

REFERENCES

- Aston, G. (1995). Say 'thank you': Some pragmatic constraints in conversational closing. *Applied Linguistics* 6 (1): 57-86.
- Austin, J. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.
- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bachman, L. F., & Palmer, A. (1996). *Language Testing in Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J. (2000). *Principles of Hotel Front Office Operations*. Singapore: Seng Lee Press.
- Bardovi-Harlig, K., & Dornyei, Z. (1998). Do language learners recognize pragmatic violations? Pragmatic vs. grammatical awareness in instructed L2 learning. *TESOL Quarterly* 32: 233-259.
- Batch, T. (2004). Pragmatics and philosophy of language. In Laurence R. H. and Gregory W. (Eds.), *The Handbook of Pragmatics*. Oxford: Blackwell
- Beach, W. A. (1993). Traditional regularities for 'casual' "Okay" usages. *Journal of Pragmatics* 19: 325-352.
- Beebe, L. M., & Cummings, M.C. (1996). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In S.M. Grass & J. Neu (Eds.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Billmyer, K., & Varghese, M. (2000). Investigating instrument-based pragmatic variability: Effects of enhancing discourse completion tests. *Applied Linguistics* 21 (4): 517-552.

Blue, G.M., & Harun, M (2003). Hospitality language as a professional skill.

English for Specific Purposes 22: 73-91.

Blum-Kulka, S. (1982). Learning to say what you mean in a second language:

A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics* 3 (1): 29-59.

Blum-Kulka, S. (1997). Discourse pragmatics. In Teun A. Van Dijk (Ed.),

Discourse as Social Intention. SAGE: Publications: London.

Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984) Requests and apologies: A cross-cultural

study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* 5 (3): 197-213.

Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1986). Too many words: Length of utterance and

pragmatic failure. *Journal of Pragmatics* 8: 47-61.

Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). Investigating cross-cultural

pragmatics: An introductory overview. In S. Blum-Kulka, J House & G.

Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*

(pp. 1-36). Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

Bouton, L. F. (1988). A cross-cultural study of ability to interpret implicatures in

English. *World Englishes* 7 (2): 183-196.

Boxer, D., & Pickering, L. (1995). Problems in the presentation of speech acts in

ELT materials: The case of complaints. *ELT Journal* 49 (1): 44-58.

Brown, H. D. (2004). *Language Assessment: Principle and Classroom Practice*.

New York: Pearson Education.

Brown, J. D. (2001). Pragmatics tests: Different purpose, different tests. In K. R.

Rose & G. Kasper (Eds.). *Pragmatics in Language Teaching*. New York:

Cambridge University Press.



- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge. New York: Cambridge University Press.
- Brown, J. D., & Hudson, T. (1998). The alternatives in language assessment. *TESOL Quarterly* 32 (4): 653-675.
- Carrell, P.L., & Konneker, B. H. (1981). Politeness: Comparing native and non-native judgement. *Language Learning* 31(1): 17-30.
- Cohen, A. D. (1995). Investigating the production of speech acts sets. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech Acts Across Culture: Challenges to Communication in a Second Language*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1981). Developing a measure of socio-cultural competence: The case of apology. *Language Learning* 31 (1): 113-134.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1994). Researching the production of speech acts. In Tarone, E., Gass, S. M., & Cohen, A. D. (Eds.), *Research Methodology in Second Language Acquisition*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Davies, A., Brown, A., Elder, C., Hill, K., Lumley, T., & McNamara, T. (1999). *Dictionary of Language Testing*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Diethelm Travel's Thailand Tourism Review. *Diethelm Travel's Tourism Round Table: Bringing the Experts Together*. Available from:
<http://www.bangkokpost.com/tourismreview2006/21.html> [January 11, 2008]
- Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
- Folse, K. S., & Vitanova, G. (2006). Sociolinguistic factors in TESOL: The least teacher and teacher educators should know. *TESL Reporter* 39 (1): 48-58.
- Fukushima, S. C. (1990). Offers and requests: Reference by Japanese learners of English. *World Englishes*. 3: 317-325.

- Galato, A. (2003). Studying compliment responses: A comparison of DCTs and recording of naturally occurring talk. *Applied Linguistics* 24 (1): 90-121.
- Goffman, E. (1967). *Interactional Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*. New York: Double Day.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*. Vol 3: *Speech Acts*, 41-58. New York: Academic Press. Urbana, IL: University of Illinois.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics* 14: 237-257.
- Harding, K. & Henderson, P. (1994). *High Season: English for Hotel and Tourist Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Hinkel, F. (1997). Appropriateness of advice: DCT and multiple choice data. *Applied Linguistics* 18 (1): 1-26.
- Holmes, J. (1991). Review of cross-cultural pragmatics: Requests and apologies. *Language in Society* 22: 119- 126.
- Holtgraves, T. (2007). Second language learners and speech act comprehension. *Language Learning* 57 (4): 595-610.
- Hopkins, C.D., & Antes, R. L. (1985). *Classroom Measurement and Evaluation* (2nd Ed.). Itasca: F.E. Peacock Publishers, Inc.
- House, J. & Kasper, G. (1987). Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language. In W. Loersch, & R. Schulze (Eds.), *Perspectives on Language in Performance* (pp. 1250-1288). Tuebingen: Narr
- Hudson, T. (2001). Indicators for pragmatic instruction: Some quantitative tools. In K. R. Rose & G. Kasper (Eds.), *Pragmatics in Language Teaching*. New York: Cambridge University Press.

- Hudson, T., Detmer, E., & Brown, J. D. (1995). *Developing Prototypic Measure of Cross-cultural Pragmatics*. Honolulu: Second Language Teaching and Curriculum Center, University of Hawaii at Manoa.
- Johnston, B., Kasper, G., & Rose, S. (1998). Effect of rejoinders in production questionnaires. *Applied Linguistics* 19 (2): 157-182.
- Kasper, G. (1998). Interlanguage Pragmatics. In H. Byrnes (Ed.), *Learning Foreign and Second Languages: Perspectives in Research and Scholarship* (pp. 183-208). New York: The Modern Language Association of America.
- Kasper, G. (2000). Data collection in pragmatics research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures* (pp. 316-341). New York: Continuum.
- Kasper, G., & Blum-Kulka, S. (1993). *Interlanguage Pragmatics*. New York: Oxford University Press.
- Kasper, G., & Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition* 13 (2): 215-247.
- Kasper, G., & Roever, C. (2005). Pragmatics in second language learning. In E. Hinkel (Ed.) *Handbook of Research in Second Language Teaching and Learning* (pp. 317-334). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Kasper, G., & Rose, K. R. (1999). Pragmatics and SLA. *Annual Review of Applied Linguistics* 19: 81-104.
- Kasper, G., & Rose, K. R. (2001). Pragmatics in language teaching. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics in Language Teaching* (pp. 1-10). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kasper, G., & Rose, K. R. (2002). *Pragmatic Development in a Second Language*. Michigan: Blackwell.

- Kasper, G., & Schmidt, R. (1996). Developmental issues in interlanguage pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition* 18: 149 – 169.
- Lakoff, R. (1973). Language and woman's place. *Language in Society* 2 (1): 45-80.
- Leech, G. (1977). *Language and Tact*. Linguistic Agency, University at Trier: Trier.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Liu, S. (2006). *Measuring Interlanguage Pragmatic Knowledge of EFL Learners*. Frankfurt: Peter Lang.
- Matsumura, S. (2003). Modelling the relationship among interlanguage pragmatic development, L2 proficiency, and exposure to L2. *Applied Linguistics* 24 (4): 465-491.
- Maysa Chanikornpradit & Sukanya Sirikeratikul (2005). Thailand HRI Food Service Sector 2005. *Global Agriculture Information Network (GAIN) report number: TH 5019*. Available from www.fas.usda.gov/gainfiles/200502/146118902.pdf [September 4, 2007]
- Office of Tourism Development (2007). Tourism Institutions. Available from: <http://www.tourism.go.th/main.php> [November 27, 2007]
- Olshtain, E., & Blum-Kulka, S. (1987). Cross cultural pragmatics and the testing of communicative competence. *Language Testing*.
- Richards, J.C., & Sukwiwat, M. (1983). Language transfer and conversational competence. *Applied Linguistics* 4: 113-125.
- Rintell, E. M., & Mitchell, C. J. (1989). Studying requests and apologies: an inquiry into method. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies* (pp. 248-272). Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

- Roever, C. (2004). Difficulty and practicality in test of interlanguage pragmatics. In Boxer, D., and Cohen, A., editors, *Studying Speaking to Inform Language Learning* (pp. 283-301). Clevedon: Multilingual Matters.
- Roever, C. (2005). *Testing ESL Pragmatics: Development and Validation of a Web-Based Assessment Battery*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Roever, C. (2006). Validation of a Web-based test of ESL pragmatics. *Language Testing* 23 (1): 229 – 56.
- Rose, K. (2000). An exploratory cross-sectional study of interlanguage pragmatic development. *Studies in Second Language Acquisition* 22 (1): 27-67.
- Rubin, J. (1983). 'The Use of "Thank You".' Paper presented at the Sociolinguistics Colloquium, TESOL Convention, Toronto, Canada.
- Ruiz Garrido, M., & Iborra, S. (2006). Why call it business English if we mean English for tourism? Some reflections. *ESP SIG Newsletter*. December: 9-12.
- Sadock, J. (2004). Speech acts. In R.H. Laurence and W. Gregory (Eds.), *The Handbook of Pragmatics*. Oxford: Blackwell.
- Schauer, G. A. (2006). Pragmatic awareness in ESL and EFL contexts: Contrast and development. *Language Learning* 52 (2): 269-318.
- Schiffrin, D. (1994). *Approaches to Discourse*. Malden, MA: Blackwell.
- Schmidt, R. (1993). Consciousness, learning and interlanguage pragmatics. In G. Kasper & S. Blum-Kulka (Eds.). *Interlanguage Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Scotton, M., & Bernsten, J. (1988). Natural conversations as a model of textbook dialog. *Applied Linguistics* 9 (4): 372-384.

