



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

## หน้าที่ของภาษาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า Speech functions of English for Customer Services

ทักษพร นุโยค<sup>1</sup>

E-mail: s60123405065@ssru.ac.th

วราภรณ์ แสงงำไร<sup>2</sup>

E-mail: s60123405068@ssru.ac.th

จินต์จิรา บุญชูตระกูล<sup>3</sup>

E-mail: chinchira.bu@ssru.ac.th

<sup>1, 2, 3</sup>สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การศึกษาหน้าที่ของภาษาพูดจากหนังสือเรียนสู่การทำงานด้านการบริการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการ ซึ่งผู้จัดทำวิจัยสนใจการทำงานในด้านนี้ ดังนั้นจึงศึกษาข้อมูลในหนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเพื่อต้องการทราบว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด จึงได้ศึกษาโครงสร้าง Speech Functions เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และนำไปประยุกต์ใช้ในการสำรวจ

จากการวิเคราะห์หน้าที่ของภาษาพูด สามารถแบ่งออกได้ 4 หน้าที่ ดังนี้ การให้ข้อมูล (Giving information), การสอบถาม (Question), การขออนุญาต และการขอร้อง (Asking for permission and making request) และการขึ้นต้น หรือลงท้ายในบทสนทนา (Opening or closing a conversation) จากการสำรวจพบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานบริการสามารถนำข้อมูลจากหนังสือเรียนไปใช้ในการทำงานได้จริง และจากข้อมูลนั้นยังเห็นได้ว่าการสื่อสารในการให้บริการมีการใช้ได้หลายประเภทซึ่งแต่ละประเภทได้แสดงถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับการให้บริการโดยพิจารณาจากบริบทและความสุภาพของการบริการเป็นหลัก

**คำสำคัญ** หน้าที่ของภาษาในการสื่อสาร, ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า, โปรแกรมAntConc

### Abstract

Studying the function of speech-language from textbooks to work in services is essential for service workers. The researchers are ones of the people who are interested in working in this field. Therefore, the researchers tried to study the language from textbooks related to customer services in order to find out how much knowledge in the textbooks will be beneficial for those people. In the research, the principles of speech functions were studied and analyzed. After that, they were applied to form the surveys.

The results of the textbook analysis show that there were four functions of speech as follows: giving information, asking for permission and making a request, opening or closing



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

a conversation. The survey found that people who had experience working in the customer service areas could actually apply the information from textbooks to their work. It can also be assumed that politeness is one of the main foci of the communication in the service industry.

**Keywords** Speech functions, English for Customer Services, AntConc

### ที่มาและความสำคัญ

ภาษาพูดในอดีตจนถึงปัจจุบันนับว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารชนิดหนึ่งเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยส่วนใหญ่แล้วแต่ละประเทศจะมีภาษาเป็นของตัวเองเพื่อใช้สื่อสารกับคนในประเทศ (Yuliana, Lelly Suhartini and Rohmana, 2018: 219) อย่างเช่นประเทศไทยมีภาษาไทยที่ใช้ในการสื่อสารภายในประเทศ แต่เมื่อเวลาผ่านไปโลกเปิดกว้างขึ้น มีการทำธุรกิจกับคนต่างประเทศมากขึ้นต้องติดต่อสื่อสารกับคนต่างประเทศ ภาษาที่สองอย่างภาษาอังกฤษจึงจำเป็นอย่างมากต่อการสื่อสาร ซึ่งสามารถสังเกตได้จากอาชีพต่างๆ เริ่มมีการรับคะแนนภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มการพิจารณาในการรับเข้าทำงานมากขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ภาษาอังกฤษจึงเริ่มมีบทบาทมากขึ้น (Besin Gaspar and Yenny Hartanto, 2018: 73)

งานบริการลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องสื่อสารกับลูกค้าอยู่บ่อยๆ ซึ่งหากสังเกตภาษาที่ใช้ในแต่ละสายอาชีพนั้น บางครั้งเราจะเห็นได้บ้างจากการใช้บริการของอาชีพนั้นๆ เช่น การเข้าพักโรงแรม, การจอร์้านอาหาร, การเช็คอินที่สนามบินและอื่นๆอีกมากมาย (ปัทสวรรณ พนมเขตร, 2019: 259) ซึ่งการบริการของอาชีพเหล่านี้พบว่ามักจะใช้รูปแบบการพูดของภาษาแทบจะคล้ายกันตัวอย่างประโยคเช่น May I help you? ที่ใช้ถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือให้แก่ลูกค้าของตนเองจากนั้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็จะตอบรับว่าต้องการความช่วยเหลือหรือไม่อย่างไรโดยการพูดคุยเช่นนี้เป็นการสนทนาโต้ตอบระหว่างกัน ซึ่ง Halliday (1994: 69) กล่าวว่าบทบาทการแลกเปลี่ยนทัศนคติความคิดผ่านการสนทนาระหว่างมนุษย์แล้วนั้น พบว่ามีสองบทบาทหลักที่ทำหน้าที่ในระหว่างการสนทนาเพื่อตอบโต้ซึ่งกันและกันคือบทบาทการให้และความต้องการ ใช้ในเวลาเรียกร้องกับสินค้าบริการหรือข้อมูล ซึ่งใน systemic functional linguistic (SFL) เรียกว่าหน้าที่การพูด (speech function) มีทั้งหมด 4 หน้าที่ ได้แก่ การให้ข้อมูล, การถาม, การเสนอ, การสั่ง ซึ่งคำสั่งในลักษณะของการพูดหากเราต้องการให้บุคคลนั้นทำในบางสิ่งบางอย่างให้ นั้น ในลักษณะเช่นนี้จะเปลี่ยนจากคำสั่งเป็นคำขอร้องหรือขออนุญาตให้กระทำบางอย่างที่เราต้องการ

เนื่องจากการที่นักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจในระดับปริญญาตรีปีที่ 4 ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและเพื่อเตรียมความพร้อมในการประกอบอาชีพในอนาคต ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องอาชีพที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า (customer service) และสนใจในเรื่องของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ จึงได้ทำการศึกษาภาษาอังกฤษสำหรับการบริการลูกค้า โดยศึกษาจากหนังสือเรียนและได้ตั้งสมมติฐานว่าการใช้ภาษาในการบริการลูกค้าในส่วนใหญ่มักจะเป็นการพูด ซึ่งอาจเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาหรือผู้สนใจในงานบริการที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อศึกษา ฝึกฝน และเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาสำหรับงานบริการลูกค้าให้กับตนเองในอนาคต



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

ด้วยเหตุนี้จึงได้จัดทำวิจัยหัวข้อเรื่อง บทบาทการสนทนาสำหรับการบริการลูกค้า ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หนังสือเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเพื่อนำข้อมูลจัดตามหลักโครงสร้างของSpeech Function ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงหน้าที่ของภาษาพูด (Halliday, 1994: 69) ดังนั้นจึงนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์หน้าที่ของภาษาพูดที่ใช้สำหรับการบริการลูกค้าและจัดแบ่งประเภทในแต่ละหน้าที่ เนื่องจากงานวิจัยนี้ต้องการทราบถึงข้อมูลในหน้าที่ของภาษาพูดที่สืบค้นจากหนังสือเรียนว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ จึงทำการสำรวจการใช้ข้อมูลที่ได้มาโดยการสอบถามกับบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานบริการลูกค้า เพื่อได้รับข้อมูลจากการใช้งานจริง นอกจากนี้งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการทำงานบริการลูกค้า อีกทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการทำวิจัยที่ต้องการทราบถึงภาษาพูดในอาชีพที่ท่านสนใจ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหน้าที่ของภาษาพูดที่ใช้ในการบริการลูกค้าจากหนังสือเรียน
2. เพื่อสำรวจผลการนำภาษาพูดไปใช้ประโยชน์ในการทำงานบริการลูกค้า

