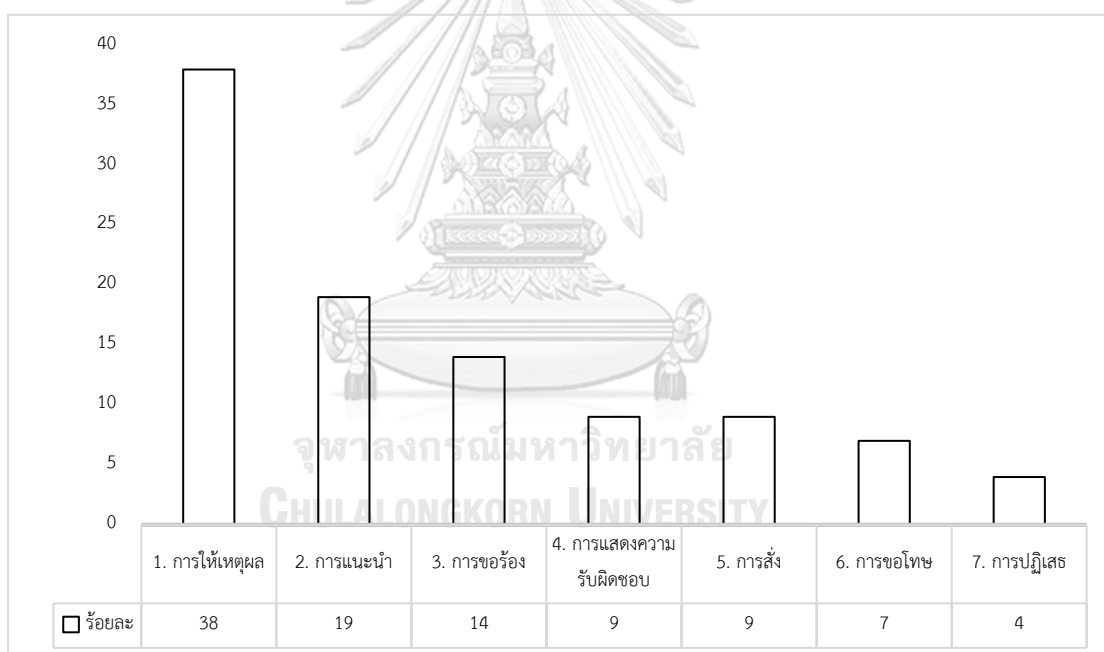
จากตารางและแผนภูมิข้างต้น จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 9 กลวิธี ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ปรากฏการใช้กลวิธีทางภาษามากที่สุดที่ผู้วิจัยศึกษา เมื่อพิจารณาค่าร้อยละจะเห็นว่า กลวิธีที่มีค่าร้อยละสูงต่างจากกลวิธีอื่น ๆ คือ กลวิธีที่ 1 และ กลวิธีที่ 2 ได้แก่ การให้เหตุผล พบร้อยละ 34.74 การปฏิเสธ พบร้อยละ 22.03 ส่วนกลวิธีที่ปรากฏในความถี่น้อยที่สุด ได้แก่ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล พบร้อยละ 0.84

ตารางที่ 13 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight)

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การให้เหตุผล	38	38.00

2. การแนะนำ	19	19.00
3. การขอร้อง	14	14.00
4. การแสดงความรับผิดชอบ	9	9.00
5. การสั่ง	9	9.00
6. การขอโทษ	7	7.00
7. การปฏิเสธ	4	4.00
รวม	100	100.00

แผนภูมิที่ 9 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight)

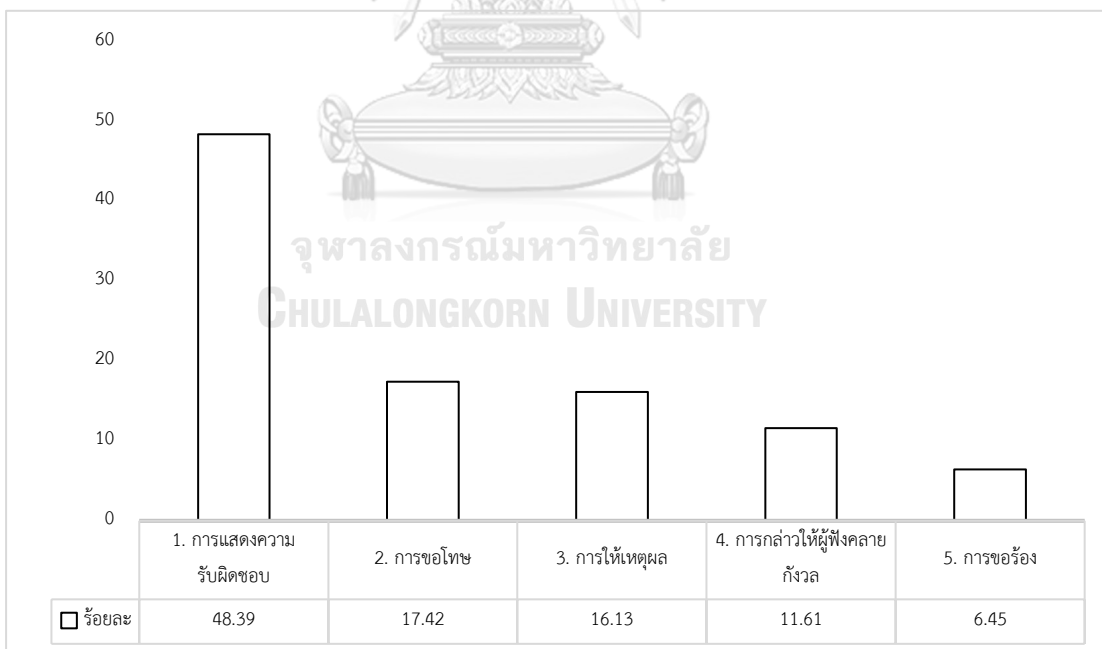


จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 9 จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 7 กลวิธี เมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า กลวิธีที่มีความถี่ที่สุดคือ การให้เหตุผล พบร้อยละ 38 ส่วนกลวิธีที่ปรากฏในความถี่น้อยที่สุดได้แก่ การปฏิเสธ พบร้อยละ 4

ตารางที่ 14 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าใส่กลับ

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	75	48.39
2. การขอโทษ	27	17.42
3. การให้เหตุผล	25	16.13
4. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	18	11.61
5. การขอร้อง	10	6.45
รวม	155	100.00

แผนภูมิที่ 10 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าใส่กลับ



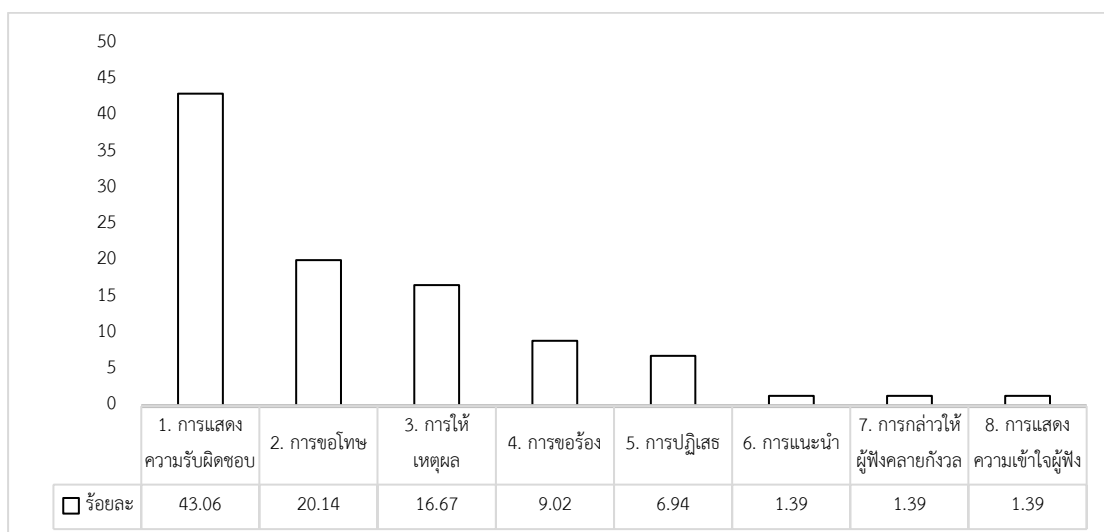
จากตารางที่และแผนภูมิข้างต้น จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าใส่กลับ กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 5 กลวิธี เมื่อพิจารณาค่าร้อยละพบว่า กลวิธีที่ปรากฏในความถี่สูงสุด ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 48.39 ส่วนกลวิธีที่ปรากฏในความถี่น้อยที่สุด

ได้แก่ การขอร้อง พบร้อยละ 6.45 นำสังเกตว่า กลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์นี้ เหมือนกับกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินในแผนกติดตามสัมภาระทุกกลวิธี (ดูตารางที่ 9 และตารางที่ 10)

ตารางที่ 15 แสดงค่าความถี่การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์สัมภาระที่ผู้โดยสารลืมไว้บนเครื่องบินหายไป

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ	62	43.06
2. การขอโทษ	29	20.14
3. การให้เหตุผล	24	16.67
4. การขอร้อง	13	9.02
5. การปฏิเสธ	10	6.94
6. การแนะนำ	2	1.39
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	2	1.39
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	2	1.39
รวม	144	100.00

แผนภูมิที่ 11 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ที่สัมภาระของผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป





จากตารางและแผนภูมิข้างต้นพบว่า ในสถานการณ์ที่สัมภาษณ์ผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไปกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 8 กลวิธี เมื่อพิจารณาคำร้อยละจะเห็นว่า กลวิธีที่มีคำร้อยละสูงต่างจากกลวิธีอื่นคือกลวิธีที่ 1 ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ พบร้อยละ 43.06 ขณะที่การแนะนำ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล และการแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นกลวิธีที่ปรากฏในความถี่ต่ำที่สุดและพบเท่ากันทั้งหมด คือร้อยละ 1.39

จากตารางที่ 12-15 และแผนภูมิที่ 8-11 สามารถสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น โดยเฉพาะสาเหตุที่มาจากตัวผู้โดยสารเอง (ดูตารางที่ 12 ตารางที่ 13 และ ตารางที่ 15) ปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงนโยบายของบริษัทเป็นหลัก ได้แก่ การให้เหตุผล การปฏิเสธ การแนะนำ (เชิงสั่งสอน) การขอร้อง และการสั่ง ซึ่งบางกลวิธีไม่พบในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน<sup>21</sup> ทั้งนี้จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้โดยสารเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทเป็นหลักจึงอาจปรากฏกลวิธีที่ไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี แต่กลวิธีเหล่านี้สามารถทำให้ผู้โดยสารยุติการแสดงความไม่พอใจได้ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะผู้โดยสารทราบอยู่แล้วว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นความผิดพลาดของตนเอง อย่างไรก็ตาม กลวิธีที่คำนึงถึงนโยบายของบริษัทนี้มักปรากฏควบคู่กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกินว่า “กลวิธีที่ดีคือ พยายามช่วยเหลือว่าสิ่งที่เกินเป็นอะไร หาทางออกแนะนำเพราะต้องลดความไม่พอใจของผู้โดยสารและต้องทำตามกฎด้วย”

2. น่าสนใจว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละสถานการณ์มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in (ตารางที่ 12) และในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (ตารางที่ 13) กลวิธี “การให้เหตุผล” เป็นกลวิธีที่ปรากฏค่าความถี่สูงสุด ส่วนใน

<sup>21</sup> ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลวิธีที่ใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นอย่างละเอียดในหัวข้อที่ 4.3.2

สถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ (ตารางที่ 14) และในสถานการณ์ที่สัมภาระของผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป (ตารางที่ 15) กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธี “การแสดงความรับผิดชอบ” ในอัตราความถี่สูงที่สุด

หากสังเกตจากความแตกต่างจะพบว่า สถานการณ์ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างในแผนกออกบัตรโดยสารใช้กลวิธีทำให้เหตุผลสูงที่สุด ขณะที่แผนกติดตามสัมภาระใช้การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นด้วยกลวิธีทางภาษาที่แตกต่างกัน

3. จากข้อที่ 2. ผู้วิจัยพบว่ากลวิธีย่อยของ “การให้เหตุผล” และ “การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร” ที่ปรากฏความถี่สูงที่สุดในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ได้แก่ “การอ้างกฎสายการบิน” และ “การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ” โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในแผนกออกบัตรโดยสารเลือกใช้การให้เหตุผลโดยอ้างกฎสายการบินในความถี่สูงมากกว่าการให้เหตุผลลักษณะอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีที่จัดการปัญหาได้รวดเร็วแต่อาจไม่ช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟัง ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนกล่าวว่า จะต้องคำนึงถึงนโยบายของบริษัทเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดต้องทำตามกฎ จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ฟังได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(102) ต้องขอภัยผู้โดยสาร เนื่องจากเที่ยวบินจะปิดการรับผู้โดยสาร 40 นาทีก่อนเครื่องออก หากผู้โดยสารยังยืนยันว่าจะไปตอนนี้ก็ไม่ทันค่ะ ประตูเครื่องจะปิด 10 นาทีก่อนเครื่องออกค่ะ ท่านอาจจะต้องเดินทางในเที่ยวบินถัดไป เชิญติดต่อสอบถามรายละเอียดการเปลี่ยนตัวได้ที่ห้องบัตรโดยสารค่ะ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

(103) สายการบินเราให้หนักมากกว่าสายการบินอื่น นโยบายของเราอนุโลมให้ได้ไม่เกิน 32 k.g.ละค่ะ

(ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

ขณะเดียวกัน กลวิธีย่อยของการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้โดยสารที่กลุ่มตัวอย่างในแผนกติดตามสัมภาระเลือกใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจาก

สาเหตุอื่นสูงสุด ได้แก่ “การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ” จากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของผู้โดยสาร สายการบินอาจไม่จำเป็นต้องเสนอชดเชยใด ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยอาจแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือผู้โดยสารตามแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนที่สายการบินกำหนดไว้แล้ว เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจในการบริการ และทำให้ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจตามหลักการสำคัญของธุรกิจบริการ ซึ่งลักษณะการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือที่ปรากฏมากในแผนกติดตามสัมภาระ ได้แก่ การบอกขั้นตอนการช่วยเหลือตามกฎระเบียบของสายการบิน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(104) เราจะตรวจสอบให้ ตามเที่ยวบินและที่นั่งที่ผู้โดยสารนั่งมา ถ้าพบก็นำส่งและผู้โดยสารรับไป แต่ถ้าหาแล้วไม่พบเราก็จะกรอกใบของลิ้มบนเครื่อง พร้อมขอชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์เพื่อมีผู้โดยสารท่านอื่นพบแล้วนำมาส่งคืนภายหลังครับ

(สัมภาระที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป)

4. จากตารางที่ 14 สถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลั บพบกลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 5 กลวิธี แตกต่างจากสถานการณ์อื่น ๆ ได้แก่ สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in (ตารางที่ 12) สถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (ตารางที่ 13) และ สถานการณ์สัมภาระของผู้โดยสารที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป (ตารางที่ 15) ที่พบกลวิธีทางภาษา มากกว่า 5 กลวิธี ข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบ กระเป๋าสลั บ แม้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมิได้มีสาเหตุมาจากสายการบิน แต่ก็เป็นเหตุการณ์ที่สายการ บินสามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งสาเหตุของความไม่พอใจไม่ได้เกิดจากตัวผู้โดยสารเอง จึง อาจง่ายต่อการจัดการมากกว่าสถานการณ์ความผิดพลาดอื่น ๆ และน่าสนใจว่ากลวิธีทางภาษาทั้ง 5 กลวิธีที่พบในสถานการณ์นี้ ซึ่งได้แก่ 1. การแสดงความรับผิดชอบ 2. การขอโทษ 3. การให้เหตุผล 4. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล 5. การขอร้อง เป็นกลวิธีทางภาษาที่เหมือนกับสถานการณ์ที่กระเป๋า มาที่ หลังเที่ยวบิน (ตารางที่ 9) และสถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก (ตารางที่ 9) ในหัวข้อที่ 4.1 ซึ่งเป็นสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินในแผนกติดตามสัมภาระ แตกต่างกันใน ความถี่ในการปรากฏเท่านั้น

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสันนิษฐานว่า ในแผนกติดตามสัมภาระ พนักงานบริการผู้โดยสาร ภาคพื้นสายการบินไทยอาจถูกฝึกให้จัดการกับความไม่พอใจของผู้โดยสารด้วยกลวิธีหลัก 3 กลวิธี

ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ การขอโทษ และการให้เหตุผล และอาจมีกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟัง คลายกังวล และการขอร้องเป็นกลวิธีเสริมขึ้นอยู่กับสถานการณ์

5. ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาที่ คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท ได้แก่ การปฏิเสธ (ดูตารางที่ 12, 13 และ 15) และการสั่ง (ดูตารางที่ 12 และ 13) แสดงให้เห็นว่าในบางกรณีกลุ่มตัวอย่างอาจคำนึงถึงกฎระเบียบของสายการบินมากกว่าการ ปฏิบัติตามความต้องการของผู้โดยสาร เนื่องจากในสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดสาเหตุของความ ผิดพลาดเกิดจากตัวผู้โดยสารเอง เมื่อผู้โดยสารแสดงความไม่พอใจที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถปฏิบัติ ตามความต้องการของตนได้ กลุ่มตัวอย่างจึงต้องใช้กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดต้องทำ ตามกฎหรือข้อบังคับในสถานการณ์นั้น ๆ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(105) ต้องขออภัยจริง ๆ ค่ะ ตอนนี้ไม่ทันแล้วจริง ๆ และผู้โดยสารที่เกทก็ครบแล้วด้วยค่ะ **ต้องรอ เป็นที่ยาวบินถัดไปนะคะ**

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (105) กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธ (ขีดเส้นใต้) และการสั่ง (ตัวหนา) ควบคู่กัน ทั้งนี้ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in กลุ่มตัวอย่างอาจเห็นว่าการปฏิบัติ ตามกฎของสายการบินอย่างเคร่งครัดน่าจะจัดการปัญหาได้รวดเร็ว แม้จะไม่ช่วยลดความไม่พอใจของ ผู้โดยสารก็ตาม

จากที่กล่าวมาทั้งหมด คงจะทำให้เห็นแล้วว่าในแต่ละสถานการณ์ความผิดพลาดทั้งที่เกิดจาก จากสายการบินและสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาใดบ้างในการตอบการแสดงความไม่ พอใจของผู้โดยสาร ในหัวข้อต่อไปผู้วิจัยจะสรุปภาพรวมความสัมพันธ์และแสดงการเปรียบเทียบความ เหมือนและความแตกต่างระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับกรณีสถานการณ์ความ ผิดพลาดต่าง ๆ

#### 4.3 สรุปภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ ความผิดพลาดต่าง ๆ

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่ พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องสถานการณ์ความผิดพลาด

ส่งผลต่อกลวิธีตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารหรือไม่ และอย่างไร ทั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ 2 กลุ่มกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

4.3.2 การเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างกรณีสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

4.3.3 การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ 2 กลุ่มกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น**

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ 2 กลุ่มกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น โดยผู้วิจัยนำกลวิธีทางภาษาที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาจำแนกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1. กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร และ 2. กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท ทั้งนี้ ในการจำแนกกลุ่ม ผู้วิจัยพิจารณาโดยโดยใช้เกณฑ์การลดความไม่พอใจจากมุมมองของผู้ใช้ภาษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถจำแนกกลวิธีได้ดังตารางต่อไปนี้

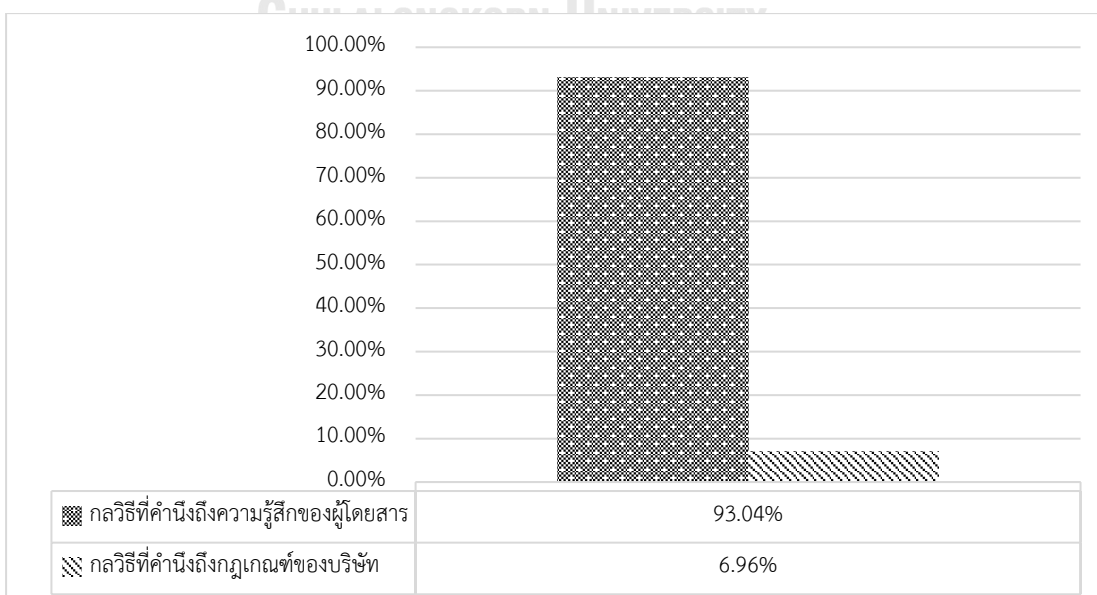
**ตารางที่ 16 แสดงกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารและกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท**

กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร	กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท
1. การแสดงความรับผิดชอบ - การเสนอขอชดเชย - การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	1. การให้เหตุผล - การอ้างกฎสายการบิน - การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน - การอ้างความปลอดภัย - การอ้างความเสียหาย
2. การให้เหตุผล - การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	2 การขอร้อง - การขอให้ทำตามกฎ

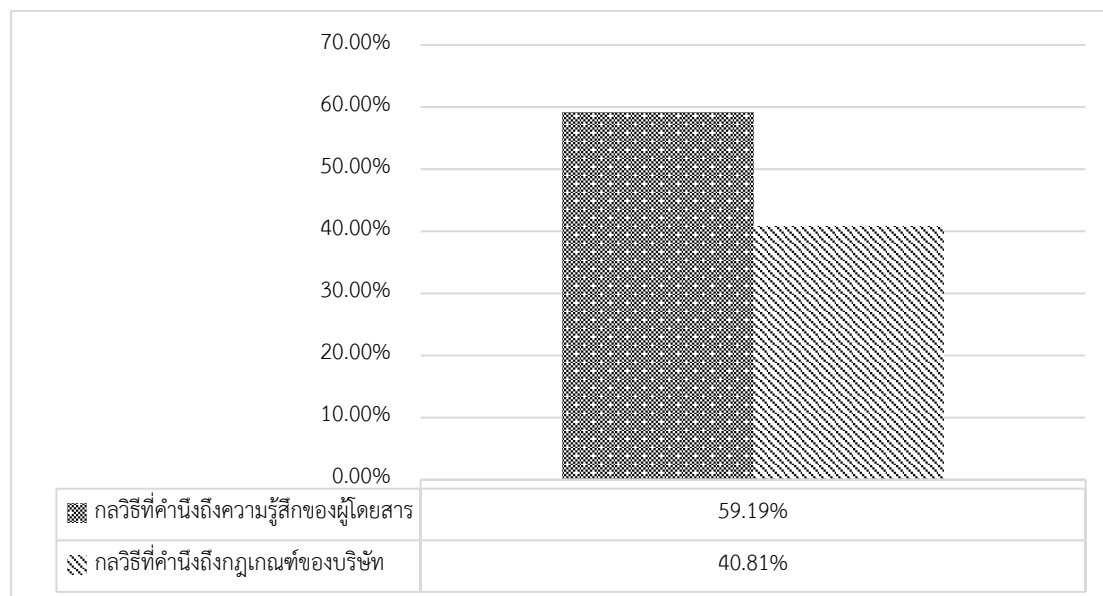
	- การขอให้หรือความช่วยเหลือ
3. การขอโทษ	3. การปฏิเสธ
4. การขอร้อง - การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	4. การแนะนำ - การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ - การแนะนำเชิงสั่งสอน
5. การแนะนำ - การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	5. การสั่ง
6. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	

จากการศึกษาพบว่า จำนวนความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ได้จากแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,034 คำตอบ ถือเป็นการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน 517 คำตอบ และ ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น 517 คำตอบ เมื่อพิจารณากลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มตามที่จำแนกในตารางที่ 15 สามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารและกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 12 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน



แผนภูมิที่ 13 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น



จากแผนภูมิที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารสูงถึงร้อยละ 93.04 มากกว่ากลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท ที่ปรากฏใช้เพียงร้อยละ 6.96 จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน กลุ่มตัวอย่างจะต้องพยายามทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีโดยการเลือกใช้กลวิธีที่ช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะการแสดงความรักใคร่ชอบด้วย การเสนอชดเชยที่ปรากฏในความถี่สูงสุด ดังที่ผู้สัมภาษณ์กล่าวว่า “สาเหตุจากสายการบินเอง สายการบินจะรับผิดชอบหมดทุกอย่าง”

ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น (ตารางที่ 13) การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มมีค่าความถี่แตกต่างกันไม่มากนัก กล่าวคือ กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร พบร้อยละ 59.19 ส่วนกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท พบร้อยละ 40.81 จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักคำนึงถึงนโยบายของบริษัทควบคู่กับการลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร กล่าวคือ หากจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงกฎเกณฑ์ของสายการบินหรือจำเป็นต้องปฏิเสธผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างจะพยายามใช้กลวิธีที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีร่วมด้วยหรือพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่ก่อนเพื่อให้ผู้โดยสารลดความไม่พอใจลง

เพื่อให้เห็นรายละเอียดของการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาทั้ง 2 กลุ่มกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ 1. กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร และ 2. กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 4.3.1.1 กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร

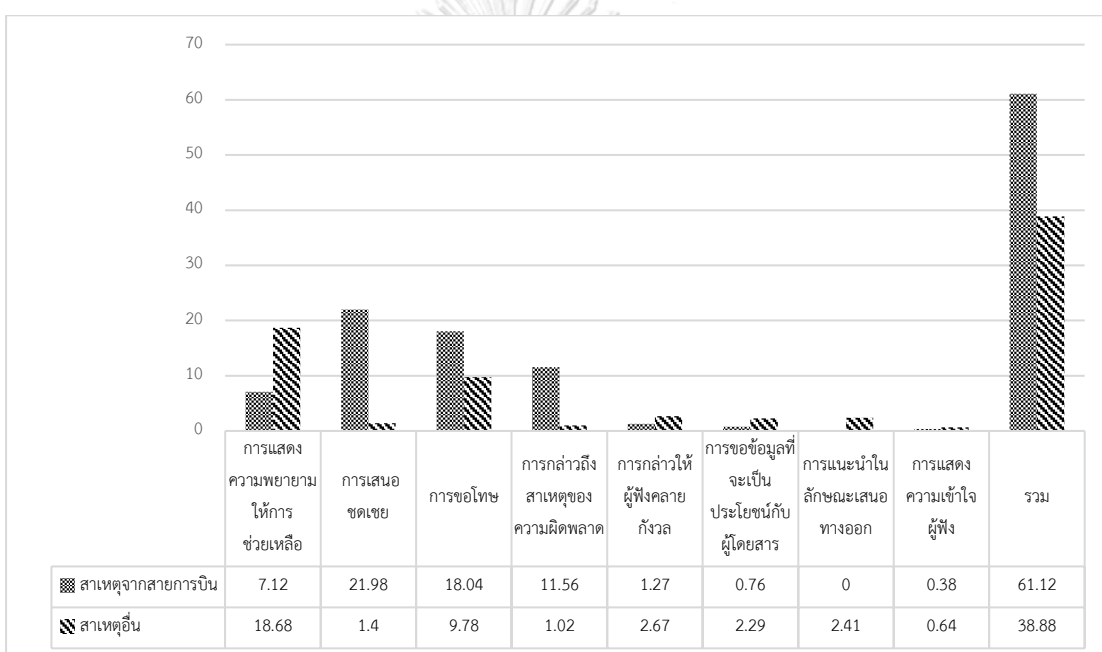
กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีหรืออาจช่วยให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง จากข้อมูลคำตอบกลวิธีทางภาษาที่พบทั้งสิ้น 1,034 คำตอบ สามารถจำแนกกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารได้เป็น 7 กลวิธีหลัก ปรากฏทั้งสิ้น 787 คำตอบ ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้ ตารางที่ 17 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึก ของผู้โดยสาร	สถานการณ์ความผิดพลาด ที่เกิดจากสายการบิน		สถานการณ์ความผิดพลาด ที่เกิดจากสาเหตุอื่น		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ - การแสดงความพยายามให้ การช่วยเหลือ	56	7.12	147	18.68	387	49.17
- การเสนอชดเชย	173	21.98	11	1.40		
2. การขอโทษ	142	18.04	77	9.78	219	27.83
3. การให้เหตุผล - การกล่าวถึงสาเหตุของ ความผิดพลาด	91	11.56	8	1.02	99	12.58
4. การกล่าวให้ผู้ฟังคลาย กังวล	10	1.27	21	2.67	31	3.94
5. การขอร้อง - การขอข้อมูลที่จะเป็น ประโยชน์กับผู้โดยสาร	6	0.76	18	2.29	24	3.05



6. การแนะนำ - การแนะนำในลักษณะเสนอ ทางออก	0	0.00	19	2.41	19	2.41
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	3	0.38	5	0.64	8	1.02
รวม	481	61.12	306	38.88	787	100

แผนภูมิที่ 14 เปรียบเทียบค่าร้อยละของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น



จากตารางและแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ในกรณีความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน กลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารมากกว่าในกรณีความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น กล่าวคือ ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน พบการใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารร้อยละ 61.12 ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น พบร้อยละ 38.88

จะเห็นได้ว่าการเลือกใช้การตอบการแสดงความไม่พอใจแปรไปตามสถานการณ์ความผิดพลาด กล่าวคือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากสายการบินก็จะเลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ใช้รูปภาพที่แสดงถึงความพยายามในการช่วยเหลือและพร้อมแก้ไขปัญหาให้กับผู้ฟังมากกว่าในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น เพื่อความ

ละเอียดของข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอกลวิธีย่อยที่พบในกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารโดยจำแนกตามสาเหตุความผิดพลาด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.3.1.1.1 การแสดงความรับผิดชอบ

กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ และการเสนอชดเชย ปรากฏ 387 ครั้ง (ร้อยละ 49.17) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือและการเสนอชดเชยปรากฏจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือปรากฏ 203 ครั้ง (ร้อยละ 25.8) ขณะที่การเสนอชดเชยพบ 184 ครั้ง (ร้อยละ 23.38) โดยจะปรากฏแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ความผิดพลาด จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า ในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสายการบินกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การเสนอชดเชย (พบร้อยละ 21.98) มากกว่าการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ (พบร้อยละ 7.12) และในกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างใช้การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ (พบร้อยละ 18.68) มากกว่าการเสนอชดเชย (พบร้อยละ 1.40)

ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ในสถานการณ์ที่ความผิดพลาดเกิดจากสายการบิน ผู้พูดอาจมีแนวทางในการตอบการแสดงความไม่พอใจด้วยการเสนอชดเชยต่าง ๆ ตามที่สายการบินกำหนดไว้แล้วจึงพบกลวิธีนี้สูง แต่ในสถานการณ์ความไม่พอใจที่มีสาเหตุมาจากผู้โดยสารเองหรือผู้โดยสารคนอื่น สายการบินอาจไม่จำเป็นต้องชดเชยหรือรับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้โดยสาร การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือของผู้พูดจึงอาจเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยคลี่คลายความไม่พอใจได้

#### 4.3.1.1.2 การขอโทษ

จากการศึกษาพบว่า กลวิธีการขอโทษ ปรากฏทั้งสิ้น 219 ครั้ง จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า ในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสายการบินกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การขอโทษ พบร้อยละ 18.04 มากกว่าในกรณีที่เป็นความผิดพลาดสาเหตุอื่น พบร้อยละ 9.78 อาจเนื่องมาจาก การกล่าวขอโทษเปรียบเสมือนการยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดขององค์กร แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อปัญหา ในกรณีที่ความผิดพลาดเกิดจากสายการบินผู้พูดจึงกล่าวขอโทษมากกว่าในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น อย่างไรก็ตามจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า ไม่ว่าจะความผิดพลาดจะมีสาเหตุจากสิ่งใด พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยควรกล่าวขอโทษผู้โดยสารในทุกกรณี เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกดี เพราะการขอโทษอาจช่วยเยียวยาความสัมพันธ์ระหว่างผู้โดยสารกับองค์กรได้

#### 4.3.1.1.3 การให้เหตุผล

จากการศึกษาพบว่า กลวิธีการให้เหตุผลปรากฏ 5 ลักษณะ ปรากฏทั้งสิ้น 235 ครั้ง แต่การให้เหตุผลที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารหรือไม่ปฏิเสธผู้โดยสารโดยสิ้นเชิง คือ การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด ปรากฏ 99 ครั้ง (ร้อยละ 12.58) จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า ในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสายการบินกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด พบร้อยละ 11.56 มากกว่าในกรณีที่เป็นความผิดพลาดอื่น พบร้อยละ 1.02 ผู้วิจัยคาดว่า หากต้องใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้ว่า ผู้พูดกล่าวร้ายสาเหตุของปัญหา ซึ่งเกิดมาจากตัวผู้โดยสารเองส่งผลผู้ฟังไม่พอใจมากขึ้น

อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย ผู้วิจัยได้ข้อมูลว่า ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking) การให้เหตุผลโดยกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาดโดยตรงไปตรงมาอาจทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจมากขึ้น เพราะผู้โดยสารอาจรู้สึกว่าการซื้อสินค้าหรือบริการไม่ควรเผชิญกับปัญหาที่ผู้ให้บริการสร้างขึ้น แต่เหตุที่ผู้วิจัยจัดให้การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาดอยู่ในกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเพราะกลุ่มตัวอย่างมิได้ปฏิเสธผู้โดยสารโดยสิ้นเชิง อีกทั้งผู้พูดยังคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารขณะใช้กลวิธีนี้มากกว่าการคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสายการบิน กล่าวคือ ผู้พูดยินยอมให้ผู้ฟังมององค์กรในภาพลบเพื่ออธิบายข้อเท็จจริงให้ผู้ฟังทราบและเข้าใจ

#### 4.3.1.1.4 การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล

จากการศึกษาพบว่า การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวลปรากฏใช้ทั้งสิ้น 31 ครั้ง (ร้อยละ 3.94) และปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่นมากกว่าความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวลจากตารางที่ 17 พบว่า ค่าความถี่ของทั้ง 2 กรณีแตกต่างกันไม่มากนัก กล่าวคือ ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น พบการใช้กลวิธีนี้ร้อยละ 2.67 ขณะที่กรณีความผิดพลาดของสายการบิน พบร้อยละ 1.27 การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวลปรากฏ 2 ลักษณะ คือ การกล่าวว่สถานการณ์ความผิดพลาดนั้นสามารถแก้ไขได้ และกล่าวว่เป็นเรื่องปกติที่เคยเกิดขึ้นหรือไม่ใช่กรณีที่ร้ายแรง ดังนั้นผู้โดยสารไม่ต้องห่วงหรือไม่ต้องกังวล โดยกลวิธีนี้ปรากฏใช้มากในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าใส่กลับ

#### 4.3.1.1.5 การขอร้อง

การขอร้องในงานวิจัยนี้ปรากฏทั้งสิ้น 58 ครั้ง แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ซึ่งการขอร้องที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารได้แก่ การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร ปรากฏใช้ 24 ครั้ง (ร้อยละ 3.05) จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสารปรากฏในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสาเหตุอื่น พบร้อยละ 2.29 มากกว่าในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสายการบิน พบร้อยละ 0.76 เนื่องจากในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างอาจมีแนวทางการจัดการปัญหาไว้แล้ว แต่ในสถานการณ์ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างจะต้องพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารมากที่สุดเพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจ การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสารจึงอาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีได้

#### 4.3.1.1.6 การแนะนำ

จากการศึกษาพบว่า การแนะนำปรากฏใช้เฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นเท่านั้น ไม่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน อาจเป็นเพราะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ปัญหาของผู้โดยสารอาจยากต่อการจัดการมากกว่าปัญหาที่เกิดจากสายการบินซึ่งมีข้อกำหนดในการรับผิดชอบไว้แล้วอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างจึงต้องพยายามแก้ไขปัญหาให้ผู้โดยสารด้วยวิธีต่าง ๆ จนกว่าผู้โดยสารจะพึงพอใจหรือคลายความไม่พอใจลง การแนะนำจึงเป็นกลวิธีหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดนี้ และการแนะนำที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ได้แก่ การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก ปรากฏใช้ทั้งสิ้น 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.41

จากการศึกษาพบว่า การแนะนำในลักษณะเสนอทางออกปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกินเท่านั้น ไม่ปรากฏในสถานการณ์อื่น ๆ เพราะในสถานการณ์นี้ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้บางส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างมักจะแนะนำให้ผู้โดยสารแบ่งสัมภาระถือขึ้นเครื่องบิน 7 กิโลกรัม หรือฝากส่งกับบริษัทขนส่ง หรือฝากญาตินำกลับไป เพื่อให้ภาระสัมภาระของผู้โดยสารที่จะฝากได้ต้องเครื่องบินมีน้ำหนักลดลง ทำให้ค่าธรรมเนียมถูกลง การแนะนำในลักษณะนี้จึงอาจสามารถลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้

#### 4.3.1.1.7 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

จากการศึกษาพบว่า การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง ปรากฏใช้ 8 ครั้ง (ร้อยละ 1.02) และจำนวนการปรากฏระหว่างกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสายการบินกับสาเหตุอื่นไม่แตกต่างกันมากนัก จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การแสดงความเข้าใจผู้ฟังทั้ง 2 กรณีในระดับความถี่ที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น พบร้อยละ 0.58 ขณะที่กรณีความผิดพลาดของสายการบิน พบร้อยละ 0.97

#### 4.3.1.2 กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท

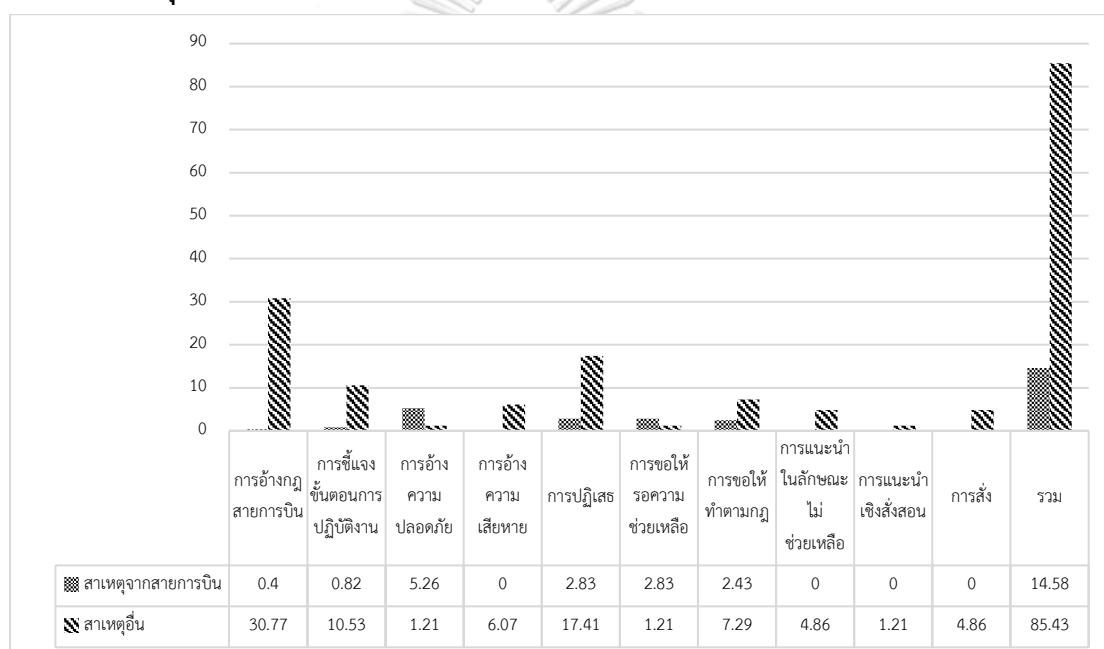
กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท หมายถึง กลวิธีที่ผู้พูดใช้ปฏิเสธความต้องการของผู้โดยสารตามนโยบายที่สายการบินกำหนดเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และอาจเป็นกลวิธีที่ไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดี จำแนกออกเป็น 5 กลวิธีหลัก จากข้อมูลคำตอบกลวิธีทางภาษาที่พบทั้งสิ้น 1,034 คำตอบ สามารถแบ่งกลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทออกเป็น ถ้อยคำย่อย ๆ ทั้งหมด 247 ถ้อยคำ ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 แสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ ของบริษัท	สถานการณ์ความผิดพลาด ที่เกิดจากสายการบิน		สถานการณ์ความผิดพลาด ที่เกิดจากสาเหตุอื่น		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การให้เหตุผล						
- การอ้างกฎสายการบิน	1	0.40	76	30.77	136	55.10
- การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2	0.82	26	10.53		
- การอ้างความปลอดภัย	13	5.26	3	1.21		
- การอ้างความเสียหาย	0	0.00	15	6.07		
2. การปฏิเสธ	7	2.83	43	17.41	50	20.20
3. การขอร้อง						
- การขอให้รอดความช่วยเหลือ	7	2.83	3	1.21	34	13.80
- การขอให้ทำตามกฎ	6	2.43	18	7.29		

4. การแนะนำ						
- การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	0	0.00	12	4.86	15	6.10
- การแนะนำเชิงสั่งสอน	0	0.00	3	1.21		
5. การสั่ง	0	0.00	12	4.86	12	4.90
รวม	36	14.58	211	85.43	247	100

แผนภูมิที่ 15 เปรียบเทียบค่าร้อยละของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น



เมื่อพิจารณาค่าความถี่จากตารางและแผนภูมิข้างต้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นสูงกว่าความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน กล่าวคือ ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น พบการใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทร้อยละ 85.43 ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินพบการใช้กลวิธีกลุ่มนี้เพียงร้อยละ 14.58 จากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างต้องเผชิญกับผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้โดยสารเองหรือผู้โดยสารคนอื่น และกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้โดยสารได้เนื่องจากขัดต่อนโยบายของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างจะต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท

เพื่อให้ผู้โดยสารยุติการแสดงความไม่พอใจ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างปกติ ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารคนอื่นและไม่ทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

เพื่อความละเอียดของข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีย่อยที่พบในกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทโดยจำแนกตามสาเหตุความผิดพลาด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.3.1.2.1. การให้เหตุผล

จากการศึกษาพบว่า กลวิธีการให้เหตุผลที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทมี 4 ลักษณะ พบความถี่ในการปรากฏทั้งสิ้น 136 ครั้ง ได้แก่ 1) การอ้างกฎสายการบิน 77 ครั้ง 2) การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 28 ครั้ง 3) การอ้างความปลอดภัย 16 ครั้ง และ 4) การอ้างความเสียหาย 15 ครั้ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

จากตารางที่ 18 พบว่า ในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างเลือกให้การให้เหตุผลซึ่งคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท มากกว่าในกรณีความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน และลักษณะการให้เหตุผลที่ปรากฏสูงที่สุด ได้แก่ การอ้างกฎสายการบิน พบในกรณีความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น ร้อยละ 30.77 แต่พบในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินเพียงร้อยละ 0.40 เนื่องจากสถานการณ์ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่นที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้โดยสารส่วนใหญ่แสดงความไม่พอใจเพราะพนักงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อจัดการปัญหานี้ผู้พูดจึงต้องชี้แจงกฎระเบียบของสายการบินเพื่อให้ผู้โดยสารปฏิบัติตาม แม้จะไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดี

ขณะที่การอ้างความเสียหายไม่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดจากสายการบิน แต่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น ร้อยละ 6.07 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบในกรณีความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น ร้อยละ 10.53 มากกว่ากรณีความผิดพลาดจากสายการบิน ซึ่งพบร้อยละ 0.82 จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ผู้โดยสารเข้าใจสาเหตุที่ผู้พูดต้องปฏิเสธผู้โดยสาร ผู้ฟังจึงจำเป็นต้องยุติการแสดงความไม่พอใจ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุจากผู้โดยสารเอง กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีนี้เนื่องจากคำนึงถึงนโยบายของบริษัทเป็นสำคัญ กลวิธีนี้จึงเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่ได้ผลดีในการจัดการสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “กลวิธีที่ได้ผลดีที่สุดคือ การแจ้งขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ มันจะกระทบต่อ ๆ กันไป ถ้าเรา delay เพราะรอผู้โดยสารเราก็จะเสียค่าใช้จ่ายในการจอด ต้อง

คำนึงถึงนโยบายและลดความไม่พอใจควบคู่กัน” (สถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก) และ “ต้องบอกขั้นตอนความจริงทุกอย่าง เขาก็จะเข้าใจมากขึ้น” (สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in) ขณะที่การอ้างความปลอดภัยพบในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน ร้อยละ 5.26 มากกว่ากรณีความผิดพลาดจากสาเหตุอื่นที่พบร้อยละ 1.21

#### 4.3.1.2.2 การปฏิเสธ

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น 50 ครั้ง เมื่อพิจารณาคำร้อยละจากตารางที่ 18 จะเห็นว่า การปฏิเสธปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ร้อยละ 17.41 สูงกว่าในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินซึ่งปรากฏเพียงร้อยละ 2.83 เนื่องจากกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ไม่ทำให้ผู้โดยสารลดความไม่พอใจลงและอาจทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจมากขึ้น แต่ก็สามารถจัดการปัญหาได้รวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างจึงใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ขณะที่ในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของสายการบินพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้การปฏิเสธในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งบนเครื่องบินเท่านั้น และใช้เพื่อแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่า ไม่สามารถเดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวได้แต่จะมีการชดเชยอื่น ๆ ตามที่สายการบินกำหนดจนกว่าผู้โดยสารจะพึงพอใจ

#### 4.3.1.2.3 การขอร้อง

จากการศึกษาพบว่า การขอร้องที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทหรือไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดี คือการขอให้รอความช่วยเหลือ และการขอให้ทำตามกฎ พบความถี่ในการปรากฏรวมกันทั้งสิ้น 34 ครั้ง แบ่งเป็นการขอให้รอความช่วยเหลือ 10 ครั้ง และการขอให้ทำตามกฎ 24 ครั้ง จากตารางที่ 18 จะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่เป็นความเป็นจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการขอให้ผู้โดยสารทำตามกฎสูงสุด พบร้อยละ 7.29 ส่วนในกรณีความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน พบร้อยละ 2.43 ขณะที่การขอให้รอความช่วยเหลือปรากฏในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของสายการบิน ร้อยละ 2.83 มากกว่าความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น 1.21

#### 4.3.1.2.4 การแนะนำ

การแนะนำที่จัดอยู่ในกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทหรือไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดี คือ การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และการแนะนำเชิงสั่งสอน ปรากฏรวมกันทั้งสิ้น 15 ครั้ง และปรากฏ



ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นเท่านั้น จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ไม่ปรากฏ การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และการแนะนำเชิงสั่งสอนในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของ สายการบิน เนื่องจากในสถานการณ์เหล่านั้นกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องรับผิดชอบหรือพยายามแก้ไข ปัญหาให้ผู้โดยสารอย่างเต็มที่ แต่ในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น โดยเฉพาะที่เป็น ความผิดพลาดของผู้โดยสารเอง การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ (4.86%) อาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึก ไม่ดี หรืออาจเกิดความไม่พอใจมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นกลวิธีที่จัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น ใน สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in กลุ่มตัวอย่างบางส่วนแนะนำให้ผู้โดยสารไปซื้อบัตร โดยสารใหม่ เพื่อไม่ให้กระทบกับผู้โดยสารคนอื่นที่กำลังรอ check-in ส่วนการแนะนำเชิงสั่งสอน (1.21%) เป็นการแนะนำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดอีกในการเดินทางครั้งถัดไป

#### 4.3.1.2.5 การสั่ง

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีคำสั่งในการตอบการแสดงความไม่พอใจทั้งสิ้น 12 ครั้ง และพบเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น จากตารางที่ 18 ไม่ปรากฏ ใช้กลวิธีคำสั่งในกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากสายการบิน แต่ในกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากสาเหตุ อื่นพบร้อยละ 4.86 อาจเนื่องมาจากในกรณีความผิดพลาดที่เกิดสายการบิน กลุ่มตัวอย่างจะต้อง คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นสำคัญด้วยการใช้กลวิธีที่สุภาพและทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีมากกว่า สถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นที่มักจะคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสายการบินเป็นหลัก เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

#### 4.3.2 การเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างกรณีสถานการณ์ความผิดพลาดที่ เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำค่าความถี่และร้อยละของกลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสาร ภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่ เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นมาสรุปเปรียบเทียบให้เห็น ความเหมือนและความแตกต่างอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดในตารางและแผนภูมิต่อไปนี้

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่และร้อยละกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสาเหตุอื่น

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	สถานการณ์ความผิดพลาด			
	เกิดจากสายการบิน		เกิดจากสาเหตุอื่น	
	ครั้ง	ร้อยละ	ครั้ง	ร้อยละ
1. การแสดงความรับผิดชอบ				
1.1 การเสนอชดเชย	173	33.46	11	2.13
1.2 การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	56	10.83	147	28.43
2. การให้เหตุผล				
2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	91	17.60	8	1.55
2.2 การอ้างกฎสายการบิน	1	0.19	76	14.70
2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2	0.39	26	5.03
2.4 การอ้างความปลอดภัย	13	2.51	3	0.58
2.5 การอ้างความเสียหาย	0	0.00	15	2.90
3. การขอโทษ	142	27.47	77	14.89
4. การขอร้อง				
4.1 การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	6	1.16	18	3.48
4.2 การขอให้ทำตามกฎ	6	1.16	18	3.48
4.3 การขอให้รอความช่วยเหลือ	7	1.35	3	0.58
5. การปฏิเสธ	7	1.35	43	8.32
6. การแนะนำ				
6.1 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	0	0.00	19	3.68
6.2 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	0	0.00	12	2.32
6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน	0	0.00	3	0.58
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	10	1.93	21	4.06
8. การสั่ง	0	0.00	12	2.32