- Searle, J. (1975). Indirect speech act. In P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*. Vol. 3: Speech Acts. New York: Academic Press.
- Taguchi, N. (2007). Task difficulty in oral speech act production: *Applied Linguistics*. 28 (1): 113-135.
- The English Language Development Center (ELDC) (2005). *Standard of English for Occupation (Vol.1)*. Available from <http://www.eldc.go> [October 25, 2007]
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics* 4 (2): 91-112.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. New York: Longman.
- Tourism Authority of Thailand (TAT). (2005). *Thailand Hotel Standard: Star Rating Awarded to Thai Hotels*. Available from: <http://www.tatgoverner.com> [September 29, 2007]
- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in Native/Non-Natives. *Journal of Pragmatics* 11: 147-167.
- Vande Berg, C. K. (1997). Corporate versus academic perceptions of the need for language fluency. *Journal of Language for International Business* 8 (2): 16-21.
- Vandermeeren, S. (2005). English language need of business firms. In Michael H. (Ed.), *Language Second Language Needs Analysis* (pp. 169-181). Cambridge: Cambridge University Press.
- Wangpaichitr, S. (2007). "Only the highest quality will do". *2007 Mid-year Economic Review Bangkok Post* (39). Available from: www.bangkokpost.com/economicmidyear2007/contents.html [September 4, 2007]

- Wardlaugh, R. (1990). *An Introduction to Sociolinguistic* (6th ed.). Oxford: Basic Blackwell.
- Williams, M. (1988). Language taught for meetings and language used in meetings: Is there anything in common?. *Applied Linguistics* 9 (1): 45-58.
- Wolfson, N., Marmor, T., & Jones, S. (1989). Problems in the comparison of speech acts across cultures. In S. Blum-Kuka, J. House & G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies* (pp. 174-194). Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporations.
- Yamashita, S. O. (1996). *Six Measures of JSL Pragmatics*. Honolulu: Second Language Teaching & Curriculum Center of University of Hawaii at Manoa.
- Yuan, Y. (2001). An inquiry into empirical pragmatics data-gathering methods: Written DCTs, oral DCTs, field notes, and natural conversations. *Journal of Pragmatics* 33 (2): 271-292.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

APPENDICES

Appendix A: Hotel Front Office speech acts questionnaire

แบบสอบถามการสื่อสารเพื่อแสดงเจตนาหรือวัจนกรรม (Speech acts) ในภาษาอังกฤษ และสำรวจความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมแผนกบริการส่วนหน้าที่มีต่อการสื่อสาร เพื่อแสดงเจตนาในสถานการณ์ต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม: แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อสำรวจการสื่อสารเพื่อแสดงเจตนาหรือวัจนกรรม (Speech Acts) ในภาษาอังกฤษระหว่างพนักงานโรงแรมแผนกบริการส่วนหน้ากับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ และสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารเพื่อแสดงเจตนาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนาแบบทดสอบความสามารถทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) ในภาษาอังกฤษ ในบริบทของงานบริการการโรงแรมแผนกบริการส่วนหน้าแก่นักศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งนับเป็นบุคลากรในอาชีพงานบริการการโรงแรมในอนาคตต่อไป

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม: แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดถือเป็นความลับ กรุณาส่งคืนแบบสอบถามเมื่อกรอกเรียบร้อยแล้ว

ตอนที่1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ที่เป็นข้อมูลของท่าน หรือเติมข้อความตามที่กำหนด

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	_____ ปี	
3. ตำแหน่งในแผนกบริการส่วนหน้า	<input type="checkbox"/> Front Office Cashier <input type="checkbox"/> Guest Relations Officer <input type="checkbox"/> Concierge <input type="checkbox"/> Front Office Cashier <input type="checkbox"/> Bell Staff: Bell Caption and Bell man <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ: _____	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	<input type="checkbox"/> ป.ว.ช.	<input type="checkbox"/> ป.ว.ส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ: _____
5. ประสบการณ์การทำงานในแผนกการบริการส่วนหน้า	_____ ปี	

ตอนที่ 2: แบบสำรวจการสื่อสารเพื่อแสดงเจตนาหรือวัจนกรรมในภาษาอังกฤษระหว่างพนักงาน
โรงแรมแผนกบริการส่วนหน้ากับลูกค้าชาวต่างชาติ (Foreign Guests) ในสถานการณ์ต่าง ๆ

คำชี้แจง: กรุณาอ่านข้อความข้างล่างและระบุความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ท่านต้องสื่อสารกับ
ลูกค้าชาวต่างชาติจากการปฏิบัติงานจริง โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องสี่เหลี่ยมเพียงข้อละหนึ่งช่อง

การสื่อสารเพื่อแสดงเจตนา ในสถานการณ์ต่าง ๆ		เป็นไปได้ ไม่ได้	เป็นไปได้ น้อยมาก	พอเป็น ไปได้	เป็นไปได้ ค่อนข้างมาก	เป็นไปได้ ได้มาก ที่สุด
1.	แจ้งลูกค้าที่กำลังลงทะเบียนเข้าพักให้คอยห้องพัก ประมาณครึ่งชั่วโมง เนื่องจากรายการจองห้องพักเต็ม และแม่บ้านกำลังทำความสะอาดห้องพักอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	แจ้งลูกค้าว่าทางโรงแรมต้องคิดเงินค่าห้องในอัตราครึ่ง หนึ่งของราคาเต็มหากลูกค้าต้องการ Check-out เวลา 18.00 น.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	แจ้งลูกค้าที่ประสงค์จะย้ายห้องพักไปยังห้องพักที่ติด ริมสระว่าจำเป็นต้องจ่ายค่าห้องในอีกอัตราหนึ่งซึ่งสูงกว่า อัตราห้องพักที่พักอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	แจ้งลูกค้าให้ทราบว่าทางโรงแรมพบจำนวน ผู้เข้าพักไม่ตรงกับจำนวนที่ลูกค้าได้ทำการจองมา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	แจ้งลูกค้าให้ทราบว่าโรงแรมจะจำหน่ายเครื่องดื่มที่มี แอลกอฮอล์ ในช่วงเล็กลงหรือในวันพระสำคัญ ๆ เช่น วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	ขอโทษลูกค้าที่มาเป็นครอบครัวว่าห้องพักแบบติดกัน เต็มหมด เนื่องจากลูกค้าไม่ได้แจ้งล่วงหน้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	ขอโทษลูกค้าว่าทางโรงแรมไม่อนุญาตให้บุคคลที่ไม่ได้ ลงทะเบียนเข้าพักขึ้นห้องพักไปกับลูกค้าได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	ขอโทษลูกค้าที่ลงทะเบียนเข้าพักดีกว่าโรงแรมได้ขาย ห้องที่ได้จองไว้ให้แก่ลูกค้ารายอื่น เนื่องจากลูกค้ามิได้ แจ้งกับทางโรงแรมว่าตนจะเข้าพักดึก (Check-in late)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	ขอโทษลูกค้าที่ตนโทรศัพท์ติดต่อผิดห้องพัก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	ขอโทษบุคคลภายนอกที่ต้องการติดต่อกับลูกค้าว่าทาง โรงแรมไม่สามารถบอกหมายเลขห้องพักของลูกค้าได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากไม่ได้ส่วนลด ค่าห้องพัก ที่ได้รับการยืนยันจากแผนกต้อนรับห้องพัก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ไม่ได้ข้อความที่ บุคคลภายนอกได้ฝากข้อความไว้ให้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การสื่อสารเพื่อแสดงเจตนา ในสถานการณ์ต่าง ๆ	เป็นไป ไม่ได้	เป็นไปได้น้อยมาก	พอเป็นไปได้	เป็นไปได้ค่อนข้างมาก	เป็นไปได้มากที่สุด
13. จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากเสียงทีวี จากห้องพักข้าง ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่แจ้งว่ากระเป๋าสตางค์ของตนถูกขโมย แม้จะพบว่าไม่มีทรัพย์สินใดสูญหายก็ตาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่แจ้งว่าได้กลิ่นบุหรี่ในห้องพักประเภทปลอดบุหรี่ของตน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. เสนอให้ความช่วยเหลือลูกค้าโดยการส่งดอกไม้เนื่องในวันครบรอบวันแต่งงานของภรรยา/สามีของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. เสนอให้ความช่วยเหลือแจ้ง Morning call ให้ลูกค้าที่ต้องออกเดินทางเพื่อให้ทันเที่ยวบินในตอนเช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. เสนอให้ความช่วยเหลือติดต่อหมอนของโรงแรมเนื่องจากลูกค้าแจ้งว่าตนรู้สึกไม่ค่อยสบาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. เสนอให้ความช่วยเหลือติดต่อสถานทูตเนื่องจากลูกค้ามีความจำเป็นต้องติดต่อกับสถานทูตประเทศของตน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. เสนอให้ความช่วยเหลือรับฝากกระเป๋าหรือสัมภาระของลูกค้าที่ได้ Check-out แล้ว เนื่องจากมีเที่ยวบินขาออกประมาณเที่ยงคืน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. รับปากลูกค้าที่โทรศัพท์จากห้องพัก ที่ขอเครื่องใช้ในห้องพัก เช่น ผ้าเช็ดตัว หรือหมอนเพิ่ม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. รับปากลูกค้าที่ check-out แล้วว่าจะหาสิ่งของที่ลูกค้าได้โทรมาแจ้งว่าตนได้ลืมไว้ในห้อง และจัดส่งให้ทันทีหากได้เจอของสิ่งนั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. รับปากลูกค้าว่าจะส่งพนักงานขึ้นไปตรวจสอบเครื่องปรับอากาศที่ห้องพัก เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถปรับหรือลดอุณหภูมิห้องได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. รับปากลูกค้าว่าจะโทรแจ้งผู้จัดการให้ไปเปิด Safe deposit box เนื่องจากลูกค้าลืมรหัสที่ตนตั้งไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. รับปากลูกค้าว่าจะจองรถโรงแรมให้ไปส่งที่สนามบินในวัน Check-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. ขอให้ลูกค้าที่กำลังจะอาบน้ำหรืออาบน้ำในห้องอาบน้ำที่ห้ามสูบบุหรี่ในบริเวณที่โรงแรมได้จัดไว้ให้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. ขอให้ลูกค้าที่กำลัง Checkout จ่ายค่าเลือกชมอาบน้ำ เพราะแม่บ้านโทรแจ้งว่าไม่มีเสื้อคลุมอาบน้ำในห้องพัก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ขอให้ลูกค้าไม่ให้นำอาหารที่มีกลิ่น เช่น พุเรียน ขึ้นห้องพัก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. ขอให้ลูกค้าไม่ให้นำสัตว์เลี้ยง เช่น ลูกสุนัข ขึ้นห้องพัก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การสื่อสารเพื่อแสดงเจตนา ในสถานการณ์ต่าง ๆ		เป็นไปได้ ไม่ได้	เป็นไปได้ น้อยมาก	พอเป็น ไปได้	เป็นไปได้ ค่อนข้างมาก	เป็นไปได้ ดีมาก ที่สุด
30.	ขอให้ลูกค้ายืนยันวันและเวลา Check-out เนื่องจาก ลูกค้าได้อยู่เลยกำหนดเวลาเข้าพักที่โรงแรมกำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	ขอบคุณที่ลูกค้าให้ทิป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	ขอบคุณที่ลูกค้าให้ของกำนัล เช่น ชอคโกแลต เป็นของกำนัลก่อน Check-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	ขอบคุณที่ลูกค้าให้บัตรส่วนลดจากห้างสรรพสินค้าที่ตน ไปซื้อของมา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	ขอบคุณลูกค้าที่ได้แจ้งว่าพบบุคคลที่ไม่น่าไว้วางใจ บนชั้นที่ตนพักอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	ขอบคุณลูกค้าที่เข้าพักและใช้บริการของโรงแรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	ตอบรับคำชมที่ลูกค้าชมเครื่องแบบของพนักงานโรงแรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	ตอบรับคำชมที่ลูกค้าชมว่าโรงแรมตกแต่งบริเวณ สถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสวยงาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	ตอบรับคำชมที่ลูกค้าชมการบริการของพนักงานโรงแรม ที่บริการได้ดีเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	ตอบรับคำชมที่ลูกค้าชมว่าโรงแรมดูแลทรัพย์สินของตน ได้ดีมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	ตอบรับคำชมที่ลูกค้าชมว่าพนักงานใช้ภาษาอังกฤษ สื่อสารได้ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ: โปรดระบุหนึ่งหรือสองสถานการณ์ที่ท่านได้สื่อสารกับลูกค้าจากประสบการณ์การทำงานจริงของท่านในแผนกการบริการส่วนหน้า โดยระบุตามเจตนาการสื่อสารที่กำหนดข้างล่างนี้

สื่อสารเพื่อแสดงเจตนา		สถานการณ์
แจ้งให้ทราบ (informing)	1.....	
	2.	
ขอโทษ (apologizing)	1.	
	2.	