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### หน้าที่ของภาษาในการสื่อสาร (Speech functions)

เป็นการบ่งบอกถึงหน้าที่ในการสื่อสารจะมีด้วยกันอยู่ 4 หน้าที่พื้นฐาน คือ คำชี้แจง(Statement), คำถาม(Question), ข้อเสนอ(Offer) และคำสั่ง(Command) ซึ่งตระหนักถึงการแสดงออกของบทบาทหน้าที่ในการให้และเรียกร้อง เวลาสื่อสารกับคนอื่นว่าเราพยายามทำอะไรบางอย่างด้วยความจริงจังของเราจริงๆ อาจเป็นการให้ข้อมูลหรือการขอร้องบางสิ่งบางอย่างHalliday (1994: 69) และการศึกษาโครงสร้างของ Function of speech สามารถพบเจอได้มาก อาทิ เช่น พบเจอในบทละครเรื่องโรมีโอแอนด์จูเลียตดราม่า ซึ่งวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ต้องการค้นหาประเภทของหน้าที่ในการสื่อสารและส่วนใหญ่ประเภทของหน้าที่ในการสื่อสารที่โดดเด่นในการวิเคราะห์จากหนังสือเรื่องโรมีโอแอนด์จูเลียต มีทั้งหมด 4 หน้าที่พื้นฐาน คือ คำชี้แจง (Statement), คำถาม(Question), ข้อเสนอ(Offer) และคำสั่ง(Command) DewiJuniArtha and Listiani (2018) และบทละครในการสนทนาจากเรื่อง“DETECTIVE CONAN” โดยตัวละครโคนันและตัวละครอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าการสนทนาเป็นไปอย่างทางการในสถานการณ์ซึ่งบทสนทนาโคนันมีความโดดเด่นกว่าในการใช้คำพูดทั่วไปเพราะเขาเป็นตัวละครหลักในการ์ตูนที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลในหลายรูปแบบDikaAnugratamur SP (2013)ซึ่งทำให้เห็นว่า Function of speech ไม่ได้มีเพียง 4 หน้าที่พื้นฐานแต่ยังมีหน้าที่ของการตอบกลับใน 4 หน้าที่พื้นฐานคือการรับทราบ (Acknowledgement), ความขัดแย้ง (Contradiction), เสียงข้างน้อย (Minority), คำตอบ (Answer), การปฏิบัติตาม (Compliance) และการปฏิเสธความรับผิดชอบ (Disclaimer) และเป็นข้อสังเกตได้ว่าโครงงานวิจัยนี้อาจจะมีมากกว่าหรือน้อยกว่า 4 หน้าที่พื้นฐาน ได้เช่นเดียวกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นบุคคลที่มีความเข้าใจและความสามารถในการบริการ โดยได้มีประสบการณ์ด้านงานบริการลูกค้า จำนวน 13 คน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อต้องการทราบข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานด้านการบริการลูกค้า

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดกลุ่มตามความสอดคล้องกันในแต่ละประโยค และแบ่งตามวัตถุประสงค์ ในแต่ละหน้าที่เพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการในส่วนของการสำรวจแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสุดท้ายทำการสรุปผลและอภิปรายผล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากหนังสือภาษาอังกฤษโดยใช้เกณฑ์การเลือกหนังสือคือ 1. เป็นหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการลูกค้า 2. เป็นหนังสือที่นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจใช้ประกอบการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการลูกค้า และ 3. สามารถหาได้ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งได้แก่ 1) English for Customer Care 2) Customer service a practical approach 3) Customer service building successful skills for the twenty-first century 4) English for service job และ 5) Outstanding Customer Service โดยการเลือกประโยคที่นำมาวิเคราะห์จากหนังสือทั้ง 5 เล่มนั้นคือประโยคที่มีหน้าที่และวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

