

บทที่ 2

การสนทนาแบบสุภาพในการทำงาน

2.1 การสนทนา (Conversation)

การสนทนา คือ มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการถ่ายทอดความรู้ และความคิด ความรู้สึกให้ผู้อื่นได้รับรู้ นั่นคือ การพูด และการพูดมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต เพราะการพูดคือการติดต่อสื่อสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง และความสำคัญของการพูดคือการพูดแบบสุภาพแฝงไปกับการพูดด้วยและยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เช่นการทำงาน และการเข้าร่วมสังคม จำเป็นต้องอาศัยจรรยาบรรณ และคุณธรรมในการพูด ซึ่งเวลาเราพูดเราควรคิดก่อนพูด เราต้องพูดในที่สาธารณะ และการพูดโดยมีจรรยาบรรณและคุณธรรม จึงเป็นข้อดีในสังคมการทำงานและสังคมในปัจจุบันได้อีกทางหนึ่ง และมารยาทในการพูด หมายถึง ผู้พูดจะต้องมีกิริยาจาโรยเรียบร้อย ท่าทางสง่า อ่อนโยน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช่ท่าทางการประจบคำพูดมากจนเกินไป เพื่อสร้างให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือผู้พูดได้มากขึ้น มารยาทคือการแสดงออกโดยการที่เราได้รับการอบรม ไม่ได้ติดตัวมาแต่เกิด แต่ได้มาจากสิ่งแวดล้อม การศึกษา สังคม ซึ่งจะช่วยให้เรามีความสุขภาพ และมีความสำรวมมากขึ้น ถ้าเรามีความสุขภาพจะทำให้เรามีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น เวลาเราทำอะไรเราจะมีเชื่อมั่นในตัวเองมากกว่าคนอื่น ๆ การพูดแบบมืออาชีพ คือ คุณภาพที่ผู้พูดใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม พูดถูกกาลเทศะ พูดจาไพเราะ น่าฟัง และพูดจากเรื่องใกล้ตัวออกไปจนไกลตัว และถ้าการพูดเรื่องที่เราไม่เข้าใจแบบลึกซึ้ง จะขาดพลังในการพูดเรื่องนั้นๆ และรู้สึกไม่มั่นใจ ประหม่า และไม่ประสบความสำเร็จในการพูดเรื่องนั้น สิ่งสำคัญในการพูดอย่างหนึ่งคือ บุคลิกภาพของตัวเรา และการใช้น้ำเสียงในการพูด มารยาทในการพูดที่ดี คือ ผู้พูดต้องพูดตามสถานภาพผู้ฟัง เช่นการพูดกับ ผู้ใหญ่ รุ่นเดียวกัน หรือคนที่เด็กกว่า และผู้พูดต้องใช้คำพูดที่สุภาพและให้เกียรติผู้ฟัง ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล หรือหยวนคาย

รูปแบบการสนทนาของพนักงาน

พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน คือ การสนทนากับลูกค้าเราจะต้องใช้น้ำเสียงในการสนทนาที่ชัดเจน และแสดงถึงความมั่นใจ และจะทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการรับทราบข้อมูลที่เราสื่อสารไป เลือกใช้คำพูดเชิงบวก คือ เราจะเลือกตอบคำถามกับลูกค้าในเชิงบวก รับฟังปัญหาของลูกค้า และหาทางแก้ไขให้กับลูกค้า เราจะไม่พูดเชิงลบกับลูกค้า เช่น การปฏิเสธ หรือการปฏิเสธความรับผิดชอบ และการบริการที่ดีจะต้องเลี่ยงคำพูดที่อาจจะทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติด้านลบกับองค์กร และตัวผู้ให้บริการและหากทำตามที่ลูกค้าต้องการไม่ได้ ควรให้ข้อมูลทางเลือกกับลูกค้า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและยังคงสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร

การควบคุมอารมณ์ คือ การทำงานบริการเป็นการทำงานที่ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ขณะสนทนาได้ดี และหากผู้บริการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ลูกค้าน่าจะรับรู้จากน้ำเสียงที่ให้บริการ ซึ่งนำมาสู่การร้องเรียนรู้ให้บริการได้สรรพนามการเรียกลูกค้าการสนทนากับลูกค้า คือ ผู้ให้บริการมักจะเรียกสรรพนามของลูกค้า ตามความคุ้นชิน ของตัวเราเอง จากการพูดคุยบ่อยๆ และจากการอบรม หรือจากการได้ยินมาบ่อยๆ เรียกต่อกันมา บางครั้งอาจจะไม่เหมาะสมกับการเรียกลูกค้าได้ เพราะสำหรับลูกค้ากลุ่มที่ต้องการความเป็นทางการ เราสามารถใช้คำว่าคุณผู้หญิง คุณผู้ชาย ในการเป็นสรรพนามเรียกลูกค้าได้

2.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกับกันมากขึ้นเช่นปัจจุบันการสื่อสารยังมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร อาจจะไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ อาจจะทำให้เกิดปัญหาได้มากมาย และปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ สาเหตุมาจากความล้มเหลวจากการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน คือ ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนต้องสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับจากตื่น นอนและคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัวการฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวันต้องพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องสื่อสารอยู่ตลอดเวลา หากคนเราขาดความรู้หรือทักษะการสื่อสาร ก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆมีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และศิลปวัฒนธรรม

2.1.3 ประโยค

หมายถึง จะประกอบด้วยสองส่วนเป็นอย่างน้อย คือประธานและภาคแสดง การประกอบจะประกอบคำซึ่งมีสองคำหลักจะทบทวนที่เป็นคำนามในในภาคประธาน และคำกริยาในภาคแสดง โดยมากจะยึดหลักที่ว่าประโยคที่สมบูรณ์จะประกอบด้วยกริยาอย่างน้อยหนึ่งตัวเช่น ฝนตกหนัก ฉันไปสวนสนุก เป็นต้น ประเภทของประโยคแบ่งได้ 6 ประเภท

ประโยคบอกเล่า

เป็นประโยคที่ใช้บรรยาย ให้ผู้อื่นเข้าใจในสาร โดยไม่มีจุดประสงค์อื่น เช่น ดวงอาทิตย์จะขึ้นมาในตอนเช้า หรือ English is fun

ประโยคคำถาม

เป็นประโยคที่ให้ผู้รับสาร ส่งสารตอบกลับมาอันเกี่ยวข้องกับประโยค โดยการตั้งคำถาม มักประกอบด้วยบุรุษสรรพนาม หรือการใช้ Question tag เช่น ใครเป็นคนวาดรูปนี้ หรือ Is today very hot? Today is very hot, isn't it?

ประโยคปฏิเสธ

อาจนับเป็นประโยคบอกเล่าชนิดหนึ่ง โดยผู้ส่งสารมักจะเน้นในการปฏิเสธมากกว่า โดยเติมคำว่า ไม่ เช่น วันนี้ฉันจะไม่ไปตลาด หรือ You cannot eat snack in library เป็นต้น

ประโยคขอร้อง

เป็นประโยคที่ต้องการให้ผู้รับสารเต็มใจทำตาม มักมีการเติมคำขอร้อง เช่น กรุณาอย่าพูดคุยในห้องสมุด หรือ Please, donate! เป็นต้น (ประโยคขอร้องอาจเรียกได้อีกว่าประโยคชักชวน)

ประโยคคำสั่ง

เป็นประโยคที่ต้องการสื่อให้ผู้รับสารทำตาม (โดยไม่เน้นความคิดของผู้รับสาร) เช่น นั่งลงเดี๋ยวนี้! Go away!

ประโยคอุทาน

เป็นประโยคที่มีจุดประสงค์พิเศษเหนือกว่าประโยคบอกเล่าโดยต้องการให้ผู้รับสารเข้าใจถึงอารมณ์ของประโยคด้วยหรือแสดงอารมณ์ความรู้สึกโดยตรง เช่น อากาศหนาวจังเลย หรือ OH MY GOD

2.1.4 รูปแบบการสร้างประโยค

2.1.4.1 ประโยคความเดียว

หมายถึง ประโยคที่มีภาคประธานและภาคแสดงเพียงอย่างละหนึ่งอัน ไม่สามารถแยกออกเป็นสองประโยคย่อยได้ เช่น ฝนตกเป็นบางพื้นที่, น้ำไหลริน เป็นต้น