สื่อสารเพื่อแสดงเจตนา		สถานการณ์
จัดการข้อร้องเรียน (Handling with Complaints)	1. 2.	
เสนอให้ความช่วยเหลือ (Offering)	1. 2.	
สัญญาหรือรับปากว่าจะทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ (Promising)	1. 2.	
ขอให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Requesting)	1. 2.	
ขอบคุณ (Thanking)	1. 2.	
ตอบรับคำชม (Responding with Compliments)	1. 2.	

ตอนที่ 3: แบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่มีต่อการสื่อสารเพื่อแสดงเจตนาหรือวัจนกรรม (Speech acts) ในภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาความยากง่ายต่อการสื่อสารในแต่ละเจตนาในภาษาอังกฤษ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละหนึ่งช่อง

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารเพื่อแสดงเจตนาหรือวัจนกรรม (Speech acts) ในภาษาอังกฤษ		ยากที่สุด	ค่อนข้างยาก	ไม่ยากไม่ง่าย	ค่อนข้างง่าย	ง่ายที่สุด
1. การแจ้งให้ลูกค้าทราบข้อมูล (Informing) เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม หรือสิทธิพิเศษของลูกค้าในห้องพักในประเภทต่าง ๆ เป็นต้น		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารเพื่อแสดง เจตนาหรือวัจนกรรม (Speech acts) ใน ภาษาอังกฤษ		ยากที่สุด	ค่อนข้างยาก	ไม่ยาก ไม่ง่าย	ค่อนข้างง่าย	ง่ายที่สุด
2.	การขอโทษ (Apologies) ลูกค้าเนื่องจากความบกพร่องในหน้าที่ของตน หรือตนไม่สามารถปฏิบัติตามคำร้องของลูกค้าได้เนื่องจากเป็นข้อระเบียบของโรงแรม หรือตนไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในคำร้องนั้น ๆ เช่น การลืมแจ้ง Morning call หรือการไม่สามารถทำการ Up grade ห้องพักได้ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	การจัดการข้อร้องเรียน (Handling with complaints) ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการบริการของโรงแรม เช่น เสียงดังรบกวน หรือความผิดพลาดในการแจ้งราคาค่าห้องพัก เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	การเสนอให้ความช่วยเหลือกับลูกค้า (Offering) เช่น แจ้ง Morning call ให้ หรือแจ้งให้พนักงานยกกระเป๋าดูแลกระเป๋าของลูกค้าที่จะ Check-out เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	การสัญญาหรือรับปากว่าจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Promising) ให้กับลูกค้าเกี่ยวกับการให้การบริการของโรงแรมเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น จัดส่งอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักเพิ่มเติม หรือยืนยันตัวเครื่องบินให้ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	การขอให้ลูกค้าทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Requesting) เนื่องจากลูกค้าอาจไม่ทราบหรือละเลยข้อควรปฏิบัติ นั้น ๆ เป็นต้น เช่น ขอให้สูบบุหรี่ในที่ที่ทางโรงแรมได้จัดไว้ให้ หรือ ขอคิดราคาค่าเครื่องใช้ในห้องพักที่เป็นทรัพย์สินของโรงแรมที่ลูกค้านำออกไปจากห้องพัก เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	การขอบคุณ (Thanking) หากลูกค้าให้รางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น ทิป หรือให้บัตรส่วนลดที่ได้จากร้านค้า เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	การตอบรับคำชม (Responding to Compliment) หากลูกค้าประทับใจและเชยชม เช่น ชมเครื่องแบบชุดทำงานของพนักงานหรือ ชมการให้บริการของพนักงาน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

Appendix B: The congruence agreement

Agreement index for the speech act of apologizing

Questionnaire			Interview									
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)	
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3		
1.	ขอโทษลูกค้าที่ต้องให้รถลงทะเบียนเข้าพักรถเนื่องจากต้องรับรองลูกค้าที่มาลงทะเบียนก่อน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	89%	
2.	ขอโทษลูกค้าที่ยังไม่สามารถปล่อยห้องพักให้ได้เนื่องจากลูกค้ามาลงทะเบียนเข้าพักรถก่อนเวลาและไม่มีห้องพักว่างเนื่องจากเป็นช่วงที่มีลูกค้าเข้าพักมาก (High season)	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	67%	
3.	ขอโทษลูกค้าที่ไม่สามารถจัดประเภทของเตียงหรือทำเลที่ตั้งห้องพักที่ลูกค้าขอไว้ได้	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	78%	
4.	ขอโทษลูกค้าที่ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการบางอย่างที่ไม่ได้มีอยู่ในเงื่อนไขของการจองได้	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	67%	
5.	ขอโทษลูกค้าที่เพิ่งลงทะเบียนเข้าพักที่ปล่อยห้องพักกับลูกค้าที่พักอยู่ก่อน	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	33%	
6.	ขอโทษบุคคลภายนอกที่มาสอบถามข้อมูลของลูกค้าว่าทางโรงแรมไม่สามารถให้ข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้าที่พักอยู่ได้เนื่องจากเป็นกฎระเบียบของโรงแรม	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	67%	
7.	ขอโทษลูกค้าพนักงานแม่บ้านที่ทำความสะอาดห้องพักแล้วทำทรัพย์สินของลูกค้าชำรุดหรือเสียหาย	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	67%	

Questionnaire

Interview

Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3	
8.	ขอโทษลูกค้าที่ต้องให้คีย์ผู้จัดการเนื่องจากตนไม่สามารถตัดสินใจในบางเรื่องได้ เช่น ข้อร้องเรียนของลูกค้า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติงานของตน หรือปัญหาของลูกค้าเอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	89%
9.	ขอโทษลูกค้าที่ทางโรงแรมไม่อนุญาตให้ลูกค้านำผู้หญิงอาชีวะพิเศษขึ้นห้องได้ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าเอง	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	67%
10.	ขอโทษลูกค้าที่ทางโรงแรมไม่มีสกุลเงินตราต่างประเทศบางส่วนสกุลให้แลก	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	67%
11.	ขอโทษลูกค้าในเหตุสุดวิสัยบางอย่าง เช่น ลูกค้าต้องใช้บันไดแทนลิฟต์เนื่องจากไฟฟ้าดับ เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	67%
12.	ขอโทษลูกค้าที่ไม่สามารถให้อยู่เกินเวลาออกจากโรงแรม(Late check-out) ได้เนื่องจากทางโรงแรมต้องขายห้องพักให้ลูกค้ารายอื่นตามอัตราค่าเข้าพัก (Occupancy rate) ที่สูงมากในช่วงนั้น	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	78%
13.	ขอโทษลูกค้าที่ต้องให้รอชำระค่าใช้จ่ายเป็นเวลานาน เนื่องจากคอมพิวเตอร์อาจมีปัญหาหรือระบบบ้านโทรแจ้งรายการค่าใช้จ่ายในมินิบาร์ เป็นต้น	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	67%
14.	ขอโทษลูกค้าที่คิดค่าใช้จ่ายผิดพลาด	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	67%
15.	ขอโทษลูกค้าที่เข้าลงทะเบียนล่าช้าที่ได้ขายห้องพักที่ถูกค่าจองไว้ให้แก่ลูกค้าท่านอื่นเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ระบุหรือแจ้งกับทางโรงแรมว่าตนจะเข้าพักดึก (Late check-in)	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	33%



Questionnaire			Interview								
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3	
1.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ไม่มีต่อการบริการที่ล่าช้า	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	78%
2.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าได้แจ้งความประสงค์ให้โรงแรมจัดรถไปรับที่สนามบินแต่ลูกค้าไม่พบพนักงานไปรับที่สนามบิน (Airport Representative)	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	78%
3.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อห้องพัก เช่น ห้องพักไม่สะอาด ผ้าปูที่นอนไม่ได้เปลี่ยน หรือห้องน้ำสกปรก เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	78%
4.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อเสียงดังรบกวนอันเนื่องมาจากการซ่อมแซมของโรงแรม เสียงทีวีของห้องพักก้าง ๆ หรือเสียงดังจากการทำงานของพนักงานแม่บ้านที่ทำงานบนฟลอร์ เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	78%
5.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าพบว่าทรัพย์สินของตนที่เก็บไว้ในห้องพักสูญหาย	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	67%
6.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักชำรุด หรือบกพร่อง เช่น หลอดไฟขาด เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน หรือ ริมฝีที่วิเสย เป็นต้น	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	89%
7.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าประจำ (Frequent guest) ที่ไม่ได้หมายเลขห้องพักที่ตนเคยพักประจำตามที่ได้ระบุไว้ในการจองล่วงหน้า	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	44%

Questionnaire		Interview									
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3	
8.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อปัญหากุญแจห้องหรือการเปิดห้องพัก (Key card/key tag)	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	78%
9.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อกลิ่นสีที่ทาซ่อมแซมตัวอาคารของโรงแรม	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	78%
10.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อมารยาทของพนักงานบางคนที่ไม่สุภาพ	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	78%
11.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเรื่องราคาค่าห้องพักที่ไม่ตรงกับราคาที่ได้จองมา	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	33%
12.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าไม่ได้รับข้อความที่บุคคลภายนอกได้ฝากไว้ให้	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	44%
13.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าพบว่ากระเป๋าสองตนถูกรื้อค้น	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	56%
14.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเรื่องห้องพักมีกลิ่นบูรีเนื่องจากลูกค้าได้ระบุขอห้องพักปลอดบูรี	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	56%
15.	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่อ้างว่าแพ้วัสดุของเครื่องนอนหรือแพ้กลิ่นสเปรย์ปรับอากาศ เป็นต้น	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓	56%