### 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดกลุ่มตามหน้าที่ของภาษาพูดที่ใช้ในการบริการ และแบ่งแต่ละประเภทที่มีความสอดคล้องกัน หลังจากได้ผลแล้วนำไปทำการสำรวจจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

## 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลจากหนังสือ จำนวน 5 เล่ม โดยวิเคราะห์ข้อมูลได้ออกเป็น 4 กลุ่มหลักและในแต่ละกลุ่มหลักพบว่ามีหลายวัตถุประสงค์ ดังนี้



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

ตารางที่ 1: ประเภทหน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการพูด

หน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการพูด	วัตถุประสงค์	ตัวอย่างประโยคที่พบบ่อยจากหนังสือเรียน
1. การให้ข้อมูล คือการแสดงออกถึงทัศนคติ ที่ต้องการสื่อสารให้ผู้รับสารได้เข้าใจ รับรู้และมีการโต้ตอบกลับ	1. เพื่อแสดงความเสียใจ	I'm <b>sorry</b> / we are <b>sorry</b> I <b>apologize</b> for / we <b>apologize</b> for
	2. เพื่อแสดงความต้องการ อย่างสุภาพ	I'd <b>like to</b> introduce you to... I'd <b>like to</b> offer...
	3. เพื่อให้มั่นใจและแน่ใจ	You are <b>absolutely right</b> . You're <b>right</b> .
	4. เพื่อแสดงความคิดเห็นและความเข้าใจ	I <b>see</b> what you mean. I <b>appreciate</b> you taking the time to talk to me.
	5. เพื่อแสดงความเห็นด้วย	<b>Sounds good</b> . Tuesday at 2p.m. then. <b>Ok</b> , we'll see each other next Thursday at 11.00 at your office.
2. การสอบถาม คือการสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงทัศนคติหรือทราบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่ถูกถาม	1. เพื่อให้ความช่วยเหลือ	<b>Is there</b> anything else I can <b>help you</b> with today? <b>How may</b> I <b>help</b> ?
	2. เพื่อถามความคิดเห็น	<b>What</b> do you <b>think</b> ?
		<b>How</b> do you <b>think</b> this would work?
		<b>Do you think</b> that...? Why or why not?
	3. เพื่อถามถึงความรู้สึก	<b>Why</b> do you <b>feel</b> that way?
		<b>What</b> makes you feel that way?
		<b>How</b> do you <b>feel</b> about trying it for a week to see how it works before we replace the part again?
4. เพื่อถามถึงสินค้าหรือการบริการ	<b>What is the main use of this product</b> ?	
	<b>Where</b> have you seen our <b>product</b> or....?	
	<b>How</b> do you normally use the <b>product</b> ?	

(หน้าถัดไป)

