ชื่อเรื่อง	วัจนกรรมการทักทายและการตอบรับการทักทายในธุรกิจโรงแรม		
ผู้วิจัย	วณิดา ใจหวังชนะ		
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวมินทร์ ประชานันท์		ที่ปรึกษาหลัก
	ดร. คำภีรภาพ อินทะนู		ที่ปรึกษาร่วม
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	**สาขาวิชา**	ภาษาอังกฤษ
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	**ปีที่พิมพ์**	2556

บทคัดย่อ

การทักทายถือว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ด้วยเหตุผลนี้การทักทายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรม พนักงานโรงแรมและแขกโรงแรมมักใช้การทักทายและการตอบรับการทักทายเพื่อแสดงเจตนารมณ์ของตัวเองในการพบปะกันในแต่ละครั้ง วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ประการแรกเพื่อศึกษากลวิธีการทักทายและการตอบรับการทักทายโดยพนักงานโรงแรมและแขกโรงแรมของโรงแรมในประเทศไทย ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบกลวิธีการทักทายและการตอบรับการทักทายเมื่อจำแนกตามเพศของพนักงานโรงแรมและแขกโรงแรม การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการอัดเสียง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมและแขกโรงแรมจำนวน 40 คู่ แบ่งเป็น พนักงานโรงแรมชาย 10 คู่ พนักงานโรงแรมหญิง 10 คู่ แขกโรงแรมชาย 10 คู่ และแขกโรงแรมหญิง 10 คู่ กลวิธีการทักทายและการตอบรับการทักทายที่เก็บรวบรวม นำมาถอดความและเข้ารหัสตามกลวิธีการทักทายและการตอบรับการทักทาย หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบตามความถี่ของรูปภาษาที่ปรากฏของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลวิธีการทักทายโดยพนักงานโรงแรมและแขกโรงแรมของโรงแรมในประเทศไทย มีการใช้กลวิธีในการทักทาย 4 กลวิธีโดยเรียงลำดับที่ใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการพบปะกัน กลวิธีการขอข้อมูล กลวิธีการทักทาย และกลวิธีการแนะนำ ตามลำดับ

2. กลวิธีการตอบรับการทักทายโดยพนักงานโรงแรมและแขกโรงแรมของโรงแรมในประเทศไทย มีการใช้กลวิธีการตอบรับการทักทายมี 3 กลวิธี กลวิธีที่ได้ใช้มากที่สุด คือ กลวิธีของคำที่ไม่สามารถแยกกันได้ กลวิธีของคำที่สามารถแยกกันได้ และกลวิธีของคำที่ใช้ในโอกาสพิเศษ ตามลำดับ

3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการใช้กลวิธีการทักทายจำแนกตามเพศ พบว่า แขกโรงแรมหญิง ใช้กลวิธีการทักทายสูงที่สุด รองลงมาคือแขกโรงแรมชาย พนักงานโรงแรมชาย และพนักงานโรงแรมหญิง ตามลำดับ โดยกลวิธีการพบปะกัน และกลวิธีการขอข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการใช้กลวิธีการตอบรับการทักทายเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า แขกโรงแรมหญิงใช้กลวิธีการตอบรับการทักทายสูงที่สุด รองลงมาคือพนักงานโรงแรมชาย แขกโรงแรมชาย และพนักงานโรงแรมหญิง ตามลำดับ โดยกลวิธีในการตอบรับการทักทายไม่แตกต่างกัน

TITLE	Speech Acts of Greetings and Replies to Greetings in the Hotel Business		
AUTHOR	Wanida Jaiwongchana		
THESIS ADVISORS	Assistant Professor Dr. Nawamin Prachanant		Major Advisor
	Dr. Kampeeraphab Intanoo		Co-advisor
DEGREE	Master of Arts	**MAJOR**	English
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	**YEAR**	2013

ABSTRACT

Greetings is very vital in communication among people especially in the hotel business. Hotel staff and hotel guests always use greetings and replies to greetings to show their utterances while talking for the first time. The purposes of this study were: 1) to investigate the strategies used in greetings and replies to greetings employed by the hotel staff and the hotel guests in the hotel business of Thailand; 2) to compare the strategies used in greetings and replies to greetings in the hotel business classified by social status. The method of data collection was the natural setting recording. The participants for this study were 40 interlocutors of the hotel staff and hotel guests: 10 male hotel staff (MHS), 10 female hotel staff (FHS), 10 male hotel guests (MHG) and 10 female hotel guests (FHG). The greetings and replies to greetings were transcribed and coded according to the taxonomies of greetings and replies to greetings. The data were then analyzed and compared according to the frequency of the semantic formulas used by the four different groups of participants. The statistics for data analysis were frequency, percentage, and one-way ANOVA.

The findings were as follows:

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

1. The strategies used in greetings employed by the hotel staff and hotel guests found four greeting strategies. Of these greeting strategies, "To meet people" was used as the highest number, then "To request for information", "To greet people", and "To introduce people and to be introduced", respectively.

2. The strategies used in replies to greetings employed by the hotel staff and the hotel guests found three replies to greeting strategies. Of these replies to greeting strategies, "The word that cannot be analyzed into meaningful subparts" was used as the highest number, then "The identifiable subparts" and "The utterance at special occasions such as words of congratulation or condolence", respectively.

3. When compared the strategies used in greetings of the hotel staff and hotel guests classified by gender found that FHG was used the highest number, then MHG, FHS and FHG, respectively. The statistically "To meet people" and "To request for information" were significant difference at .01 level.

4. When compared the strategies used in replies to greetings of the hotel staff and hotel guests classified by gender indicated that FHG was used the highest number, then MHS, MHG and FHG, respectively and there were not different in strategies used among four groups.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University