Questionnaire			Interview									
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)	
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3		
1.	ขอให้ลูกค้าช่วยกรอกข้อมูลที่เป็นบางข้อมูลในใบลงทะเบียนเข้าพัก	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	78%	
2.	ขอบัตรเครดิตของลูกค้าชาวजर (Walk-ins) เพื่อทำการกร้านตีหรือขออนุมัติล่วงหน้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	
3.	ขอให้ลูกค้าแต่งกายให้เหมาะสมในการเข้าใช้บริการของโรงแรมในบางสถานที่ เช่นในห้องอาหารบางห้องอาหาร หรือในคลับของโรงแรม เป็นต้น	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	67%	
4.	ขอให้ลูกค้าลงทะเบียนบุคคลที่ลูกค้านำมาพักค้างคืนพร้อมแจ้งคิดค่าบริการห้องพักเพิ่มเติมด้วย	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	67%	
5.	ขอให้ลูกค้าสอบถามวิธีในที่ที่ทางโรงแรมจัดไว้ให้ลูกค้าด้านนอกอาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	78%	
6.	ขอให้ลูกค้าไม่นำสัตว์เลี้ยงเข้าห้องพัก	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	67%	
7.	ขอให้ลูกค้าช่วยเหลือสิ่งทิวี่ เนื่องจากลูกค้าค้างห้องได้หรือไม่ ร้องเรียนที่แผนกบริการส่วนหน้า	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	78%	
8.	ขอให้ลูกค้าไม่นำอาหารที่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์เข้าห้องพัก	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	56%	
9.	ขอให้ลูกค้าแจ้งการให้บริการในบางสถานที่ในโรงแรมเนื่องจากได้ถูกจองเพื่อจัดงานหนึ่งขอลูกค้ารายอื่นโดยเฉพาะหรือสงวนไว้สำหรับงานพิธีการใดพิธีการหนึ่งเป็นต้น	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	67%	

Agreement index for the speech act of requesting (cont.)

Questionnaire		Interview									Agreement Index (70%)
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3	
10.	ขอให้ลูกค้ายืนยันเวลาออกจากโรงแรม (Check-out) ที่แน่นอน เนื่องจากเป็นช่วงที่โรงแรมมีอัตราการเข้าพักสูง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	78%
11.	ขอให้ลูกค้าชำระค่าเสียหายที่ทำทรัพย์สินของโรงแรมเสียหาย	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	78%
12.	ขอให้ลูกค้าที่กำลังจะออกจากโรงแรม (Check out) ชำระค่านิobar (Mini bar) ตามที่พนักงานแม่บ้านได้โทรแจ้งขณะที่ลูกค้ากำลังชำระค่าใช้จ่าย	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	78%
13.	ขอให้ลูกค้าชำระค่าเสื้อคลุมอาบน้ำ ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินของโรงแรม	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	56%
14.	ขอให้ลูกค้าช่วยคืนกุญแจห้องพัสดอนออกจากโรงแรม (Check out)	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	78%
15.	ขอให้ลูกค้าช่วยกรอกแบบสอบถามของโรงแรมเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการของโรงแรมต่อไป	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	78%

Questionnaire		Interview									
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3	
1.	แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรม รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับระหว่างการเข้าพักที่โรงแรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
2.	แจ้งระยะเวลาเข้าพักและยืนยันราคาห้องพักให้ลูกค้าทราบ	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	89%
3.	แจ้งเวลาเปิด-ปิดของร้านค้าและบริการต่าง ๆ ในโรงแรมให้ลูกค้าทราบ	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	67%
4.	แจ้งให้ทราบถึงสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งซื้อของในย่านเดียวกับโรงแรม พร้อมข้อมูลที่เกี่ยวกับการเดินทาง	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	67%
5.	แจ้งให้ทราบถึงมาตรการการดูแลความปลอดภัยที่เข้มงวดเป็นพิเศษเนื่องจากมีผู้นำคนสำคัญของประเทศเข้าพักในโรงแรมเป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	89%
6.	แจ้งให้ทราบว่าทุกสถานที่ในโรงแรมเป็นเขตปลอดบุหรี่ ยกเว้นบริเวณด้านนอกตัวอาคารที่จัดให้เป็นที่เขตสูบบุหรี่ได้	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	67%
7.	แจ้งให้ทราบถึงข้อควรระวังในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ในสถานที่ท่องเที่ยว แหล่งซื้อของ หรือการโดยสารรถแท็กซี่	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	67%
8.	แจ้งให้ทราบเรื่องการจองตัวเครื่องบินหรือการยืนยันเที่ยวบิน	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	89%
9.	แจ้งให้ทราบว่ามีความหรือพัสดุส่งมาให้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
10.	แจ้งว่าบัตรเครดิตที่ใช้ชำระค่าใช้จ่ายไม่ผ่านการอนุมัติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
11.	แจ้งให้ทราบถึงตารางการซ่อมการมีไฟของโรงแรม	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	56%

Questionnaire		Interview										Agreement Index (70%)
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff				
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3		
12.	แจ้งให้ทราบว่าทางโรงแรมตยเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เช่น ในวันก่อนวันเลือกตั้ง หรือในวันสำคัญทางศาสนา	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	67%	
13.	แจ้งอัตราค่าใช้จ่ายหากลูกค้าต้องการพักเกินเวลาออกจากโรงแรม (Late check out)	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	89%	
14.	แจ้งให้ทราบว่าทางโรงแรมต้องคิดค่าห้องพักเพิ่มเนื่องจากทาง โรงแรมพบว่าจำนวนผู้เข้าพักไม่ตรงกับจำนวนตามที่ถูกค่าได้ทำการ จองมา	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	78%	
15.	แจ้งลูกค้าที่เพิ่งลงทะเบียนเข้าพักให้คอยห้องพักประมาณครึ่ง ชั่วโมงเนื่องจากพนักงานแม่บ้านกำลังทำความสะอาดอยู่	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	67%	

Agreement index for the speech act of promising

[illegible]

Agreement index for the speech act of promising (cont.)

Questionnaire		Interview									
Situation	Speech act of Apologizing	Hotel Guests			Managers			F/O Staff			Agreement Index (70%)
		G1	G2	G3	M1	M2	M3	S1	S2	S3	
10.	รับปากว่าจะจัดอาหารเข้าใส่กล่องให้เนื่องจากลูกค้าต้องออกจากโรงแรมหรือมีโปรแกรมทัวร์แต่เช้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	89%
11.	รับปากว่าจะแจ้งพนักงานรับโทรศัพท์ (Operator) ให้โทรศัพท์ไปโลกตามเวลาที่ลูกค้าสั่งไว้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
12.	รับปากว่าจะส่งช่างของโรงแรมไปตรวจเช็คเครื่องทำความเย็นที่มีปัญหาในห้องพัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
13.	รับปากว่าจะส่งของที่ลูกค้าทำหาย (Lost & found) ไปตามที่อยู่ที่ได้รับ หากพบเจอของสิ่งนั้น ๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
14.	รับปากว่าจะหาหมายเลขโทรศัพท์หรือข้อมูลการท่องเที่ยวหรือข่าวสารต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%
15.	รับปากว่าจะส่งโปสเตอร์ จดหมาย หรือจัดบรรจุหีบห่อ และจัดส่งตามที่ลูกค้าขอให้ส่งให้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%

Appendix C: The test specifications

Test task specifications

Purpose	To assess pragmatic ability of Thai students in hospitality oriented programs related to the context of hotel Front Office Department
Definition of construct	Ability to produce the correct speech act, the expressions and vocabulary, the amount of information given, and degree of appropriateness (levels of formality, directness and politeness) in the speech acts under the study in different situations in hotel Front Office Department.
Setting	(See description of the test)
Time allotment	45 minutes
Instructions	<ul style="list-style-type: none">• Language English & Thai (optional)• Channel Visual• Instructions Explicit (See the test)
Characteristics of input and expected response	(See description of the test)
Scoring method	Use analytic scale adapted from Hudson et al (1995) comprising four major descriptors, namely, the correct speech acts, expressions and vocabulary, amount of information given, and degree of appropriateness (levels of formality, directness, and politeness). Five level bands of very effective (5), effective (4), somewhat effective (3), ineffective (2), and very ineffective (1) are used.

Description of the test

Setting	
Physical characteristics	
▪ Location	Computer laboratory arranged for testing
▪ Noise level	▪ Quite
	▪ Possible air-conditioning
▪ Lightning	Well-lit
▪ Materials	▪ Computer, loudspeakers, headphone
	▪ Microphone
	▪ Recorder program
	▪ No dictionary or any assessable search engine
Participants	The fourth-year Thai university students majoring in the tourism and hotel from Bangkok University, Dhurakit Pundit University and Kasetsart University having completed required English courses in the curriculum.
Time of the task	Outside the class time on the appointed dates and time
Input	(see the FOP-Test)
Format	
▪ channel	Computer-mediated presentation with audio and images
▪ Form	Language & non-language (images applied in the test items)
▪ Language	English (Technical English)
▪ Length	50 minutes including instructing and rehearsing the test
▪ Type	An oral discourse completion test designed by computer program called Adobe Captivate
▪ Speededness	One minute per one item approximately
Language characteristics	
Organizational characteristics	
▪ Grammatical	▪ Simple statements based on the given situations and speech acts given in the test
	▪ Vocabulary and expressions related to the hotel Front Office operation
▪ Textual	▪ In-service encounter related to the hotel Front Office operation and situations likely to happen in the Front Office and five problematic speech acts reflected from Thai hotel personnel
Pragmatics characteristics	
▪ Functional	▪ Situations given in order to perform the speech acts of promising, informing, requesting, handling complaints, and apologizing.
	▪ Politeness strategies and degrees of appropriateness
▪ Sociolinguistics	Problematic speech acts in English reflected from Thai hotel personnel and politeness dimension in the context of hotel Front Office Department
Topical characteristics	

Expected response	
Format	
▪ Channel	Elicitation speaking test
▪ Form	Language (English)
▪ Language	Specific English used in given situations/technical English
▪ Type	Monologue speech
▪ speededness	One minute/ one respond (approximately)
Language Characteristics	
<i>Organizational characteristics</i>	
▪ Grammatical	▪ Select appropriate linguistic forms to realize a certain speech act and then perform speech acts appropriately and successfully when communicating with the simulated hotel guest
▪ Textual	▪ Related to the hotel Front Office work performances based on situations likely to happen in Front Office Department and given speech acts in the test
<i>Pragmatics characteristics</i>	
▪ Functional	▪ Interpret the simulated hotel guest's utterance and perform the speech acts of promising, informing, requesting, handling complaints, and apologizing appropriately and effectively
▪ Sociolinguistics	▪ Appropriateness and politeness in the hotel business
<i>Topical characteristics</i>	Response to the simulated hotel guest's needs and wants by performing the speech acts of promising, informing, requesting, handling complaints, and apologizing
Relationship between input and response	
Reactivity	Non-reciprocal
Scope of relationship	Narrow and topic based (mainly focus on responses to the simulated hotel guest's utterance and how the test taker would handle the simulated guest's needs)
Directness of relationship	Both direct and indirect
	▪ Direct – response to the simulated hotel guest's wants
	▪ Indirect – use the test taker's subject knowledge related to the hotel services