หน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการพูด	วัตถุประสงค์	ตัวอย่างประโยคที่พบบ่อยจากหนังสือเรียน
3. การขออนุญาตและการขอร้อง คือการสื่อสารเพื่อมีความต้องการ ให้ช่วยแจ้งข้อมูลหรือการให้บริการ และช่วยทำบางสิ่งบางอย่างให้กับผู้ สื่อสาร	1. เพื่อขอร้องให้ทวน ข้อความ การสะกด คำการขอร้องให้พูด ช้าลงหรือพูดให้ดังขึ้น และขอให้ช่วยตอบ คำถามหรืออธิบาย	Could you repeat that, please? Could you spell the ....., please? Could you speak a bit slower/more slowly, please Can you speak up a little, please? Could you explain a bit more...?
	2. เพื่อขอแนะนำขอ อนุญาตหรือการ ขอร้อง	May I introduce myself? I'm ... May I take your coat? May I wrap it for you?
	3. เพื่อขอให้ทำบางสิ่ง บางอย่าง	Can I get you some mineral water? Would you like anything else?
	4. เพื่อขอข้อมูล เช่น ชื่อ อีเมล ที่อยู่ เป็น ต้น	Can I have your....., please? Can I have your name, please? Can I have your email address, please?
	5. เพื่อขอความกรุณา เชิญชวน	Please take a seat. Yes. Sure. Please tell me....
4. กลุ่มคำและประโยคที่ใช้ขึ้นต้น หรือลงท้ายในบทสนทนาคือเป็น การใช้สื่อสารเมื่อเริ่ม หรือจบ บท สนทนาระหว่างการสื่อสารของผู้ส่ง สารและผู้รับสาร	1. เพื่อลงท้ายประโยค บทสนทนาเป็นการ แสดงความขอบคุณ	Thank you. Thanks for a good meeting. Thank you for your help.
	2. เพื่อขึ้นต้นประโยค บทสนทนาในการ เสนอข้อมูลให้ดู น่าสนใจ	Actually, Thursday morning would work out/ be better for me. First of all, I'm so/terrible sorry about that.

จากตารางที่ 1 การศึกษาหน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการพูดจากหนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการลูกค้า แบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ซึ่งในแต่ละกลุ่มยังสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ดังต่อไปนี้  
 กลุ่มที่ 1 การให้ข้อมูล แบ่งการใช้เป็น 1) เพื่อแสดงความเสียใจ เช่น *I'm sorry.* 2) เพื่อแสดงความต้องการอย่างสุภาพ เช่น *I'd like to introduce you to...* 3) เพื่อทำให้มั่นใจและแน่ใจ เช่น *You're right.* 4) เพื่อแสดงความคิดเห็นและความเข้าใจ เช่น *I understand how you feel.* 5) เพื่อแสดงความคิดเห็นด้วยเช่น *Sounds good.* กลุ่มที่ 2 การสอบถาม แบ่งเป็น 1) เพื่อให้ความช่วยเหลือ เช่น *How may I help?* 2) เพื่อถามความคิดเห็น เช่น *What do you think?* 3) เพื่อถามถึงความรู้สึกเช่น *Why do you feel that way?* 4) เพื่อถามถึงสินค้าหรือการบริการเช่น *Where have you seen our product or...?* กลุ่มที่ 3 การขออนุญาตและการขอร้อง แบ่งเป็น 1) เพื่อขอร้องให้ทวนข้อความ การสะกดคำการขอร้องให้พูดช้าลงหรือพูดให้ดังขึ้น



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

และขอให้ช่วยตอบคำถามหรืออธิบาย เช่น *Could you spell the ....., please?*2) เพื่อขออนุญาตหรือการขอร้อง เช่น *May I?*3) เพื่อขอให้ทำบางสิ่งบางอย่าง เช่น *Can I get you some mineral water?*4) เพื่อขอข้อมูล เช่น *Can I have your....., please?*5) เพื่อขอความกรุณาเชิญชวนเช่น *Please take a seat.* และสุดท้ายกลุ่มที่ 4 กลุ่มคำและประโยคที่ใช้ขึ้นต้นหรือลงท้ายในบทสนทนา แบ่งเป็น 1) เพื่อลงท้ายประโยคบทสนทนาเป็นการแสดงความขอบคุณ เช่น *Thank you.* 2) เพื่อขึ้นต้นประโยคบทสนทนาในการเสนอข้อมูลให้ดูน่าสนใจเช่น *First of all,...*