9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	3	0.58	5	0.97
รวม	517	100.00	517	100.00

จากตารางข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นปรากฏเหมือนและแตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้ง 2 กรณีส่วนใหญ่ปรากฏเหมือนกัน แต่พบบางกลวิธีที่ปรากฏแตกต่างกัน กล่าวคือ การให้เหตุผลโดยการอ้างความเสียหาย การแนะนำ และการสั่งปรากฏเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นเท่านั้น ผู้วิจัยคาดว่าสาเหตุที่ไม่ปรากฏใช้กลวิธีเหล่านี้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินน่าจะเนื่องมาจากผู้พูดไม่จำเป็นต้องอ้างเหตุผลถึงความเสียหายหรือผลกระทบต่อสายการบิน และผู้พูดอาจไม่จำเป็นต้องแนะนำหรือสั่งให้ผู้โดยสารกระทำสิ่งใดเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเพราะองค์กรได้กำหนดแนวทางการจัดการความผิดพลาดในสถานการณ์เหล่านั้นไว้แล้ว ส่วนในกรณีความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า บางสถานการณ์องค์กรอาจไม่มีข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน แต่กลุ่มตัวอย่างสามารถพิจารณาจัดการปัญหาได้ด้วยตัวเองและกลวิธีนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎระเบียบของสายการบิน อย่างไรก็ตาม บางกลวิธีที่จัดการปัญหาได้รวดเร็ว อาจไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีหรือทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจมากขึ้น เช่น การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ การแนะนำเชิงสั่งสอน และการสั่ง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่าง

(106) เข้าใจนะครับว่าคุณไม่ได้ตั้งใจ แต่ถ้าวินจะเกิดผลกระทบต่อ ผตส.ท่านอื่น และเสียค่าจอดเครื่องบินเป็นจำนวนมาก ไม่ต้องตกใจครับ แนะนำให้จองตั๋วใหม่มีไฟล์ทถัดไปครับ

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (106) ในสถานการณ์ความผิดพลาดของผู้โดยสารที่มาไม่ทันเวลา check-in และต้องพลาดการเดินทางในเที่ยวบินนั้น กลุ่มตัวอย่างไม่อาจช่วยเหลือผู้โดยสารให้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวได้ จึงแนะนำให้ผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารใหม่ในเที่ยวบินถัดไป ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจมากขึ้นที่เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างไม่พยายามช่วยเหลือหรือทำตามความต้องการของผู้รับบริการ

2. กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ปรากฏในความถี่สูงของทั้ง 2 สถานการณ์ความผิดพลาดส่วนใหญ่ปรากฏเหมือนกัน กล่าวคือ การแสดงความรับผิดชอบ การขอโทษ การให้เหตุผล และการขอร้อง เป็นกลวิธีที่ปรากฏสูงเหมือนกันทั้ง 2 สถานการณ์ แตกต่างเฉพาะลำดับความถี่ในการปรากฏ

3. เมื่อพิจารณากลวิธีที่ปรากฏความถี่สูงสุดพบว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างใช้ *การแสดงความรับผิดชอบ* สูงที่สุดเหมือนกัน แต่แตกต่างกันที่กลวิธีย่อย กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างใช้การรับผิดชอบด้วย *การเสนอชดเชย* (พบร้อยละ 33.46) สูงกว่าการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ (พบร้อยละ 10.83) ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ *การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ* (พบร้อยละ 28.43) สูงกว่าการเสนอชดเชย (พบร้อยละ 2.13) ทั้งนี้จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่ความผิดพลาดเกิดจากสายการบิน ผู้พูดอาจมีแนวทางในการตอบการแสดงความไม่พอใจด้วยการเสนอชดเชยต่าง ๆ ตามที่สายการบินกำหนดไว้แล้วจึงพบการใช้กลวิธีนี้สูงที่สุด ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่มีสาเหตุมาจากผู้โดยสารเองหรือผู้โดยสารคนอื่น การแสดงความรับผิดชอบในลักษณะพยายามให้การช่วยเหลืออาจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้จึงปรากฏใช้กลวิธีนี้สูงที่สุด

4. เมื่อพิจารณากลวิธีการให้เหตุผล พบว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลโดย *การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด* สูงที่สุด ปรากฏร้อยละ 17.60 จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างอธิบายว่า ในสถานการณ์ที่สายการบินผิด การอธิบายเหตุผล ชี้แจงข้อเท็จจริงที่ทำให้เกิดความผิดพลาดโดยตรงไปตรงมาโดยใช้ภาษาที่สุภาพและจริงใจจะสามารถทำให้ผู้โดยสารเข้าใจพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยและคลายความไม่พอใจลงได้ แม้กลวิธีนี้อาจทำให้ผู้โดยสารมององค์กรในภาพลบก็ตาม ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นพบการให้เหตุผลโดย *การอ้างกฎสายการบิน* สูงที่สุด ปรากฏร้อยละ 14.70 ผู้วิจัยเห็นว่าในสถานการณ์นี้ กลุ่มตัวอย่างอาจคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสายการบินมากกว่าความรู้สึกของผู้โดยสาร เนื่องจากความไม่พอใจไม่ได้เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของสายการบิน แต่เกิดจากความผิดพลาดของผู้โดยสารเองหรือผู้โดยสารคนอื่น กลุ่มตัวอย่างจึงจำเป็นต้องอ้างกฎระเบียบขององค์กร

เพื่อแสดงให้เห็นว่า สาเหตุที่ตนไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้โดยสารได้จนผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจนั้นเป็นเพราะสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการขัดกับกฎของสายการบิน

#### 4.3.3 การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษาพบว่าค่าความถี่และร้อยละของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการตอบ การแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้ง 2 กรณี ได้แก่ สถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน และสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น (ดูตารางที่ 19) มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ในทางสถิติจะต้องทดสอบสมมติฐานเพื่อพิสูจน์ว่าค่าที่ได้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญและเป็นผลมาจากปัจจัยที่กำลังศึกษา ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แก่ ปัจจัยสาเหตุของความผิดพลาด โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ตั้งสมมติฐานของการทดสอบ (null hypothesis) ซึ่งสมมติฐานนี้จะตรงกันข้ามกับสมมติฐานของการวิจัย เช่น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า “สาเหตุของความผิดพลาดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย” แต่สมมติฐานของการทดสอบจะต้องเป็น “สาเหตุของความผิดพลาดไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย” หากต้องการจะสรุปผลการทดลองว่า สาเหตุของความผิดพลาดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยจะต้องปฏิเสธสมมติฐานของการทดสอบให้ได้เสียก่อน

2. การทดสอบสมมติฐานย่อมมีโอกาสที่ผู้วิจัยจะทดสอบผิดพลาด ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าจะมีความน่าจะเป็น (p) ที่จะผิดพลาดมีมากน้อยเพียงใด จึงต้องกำหนดระดับนัยสำคัญ (significance level) ขึ้น โดยทั่วไปทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์นิยมกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 หมายถึง มีความน่าจะเป็นที่จะเกิดความผิดพลาดได้ 5 ครั้ง จาก 100 ครั้ง หลังจากผู้วิจัยคำนวณค่าสถิติจากผลการวิจัยและได้ค่า p ผู้วิจัยจะนำค่าดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับค่านัยสำคัญที่ตั้งไว้ หากค่า p น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ หมายถึง การสรุปผลมีโอกาสผิดพลาดน้อยหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แต่หากค่า p มากกว่าระดับนัยสำคัญอาจสามารถสรุปได้ว่าความแตกต่างของค่าที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันจริง หรือมีความผิดพลาดสูง (ม.ล.จรัลวิไล จรุงุโรจน์, 2556)

3. ผู้วิจัยกำหนดว่าเป็นการทดสอบนี้เป็นแบบสองทาง (two-tailed test) เนื่องจากผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้เพียงว่า ค่าที่ได้จากผลการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มจะมีความแตกต่างกัน จึงเป็นการทดสอบแบบสองทาง

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของกลวิธีต่าง ๆ ผู้วิจัยเลือกวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS Statistics Data Editor เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและแม่นยำ จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ด้วยสถิติ t-test for correlate samples

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร	ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน (การปรากฏ)	ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น (การปรากฏ)	ค่า t	ค่า p
1. การแสดงความรับผิดชอบ				
1.1 เสนอชดเชย	✓	✓	16.58	<0.00* <sup>22</sup>
1.2 แสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	✓	✓	-6.80	<0.00*
2. การให้เหตุผล				
2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	✓	✓	8.51	<0.00*
2.2 การอ้างกฎสายการบิน	✓	✓	-7.59	<0.00*
2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✓	✓	-2.95	<0.04*
2.4 การอ้างความปลอดภัย	✓	✓	-2.78	0.07
2.5 การอ้างความเสียหาย	✗	✓	3.15	<0.03*
3. การขอโทษ	✓	✓	7.22	<0.00*
4. การขออภัย	✓	✓	-2.78	<0.01*

<sup>22</sup> สัญลักษณ์ < ค่า p\* หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ค่า p ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4.1 การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	✓	✓	-2.32	<0.02*
4.2 การขอให้ทำตามกฎ	✓	✓	1.16	0.25
4.3 การขอให้รอความช่วยเหลือ				
5. การปฏิเสธ	✓	✓	-6.37	<0.00*
6. การแนะนำ				
6.1 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	✗	✓	-3.39	<0.00*
6.2 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	✗	✓	-4.88	<0.00*
6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน	✗	✓	-1.75	0.08
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	✓	✓	-2.08	<0.04*
8. การสั่ง	✗	✓	-3.70	<0.00*
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓	✓	-0.82	0.42

ระดับนัยสำคัญ (Significance Level) = 0.05

จากการเปรียบเทียบในตารางที่ 20 สามารถสรุปได้ว่า กลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ค่า p ของกลวิธีส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 อย่างไรก็ตาม การอ้างความปลอดภัย การขอให้รอความช่วยเหลือ การแนะนำเชิงสั่งสอน และการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง เป็นกลวิธีที่ปรากฏค่า p สูงกว่าระดับ 0.05 ทั้ง 4 กลวิธีจึงถือว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัย “สถานการณ์ความผิดพลาด” มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแตกต่างกันระหว่างสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินผิดกับสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า

1. ทั้งในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นหลัก จากคำตอบทั้งหมด 1,034 ถ้อยคำ จึงปรากฏกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร 787 ถ้อยคำ (76.11%) มากกว่ากลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทที่พบ 247 ถ้อยคำ (23.89%)

2. ความไม่พอใจที่เกิดจากสาเหตุของความผิดพลาดที่มาจากตัวผู้โดยสารเองอาจยากต่อการจัดการมากกว่าความผิดพลาดที่มีสาเหตุมาจากสายการบินที่มีรูปแบบการรับผิดชอบกำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจน ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างจึงต้องใช้กลวิธีหลายกลวิธีร่วมกัน ทั้งกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทควบคู่กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยสถานการณ์ความผิดพลาด สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน กล่าวคือ กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจส่วนใหญ่ ซึ่งได้แก่ 1. การแสดงความรับผิดชอบ (การเสนอขอชดเชย การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ) 2. การให้เหตุผล (การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด การอ้างกฎสายการบิน การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอ้างความเสียหาย) 3. การขออภัย (การขอให้ทำตามกฎ การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร) 4. การปฏิเสธ 5. การแนะนำ (การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก) 6. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล และ 7. การสั่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม พบกลวิธีที่ปรากฏไม่แตกต่างกันในสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ปรากฏเป็นส่วนน้อย ได้แก่ 1. การให้เหตุผล (อ้างความปลอดภัย) 2. การขออภัย (การขอให้รอความช่วยเหลือ) 3. การแนะนำ (การแนะนำเชิงสั่งสอน) และ 4. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน มาสรุปให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเหมือนหรือแตกต่างกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามหรือไม่ อย่างไร



## บทที่ 5

### ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจำนวน 10 คน มาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเพื่อแสดงให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีกลวิธีใดบ้าง แต่ละกลวิธีเหมือนหรือแตกต่างจากกลวิธีที่ได้จากแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (WDCT) หรือไม่ และอย่างไร โดยขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้อธิบายอย่างละเอียดในบทที่ 1 หัวข้อที่ 1.7.5

จากการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มี 2 ลักษณะ ได้แก่ ข้อมูลถ้อยคำที่ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้ตอบผู้โดยสาร (production) และข้อมูลการรับรู้หรือสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ควรจะทำในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร (perception) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้ง 2 ลักษณะนี้ มาวิเคราะห์และแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

5.1 ความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก

5.2 ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.1 ความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

##### 5.1.1 ประเด็นที่สอดคล้องกัน

5.1.1.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกปรากฏกลวิธีสำคัญที่นิยมใช้มากที่สุดเหมือนกัน ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ ซึ่งปรากฏทั้งการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือและการเสนอขอชดเชย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้พูดคำนึงถึงการ

ลดความไม่พอใจของผู้โดยสารมาเป็นอันดับแรกจึงเลือกใช้กลวิธีนี้ โดยเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามที่ปรากฏกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในความถี่สูงสุด พบร้อยละ 37.43 อาจเพราะกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจได้

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อสายการบินและการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือทั้งในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินอาจไม่สามารถชดเชยค่าเสียหายให้ผู้โดยสารได้ กลุ่มตัวอย่างจึงต้องแสดงให้เห็นว่า สายการบินใส่ใจผู้โดยสาร และพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยการช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มความสามารถ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(107) เที่ยวจะให้ผู้โดยสารนั่งหน้าสุด และตรวจสอบกับ flight manager ว่าเครื่อง Delay แต่จะถึงเวลาเต็มไหม เพราะมันสามารถทำความเร็วบนฟ้าได้ เที่ยวจะให้เจ้าหน้าที่ที่เมืองจันทราบุรีรับผู้โดยสารเพื่อส่งต่อไปยังอีก flight

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

จากตัวอย่างที่ (107) เป็นสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมากจนผู้โดยสารอาจต้องพลาดการเดินทางในเที่ยวบินต่อเนื่อง (connecting flight) กลุ่มตัวอย่างแสดงการพยายามให้การช่วยเหลือโดยเลือกตำแหน่งที่นั่งของผู้โดยสารให้เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนเที่ยวบิน นอกจากนี้ยังปรึกษามีอำนาจตัดสินใจ และประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ปลายทางให้ช่วยเหลือผู้โดยสารต่อไป จากคำตอบทำให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “ผู้โดยสารก็พอใจเพราะว่าสายการบินเราไม่ได้ทิ้งเขา ผู้โดยสารเล่าว่าก่อนหน้านี้เคยเดินทางกับสายการบินอื่นแล้วทิ้งผู้โดยสาร ไม่รับผิดชอบ”

ตัวอย่าง

(108) ผมดูเวลาแล้ว เดี๋ยวผมขอปรึกษาหัวหน้าก่อน เพราะตอนนี้หัวหน้าผมอยู่ที่เกิดแล้ว จะไปทันหรือเปล่านั้นเช็คให้ ที่สำคัญจะมีกระเป๋าคุณต้องโหลดด้วย แต่อีกด้านคือ immigration ตรวจเช็คร่างกายอีก จะทันหรือเปล่า

(109) ถ้าวิ่งได้ทันและไม่มีกระเป๋าโหลดจริง ๆ เดี่ยวจะให้ staff หาช่องทางพาไปถึง gate ให้ทันเวลา

(ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in)

จากตัวอย่างที่ (108) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และไม่พอใจหากต้องพลาดการเดินทางในเที่ยวบินนั้น กลุ่มตัวอย่างกล่าวแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือผู้โดยสาร โดยการปรึกษามีอำนาจตัดสินใจ และย้ำว่าจะตรวจสอบข้อมูลให้กับผู้โดยสาร ขณะที่ตัวอย่างที่ (109) ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า หลังจากตรวจสอบมั่นใจแล้วว่าผู้โดยสารยังสามารถขึ้นเครื่องบินได้ทัน กลุ่มตัวอย่างจะประสานให้เจ้าหน้าที่ภาคพื้นส่วนที่เกี่ยวข้องไปส่งผู้โดยสารที่ประตูทางออกเพื่อป้องกันผู้โดยสารหลงทาง จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า กลวิธีนี้อาจทำให้ผู้โดยสารลดความไม่พอใจลงเนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงให้เห็นว่าจะช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่ ดังที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in ว่า “เราจะถามหัวหน้าก่อนทุกครั้ง ผู้โดยสารจะได้สบายใจว่า มีคนรับรู้เรื่องนี้ เราไม่ได้ทิ้งเขา สุดท้ายถ้าเขาถามชื่อหัวหน้าก็ต้องบอกไป”