Appendix D: The qualifications of experts related to hotel and services

Ms. Anchalee Pathan

EDUCATION

- | | | |
|----------------|---|--|
| 1988 – 1989 | : | International Hotel & Tourist Management School (I-TIM) |
| 2005 – 2009 | : | Bachelor's degree majoring in Child Development from the Faculty of Home Economy, Sukhothaithamthirat University |
| 2010 – present | : | Bachelor's degree majoring in English from the Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University |

EXPERIENCES

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1989 – 1990 | : | Guest Relation Officer at Dusit Thani Hotel, Bangkok. |
| 1990 – 1991 | : | Catering Office at Air Lanka |
| 1991 - 1992 | : | Ground Staff at Northwest Airlines |
| 1992 - 1993 | : | Reservation Officer at Korean Air |
| 1993 – 2010 | : | Flight Attendant of Gulf Air |

Mr. Subhareerk Subpongsang

EDUCATION

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1988 – 1989 | : | Hotel and Tourism Institute (HTTI), Front Office Department |
|-------------|---|---|

EXPERIENCES

- | | | |
|----------------|---|--|
| 1989 - 1990 | : | Information Clerk at The Landmark Bangkok |
| 1990 – 1991 | : | Front Receptionist at Shangri-la Hotel Bangkok |
| 1991 - 1993 | : | Front Receptionist at The Grand Hyatt Erawan Bangkok |
| 1993 – 1994 | : | Front Receptionist at the Twin Towers Hotel |
| 1994 - 1997 | : | Assistant Front Office Manager at Siam City Hotel |
| 1997 – 2001 | : | Flight Attendant of Swiss Airlines |
| 2002 – 2007 | : | The Assistant Front Office Manager at The Grand Hyatt Erawan Bangkok |
| 2007 – present | : | Flight Attendant of Swiss Airlines |

Mr. Paul Mahoney

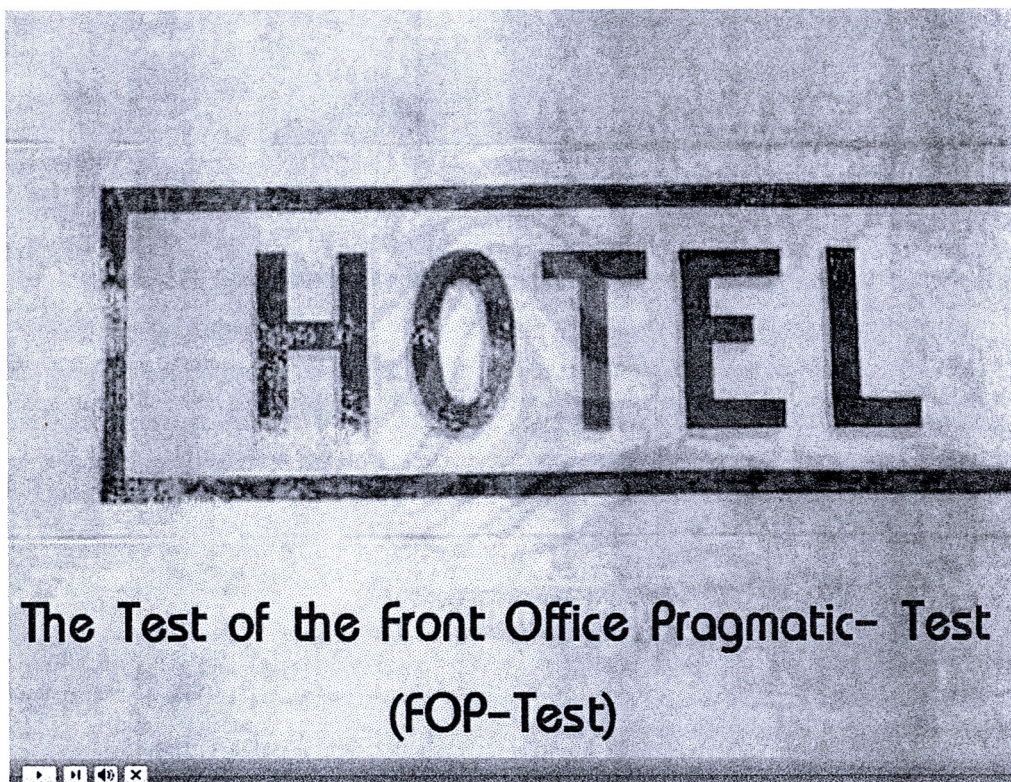
EDUCATION

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1985 - 1988 | : | Bachelor's degree in Mathematics (Honors) from University College London |
| 1991 | : | A fully qualified Chartered Accountant (England and Wales) |
| 1996 | : | Teaching of English (TEFL) qualification from International House, London |

EXPERIENCES

- | | | |
|----------------|---|--|
| 1988 – 1995 | : | Audit Manager for PricewaterhouseCoopers, London |
| 1998 – 2000 | : | Teaching Mathematics, Accounting, and English as a Foreign Language in Northern Thailand |
| 2007 – present | : | Lecturing Finance at professional level internationally, in Central and Eastern Europe |

Appendix E: The Front Office Pragmatic-Test (FOP-Test)



General Directions:

This test paper, the Front Office Pragmatic-Test (FOP-Test), is designed to test pragmatic knowledge of Thai Hotel Management and Tourism students. It is a test of your ability to interpret the hotel guest's intentions and to produce appropriate speech in order to respond to the situations given in the context of the hotel's front office department.

The method of this test is an elicitation test. There is no speakers' interaction, but you should try your best to give appropriate speech to the situations given in the test. Your score will be based on four criteria: giving the correct speech act, using appropriate expressions and vocabulary, giving the appropriate amount of information and using appropriate levels of formality, directness, and politeness. The total time for this test is approximately 20 minutes, including the reading of the directions.

Directions [cont.]

This test consists of 15 test situations. Each situation, including your response, should take about 1 minute, and the next situation will run on automatically. **Remember**, your response will be spoken just once, so you need to fully understand each of the situations given and try your best to respond effectively and professionally, as the hotel's representative, in each test situation.

Directions

In each test item, you will both hear and see the description of the situation happening in the hotel front office department, in English. When the description of the situation stops, you will both hear and see the script of the hotel guest's speech elicited. After the hotel guest stops speaking, say aloud what you would naturally say in response to the situation given, as if you are a member of staff in the front office department. While you are speaking, you need to record your speech in the Sound Recorder program which appears on your computer screen. Any potential follow up response by the hotel guest has been intentionally left out of all the situations.

Here is an Example

Now, you will hear an example situation along with the written script.

*Situation: The guest called and asked for a pair of slippers.
You promised to have them sent to the room, but you forgot.
Then, she called again.*

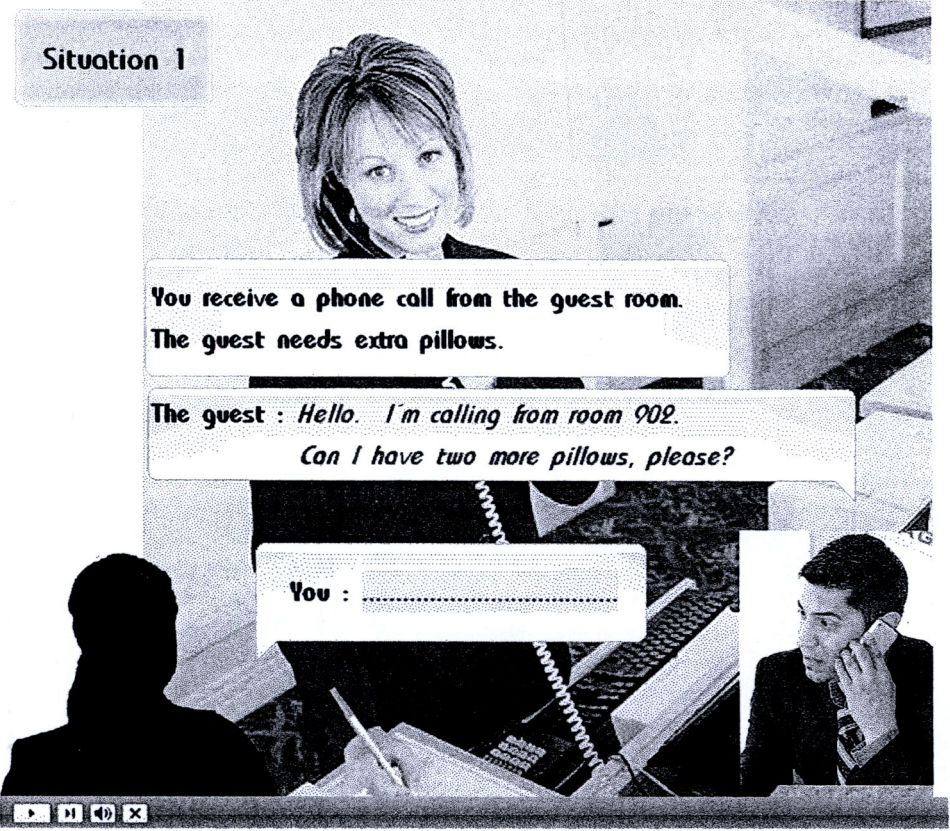


Here is an Example [cont.]

*The guest: I don't know who I should ask for.
I called almost half an hour ago.*

After the hotel guest stops speaking, you give your response to the hotel guest.



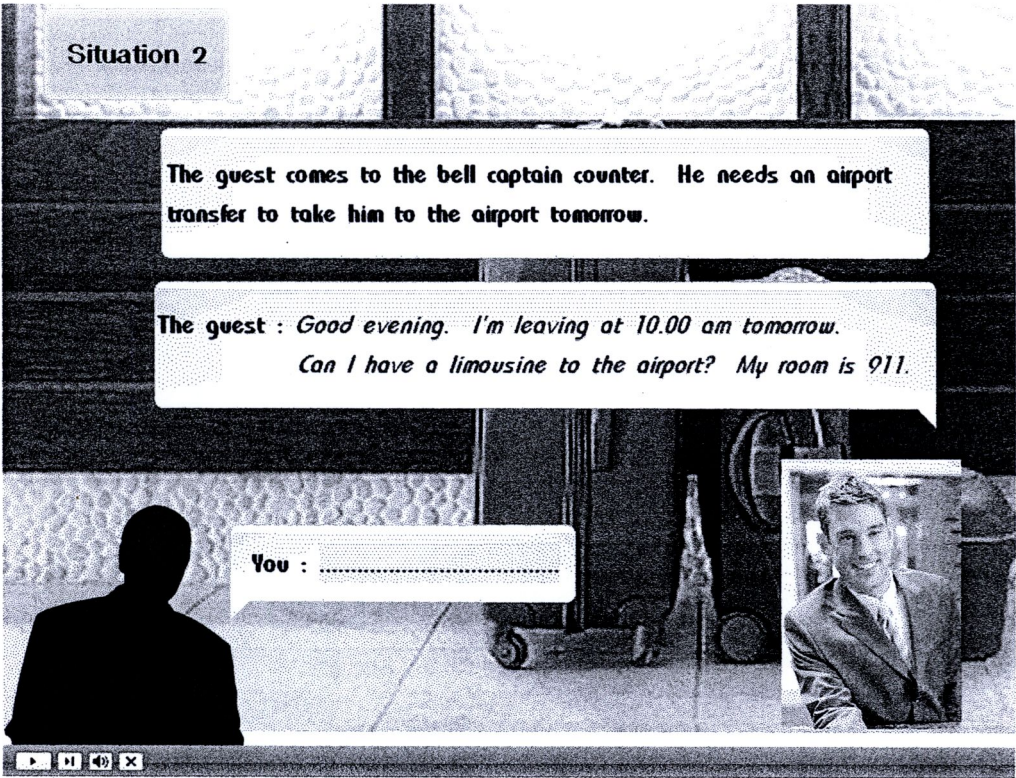


Situation 2

The guest comes to the bell captain counter. He needs an airport transfer to take him to the airport tomorrow.