ตารางที่ 2: ความถี่ของหน้าที่ของภาษาที่คนทำงานบริการลูกค้าใช้ในการทำงาน

หน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการพูด	วัตถุประสงค์	ตัวอย่างประโยคที่พบบ่อยจากหนังสือเรียน	กลุ่มตัวอย่าง	
			เคย	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
1. การให้ข้อมูล	1.เพื่อแสดงความเสียใจ	I'm <b>sorry</b> / we are sorry	12	92.31
		I <b>apologize</b> for / we apologize for	11	84.62
	2.เพื่อแสดงความต้องการอย่างสุภาพ	I'd like to introduce you to ...	11	84.62
		I'd like to offer....	8	61.54
		I'd like to speak to ....., please?	10	76.92
	3.เพื่อให้มั่นใจ และแน่ใจ	You are <b>absolutelyright.</b>	5	38.46
		You're <b>right.</b>	11	84.62
		I'll get that taken care of <b>right away.</b>	9	69.23
	4.เพื่อแสดงความเข้าใจ	I <b>can understand</b> the reason for.....	11	84.62
		I <b>understand</b> how you feel.	12	92.31
		I <b>see</b> what you mean.	10	76.92
		I <b>would appreciate</b> it if....	9	69.23
		I <b>appreciate</b> you taking the time to talk to me.	6	46.15
	5.เพื่อแสดงความเห็นด้วย	<b>Sounds good.</b> Tuesday at 2p.m. then.	10	76.92
		<b>Ok,</b> we'll see each other next Thursday at 11.00 at your office.	9	69.23
<b>That's right.</b>		12	92.31	
2. การสอบถาม	1.เพื่อให้ความช่วยเหลือ	<b>How</b> can I help you?	13	100
		<b>Is there</b> anything else I can help you with today?	10	76.92
		<b>How</b> may I help?	12	92.31

(หน้าถัดไป)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

หน้าที่ของ ภาษาที่ใช้ใน การพูด	วัตถุประสงค์	ตัวอย่างประโยคที่พบบ่อยจากหนังสือเรียน	กลุ่มตัวอย่าง	
			เคย	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
2. การ สอบถาม	2.เพื่อถามความ คิดเห็น	What do you think?	10	76.92
		How do you think this would work?	7	53.85
		Do you think that.....? Why or why not?	9	69.23
	3.เพื่อถามถึง ความรู้สึก	Why do you feel that way?	8	61.54
		What makes you feel that way?	9	69.23
		How do you feel about trying it for a week to see how it works before we replace the part again?	7	53.85
	4.เพื่อถามถึง สินค้า หรือการ บริการ	What is the main use of this product?	7	53.85
		Where have you seen our product or.....?	9	69.23
		How do you normally use the product?	7	53.85
	3. การขอ อนุญาตและ การขอร้อง	1.เพื่อขอร้องให้ ทวนข้อความ การสะกดคำ การขอร้องให้ พูดช้าลงหรือพูด ให้ดีขึ้นและ ขอให้ช่วยตอบ คำถามหรือ อธิบาย	Could you repeat that, please?	12
Could you spell the ....., please?			13	100
Could you speak a bit slower/more slowly, please			9	69.23
Can you speak up a little, please?			8	61.54
Could you explain a bit more...?			11	84.62
Could you tell me....?			13	100

(หน้าถัดไป)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

หน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการพูด	วัตถุประสงค์	ตัวอย่างประโยคที่พบบ่อยจากหนังสือเรียน	กลุ่มตัวอย่าง	
			เคย	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
3. การขออนุญาตและการขอร้อง	2.เพื่อขอแนะนำขออนุญาตหรือการขอร้อง	May I?	10	76.92
		May I introduce myself? I'm ...	8	61.54
		May I take your coat?	9	69.23
	3.เพื่อขอให้ทำบางสิ่งบางอย่าง	May I wrap it for you?	6	46.15
		Can I get you some mineral water?	8	61.54
		Would you like anything else?	9	69.23
	4.เพื่อขอข้อมูล เช่นชื่อ อีเมล ที่อยู่ เป็นต้น	Can I have your....., please?	11	84.62
		Can I have your name, please?	10	76.92
		Can I have your email address, please?	11	84.62
	5.เพื่อขอความกรุณาเชิญชวน	Please take a seat.	12	92.31
		3.เพื่อขอให้ทำบางสิ่งบางอย่าง	Yes. Sure. Please tell me....	10
	If you have any other questions, please contact me.		10	76.92
4.กลุ่มคำวลีและประโยคที่ขึ้นต้นหรือลงท้ายในบทสนทนา	1.เพื่อลงท้ายประโยคบทสนทนาเป็นการแสดงความขอบคุณ	Thank you.	13	100
		Thanks for a good meeting.	9	69.23
	2.เพื่อขึ้นต้นประโยคบทสนทนาในการเสนอข้อมูลให้ดูน่าสนใจ	Actually, Thursday morning would work out/ be better for me.	10	76.92
		First of all, I'm so/terrible sorry about that.	9	69.23