2.1.4.2 ประโยคความรวม

หมายถึง ประโยคที่ประกอบด้วยประโยคความเดียวตั้งแต่สองประโยคขึ้นไป โดยมีสันธานเป็นตัวเชื่อม เช่น ถึงเขามีอิทธิพลมาก แต่ผมก็ไม่กลัว, ตำรวจทหารช่วยกันจับผู้ก่อการร้ายที่ชายแดน

2.1.4.3 ประโยคความซ้อน

หมายถึง ประโยคที่ประกอบด้วยตั้งแต่สองประโยคย่อยขึ้นไป ซึ่งประโยคหนึ่งทำหน้าที่ขยายประโยคหนึ่ง ทำให้มีลำดับความสำคัญ (Priority) ไม่เท่ากัน เช่น คนร้ายที่ลกดทองเมื่อวานนี้โดนจับไปแล้ว, เธออดอาหารเพื่อลดความอ้วน

2.1.5 ภาษาอังกฤษ

เป็นภาษาในกลุ่มภาษาเจอร์แมนิกตะวันตก ที่ใช้ครั้งแรกในอังกฤษสมัยต้นยุคกลาง และปัจจุบันเป็นภาษาที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในโลก มักมีผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองอย่างกว้างขวาง และภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการของ สหภาพยุโรป หลายประเทศ เครือจักรภพแห่งชาติ และสหประชาชาติ ตลอดจนองค์การระดับโลกหลายองค์การในประวัติศาสตร์

ภาษาอังกฤษกำเนิดจากการรวมภาษาถิ่นหลายภาษาที่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ซึ่งปัจจุบันเรียกรวมว่า ภาษาอังกฤษเก่า ซึ่งผู้ตั้งนิคมนำมายังฝั่งตะวันออกของบริเตนใหญ่เมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 5 คำในภาษาอังกฤษจำนวนมากสร้างขึ้นบนพื้นฐานรากศัพท์ ภาษาละติน เพราะ ภาษาละติน บางรูปแบบเป็นภาษากลางของคริสตจักรและชีวิตปัญญาชนยุโรปคำศัพท์ คำเจอร์แมนิก (Germanic , คำจากภาษาอังกฤษเก่าหรือ ในวงแคบกว่า คำที่มีกำเนิดจากภาษานอร์สโบราณโดยทั่วไปมีแนวโน้มสั้นกว่า คำลาติน (Latinate, คำที่มีรากศัพท์หรือเลียนภาษาละติน) และใช้พูดในชีวิตประจำวันมากกว่า ซึ่งรวมสรรพนาม บุพบท สันธาน กริยาช่วย พื้นฐานแทบทั้งหมด ซึ่งเป็นฐานไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษ

2.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) ได้มีผู้นิยามความหมายไว้อย่างมากมาย ดังนี้ องค์การ IUOTO (International Union of Travel Organization) ซึ่งในอดีตมีสถานภาพคล้ายองค์การชำนาญพิเศษขององค์การสหประชาชาติได้พิจารณาให้คำนิยาม นักท่องเที่ยว เพราะว่าความหมายของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ มีความและให้ความหมายไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการนำสถิตินักท่องเที่ยวนานาชาติมาเปรียบเทียบ ดังนั้นในปี พ.ศ. 2506 องค์การ IUOTO จึงได้ประกาศนิยามว่า Visitor หรือผู้มาเยือน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.2.1 Tourist หรือ นักท่องเที่ยว หมายถึงผู้มาเยี่ยมชมเยือนชั่วคราวและมาพักผ่อนอย่างน้อย 24 ชั่วโมงและมีเหตุจูงใจคือ

- การใช้เวลาว่างเพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อน เพื่อการศึกษา
- การจัดดำเนินทางธุรกิจ หรือการปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายและการประชุมต่างๆ

2.2.2 Excursionist หรือ นักทัศนจร หมายถึง ผู้เยี่ยมชมเยือนชั่วคราวที่เข้าไปอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง โดยไม่ได้พักค้างคืน เช่นคนที่มาทำธุระชั่วคราว หรือมาเพื่อเปลี่ยนเครื่องบิน การจำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวนี้นี้

- นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเอง คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นส่วนตัวหรือครอบครัวเดียวต้องมีการวางแผนการเดินทางว่า จะไปที่ไหน ไปอย่างไร พักที่ไหน

- นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม ได้แก่การเดินทางเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปส่วนใหญ่มักจะใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว

การจำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวมีดังนี้

1. จำแนกตามจำนวนนักท่องเที่ยวตามในกลุ่ม

1.1 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเอง คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นส่วนตัวหรือครอบครัวเดียว ต้องมีการวางแผนการเดินทางว่า จะไปที่ไหน ไปอย่างไร พักที่ไหน

1.2 นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม ได้แก่ การเดินทางเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ส่วนใหญ่มักจะใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว

2. การจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาท่องเที่ยว

2.1 เป็นการพักผ่อนในวันหยุด โดยส่วนมากเป็นการไปท่องเที่ยวเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานบ้าง หรือจากการเรียน เพื่อไปเที่ยวชมธรรมชาติ กลุ่มนี้มักจะเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง

2.2 เพื่อการศึกษาวัฒนธรรมระเพณี เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาหาข้อมูลและความรู้ที่แปลกๆ ใหม่ๆ การไปดูประเพณีหรือการแสดงพื้นบ้าน ของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน

2.3 เพื่อการประชุมสัมมนา เป็นการเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการไปประชุมสัมมนาโดยหลังจากการประชุมเสร็จสามารถถือโอกาสไปเที่ยวในประเทศนั้นด้วย

2.4 เพื่อการกีฬา เป็นการเดินทางไปพักผ่อน และยังสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้ เช่น การตกปลา, การดำน้ำ ขับเจ็ทสกี เป็นต้น

3 จำแนกตามลักษณะการเดินทาง เช่น ทางบก ทางเรือ และทางอากาศ

4 จำแนกตามสภาพภูมิประเทศ

4.1 นักท่องเที่ยวในประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากภูมิลำเนาที่อยู่ของตนไปยังจังหวัดอื่น หรือระหว่างจังหวัดต่อจังหวัด

4.2 นักท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวภายในท้องถิ่นของตนหรือไปยังท้องถิ่นใกล้ๆ

4.3 นักท่องเที่ยวต่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากภูมิลำเนาของตนไปยังประเทศอื่นๆ

5 จำแนกตามอายุ ได้แก่

5.1 นักท่องเที่ยวเยาวชน กลุ่มนี้มักจะชอบการเดินทางแบบผจญภัย ตื่นเต้น และมีค่าใช้จ่ายไม่มากนัก โดยไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเกินความจำเป็น เช่น การเดินทางไปไต่เขา ล่องแก่ง เทียวป่า เป็นต้น

5.2 นักท่องเที่ยวสูงอายุ กลุ่มนี้มักจะใช้ชีวิตบั้นปลายแสวงหากำไรชีวิตโดยการเดินทางท่องเที่ยว จึงมีความต้องการที่จะไปในที่มีความสะดวกสบายพร้อมทุกอย่าง ที่พักดี ๆ และยังต้องการที่จะไปในแหล่งที่มีการเดินทางไม่ลำบากมากนัก ทุกอย่างถูกจัดไว้พร้อมไม่ต้องเตรียมการสิ่งใดอีก

6 จำแนกตามเพศ ชายและหญิง

7 จำแนกตามฐานะทางสังคม หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ได้แก่

7.1 นักท่องเที่ยวที่มีฐานะดี มักจะไม่เกี่ยวเรื่องค่าใช้จ่าย แต่ขอให้มีความสะดวกสบาย มีความเป็นอยู่ที่ดี และปลอดภัย

7.2 นักท่องเที่ยวแบบประหยัด คือ เยาวชน นักเรียน นักศึกษา หรือผู้มีรายได้น้อย แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญเด่นชัดก็คือ การท่องเที่ยวประเภทท่องเที่ยวแก่ง หรือปีนเขา สวนสนุก