The guest : *Good evening. I'm leaving at 10.00 am tomorrow.
Can I have a limousine to the airport? My room is 911.*

You :

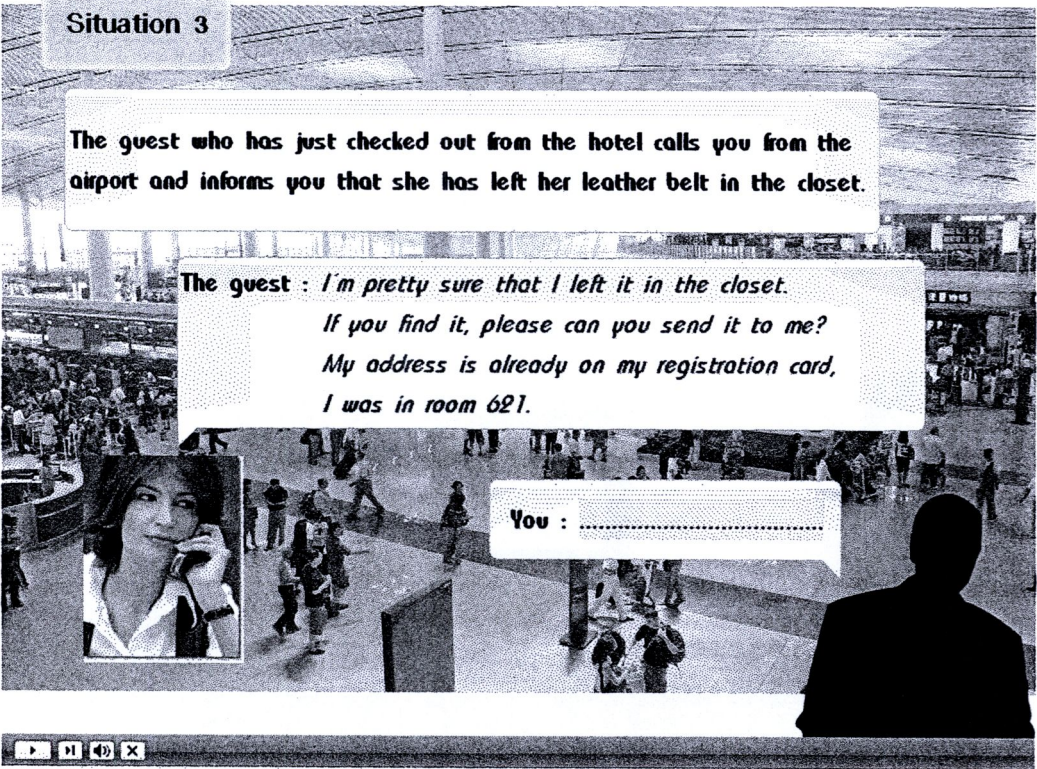


Situation 3

The guest who has just checked out from the hotel calls you from the airport and informs you that she has left her leather belt in the closet.

The guest : *I'm pretty sure that I left it in the closet.
If you find it, please can you send it to me?
My address is already on my registration card,
I was in room 621.*

You :




Situation 4

This picture is a hotel brochure. Scan the hotel facilities below.

The double room offers large king size bed. ... High Speed wireless Internet, ... and much more

The guest : *Where can I access the internet?*

You :

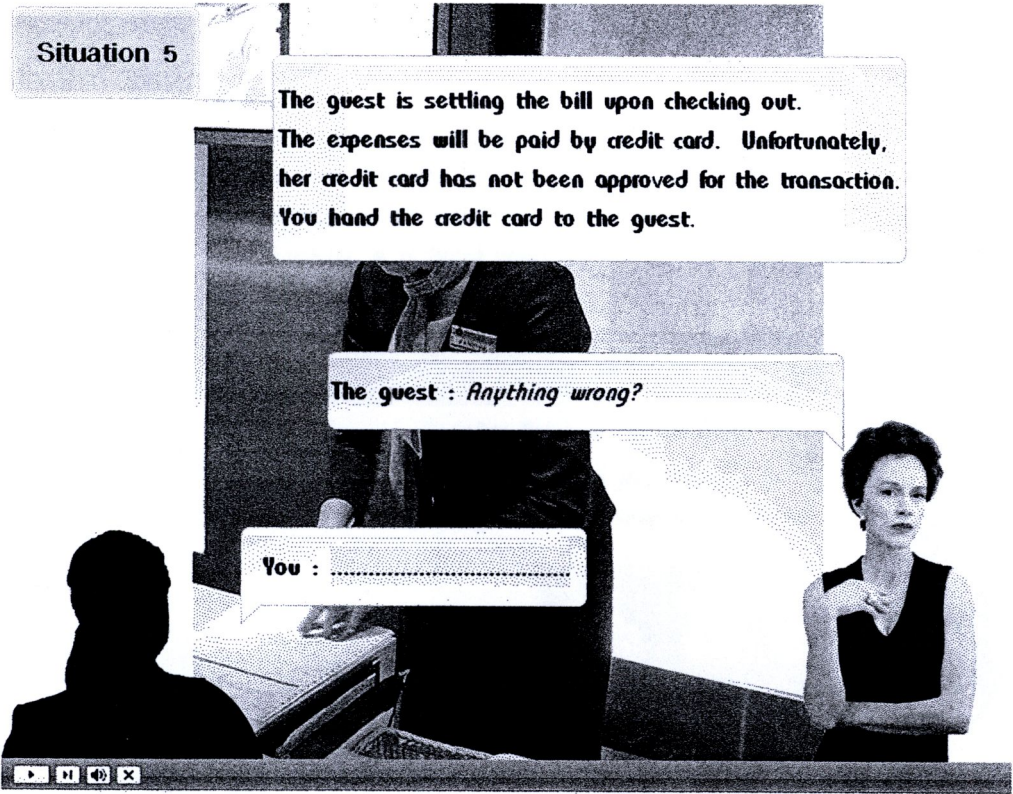


Situation 5

The guest is settling the bill upon checking out. The expenses will be paid by credit card. Unfortunately, her credit card has not been approved for the transaction. You hand the credit card to the guest.

The guest : *Anything wrong?*

You :



Situation 6

Late check out, beyond 6.00 pm., will normally be charged an additional 50% of the daily rate. The arriving guest asks for a late check out due to having a late night flight on her departure date.

(after the guest finishes registering)

The guest : Is it possible to keep the room until 8 p.m.?

You :



Situation 7

One guest, who does not have a reservation, comes to you at the counter and asks for a double room. During this time, the hotel has rooms available, and the guest is also satisfied with the price. However, it is hotel policy to ask for a credit card when checking in walk-in guests.

(after finishing negotiation)

The guest : That's fine. One double room for two nights. Can I have a room now?

You :



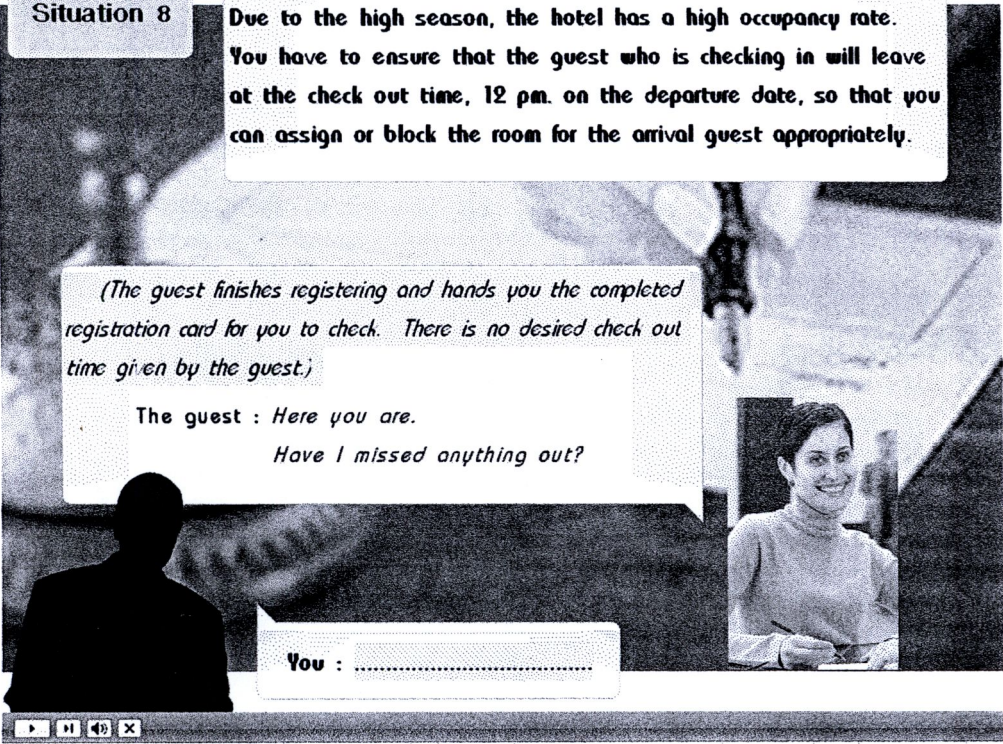
Situation 8

Due to the high season, the hotel has a high occupancy rate. You have to ensure that the guest who is checking in will leave at the check out time, 12 pm. on the departure date, so that you can assign or block the room for the arrival guest appropriately.

(The guest finishes registering and hands you the completed registration card for you to check. There is no desired check out time given by the guest.)

The guest : Here you are.
Have I missed anything out?