จากตารางที่ 2 จากผลการสำรวจพบว่าจำนวนความถี่ 100 % มีทั้งสิ้น 3 กลุ่ม ได้แก่ หน้าที่ของภาษาในการสอบถาม เพื่อให้ความช่วยเหลือในประโยค *How can I help you?* การขออนุญาตและการขอร้องเพื่อขอให้สะกดคำในประโยค *Could you spell the ....., please?* และ *Could you tell me....?* และการใช้กลุ่มคำและประโยคที่ขึ้นต้นหรือลงท้ายในบทสนทนา เพื่อแสดงความขอบคุณในประโยค *Thank you.* ส่วนประโยคที่มีการใช้น้อยกว่า 50% มี 2 กลุ่ม คือการขออนุญาต และการขอร้องเพื่อขอแนะนำขออนุญาตในประโยคที่



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

*May I wrap it for you?* มีการใช้เพียง 46.15% และการให้ข้อมูลเพื่อทำให้มั่นใจและแน่ใจในประโยค *You're absolutely right.* มีการนำมาใช้น้อยที่สุดเพียง 38.46%

การผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าสามารถแบ่งกลุ่มหน้าที่ของภาษาได้ 4 กลุ่ม (ตาราง 1) เมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปทำแบบสอบถามจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านบริการจริงก็จะมีผลลัพธ์ตามตารางที่ 2 ซึ่งพบว่าภาษาพูดในประโยคตัวอย่างที่พบในหนังสือเรียนสามารถพบเจอในชีวิตจริงและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาวิจัยนี้อีกด้วย