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องปฏิเสธผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างบางคนจะไม่ปฏิเสธผู้โดยสารทันที แต่จะแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยวิธีต่าง ๆ ก่อน เพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้พยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ดังที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องตรวจสอบข้อมูลให้เรียบร้อยก่อนที่จะไปปฏิเสธผู้โดยสาร”

ตัวอย่าง

(110) เราจะพยายามตามหาผู้โดยสารคนนั้นให้ในบันทึกของคนที่เดินทาง

(ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ)

(111) เราจะรีบส่ง telex<sup>23</sup> ตามให้ไปที่ station ที่เครื่องนั้นจะไปถึง และจะให้ทางนั้น recheck ให้  
อีกที

(สัมภาษณ์ที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป)

จากตัวอย่างที่ (110) และ (111) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ และสถานการณ์ที่สัมภาษณ์ของผู้โดยสารที่ลิ้มไว้บนเครื่องบินหายไป ซึ่งเป็นสถานการณ์ความผิดพลาดที่

<sup>23</sup> telex หมายถึง การส่งโทรเลขรายละเอียดเที่ยวบินให้สนามบินปลายทางเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้โดยสาร

เกิดจากสาเหตุอื่น ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ด้วยกฎเกณฑ์หลายประการที่พนักงานอาจไม่สามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ แต่พนักงานก็ควรจะแสดงออกให้เห็นว่า มีการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร โดยจะต้องแสดงความพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่

5.1.1.2 กลวิธีการให้เหตุผลหรือการชี้แจงเหตุผลความจำเป็น เป็นกลวิธีหนึ่งที่มีความสำคัญในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร และผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงกลวิธีนี้หลายครั้ง สอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถามที่การให้เหตุผลปรากฏความถี่สูงถึงร้อยละ 22.73 เนื่องจากการให้เหตุผลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้โดยสารเข้าใจความจำเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอของผู้โดยสารได้จนผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ กลุ่มตัวอย่างอธิบายว่า การชี้แจงเหตุผลจะต้องอธิบายอย่างชัดเจนและแม่นยำ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างบางคนให้ข้อมูลว่าการให้เหตุผลสามารถช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ดีในบางสถานการณ์ เช่น “กลวิธีที่ได้ผลดีที่สุดคือ บอกเหตุผลที่เครื่อง delay ถ้าเป็นเรื่องเครื่องเสียผู้โดยสารก็เข้าใจ เขาก็ไม่อยากจะเดินทางเพราะไม่ปลอดภัย” (สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องบินล่าช้ากว่ากำหนด) “กลวิธีที่ได้ผลดีที่สุดมักจะเป็นวิธีเดิม ๆ คือ บอกเหตุผลตามความจริง” (สถานการณ์ที่กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน) และ “อันนี้วิธีที่ได้ผลดีที่สุดคือการขอโทษแล้วก็อธิบายเหตุผลความจริงอย่างมืออาชีพ” (สถานการณ์ที่สถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลั)

5.1.1.3 กลวิธีทางภาษาที่สำคัญในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอีกกลวิธีหนึ่ง คือ การขอโทษ พบมากในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน และมักปรากฏใช้ในลำดับแรกของการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามจากการศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการขอโทษน้อยกว่ากลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ และการให้เหตุผล เนื่องจากในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้โดยสารเองหรือผู้โดยสารคนอื่น ผู้ให้สัมภาษณ์มักจะพยายามแสดงความช่วยเหลือหรือชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ ให้ผู้โดยสารทราบและปฏิบัติตามมากกว่ากล่าวขอโทษและการขอโทษมักปรากฏในตำแหน่งสุดท้ายของการตอบการแสดงความไม่พอใจ

5.1.1.4 จากการศึกษาพบว่า ในการกล่าวตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่มีสาเหตุมาจากสายการบิน สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก ดังที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบินว่า “ลดความไม่พอใจของผู้โดยสารมาเป็นอันดับหนึ่งเลย นโยบายเอาไว้ก่อน บางที่ช่วงเทศกาล ผู้โดยสารเขาจองไว้ทุกอย่างแล้ว เขาก็เสียหาย”

นอกจากนี้ เมื่อกลุ่มตัวอย่างต้องปฏิเสธผู้โดยสารตามกฎหมายของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างจะไม่ปฏิเสธเองและไม่ปฏิเสธห้วน ๆ แต่จะปฏิเสธโดยอ้างผู้มีอำนาจตัดสินใจหรือกล่าวถึงข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของสายการบินร่วมด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่กล่าวว่า จะพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่ก่อนเสมอ หรือจะให้เหตุผลแทนการกล่าวปฏิเสธผู้โดยสารโดยตรง นอกจากนี้ หากจำเป็นต้องใช้กลวิธีการปฏิเสธ ผู้ให้สัมภาษณ์จะไม่เป็นผู้กล่าวเองแต่จะให้ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่ากล่าวกับผู้โดยสาร ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “เราจะไม่ปฏิเสธทันที ไม่ใช่พูดว่า ไม่รับแล้ว ไปเถอะ ไม่ทันแล้ว กลับบ้านเถอะ เช่น สมมติว่า overbooking เราจะไม่ปฏิเสธผู้โดยสารเอง เราจะถามหัวหน้าก่อนทุกครั้ง ผู้โดยสารจะได้สบายใจว่า มีคนรับรู้เรื่องนี้” และ “เขาจะมี Area manager ที่ใหญ่ที่สุดสำหรับทำ flight นี้ เราจะเรียกมาคุยกับผู้โดยสารว่าผู้โดยสารคนนี้ไม่พอใจ ซึ่งตอนนั้นคนที่อยู่ที่ gate จะตอบมาว่า ไม่ต้องวิ่งไปหรอก ไม่ทันแล้ว ผู้โดยสารขึ้นเครื่องครบทุกคนแล้ว กัปตันไม่รอ เราก็ต้องแจ้ง Area manager ให้มาคุยกับผู้โดยสาร แล้วเขาก็จะไปปฏิเสธกันเอง” (สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check - in)

อย่างไรก็ตาม ในบางสถานการณ์มีผู้ให้สัมภาษณ์บางคนกล่าวว่า ตนคำนึงถึงนโยบายของบริษัทเป็นหลัก<sup>24</sup> เช่น ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และบางกรณีผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า จะต้องคำนึงถึงทั้งการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารและนโยบายของบริษัทควบคู่กัน เช่น ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน ดังที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า “กลวิธีที่ดีคือ พยายามช่วยเหลือ ว่าสิ่งที่เกินเป็นอะไร หาทางออกแนะนำ **คือต้องลดความไม่พอใจและต้องทำตามกฎด้วย**”

5.1.1.5 จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยส่วนใหญ่มักเลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษามากกว่าการเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธี

<sup>24</sup> พบผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 1 คนที่กล่าวว่า คำนึงถึงนโยบายของบริษัทเป็นหลัก และเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีอายุน้อย และประสบการณ์การทำงานน้อย

หนึ่งเพียงอย่างเดียว และการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่จะปรากฏกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีร่วมด้วยเสมอ โดยเฉพาะการขอโทษที่พบร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ หลายกลวิธีสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

### 5.1.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน

5.1.2.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่พบกลวิธีดังต่อไปนี้ 1. การให้เหตุผล (การอ้างความปลอดภัย) 2. การขอร้อง 3. การแนะนำ (ในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และการแนะนำเชิงสั่งสอน) 4. การสั่ง และ 5. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนข้อมูลมีความถี่แตกต่างกัน กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีจำนวน 90 ชุด ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวน 10 คน และสายการบินอาจไม่ได้มีการอบรมภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นควรใช้ตอบอย่างชัดเจน และพนักงานแต่ละคนอาจจะมีกลวิธีที่แตกต่างกัน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า พบว่า สิ่งที่พนักงานได้รับการอบรมหรือคู่มือเป็นเรื่องแนวทางการปฏิบัติ บอกขั้นตอน หรือบอกว่าทำอะไรได้บ้าง ในกรณีที่เป็นความผิดพลาดของสายการบินเท่านั้น จึงอาจทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่กล่าวถึงบางกลวิธีทางภาษาที่พบในแบบสอบถาม

5.1.2.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกปรากฏการเสนอชดเชยเฉพาะในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินเท่านั้น ไม่ปรากฏใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “สาเหตุจากสายการบินเอง สายการบินจะรับผิดชอบหมดทุกอย่าง” การรับผิดชอบโดยการเสนอชดเชยมีหลายลักษณะ เช่น การจ่ายค่าชดเชย (compensate) การเสนอทางเลือก การชดใช้ความเสียหาย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

(112) เราจะติดต่อกับแผนกที่เกี่ยวข้องว่า มี flight ไหนที่จะ transfer ได้บ้าง และเราจะมี compensate ให้ผู้โดยสาร

(113) ถ้าอยู่ค้ำหนึ่งคืนแล้วเรามีโรงแรมให้เอาไหม

(สำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน)

ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบินทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจที่จะต้องพลาดการเดินทางในเที่ยวบินดังกล่าว จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า สายการบินมีการ

เสนอชดเชยด้วยรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การเปลี่ยนเที่ยวบินให้ผู้โดยสารและจ่ายค่าชดเชย ในตัวอย่างที่ (112) และการเสนอทางเลือกโรงแรมให้ผู้โดยสาร ในตัวอย่างที่ (113)

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า ก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันจะมีการประชุมเพื่อสรุปว่าจะสามารถชดเชยสิ่งใดให้ผู้โดยสารได้บ้างในสถานการณ์ที่แผนกสำรองที่นั่งจำหน่ายบัตรที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน โดยต้องมีทางเลือกที่หลากหลายให้ผู้โดยสาร แต่ละทางเลือกจะมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกัน การเสนอทางเลือกเป็นกลวิธีที่สอดคล้องกับแนวคิดความสุภาพตามหลักความสุภาพของเลคอฟ (Lakoff, 1973) โดยมีความสัมพันธ์กับการให้ทางเลือกผู้ฟัง (Give option) เลคอฟเสนอว่า ผู้พูดจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังเลือกทำสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ และการเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสารอาจทำให้ผู้โดยสารลดความไม่พอใจได้ เนื่องจากถ้อยคำที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ตัดสินใจเป็นถ้อยคำที่สุภาพ การเสนอทางเลือกจึงมีความสัมพันธ์กับการไม่บีบบังคับผู้ฟัง (Don't impose) (Leech, 1983) ดังที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบินว่า

“มันจะมี brief แต่ละวันว่า flight นี้ เขาเรียกว่าจะมีการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารเกิดขึ้น พอเราฟัง brief เสร็จ เราก็ต้องถามหัวหน้าไปว่าเรามี option อะไรให้ผู้โดยสารบ้าง สามารถชดเชยอะไรได้บ้างให้ผู้โดยสารเลือก เราก็เสนอทางเลือกให้เขา ต้องเตรียมตัวดี ๆ ต้องรู้ก่อนว่าเราจะให้อะไร เปลี่ยนไปสายการบินไหน ให้อนค่างหนึ่งคืน ให้โรงแรม จะบวกจะแถมอะไร แต่ละ option ก็จะมีข้อดีข้อเสียต่างกัน เช่น option ที่ 1 การเสนอให้ใช้ตัวการบินไทยเหมือนเดิม ให้โรงแรมนอนค่าง 1 คืน แบบนี้จะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของสายการบินที่สุด ก็ต้องปรึกษากับหัวหน้าก่อนว่าจะให้ deal ไปในทิศทางไหน”

ตัวอย่าง

(114) คุณจะไป Switzerland มัน Delay คุณไป German ก่อนได้ไหม เดี่ยวเราให้นั่งเป็น business class แล้วเดี๋ยวต่อเครื่องในยุโรปเราซื้อตั๋วใหม่ให้แทน ก็ไปถึงทันเวลาพอดี

(เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก)

จากตัวอย่างที่ (114) ในสถานการณ์ที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอชดเชยด้วยการเสนอให้ผู้โดยสารเปลี่ยนเที่ยวบิน และอัพเกรดระดับชั้นที่นั่งให้ผู้โดยสาร รวมทั้งรับผิดชอบออกบัตรโดยสารใหม่ให้ผู้โดยสาร นอกจากนี้ บางกรณีอาจจะต้องจ่ายค่าชดเชยที่ทำให้ผู้โดยสารเสียเวลา ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า กลวิธีการเสนอชดเชยนี้สามารถช่วยลดความไม่พอใจ

ของผู้โดยสารได้ เนื่องจากเมื่อผู้โดยสารแสดงความไม่พอใจ พนักงานจะต้องคำนึงถึงการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

ตัวอย่าง

(114) เดี๋ยวจะทำรีพอร์ตให้ในเบื้องต้น เราจะส่งกระเป๋าหรือว่าให้ร้านซ่อมกระเป๋าไปปรับมาดูว่าสามารถทำได้หรือเปล่า ถ้าซ่อมไม่ได้แล้วจะให้ใบใหม่กับผู้โดยสาร หรือถ้าซ่อมได้แต่ซ่อมแล้วผู้โดยสารไม่พึงพอใจโทรติดต่อกลับมาได้เลยนะคะ

(สัมภาษณ์แตกหักหรือเสียหายมาก)

จากตัวอย่างที่ (114) จะเห็นได้ว่าสายการบินมีข้อกำหนดในการรับผิดชอบในกรณีสัมภาษณ์แตกหักหรือเสียหายมาก คือ การนำสัมภาษณ์ของผู้โดยสารไปซ่อมโดยสายการบินเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในกรณีที่ซ่อมไม่ได้ สายการบินจะชดเชยด้วยการมอบกระเป๋าใหม่ให้ผู้โดยสาร และผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “จะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงกระบวนการรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อให้ผู้โดยสารลดความไม่พอใจลง”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการเสนอชดเชยเป็นกลวิธีที่ปรากฏในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินเท่านั้น ขณะที่ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามก็ปรากฏกลวิธีนี้ในความถี่สูง เนื่องจากในสถานการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ สายการบินมีข้อกำหนดในการรับผิดชอบไว้แล้ว และการรับผิดชอบนี้อาจทำให้ผู้โดยสารยุติการแสดงความคิดเห็นได้ อย่างไรก็ตามในบางกรณี เช่น สถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in สถานการณ์ที่สัมภาษณ์ของผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป ซึ่งเป็นสถานการณ์ความผิดพลาดที่มีสาเหตุจากผู้โดยสารเอง ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า องค์กรอาจไม่สามารถชดเชยสิ่งใดให้ผู้โดยสารได้ แต่จะพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่เพื่อให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง

5.1.2.3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกปรากฏใช้กลวิธีการขอโทษในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลั๊บ และสถานการณ์ที่สัมภาษณ์ของผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไปเท่านั้น ไม่ปรากฏการขอโทษในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in และสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาษณ์น้ำหนักเกิน

ผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีส่วนแตกต่างกับผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม กล่าวคือ ข้อมูลจากแบบสอบถามปรากฏใช้การขอโทษในสถานการณ์ความผิดพลาดทั้ง 8 สถานการณ์ ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ปรากฏใช้การขอโทษ 6 สถานการณ์ นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จาก



แบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งของกลวิธีการขอโทษจะปรากฏได้ทั้งส่วนต้น ส่วนกลาง ส่วนท้าย และอาจปรากฏซ้ำใน 1 ข้อมูลคำตอบ ขณะที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การขอโทษปรากฏส่วนต้นในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน และปรากฏส่วนท้ายในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น นอกจากนี้ ไม่ปรากฏการกล่าวขอโทษซ้ำใน 1 ข้อมูลคำตอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อธิบายข้อมูลในลักษณะการรับรู้หรือสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างควรจะทำในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร (Perception) มากกว่ากล่าวถ้อยคำที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้พูดตอบผู้โดยสาร (Production)

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

#### ประเด็นที่สอดคล้องกัน

- กลวิธีทางภาษาที่สำคัญ คือ การแสดงความรับผิดชอบ การให้เหตุผล และการขอโทษ
- การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือปรากฏใช้สูงที่สุด
- เลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษามากกว่าการเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว
- การขอโทษปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ หลายกลวิธี
- หากต้องกล่าวปฏิเสธ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้การให้เหตุผลร่วมด้วยเสมอ หรือใช้การให้เหตุผลแทนการปฏิเสธ
- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก
- การแนะนำในลักษณะเสนอทางออกพบเฉพาะในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน

#### ประเด็นที่แตกต่างกัน

- ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่พบกลวิธีดังต่อไปนี้ 1. การให้เหตุผล (การอ้างความปลอดภัย) 2. การขอร้อง 3. การแนะนำ (ในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และการแนะนำเชิงสั่งสอน) 4. การสั่ง และ 5. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล

- ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่ปรากฏการเสนอขอชดเชยในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น
- ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่ปรากฏการขอโทษในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) และสถานการณ์ที่กระเป๋าที่หลังเที่ยวบิน

จากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปเป็นตารางการปรากฏของกลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นทั้ง 8 สถานการณ์ ได้ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 21 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น**

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	แบบสอบถาม (การปรากฏ)								สัมภาษณ์เชิงลึก (การปรากฏ)							
	ความผิดพลาดจากสายการบิน				ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น				ความผิดพลาดจากสายการบิน				ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น			
	สำรองที่นั่งเกิน	เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก	กระเป๋าที่หลังเที่ยวบิน	สัมภาระแตกหักหรือเสียหาย	ผู้โดยสารไม่สามารถเช็คอิน check-in	ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน	ผู้โดยสารคนอื่นหรือกระเป๋าสูญหาย	สัมภาระที่ไว้บนเครื่องบินหายไป	สำรองที่นั่งเกิน	เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก	กระเป๋าที่หลังเที่ยวบิน	สัมภาระแตกหักหรือเสียหาย	ผู้โดยสารไม่สามารถเช็คอิน check-in	ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน	ผู้โดยสารคนอื่นหรือกระเป๋าสูญหาย	สัมภาระที่ไว้บนเครื่องบินหายไป
1. การแสดงความรับผิดชอบ																
1.1 การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 การเสนอชดเชย	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2. การให้เหตุผล																
2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
2.2 การอ้างกฎสายการบิน	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓
2.4 การอ้างความปลอดภัย	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗							
2.5 การอ้างความเสียหาย	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
3. การขอโทษ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓
4. การขอเรื่อง																
4.1 การขอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗							
4.2 การขอให้ทำตามกฎ	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗							
4.3 การขอให้รอความช่วยเหลือ	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗							
5. การปฏิเสธ	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
6. การแนะนำ																
6.1 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗
6.2 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗							
6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗							
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗							
8. การสั่ง	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗							
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗

## 5.2 ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้เห็นว่านอกจากปัจจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งได้แก่ ปัจจัยสาเหตุของความผิดพลาด ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านอำนาจทางสังคม 2. ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน 3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม 4. ปัจจัยด้านลีลาเฉพาะบุคคล (Style) และ 5. ปัจจัยน้ำหนักความรุนแรงของการแสดงความไม่พอใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 5.2.1 ปัจจัยด้านอำนาจทางสังคม

ปัจจัยด้านอำนาจทางสังคมในที่นี้ หมายถึง สถานภาพของผู้โดยสารที่สูงกว่าพนักงานบริการ ผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย เนื่องจากผู้โดยสารคือ ลูกค้าที่สร้างกำไรและก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อสายการบิน สอดคล้องกับแนวคิดของลีช ที่ได้กล่าวถึงเกณฑ์อำนาจ (Authority scale) ไว้ว่า อำนาจเป็นเครื่องชี้วัดว่าคุณสมบัติหรือสถานภาพแตกต่างกันอย่างไร ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าสามารถใช้ถ้อยคำที่แสดงอำนาจได้มากกว่า (Leech, 1983) นอกจากนี้เฟรเซอร์ (Fraser, 1990) ได้กล่าวว่า การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้เมื่อผู้สนทนาต่างเข้าใจสถานภาพของตนเองและผู้สนทนา โดยอำนาจที่ปรากฏในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในธุรกิจสายการบิน หมายถึง ผู้โดยสารโดยเฉพาะผู้ที่เป็สมาชิก Silver Gold หรือ Platinum ย่อมมีอำนาจมากกว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่ยุโรปเปรียบเสมือนตัวแทนของสายการบินไทย เนื่องจากผู้โดยสารสามารถซื้อสินค้าหรือบริการที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์กับสายการบิน ในขณะที่สายการบินเป็นผู้ได้รับผลกำไรจากการซื้อของผู้โดยสาร ทำให้สายการบินมีอำนาจน้อยกว่าลูกค้าหรือผู้โดยสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า การที่ลูกค้ามีอำนาจเหล่านี้ เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก กล่าวคือ ไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้โดยสารได้ทั้งหมด เนื่องจากขัดต่อกฎเกณฑ์ของบริษัท แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยก็ต้องแสดงให้เห็นว่าจะช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่

กลุ่มตัวอย่างบางคนเห็นว่า การใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจระหว่างผู้โดยสารที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกและผู้โดยสารที่ไม่เป็นสมาชิกของสายการบินมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ระดับสถานภาพสมาชิก ซึ่งได้แก่ บัตรเบสิก (Basic) บัตรเงิน (Silver) บัตรทอง (Gold) และบัตร

แพลทินัม (Platinum) มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเช่นกัน ดังข้อมูลให้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “จริง ๆ เราต้องดูแลผู้โดยสารที่เป็น gold หรือ platinum ก่อน เราจะ transfer เขาไม่ค่อยได้ ต้อง keep เอาไว้” “ก็ติดต่อ FM<sup>25</sup> เพื่อขอกรณีพิเศษ ยิ่งถ้าผู้โดยสารเป็น premium เรายังต้องช่วยเหลือสุดความสามารถ” และ “เน้นการพูดสุภาพและอธิบายให้ชัดเจน เราอย่าลืมนะเราอยู่ได้เพราะผู้โดยสาร”

### 5.2.2 ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยมักเลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎระเบียบของสายการบินเป็นหลัก เช่น ใช้การปฏิเสธผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in อาจเพราะด้วยตำแหน่งหน้าที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างคนดังกล่าวไม่สามารถตัดสินใจแสดงความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสารได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมักจะเลือกใช้การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือด้วยการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ นั่นคือ พนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าหรือหัวหน้าในการดูแลเที่ยวบินนั้น ๆ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบินว่า “เคยเจอกรณีแบบนี้แต่จะไม่มีอำนาจตัดสินใจ จะต้องเรียกหัวหน้ามาคุย”

นอกจากนี้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจแต่ละครั้งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนมักจะอ้างถึงบุคคลหรือแผนกที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่ในการรับผิดชอบแต่ละสถานการณ์ความผิดพลาด ดังที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า “ถ้าสุดท้ายผู้โดยสารไม่ยอมจริง ๆ นะ เรายังมี Area manager ที่ใหญ่ที่สุดสำหรับทำ flight นี้จะเรียกมาคุยกับผู้โดยสาร” “เราก็จะพยายามโทรหา FM ว่า ผู้โดยสารไม่มีกระเป๋า รับผิดชอบไหมคะ เพราะถ้าไม่มีกระเป๋า มันจะง่ายหน่อย แต่ถ้ามีกระเป๋าจะเสียเวลา ก็จะมี Area manager ก่อน” และ “วันนี้เรากลับไปหาแล้วบนเครื่องแล้วก็ให้เขาค้นตัวพนักงานที่ลงจากเครื่องทุกคนแล้ว ก็จะมีหน่วยทำความสะอาด คนที่ทำความสะอาดบนเครื่องก็จะมีหัวหน้าคอยดู”

เรื่องอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของพนักงานบริการตรงกับที่ลีช (Leech, 1983) เรียกว่า สิทธิและพันธะหน้าที่ (Right and Obligation) ได้แก่ การพิจารณาว่าการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่เกิดขึ้นนั้น สัมพันธ์กับภาระหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนร่วมในการ

<sup>25</sup> FM ย่อมาจาก flight manager

จัดการการแสดงความไม่พอใจอย่างไร ในธุรกิจบริการเรื่องภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นประเด็นสำคัญ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

จากการศึกษาพบว่า นอกจากปัจจัยอายุและประสบการณ์การทำงานจะมีผลในการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจแล้ว ปัจจัยนี้ยังส่งผลต่อการลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้อีกด้วย กล่าวคือ ผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจมักไม่ฟังเหตุผลหรือไม่ปฏิบัติตามคำขอของพนักงานที่มีอายุน้อย แต่เมื่อพนักงานที่อาวุโสกว่าเข้ามาจัดการปัญหาให้ผู้โดยสารด้วยกลวิธีเดียวกัน ผู้โดยสารส่วนหนึ่งอาจยุติการแสดงความไม่พอใจหรือคลายความไม่พอใจลง ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า

“วิธีที่ได้ผลดีที่สุดจะขึ้นอยู่กับบุคคล เช่น วิธีเดียวกัน แต่เป็นพนักงานใหม่กับพนักงานอาวุโส ผู้โดยสารจะไม่เชื่อพนักงานใหม่ ผู้โดยสารไม่มั่นใจว่าคุณมีความรู้หรือเปล่า พูดคำเดียวกันแต่คนละคน ถ้าเป็นหัวหน้าพูด ผู้โดยสารจะเชื่อ ขึ้นอยู่กับบุคลิกของพนักงานด้วย บางครั้งไปพูดคำเดียวผู้โดยสารไม่พอใจ เรื่องง่าย ๆ ไม่จบเลย”

### 5.2.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมอาจมีผลต่อการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ในด้านวัฒนธรรมไทย เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Thorelli and Sentell, 1982) จึงพบการพยายามให้ความช่วยเหลือหรือการยืดหยุ่นของกฎระเบียบเพื่อให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง เช่น การช่วยลดค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน 2-5 กิโลกรัม ในสถานการณ์ที่สัมภาระน้ำหนักเกิน ดังที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า “แต่เราก็จะไม่เก็บผู้โดยสารเต็ม อาจจะไม่ลดให้นิดหน่อย เช่น จากฟรี 30 กิโล เพิ่มเป็นฟรี 35 กิโล ผู้โดยสารก็จะพอใจที่เราลดราคาให้เขา ไม่ได้เก็บเต็มจำนวน” และ “ก็อาจจะบอกผู้โดยสารว่า อาจจะไม่ลดให้นิดหน่อย จากต้องจ่าย 10 กิโล เป็นจ่าย 7 กิโล” (สถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน)

ส่วนด้านวัฒนธรรมทางธุรกิจ หมายถึง แบบแผนของค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่สมาชิกในวงการธุรกิจยอมรับปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นหลัง เนื่องจากภาษาธุรกิจมีองค์ประกอบที่ซับซ้อนกว่าภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน การดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงลูกค้าและผลประโยชน์ประกอบการเป็นสำคัญ การเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารก็ต้องคำนึงถึง

ความรู้สึกของผู้โดยสารและกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดของสายการบินเช่นกัน (Bagiela-Chiappini and Harris, 1996; Charles, 1996) วัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับการตอบการแสดงความไม่พอใจ ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ กล่าวคือ สายการบินหรือผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคม ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชย การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด และการขอโทษ กล่าวคือ กลวิธีเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการมีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดของสายการบิน นอกจากนี้ยังมีเรื่องการแสวงหาผลประโยชน์และกำไร ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานของวัฒนธรรมทางธุรกิจ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจคือการแสวงหาผลกำไร (ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549) ซึ่งประเด็นดังกล่าวสะท้อนชัดเจนจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า ในการเสนอชดเชยกรณีที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งที่มีบนเครื่องบิน จะต้องทราบก่อนว่าทางสายการบินมีทางเลือกใดให้กับผู้โดยสารบ้าง และกลุ่มตัวอย่างจะเลือกเสนอกลวิธีการชดเชยที่ประหยัดงบประมาณของสายการบินมากที่สุด หรือต้องเป็นวิธีที่ไม่ทำให้สายการบินเสียผลกำไรก่อนเสมอ

#### 5.2.4 ปัจจัยด้านลีลาเฉพาะบุคคล (Style)

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า ลีลาเฉพาะบุคคล (Style) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ดังจะเห็นได้จากข้อมูลคำตอบที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนเลือกใช้กลวิธีที่ไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ได้แก่ การปฏิเสธ ขณะที่ในสถานการณ์เดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางคนเลือกใช้กลวิธีที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดี เช่น การแสดงความพยายามช่วยเหลือ การแนะนำ เป็นต้น ดังที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “คือที่บอกว่าคำพูดมัน fix ไม่ได้เพราะมันแล้วแต่เทคนิคของแต่ละคน” และ “style การ deal กับผู้โดยสารแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน”

#### 5.2.5 ปัจจัยน้ำหนักความรุนแรงของการแสดงความไม่พอใจ

จากข้อมูลคำตอบพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มักสังเกตทำที่หรืออารมณ์ของผู้โดยสารก่อนกล่าวตอบเสมอ เนื่องจากผู้โดยสารแต่ละคนแสดงระดับความไม่พอใจที่แตกต่างกัน หากต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารที่แสดงความไม่พอใจในระดับที่ไม่รุนแรง-ปานกลาง อาจใช้กลวิธีการขอโทษ การให้เหตุผล และการเสนอชดเชย ดังที่กลุ่มตัวอย่างอธิบายว่า วิธีที่ได้ผลดีที่สุดขึ้นอยู่กับผู้โดยสารแต่ละบุคคล เช่น

ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งในเที่ยวบิน ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนจะสังเกตท่าทีของผู้โดยสารก่อนเสมอ หากผู้โดยสารคนใดมีลักษณะที่เห็นว่า สามารถจัดการปัญหาได้ง่ายก็จะใช้กลวิธีการขอโทษเพื่อแสดงความจริงใจ อธิบายสาเหตุความจำเป็นที่ต้องสำรองที่นั่งเกิน และแสดงความรับผิดชอบ เพื่อให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

ส่วนผู้โดยสารที่แสดงความไม่พอใจในระดับรุนแรงหรือยากต่อการจัดการกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีที่สามารถจัดการปัญหาได้รวดเร็ว ได้แก่ การขอโทษ การเสนอชดเชย และการปฏิเสธดั่งที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า

“พยายามทำยังไงก็ได้ให้ผู้โดยสารกระทบกระเทือนจิตใจน้อยที่สุด ประมาณว่า ถ้ามให้น้อยที่สุด แต่ดูแลให้มากที่สุด ผู้โดยสารไม่ต้องทำอะไรเลย เดี่ยวทางเราจะติดต่อร้านช่อมให้ ให้ร้านช่อมติดต่อผู้โดยสารเอง เพื่อที่จะได้ไม่มีการปะทะคารมกัน ยิ่งคุยกับเรานาน หัวข้อการสนทนาหรือคำพูดอาจทำให้ไม่พอใจมากขึ้น ต้องขอโทษ แล้วก็หาข้อสรุปให้เขา เช่น ถ้าเป็นแบบนี้จะติดต่อร้านช่อมให้” และ “แต่ถ้าในเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารผิดแล้วไม่พอใจมาก เราก็ต้องขอโทษแล้วจบ อะไรที่ช่วยไม่ได้จริง ๆ ก็ไม่สามารถทำได้ เพราะ detail ลึก ๆ เราไม่สามารถอธิบายได้ในเวลาอันจำกัด” (สถานการณ์ที่สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก)

อย่างไรก็ตาม สุดท้ายแล้วหากผู้โดยสารยังไม่ยอมยุติความไม่พอใจ กลุ่มตัวอย่างจะเรียกหัวหน้าหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในภาระงานนั้นมาปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารแทน ดั่งที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า “สุดท้ายถ้าผู้โดยสารไม่ยอมจริงๆ ต้องโทรเรียกหัวหน้ามาคุย เรียก Supervisor หรือนายสถานีมาคุย พอออกมาบิ๊ปผู้โดยสารก็จะ soft ลง เหมือนมีผู้ใหญ่มาดูแล แล้วนายสถานีก็จะบังคับไปเลยแหละว่า มันไม่มีจริงๆ แล้ว” และ “ถ้าเราพยายามแล้วไม่ได้ ก็จะเรียก supervisor มา deal กับผู้โดยสาร เพราะว่า supervisor จะมีหน้าที่ deal กับผู้โดยสาร แต่พวกที่อยู่หน้าเคาเตอร์จะมีเวลาจำกัดเพราะต้องดูแลผู้โดยสารคนต่อไป” (สถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีในเที่ยวบิน)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเกี่ยวกับกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกคงแสดงให้เห็นว่า เมื่อต้องกล่าวตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดจิตวิทยาการบริการที่เสนอให้หาวิธีแก้ไขปัญหา

ที่เหมาะสมโดยยึดนโยบายของหน่วยงาน และใช้ภาษาที่สุภาพด้วยการกล่าวคำขอโทษ และการแสดงความเต็มใจและยินดีให้บริการ ( Macaulay and Cook, 1993 ศรีชัย ฉัตรวิริยะชัย, 2538 และรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551)





## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย และเปรียบเทียบกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น โดยมีสมมติฐานในการวิจัยว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหลายกลวิธี กลวิธีสำคัญ ได้แก่ การขอโทษ การให้เหตุผล การแนะนำ และสาเหตุของความผิดพลาดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแผนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบหรือ Written Discourse Completion task (WDCT) จำนวน 90 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน ส่วนสถานการณ์ความผิดพลาดในแบบสอบถามที่ต้องมีการแสดงกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นสถานการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้จริง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในแผนกออกบัตรโดยสารและแผนกติดตามสัมภาระ

การศึกษาครั้งนี้ สามารถจำแนกผลการวิจัยที่ได้ออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด และ 3) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 6.1.1 กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