You :

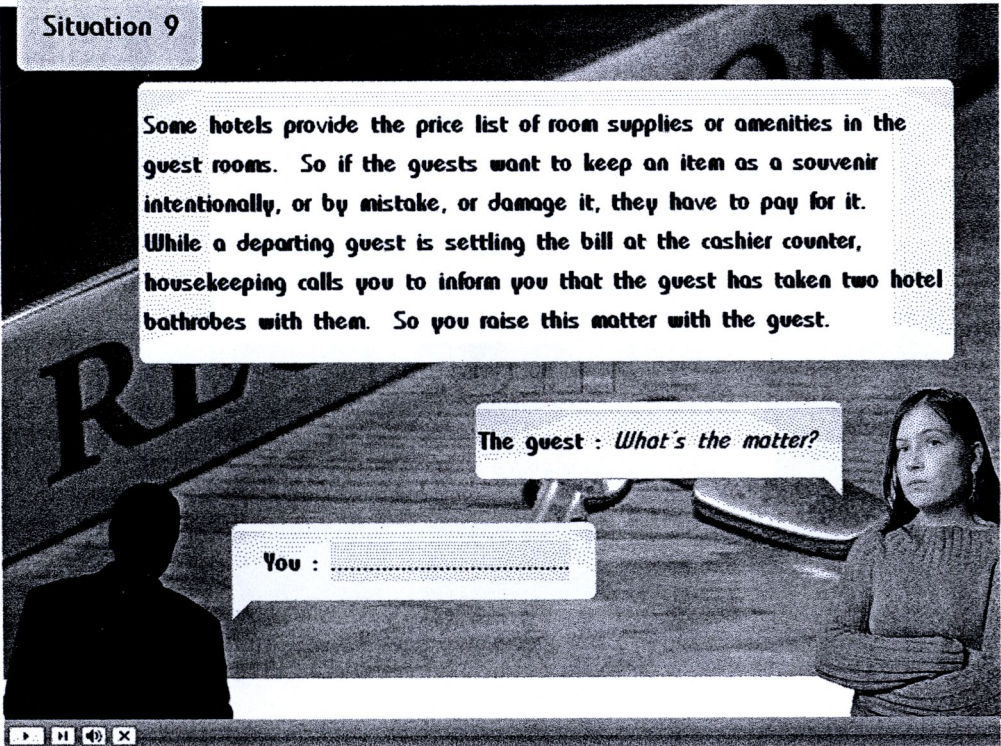


Situation 9

Some hotels provide the price list of room supplies or amenities in the guest rooms. So if the guests want to keep an item as a souvenir intentionally, or by mistake, or damage it, they have to pay for it. While a departing guest is settling the bill at the cashier counter, housekeeping calls you to inform you that the guest has taken two hotel bathrobes with them. So you raise this matter with the guest.

The guest : What's the matter?

You :

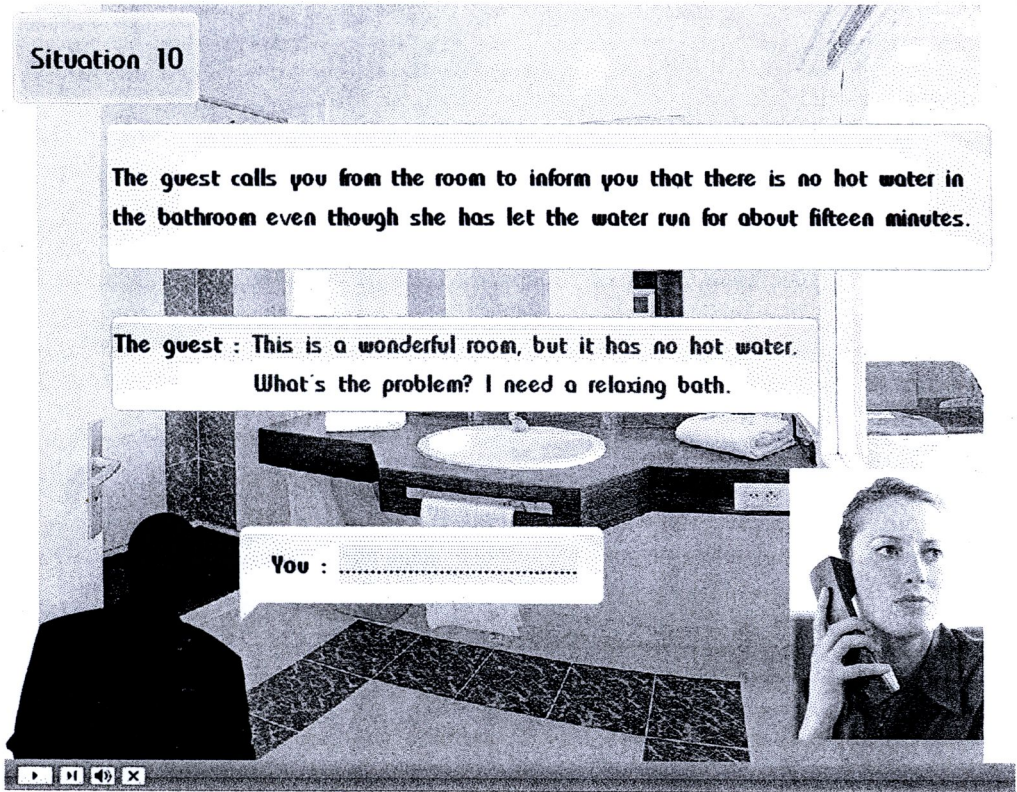


Situation 10

The guest calls you from the room to inform you that there is no hot water in the bathroom even though she has let the water run for about fifteen minutes.

The guest : This is a wonderful room, but it has no hot water.
What's the problem? I need a relaxing bath.

You :

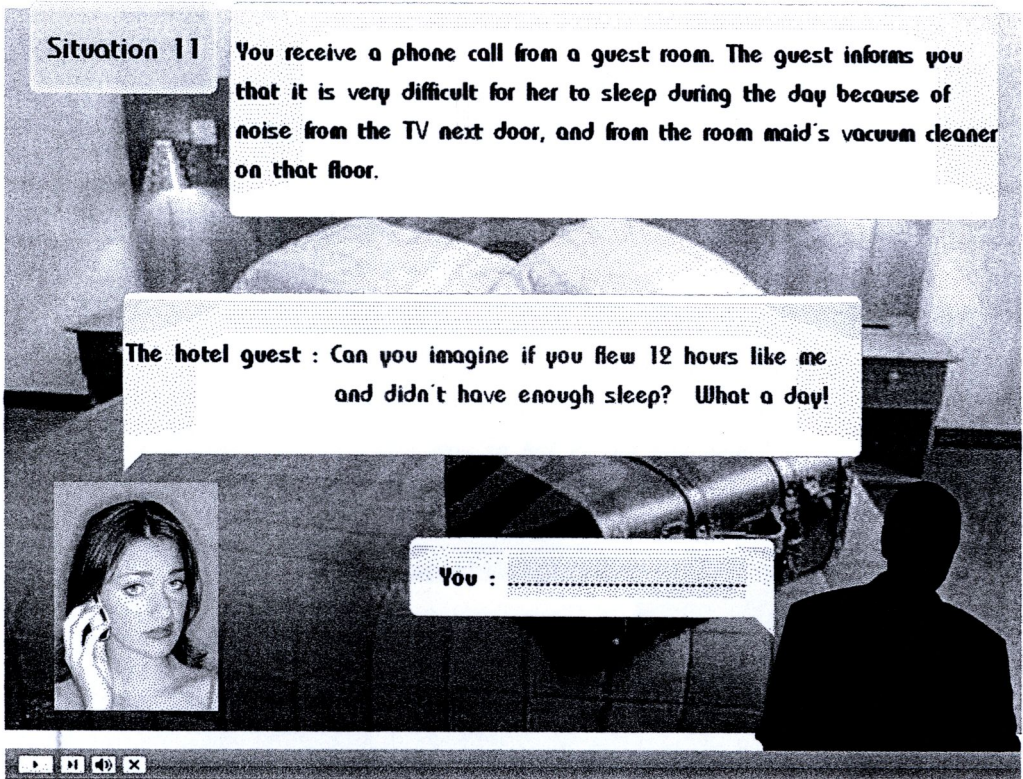


Situation 11

You receive a phone call from a guest room. The guest informs you that it is very difficult for her to sleep during the day because of noise from the TV next door, and from the room maid's vacuum cleaner on that floor.

The hotel guest : Can you imagine if you flew 12 hours like me and didn't have enough sleep? What a day!

You :



Situation 12

The guest made a request for an airport transfer.
On the day of arrival, the airport representative did not show up.
Her family was kept waiting for almost an hour.
Then they had to pay for a taxi at the airport which seemed to be overpriced.

(upon checking-in)

The guest : This is our first trip to Thailand and this hotel is a place we looked forward to visiting. We were expecting to be met at the airport, but we saw nobody. Besides, the taxi at the airport was outrageously expensive!

You :



Situation 13

The guests are often upset by things you do not have authority to handle.
One guest asks for some sort of discount due to ineffective services.
You need to call the manager.

*The guest : It's hardly worth it. Should we pay for a room that was so hot for our first night?
I want to talk to someone.*

You :



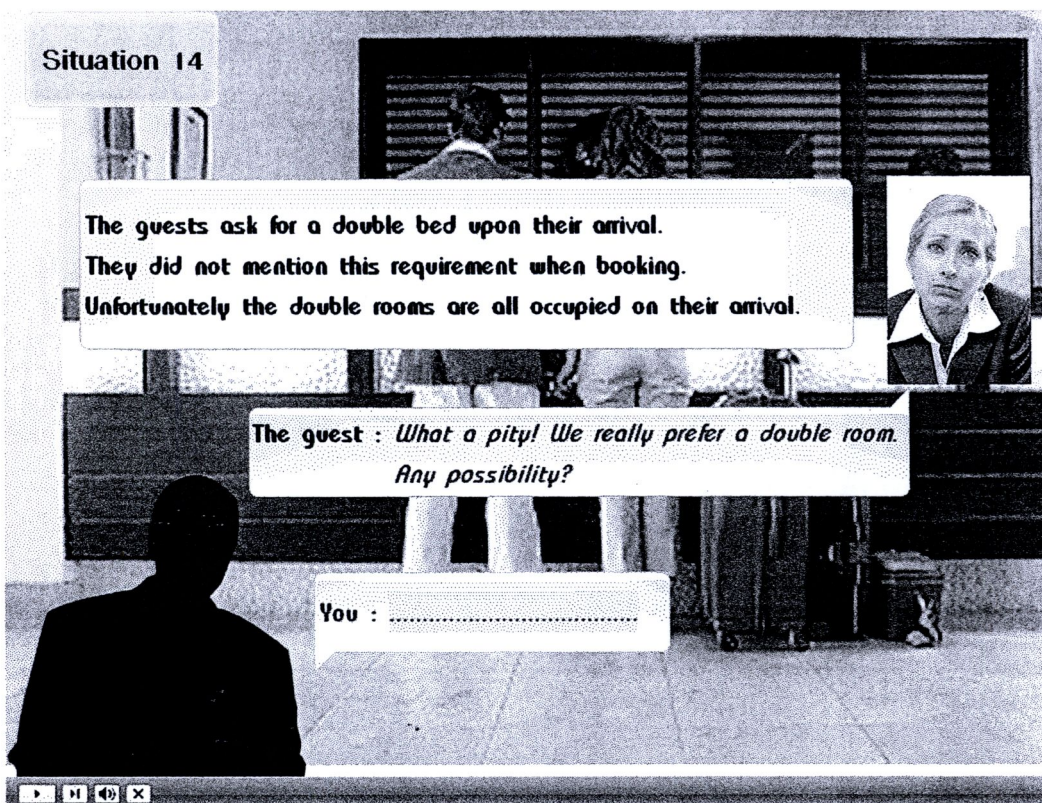
Situation 14

The guests ask for a double bed upon their arrival.
They did not mention this requirement when booking.
Unfortunately the double rooms are all occupied on their arrival.