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งกลุ่มหน้าที่ของภาษาได้ 4 กลุ่มดังกล่าวมาแล้วนั้น อาจเป็นผลมาจากหน้าที่หลักของพนักงานบริการลูกค้าที่ต้องใช้ภาษาในการสื่อสารให้ข้อมูล สอบถาม ขออนุญาตหรือขอร้อง ซึ่งสอดคล้องกับHalliday (1994: 69) ที่กล่าวถึงหน้าที่ของภาษาในการสื่อสารได้เพียง 3 กลุ่มเท่านั้น และทำให้พบหน้าที่ของภาษาในการสื่อสารใหม่คือการเริ่มต้นบทสนทนาด้วยความน่าสนใจเพื่อดึงดูดใจผู้ฟัง รวมถึงลงท้ายหรือจบบทสนทนาด้วยการขอบคุณลูกค้าเสมอ เพื่อแสดงออกถึงความสุภาพ และเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนางสาวนงนุช แซ่จิว และนางสาวศรีประภา โพธิชัย(2559) กล่าวว่าจุดเริ่มต้นของการสนทนา พนักงานต้องกล่าวสวัสดิ์ลูกค้าเพราะการทักทายเป็นธรรมเนียมประเพณีปฏิบัติกันมานาน เป็นการแสดงออกถึงการมีมารยาทและหลังจากที่ให้บริการลูกค้าแล้วพนักงานต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าเพื่อแสดงความรู้สึกยินดีที่ลูกค้ามาใช้บริการของเราเป็นการสร้างความสัมพันธ์ไมตรีระหว่างพนักงานกับลูกค้าตลอดจนการกล่าวตอบรับคำขอบคุณของลูกค้าเพื่อเป็นการแสดงถึงการมีมารยาทที่ดีสังเกตเห็นได้จากประโยคให้ความช่วยเหลือเป็นหนึ่งในประโยคที่พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านบริการมาแล้วใช้ในการปฏิบัติงานจริง อีกหนึ่งประเด็นน่าสนใจสำหรับผู้เริ่มเรียนหรือสนใจภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการลูกค้า ภาษาพูดในประโยคตัวอย่างที่พบในหนังสือเรียน สามารถสื่อความหมายตามวัตถุประสงค์ตามที่จำแนกในตาราง โดยสังเกตจากตัวพิมพ์หนาในประโยคตัวอย่างเช่น เรามีวัตถุประสงค์เพื่อขอร้องเรามักจะเจอคำว่า *Could* ซึ่งเป็น คำกริยาช่วยที่สามารถนำมาใช้เพื่อแสดงการขอร้องได้ เช่น *Could you spell the ....., Please?* หรือ *Could you explain a bit more...?* นอกจากนี้บางครั้งวัตถุประสงค์มีการใช้คำหรือประโยคที่หลากหลายเช่น *'m sorry.* และ *I apologize for....* ทั้งสองประโยคนี้สามารถใช้แทนกันได้โดยขึ้นอยู่กับบริบทความเป็นทางการหรือความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริการลูกค้ากับลูกค้าว่ามีความสนิทสนมกันมากน้อยเพียงใด เป็นต้น ทั้งนี้ เป็นเรื่องที่น่าสนใจสามารถนำไปศึกษาต่อและหาแนวทางการเลือกใช้คำหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันในงานบริการลูกค้าต่อไป

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12  
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

### เอกสารอ้างอิง

- Besin Gaspar<sup>1</sup> and YennyHartanto. (2018). **THE INSTRUMENT TO MEASURE ENGLISH PROFICIENCY OF THE PROSPECTIVE EMPLOYEES: BETWEEN TOEFL AND TOEIC.** Program StudiBahasaInggrisBisnis, PoliteknikUbaya, Surabaya
- David E. Deviney, D.B.A. (1998). **Outstanding Customer Service: The key to customer loyalty.** United States of America: Coastal Training Technologies Corp.
- DewiJuniArtha and Listiani. (2018). **Speech Function onthe Text Romeo and Juliet Drama.** Faculty of Teacher’s Training and Education, University of Muhammadiyah Sumatera Utara, (pp. 228-236).
- DikaAnugratamur SP. (2013). **SPEECH FUNCTION IN THE COMIC ENTITLED “DETECTIVE CONAN”.** Faculty of Humanities, Dian Nuswantoro University, (pp. 1-81).
- Harris, Elaine K. (2010).**Customer service: a practical approach** (5thed). n.p.: Hamilton Printing Co.
- Lucas, Robert W. (2005). **Customer service: building successful skills for the twenty-first century**(3rd ed). R. R. Donnelley: Carlisle Communications, Ltd.
- Rosemary Richey. (2007). **English for customer care.** United Kingdom: Oxford University Press.
- Yuliana,Lelly Suhartiniand Rohmana.(2018). **THE ANALYSIS OF SPEECH FUNCTION USED BY ENGLISH TEACHERS AT SMAN 5 KENDARI.** English Language Education Department, Halu Oleo University
- ณัฐรา พิษผล. (2561). **ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ.** กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี แอนด์ เอ็น บัค.
- ปภัสวรรณ พนมเขตร. (2562).**การศึกษาความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพทางธุรกิจ.** สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ,คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- นางสาวนงนุช แซ่จิว และนางสาวศรีประภาโพธิชัย(2559).**ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในแผนกบริหารจัดการอาคาร :กสท.** ตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์,บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)