ในประเด็นแรก ผู้วิจัยได้วิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ คือ

1. ตัดคำตอบที่ไม่ใช่ถ้อยคำออกไป กล่าวคือ ตัดการตอบในลักษณะอธิบายขั้นตอนหรือวิธีการจัดการปัญหาที่ไม่ใช่คำพูด เนื่องจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามและตอบมาในลักษณะเป็นการอธิบายไม่ใช่ถ้อยคำ ผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบลักษณะนี้มาวิเคราะห์

2. นำคำตอบที่เป็นถ้อยคำมาวิเคราะห์ โดยการแบ่งคำตอบเป็นถ้อยคำพิจารณาจากการเว้นวรรคและเนื้อความ

3. วิเคราะห์ถ้อยคำโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาเนื้อความและปริบท ได้แก่ ถ้อยคำแวดล้อม สีหน้าและน้ำเสียง รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาประกอบด้วย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจำนวน 90 คน ใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น 1,034 ถ้อยคำ และมีหลายกลวิธีดังที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ โดยจำแนกกลวิธีทางภาษาได้ 9 กลวิธี และบางกลวิธีมีกลวิธีย่อย เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร	ครั้ง	ร้อยละ
<b>1. การแสดงความรับผิดชอบ</b>	<u>387</u>	<u>37.43</u>
1.1 การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	203	19.63
1.2 การเสนอขอชดเชย	184	17.79
<b>2. การให้เหตุผล</b>	<u>235</u>	<u>22.73</u>
2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	99	9.57
2.2 การอ้างกฎสายการบิน	77	7.45
2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	28	2.71
2.4 การอ้างความปลอดภัย	16	1.55
2.5 การอ้างความเสียหาย	15	1.45
<b>3. การขอโทษ</b>	219	21.18
<b>4. การขอร้อง</b>	<u>58</u>	<u>5.61</u>
4.1 การขอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	24	2.32

4.2 การขอให้ทำตามกฎ	24	2.32
4.3 การขอให้หรือความช่วยเหลือ	10	0.97
5. การปฏิเสธ	50	4.84
6. การแนะนำ	34	3.29
6.1 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	19	1.84
6.2 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	12	1.16
6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน	3	0.29
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	31	3.00
8. การสั่ง	12	1.16
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	8	0.77
<b>รวม</b>	<b>1,034</b>	<b>100.00</b>

ผลการศึกษามีส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจหลายกลวิธี กลวิธีสำคัญที่ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ การขอโทษ การให้เหตุผล และการแนะนำ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยบางส่วนไม่สอดคล้องกับที่สมมติฐานระบุไว้ กล่าวคือ กลวิธีสำคัญที่พบมากที่สุด ได้แก่ การรับผิดชอบ และไม่ปรากฏการแนะนำเป็นกลวิธีสำคัญ ส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานคือ พบกลวิธีการให้เหตุผลและการขอโทษในลำดับความถี่ที่ 2 และ 3

เมื่อพิจารณารูปแบบการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร พบว่า

1. พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยส่วนใหญ่มักเลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษามากกว่าการเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว
2. รูปแบบกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่พบมากที่สุด ได้แก่ 1) การปรากฏร่วมของการขอโทษและการแสดงความรับผิดชอบ และ 2) การปรากฏร่วมของการขอโทษ การให้เหตุผล และการแสดงความรับผิดชอบ

3. การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่จะปรากฏกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีร่วมด้วยเสมอ โดยเฉพาะการขอโทษที่พบในทุกสถานการณ์ความผิดพลาดและพบร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ หลายกลวิธี

4. หากผู้พูดต้องการกล่าวปฏิเสธผู้โดยสารมักใช้การให้เหตุผลควบคู่ด้วย หรือใช้การให้เหตุผลแทนการปฏิเสธโดยสิ้นเชิง

เมื่อพิจารณาผลในการแก้ไขปัญหาของแต่ละกลวิธี และข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์เชิงลึกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยพบว่า กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจแต่ละกลวิธีสามารถลดความไม่พอใจของผู้โดยสารได้ไม่เท่ากัน และแต่ละกลวิธีมีข้อดี-ข้อด้อย (pay-offs) แตกต่างกัน ดังนี้

ข้อดีของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ ได้แก่

- 1) ช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังได้เป็นอย่างดี เช่น การเสนอชดเชย
- 2) จัดการปัญหาได้รวดเร็ว เช่น การแสดงความรับผิดชอบต่าง ๆ
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีอำนาจในการตัดสินใจกรณีและผู้พูดเสนอทางเลือกในการชดเชย
- 4) ช่วยให้การปฏิเสธสุภาพมากขึ้น เช่น การให้เหตุผล
- 5) ทำให้ผู้ฟังเข้าใจความจำเป็นของผู้พูด เช่น การให้เหตุผล
- 6) เยียวยาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฟังกับสายการบิน เช่น การแสดงความรับผิดชอบ
- 7) ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น การขอโทษ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
- 8) ทำให้การบอกให้ทำสุภาพมากขึ้น เช่น การขอร้อง
- 9) จัดการกับปัญหาได้รวดเร็ว เช่น การปฏิเสธ
- 10) เป็นไปตามกฎของสายการบิน เช่น การสั่ง

ข้อด้อยของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ ได้แก่

- 1) ยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของสายการบิน เช่น การให้เหตุผล การขอโทษ
- 2) สายการบินต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เช่น การแสดงความรับผิดชอบ
- 3) ไม่ช่วยลดความไม่พอใจและอาจสร้างความไม่พอใจเพิ่มขึ้น เช่น การแนะนำเชิงสั่งสอน การปฏิเสธ และการสั่ง
- 4) ผู้ฟังอาจรู้สึกถูกบังคับและไม่รู้สึกดีในกรณีการให้เหตุผลแบบอ้างกฎสายการบิน
- 5) เกิดภาพลบต่อองค์กร เช่น การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล

ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ในธุรกิจการบินพนักงานบริการต้องสร้างสมดุลระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จึงต้องเลือกใช้กลวิธีที่สอดคล้องกับเป้าหมายทั้ง 2 ด้าน กล่าวคือ ลดความไม่พอใจของผู้โดยสารแต่ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นไปตามระเบียบขององค์กรและไม่ทำให้องค์กรเสียผลประโยชน์

### 6.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาด

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดพบว่า ปัจจัยสาเหตุของสถานการณ์ความผิดพลาดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษากล่าวคือ ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังในสถานการณ์ที่เป็นความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินมากกว่ากลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัท ส่วนกลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทมักปรากฏใช้ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น เช่น กลุ่มตัวอย่างมักใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอชดเชย ในสถานการณ์ที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีบนเครื่องบิน ขณะที่ในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in กลุ่มตัวอย่างมักใช้กลวิธีการให้เหตุผลโดยการอ้างกฎของสายการบิน เป็นต้น

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ความไม่พอใจที่มีสาเหตุมาจากตัวผู้โดยสารเอง กลุ่มตัวอย่างมักใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกัน อาจเป็นเพราะปัญหาที่เกิดขึ้นยากต่อการจัดการมากกว่าความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินซึ่งมีข้อกำหนดในการรับผิดชอบกำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างจึงต้องใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีเพื่อให้ผู้โดยสารยุติการแสดงความไม่พอใจ อย่างไรก็ตาม ทั้งในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบิน และในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก จึงเลือกใช้กลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีมากกว่ากลวิธีที่ปฏิเสธผู้ฟังโดยสิ้นเชิงหรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี ทั้งนี้ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ กล่าวคือ กลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า  $p$  ของกลวิธีส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05

#### 6.1.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

จากผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีส่วนที่เหมือนและแตกต่างจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

*ประเด็นที่สอดคล้องกัน*

- 1) กลวิธีทางภาษาที่สำคัญ คือ การแสดงความรับผิดชอบ การให้เหตุผล และการขอโทษ
- 2) การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือปรากฏใช้สูงที่สุด
- 3) เลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษามากกว่าการเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว
- 4) การขอโทษปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ หลายกลวิธี
- 5) หากต้องกล่าวปฏิเสธ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้การให้เหตุผลร่วมด้วยเสมอ หรือใช้การให้เหตุผลแทนการปฏิเสธ
- 7) การแนะนำในลักษณะเสนอทางออกพบเฉพาะในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน
- 6) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก

*ประเด็นที่แตกต่างกัน*

- 1) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่พบกลวิธีดังต่อไปนี้ 1. การให้เหตุผล (การอ้างความปลอดภัย) 2. การขอร้อง 3. การแนะนำ (ในลักษณะไม่ช่วยเหลือ และการแนะนำเชิงสั่งสอน) 4. การสั่ง และ 5. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล
- 2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่ปรากฏการเสนอชดเชยในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น
- 3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่ปรากฏการขอโทษในสถานการณ์ที่ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) และสถานการณ์ที่กระเป๋าที่หลังเที่ยวบิน

จากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปเป็นตารางการปรากฏของกลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่นทั้ง 8 สถานการณ์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินและสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น

กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ	แบบสอบถาม (การปรากฏ)								สัมภาษณ์เชิงลึก (การปรากฏ)							
	ความผิดพลาดจากสายการบิน				ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น				ความผิดพลาดจากสายการบิน				ความผิดพลาดจากสาเหตุอื่น			
	สำรองที่นั่งเกิน	เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก	กระเป๋ามาถึงหลังเที่ยวบิน	สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก	ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in	ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน	ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าใส่กลับ	สัมภาระที่ไว้บนเครื่องบินหายไป	สำรองที่นั่งเกิน	เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก	กระเป๋ามาถึงหลังเที่ยวบิน	สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก	ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in	ค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน	ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าใส่กลับ	สัมภาระที่ไว้บนเครื่องบินหายไป
1. การแสดงความรับผิดชอบ																
1.1 การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 การเสนอชดเชย	✓	✓	✓	✓	×	×	✓	×	✓	✓	✓	✓	×	×	×	×
2. การให้เหตุผล																
2.1 การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด	✓	✓	✓	✓	✓	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	×	×	×	×
2.2 การอ้างกฎสายการบิน	✓	×	×	×	✓	✓	✓	×	×	×	×	×	✓	✓	×	×
2.3 การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	×	×	×	×	✓	×	✓	✓	×	×	×	×	✓	×	×	✓
2.4 การอ้างความปลอดภัย	×	✓	✓	×	✓	✓	×	×					×			
2.5 การอ้างความเสียหาย	×	×	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	✓	✓	×	×
3. การขอโทษ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	×	×	✓	✓
4. การขอเรื่อง																
4.1 การขอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร	×	×	✓	✓	×	✓	✓	✓					×			
4.2 การขอให้ทำตามกฎ	×	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
4.3 การขอให้หรือความช่วยเหลือ	×	✓	×	×	×	×	✓	×								
5. การปฏิเสธ	✓	✓	×	×	✓	✓	×	✓	×	×	×	×	✓	✓	×	×
6. การแนะนำ																
6.1 การแนะนำในลักษณะเสนอทางออก	×	×	×	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	✓	×	×
6.2 การแนะนำในลักษณะไม่ช่วยเหลือ	×	×	×	×	✓	×	×	×					×			
6.3 การแนะนำเชิงสั่งสอน	×	×	×	×	✓	×	×	✓					×			
7. การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล	✓	×	✓	×	✓	×	✓	✓					×			
8. การสั่ง	×	×	×	×	✓	✓	×	×					×			
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	✓	✓	×	✓	✓	×	×

## 6.2 อภิปรายผล

6.2.1 ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเน้นการศึกษาเรื่องกลวิธีทางภาษา แต่เรื่องรูปภาพภาษาที่พนักงานบริการใช้ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เช่น พนักงานบางคนอาจใช้รูปภาพแบบยกย่อง (ท่านผู้โดยสาร) ขณะที่พนักงานบางคนใช้รูปภาพแบบเป็นกันเอง เช่น ใช้คำเรียกญาติ (พี่) หรือคำที่ใช้เพื่อแสดงการขอโทษอาจมีระดับที่หลากหลาย เช่น ขอโทษ ขออภัย ขออภัยเป็นอย่างสูง เป็นต้น

6.2.2 เนื่องจากสถานการณ์ความผิดพลาดที่ใช้เก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ เป็นสถานการณ์ความผิดพลาดที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย จำนวน 10 คน ดังนั้น มุมมองเรื่องสาเหตุของความผิดพลาดของพนักงานบริการอาจมีความแตกต่างจากมุมมองของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ที่สัมภาษณ์ผู้โดยสารที่ลี้มไว้บนเครื่องบินหายไป จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทำให้ผู้วิจัยจัดให้สถานการณ์นี้มีสาเหตุความผิดพลาดมาจากผู้โดยสารเอง อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารอาจมองว่าเป็นความผิดพลาดของสายการบินที่ไม่เก็บรักษาสัมภาระของผู้โดยสารที่ลี้มไว้บนเครื่องบิน

6.2.3 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ การขอโทษ ไม่ได้เป็นกลวิธีสำคัญที่ปรากฏในความถี่สูงสุดที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ น่าจะเป็นเพราะ การแสดงความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นกลวิธีสำคัญและพบในความถี่สูงสุดในงานวิจัยนี้เปรียบเสมือนการยอมรับความผิดและการขอโทษอยู่แล้ว ดังนั้น การแสดงความรับผิดชอบจึงเป็นการแก้ปัญหาหรือเยียวยาความรู้สึกของผู้โดยสารได้ตรงประเด็นมากกว่าการขอโทษ

6.2.4 ด้วยข้อจำกัดด้านปัจจัยที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยคำนึงถึงในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในแบบสอบถามมีเพียง 2 ประการ ได้แก่ การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร และการทำตามกฎเกณฑ์ของบริษัท อาจเป็นการจำกัดคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง และทำให้ผู้วิจัยจัดกลุ่มกลวิธีทางภาษาได้ 2 กลุ่มเท่านั้น เป็นไปได้ว่า หากผู้วิจัยมิได้กำหนดข้อคำนึงถึงดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างอาจจะมีอิสระในการตอบปัจจัยที่คำนึงถึงมากยิ่งขึ้น

6.2.5 นอกจากปัจจัยเรื่องสาเหตุของความผิดพลาดจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าปัจจัยทางสังคมอื่น ๆ ก็มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ เช่น ปัจจัยด้านอำนาจทางสังคม ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างบางคนเห็นว่า การใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจระหว่างผู้โดยสารที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกและผู้โดยสารที่ไม่เป็นสมาชิกของสายการบินมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้



ระดับสถานภาพสมาชิก ซึ่งได้แก่ บัตรเบสิก (Basic) บัตรเงิน (Silver) บัตรทอง (Gold) และบัตรแพลทินัม (Platinum) มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเช่นกัน

ปัจจัยเรื่องอำนาจมีความสอดคล้องกับแนวคิดของลีช โดยลีชได้กล่าวถึงเกณฑ์อำนาจ (Authority Scale) ไว้ว่า อำนาจเป็นเครื่องชี้วัดว่าคุณสมบัติหรือสถานภาพแตกต่างกันอย่างไร ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าสามารถใช้ถ้อยคำที่แสดงอำนาจได้มากกว่า (Leech, 1983) นอกจากนี้ เฟรเซอร์ (Fraser, 1990) ได้กล่าวว่า การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้เมื่อผู้สนทนาต่างเข้าใจสถานภาพของตนเองและผู้สนทนา โดยอำนาจที่ปรากฏในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารในธุรกิจสายการบิน หมายถึง ผู้โดยสารโดยเฉพาะผู้ที่เป็สมาชิก Silver Gold หรือ Platinum ย่อมมีอำนาจมากกว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นทีที่เปรียบเสมือนตัวแทนของสายการบินไทย เนื่องจากผู้โดยสารสามารถซื้อสินค้าหรือบริการที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์กับสายการบิน ในขณะที่สายการบินเป็นผู้ได้รับผลกำไรจากการซื้อของผู้โดยสาร ทำให้สายการบินมีอำนาจน้อยกว่าลูกค้าหรือผู้โดยสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกชี้ให้เห็นว่า การที่ลูกค้ามีอำนาจเหล่านี้ เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก กล่าวคือ ไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้โดยสารได้ทั้งหมด เนื่องจากขัดต่อกฎเกณฑ์ของบริษัท แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นทีสายการบินไทยก็ต้องแสดงให้เห็นว่าจะช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างเต็มที่

6.2.6 ปัจจัยทางสังคมอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ อาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยหรือมีตำแหน่งน้อย มักจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือด้วย การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือตำแหน่งสูงกว่าสามารถตัดสินใจรับผิดชอบด้วยการเสนอขอชดเชยสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้โดยสารได้ทันที นอกจากนี้ในการตอบการแสดงความไม่พอใจแต่ละครั้งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนมักจะอ้างถึงบุคคลหรือแผนกที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบแต่ละสถานการณ์ความผิดพลาด เรื่องอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของพนักงานบริการตรงกับที่ลีช (Leech, 1983) เรียกว่า สิทธิและพันธะหน้าที่ (Right and Obligation) ได้แก่ การพิจารณาว่าการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่เกิดขึ้นนั้น สัมพันธ์กับภาระหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการการแสดงความไม่พอใจอย่างไร ในธุรกิจบริการเรื่องภาระหน้าที่ที่ความรับผิดชอบเป็นประเด็นสำคัญ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นทีสายการบินไทยจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอายุและประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อการลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจมักไม่ฟังเหตุผลหรือไม่ปฏิบัติตามคำขอของพนักงานที่มีอายุน้อย แต่เมื่อพนักงานที่อาวุโสกว่าเข้ามาจัดการปัญหาให้ผู้โดยสารด้วยกลวิธีเดียวกัน ผู้โดยสารส่วนหนึ่งอาจยุติการแสดงความไม่พอใจหรือคลายความไม่พอใจลง

6.2.7 จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมอาจมีผลต่อการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ในด้านวัฒนธรรมไทย เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Thorelli and Sentell, 1982) จึงพบการพยายามให้ความช่วยเหลือหรือการยืดหยุ่นของกฎระเบียบ เพื่อให้ผู้โดยสารคลายความไม่พอใจลง เช่น การช่วยลดค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน 2-5 กิโลกรัม ในสถานการณ์ที่สัมภาระน้ำหนักเกิน

ส่วนด้านวัฒนธรรมทางธุรกิจ หมายถึง แบบแผนของค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่สมาชิกในวงการธุรกิจยอมรับปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นหลัง เนื่องจากภาษาธุรกิจมีองค์ประกอบที่ซับซ้อนกว่าภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน (Bagiela-Chiappini and Harris, 1996; Charles, 1996) การดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงลูกค้าและผลประโยชน์ประกอบเป็นสำคัญ การเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารก็ต้องคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารและกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดของสายการบินเช่นกันวัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับการตอบการแสดงความไม่พอใจ ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ กล่าวคือ สายการบินหรือผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคม ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชย การกล่าวถึงสาเหตุของความผิดพลาด และการขอโทษ กล่าวคือ กลวิธีเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของสายการบิน นอกจากนี้ยังมีเรื่องการแสวงหาผลประโยชน์และกำไร ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานของวัฒนธรรมทางธุรกิจ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจคือการแสวงหาผลกำไร (ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549) ซึ่งประเด็นดังกล่าวสะท้อนชัดเจนจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า ในการเสนอชดเชยกรณีที่สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งที่มีบนเครื่องบิน จะต้องทราบก่อนว่าทางสายการบินมีทางเลือกใดให้กับผู้โดยสารบ้าง และกลุ่มตัวอย่างจะเลือกเสนอกลวิธีการชดเชยที่ประหยัดงบประมาณของสายการบินมากที่สุด หรือต้องเป็นวิธีที่ไม่ทำให้สายการบินเสียผลกำไรก่อนเสมอ

6.2.8 จากข้อมูลคำตอบผู้วิจัยพบว่า สีลา (Style) เฉพาะบุคคลเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร ดังจะเห็นได้จากข้อมูลคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างบางคนเลือกใช้กลวิธีที่คำนึงถึงบริษัทในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น เช่น การปฏิเสธ การสั่ง ขณะที่ในสถานการณ์เดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางคน เลือกใช้กลวิธีที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดี เช่น การแสดงความพยายามช่วยเหลือ การแนะนำ เป็นต้น นอกจากนี้ พนักงานแต่ละคนอาจจะใช้รูปภาพที่แตกต่างกัน ดังที่ได้อธิบายในข้อ 6.2.1 เช่น บางคนอาจใช้ความสุภาพแบบยกย่อง (ท่านผู้โดยสาร) ขณะที่บางคนใช้ความสุภาพแบบเป็นกันเอง เช่น ใช้คำเรียกญาติ (พี่) จากข้อมูลข้างต้น จึงอาจมีสมมติฐานได้ว่า สีลาเฉพาะบุคคลน่าจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

6.2.9 การตอบการแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์เดียวกันแต่ครั้ง กลุ่มตัวอย่างคนเดิมอาจใช้กลวิธีทางภาษาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้โดยสารที่กำลังแสดงความไม่พอใจ จากข้อมูลคำตอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมักสังเกตท่าทีหรืออารมณ์ของผู้โดยสารก่อนกล่าวตอบเสมอ ท้ายที่สุดหากผู้โดยสารคนใดไม่ยอมยุติความไม่พอใจ กลุ่มตัวอย่างจะเรียกหัวหน้าหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในภาคนั้นนั้นมาปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารแทน

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเพิ่มเติมต่อไปได้อีก เช่น

6.3.1 เนื่องจากการศึกษาการตอบการแสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้ มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยด้านสาเหตุของสถานการณ์ความผิดพลาดเท่านั้น ยังมีปัจจัยด้านสังคมอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้พูด หรือปัจจัยน้ำหนักความรุนแรงของการแสดงความไม่พอใจ ที่อาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งน่าสนใจศึกษาต่อไปเพื่อให้เห็นภาพรวมของการศึกษาภาษาในธุรกิจ

6.3.2 ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยมาจากการศึกษาภาษาในธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสูงและแสวงหาผลกำไร ดังนั้น น่าจะมีการศึกษาการตอบการแสดงความไม่พอใจที่ปรากฏในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น หน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบว่า การจัดการกับการแสดงความไม่พอใจของผู้รับบริการในองค์กรดังกล่าวมีความเหมือนหรือแตกต่างจากในองค์กรที่มีการแสวงหาผลกำไร อย่างไร

## รายการอ้างอิง

### ภาษาต่างประเทศ

- Austin, J. L. (1962). How to do things with words. New York: Longman. Bagiela-Chiappini, F. a. H., S.J., (1996). Request and status in business correspondence. **Journal of Pragmatic** 26, 5: 635-662.
- Bergman, M. L., and Kasper, Gabriele., (1991). The Interlanguage of Apologizing: Cross-Cultural Evidence. University of Hawai'i Working Papers in ESL. 10, 2: 139-176.
- Blum-kulka, S. a. O., E., (1984). Request and Apologies: A Cross-Cultural study of Speech Act Realization Pattern (CCSARP). **Applied Linguistics** 5: 196-213.
- Boxer, D. (1993). Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. **Journal of Pragmatics** 19: 103-125.
- Brown Penelope and Stephen C. Levinson. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody, ed., **Questions and Politeness**. London: Cambridge University press.
- Brown Penelope and Stephen C. Levinson. (1987). **Politeness: Some universals in language usage**. London: Cambridge University press.
- Chakorn, O. (2006). Persuasive and Politeness strategies in cross-cultural letters of request in Thai business context. **Journal of Asian Pacific Communication** 16, 1: 103-146.
- Charles, M. (1996). Business Negotiation: Interdependence between Discourse and Business Relationship. **English for specific purposes** 15: 19-36.
- Clyne, M. (1994). **Intercultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fraser, B. (1990). Perspective on politeness. **Journal of Pragmatics** 14: 219-236.

- Goffman, E. (1971). **Relations in Public: Microstudies of the Public Order**. New York: Basic Books.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship*. 2nd ed. **Management Approach**. Wiley Chichester.
- Holmes, J. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society* 19: 155-199.
- Jiang Xiangying. (2006). Suggestion: What should ESL students know?. **Journal of system** 34: 36-54.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management** 10th ed., New Jersey: Prentice Hall International.
- Lakoff, R. T. (1973). The logic of politeness; Or, minding your P's and Q's. Papers. from **the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**, pp.292-305. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Leech, G. N. (1983). **Principles of Pragmatics**. London: Longman.
- Lehtinen, U. a. J. R., Lehtinen, (1982). **Service Quality: A Study of Quality Dimensions**. Helsinki: Management Institute. (Unpublished working paper).
- Macaulay, S. a. C., Sarah, (1993). **How to improve your customer service**. London: Kogan Page Limited.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill.
- Olshain, E., & Weinbach, L. (1987). Complaints--A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. In: M. B. Papi & J. Verschueren (eds.), *The Pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference*, 195-208. Amsterdam: Benjamins.
- Panpothong, N. (2001). Thai ways of saying "no" to a request. **Manusya** 4, 2: 63-76.
- Sacks, H., Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail, (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Language** 50, 4: 696-734.
- Searle, J. R. (1969). **Speech acts: An Essay in the philosophy of language**. London: Cambridge University Press.

Spencer-Oatey, H. (2000). Rapport management: a framework for analysis. In: H. Spencer-Oatey (ed) Culturally Speaking. **Managing Rapport through Talk across Cultures**. London: Continuum, pp.11-46.

Thorelli, H. B. a. S., G.D., (1982). **Consumer Emancipation and Economic Development: The Case of Thailand**. Greenwich: JAI Press.

### ภาษาไทย

จักริน จุลพรหม. (2554). **การขอโทษในสถานการณ์ทางธุรกิจ**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 31 (เมษายน-มิถุนายน 2554).

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และ สุรีย์ เข้มทอง. (2549). หน่วยที่ 13 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ในเอกสารการสอนชุดวิชา **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. กรุงเทพมหานคร: หจก.แสงจันทร์การพิมพ์.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น. .

จิรรัตน์ เพชรรัตน์โมรา. (2544). **การศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกันในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฉัตยาพร เสมอใจ. และ มัทนียา สนม. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2555). **เอกสารคำสอนรายวิชา 2201 783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววิจัยปฏิบัติศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง)**. ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2556). **วาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ตามแนวภาษาศาสตร์: แนวคิดและการนำมาศึกษาวาทกรรมในภาษาไทย**. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์.

ทัตดาว รักมาก. (2558). **กลวิธีการจัดการความไม่พอใจของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย**. บทความภาคนิพนธ์รายวิชาวิจัยปฏิบัติศาสตร์ ภาคปลาย ปีการศึกษา 2557 (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่).

- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2541). **วจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนพรรษ สายหรั่ง. (2542). **กลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวจนปฏิศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดารัตน์ น้อมมนัส. (2546). **กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นววรรณ พันธุมธา. (2554). **ไวยากรณ์ไทย**. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2549). **เอกสารประกอบการสอนหลักสูตร ความรู้เกี่ยวกับงานสายการบิน**. กรุงเทพมหานคร: การบินไทย. (เอกสารไม่ตีพิมพ์).
- ปนัดดา เลอเลิศยุติธรรม. (2549). **การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาริดา สุขประเสริฐ. (2552). **กลวิธีและโครงสร้างปริจเฉทของการให้คำแนะนำในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผุดผ่อง ตริบุบผา. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีต่อการบริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- รุ่งอรุณ ใจชื่อ. (2549). **วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วลัยพร อ่อนน้อมดี. (2556). **วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจของชาวตะวันตกในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วิฑูรย์ เมตตาจิตร. (2558). **วจนกรรมการตำหนินักเรียนของครูในสามจังหวัดชายแดนใต้**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิทยา ด่านธำรงค์กุล. (2547). **The heart of service หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ**.  
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิภาดา สรเพชญ์พิสัย. (2546). **พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อบริการ  
ภาคพื้นของสายการบินไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิสันต์ สุขวิสิทธิ์. (2547). **วจนกรรมการบริภาษในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต  
ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรนาถ เตชะวิบูลย์วงศ์. (2555). **การตอบการตำหนิในบทภาพยนตร์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาสาาสตร์ คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย. (2538). **ยกเครื่องเรื่องการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด  
(มหาชน).
- ศิริวัตร ไทยแท้. (2555). **กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษา  
พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต  
คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา.
- สุธาสิณี พลอยขาว. (2551). **วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

ภาคผนวก  
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง “กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสาร  
ภาคพื้นของสายการบิน”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
ภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อศึกษาด้านการใช้  
ภาษาเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: สถานการณ์ความผิดพลาดที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ

หมายเหตุ:

- ❖ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำวิจัย จึงขอความกรุณาช่วย  
ตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างเต็มที่ตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่อการทำวิจัย
- ❖ หากสถานการณ์ข้อใดที่ท่านไม่เคยปฏิบัติ ให้สมมติว่าท่านกำลังประสบกับ  
สถานการณ์ดังกล่าว
- ❖ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

\_\_\_\_\_ ปี

3. ประสบการณ์การทำงาน

\_\_\_\_\_ ปี

**ส่วนที่ 2:** แบบสอบถามเรื่องกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร

**คำชี้แจง** ในกรณีที่ท่านประสบกับสถานการณ์ดังต่อไปนี้ขณะปฏิบัติหน้าที่ ท่านจะมีการพูดตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร กรุณาเติม**คำพูด**ที่ท่านจะใช้ตอบผู้โดยสารแต่ละสถานการณ์ดังต่อไปนี้

### แผนกตรวจบัตรโดยสาร (check-in)

**สถานการณ์ที่ 1** สายการบินสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold)

เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้สำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งบนเครื่องบิน (overbooking/oversold) จึงเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องได้ ท่านจึงต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (deny boarding) โดยแจ้งผู้โดยสารว่าไม่สามารถเดินทางในเที่ยวบินนี้ได้ ต้องไปเที่ยวบินอื่น ผู้โดยสารจึงรู้สึกโกรธและกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่าน**พูด**กับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

## สถานการณ์ที่ 2 เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay)

เนื่องจากเที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดมาก (flight delay) ทำให้ผู้โดยสารที่มีระดับต้องพลาด การต่อเที่ยวบิน ผู้โดยสารรู้สึกไม่พอใจ จึงกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการ แสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

## สถานการณ์ที่ 3 ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in

ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา check-in ซึ่งขณะนั้นท่านได้ปิดเที่ยวบินไปแล้ว ผู้โดยสารจึงขอร้อง ให้ท่านช่วยรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องเนื่องจากเห็นว่ายังเหลือเวลาอีก 10 นาทีก่อนเครื่องออก แต่ท่านไม่สามารถทำได้ ท่านจึงปฏิเสธผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจและกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจ กับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

## สถานการณ์ที่ 4 ผู้โดยสารไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight)

ผู้โดยสารต้องการนำสัมภาระฝากลงใต้ท้องเครื่องบิน แต่เมื่อชั่งน้ำหนักพบว่าสัมภาระมี

น้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร (free baggage allowance) ท่านจึงแจ้งผู้โดยสารว่าต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน (overweight) แต่ผู้โดยสารไม่ยอมจ่ายและไม่พอใจท่าน ผู้โดยสารจึงกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

### แผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found)

#### สถานการณ์ที่ 1 กระเป๋ามาที่หลังเที่ยวบิน

สัมภาระที่ผู้โดยสารฝากลงใต้เครื่องบิน (load) มาถึงสนามบินไม่พร้อมกับผู้โดยสาร เนื่องจากผู้โดยสารเดินทางหลายสายการบินและหลายเที่ยวบิน (transfer flight) ทำให้กระเป๋ามาถึงล่าช้า (delay) ผู้โดยสารจึงเกิดความไม่พอใจที่ต้องยื่นรอกกระเป๋าเป็นเวลานาน ผู้โดยสารจึงกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

#### สถานการณ์ที่ 2 สัมภาระแตกหักหรือเสียหายมาก

สัมภาระของผู้โดยสารที่ฝากลงใต้เครื่องบิน (load) แตกหักเสียหาย ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากสัมภาระของผู้โดยสารท่านนี้เกิดความเสียหายมาก ผู้โดยสารจึงกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ”

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

### สถานการณ์ที่ 3 ผู้โดยสารคนอื่นหยิบกระเป๋าสลับ

ผู้โดยสารหยิบกระเป๋าสัมภาระสลับกัน ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่ได้กระเป๋าสัมภาระเกิดความกังวล และกลัวว่าจะไม่ได้สัมภาระคืน จึงเกิดความไม่พอใจและกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_

---



---



---

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

### สถานการณ์ที่ 4 สัมภาระของผู้โดยสารที่ลืมไว้บนเครื่องบินหายไป

ผู้โดยสารลืมสัมภาระไว้บนเครื่องบิน จึงขอร้องให้ท่านช่วยตามหา แต่เมื่อหาแล้วไม่พบสัมภาระของผู้โดยสาร ผู้โดยสารจึงกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกับท่าน ท่านจะตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารอย่างไร

ท่านพูดกับผู้โดยสารว่า: “ \_\_\_\_\_

---



---



---

- เมื่อท่านตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารท่านคำนึงถึงเรื่องใดเป็นอันดับแรก
  - การลดความไม่พอใจของผู้โดยสาร
  - การทำตามนโยบายของบริษัท
  - อื่นๆ \_\_\_\_\_

### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวทัตดาว รักมาก เกิดวันที่ 29 ตุลาคม พุทธศักราช 2534 ที่จังหวัดพัทลุง สำเร็จ การศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) สาขาภาษาเพื่อการพัฒนา วิชาเอก ภาษาไทย จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในปีการศึกษา 2556 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2557