The guest : *What a pity! We really prefer a double room.
Any possibility?*

You :



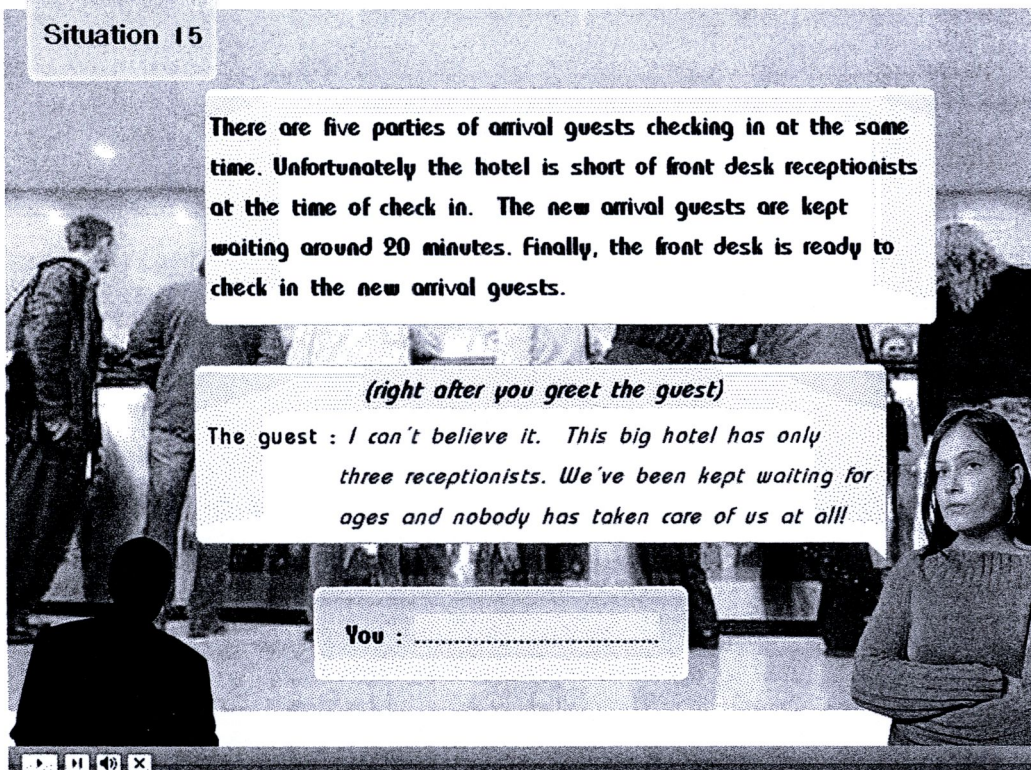
Situation 15

There are five parties of arrival guests checking in at the same time. Unfortunately the hotel is short of front desk receptionists at the time of check in. The new arrival guests are kept waiting around 20 minutes. Finally, the front desk is ready to check in the new arrival guests.

(right after you greet the guest)

The guest : *I can't believe it. This big hotel has only
three receptionists. We've been kept waiting for
ages and nobody has taken care of us at all!*

You :





Appendix F: Pragmatic questionnaire

แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics)

คำชี้แจงทั่วไป

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) หรือ ศาสตร์ที่อธิบายการเลือกใช้รูปภาษาของผู้ใช้ภาษาเพื่อให้การสื่อสารนั้น ๆ สมฤทธิ์ผล แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 2 ตอน โดยแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความรู้ทั่วไปด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริหาร การโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งมีทั้งหมด 15 ข้อ อนึ่งแบบสอบถามนี้จัดทำเป็นภาษาไทย แต่ส่วนของบท สนทนาและประโยคที่ใช้ในแบบสอบถามจะเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพื่อใช้วัดความเจตนาของคู่สนทนาและการใช้วัจน กรรม (speech acts) หรือถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสม

แบบสอบถามตอนที่ 2

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม Meta-pragmatic knowledge ซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อ โดยคำถามทั้ง 5 ข้อจะใช้สถานการณ์ในแผนกการบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นตัวกำหนดบริบทของวัจนกรรม ซึ่งมีทั้งหมด 5 วัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมการสัญญา (promising) วัจนกรรมการแจ้งให้ทราบ (informing) วัจนกรรมการขอให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (requesting) วัจนกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (handling complaints) และวัจนกรรมการขอโทษ (apologizing) ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละสถานการณ์ของแต่ละข้อจะมีการตอบกลับ ทั้งหมด 5 แบบ (a, b, c, d, e) และในแต่ละแบบจะมีเกณฑ์ความเหมาะสมให้ท่านเลือก 5 เกณฑ์จากมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด (Very ineffective) ไปถึงมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Very effective) (เรียงจาก 1-5) โดยท่านสามารถให้ เกณฑ์การตอบกลับในแต่ละแบบได้เพียงเกณฑ์เดียวและครั้งเดียวเท่านั้น

แบบสอบถามตอนที่ 1

คำชี้แจง: แบบสอบถามตอนที่ 1 นี้มีทั้งหมด 15 ข้อ ขอให้ท่านพิจารณาแต่ละข้อความและตอบข้อความนั้น ๆ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนด

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1.	การสื่อสาร โดยการพูดที่สมฤทธิ์ผล คือการที่ผู้พูดตั้งใจที่จะสื่อเจตนาของตนให้ผู้อื่น ทราบ และผู้อื่นซึ่งหมายถึงคู่สนทนาและบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนร่วมในการสนทนานั้นๆ จะต้องเข้าใจเจตนาตามความต้องการของผู้พูดด้วย		
2.	การสื่อสาร โดยการพูดที่สมฤทธิ์ผลในภาษาอังกฤษนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของ คู่สนทนาในการใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์เสมอ		
3.	การสื่อสาร โดยการพูดจำเป็นต้องใช้ถ้อยคำที่มีรูปภาษาและความหมายที่ชัดเจน ตลอดเวลาเพื่อผู้ฟังจะได้ทราบเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด		

โปรดพิจารณาบทสนทนาระหว่างบริกรและลูกค้าในสถานการณ์สมมติข้างล่าง เพื่อใช้ตอบข้อความที่ 4 และ 5



ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
4.	เจตนาในการสื่อสารของบริกรต่อลูกค้าในการดูช่องที่สองคือ ต้องการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาที่ใช้ในการปรุงเมนูดังกล่าวเท่านั้น		
5.	การสื่อสารระหว่างลูกค้าและบริกรในสถานการณ์สมมตินี้ถือว่าไม่สัมฤทธิ์ผลเพราะลูกค้าไม่มีเวลาคอยอาหารที่ใช้เวลาปรุงนานถึง 8 ชั่วโมง		

โปรดพิจารณาสถานการณ์และบทสนทนาข้างล่าง เพื่อตอบข้อความที่ 6 และ 7

สถานการณ์: ลูกค้าผู้เข้าพักรายใหม่ที่เพิ่งลงทะเบียนเข้าพักโทรศัพท์จากห้องพักติดต่อพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ที่เพิ่งรับลงทะเบียน

Receptionist : *Good morning. How can I help you?*
Hotel Guest : *... I think this room smells very strange.*

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
6.	เจตนาในการสื่อสารของลูกค้าที่เข้าพักมีเพียงเจตนาเดียว คือ ต้องการแจ้งให้พนักงานต้อนรับทราบว่าห้องที่ตนพักนั้นมีกลิ่นอับ หรือกลิ่นไม่พึงประสงค์		
7.	การสื่อสารของลูกค้าที่เข้าพักนับว่าสัมฤทธิ์ผลหากพนักงานต้อนรับรับทราบสิ่งที่ลูกค้าแจ้งบอกและจดบันทึกรายงานส่งให้แผนกแม่บ้านรับทราบต่อไป		

โปรดพิจารณาสถานการณ์และบทสนทนาข้างล่าง เพื่อตอบข้อความที่ 8 และ 9

สถานการณ์: พนักงานต้อนรับ (Receptionist) รับโทรศัพท์ของลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมที่โทรศัพท์มาจากห้องพัก

Receptionist : *Reception. Can I help you?*
Hotel Guest : *Oh, hello, this is Mrs. Rogers from room 718. I'm afraid I've lost my watch – it's a Rolex, and very expensive. I think I may have left it in the sauna changing room – or maybe in the pool area*

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
8	เจตนาในการสื่อสารของ Mrs. Rogers มีเพียงเจตนาเดียวคือ ต้องการแจ้งให้พนักงานต้อนรับทราบว่าคนได้ถอนนาฬิกาไว้และลืมไว้ ณ บริเวณโถงบริเวณหนึ่งในโรงแรม		
9	เจตนาหลักในการสื่อสารของ Mrs. Rogers ที่ระบุชื่อนาฬิกาซื้อคง ราคาแพง เพื่อต้องการให้พนักงานต้อนรับทราบถึงฐานะหรือสถานภาพทางสังคมของคนเท่านั้น		

โปรดพิจารณาสถานการณ์และประโยคข้างล่าง เพื่อตอบข้อคำถามที่ 10

สถานการณ์: พนักงานโรงแรมที่ให้บริการทั่ว ๆ ไป (Concierge) แสดงเจตนาให้คำสัญญากับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมว่าจะจัดหากล่องและห่อสิ่งของที่ลูกค้าซื้อมาเพื่อนำกลับไปประเทศของตน

- (1) I promise to do it.
- (2) I guarantee that I'll have it finished tomorrow.

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
10.	ประโยค 2 ประโยคดังกล่าวมีเจตนาถ้อยคำสัญญา แต่ประโยคที่สื่อได้ตรงตามเจตนาและสื่อได้เป็นธรรมชาติมากที่สุดคือ ประโยค (1) เพราะมีคำกริยา promise (สัญญา) กำกับอยู่		

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
11.	หากคำว่า “หน้า” (face) หมายถึงภาพลักษณ์ที่ทุกคนต้องการมีในสังคม หรือความต้องการให้เป็นที่ยอมรับในสังคม ฉะนั้นในการสื่อสารจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาน้ำผู้พูดหรือผู้ฟังด้วยเช่นกัน		

โปรดพิจารณาประโยคข้างล่าง เพื่อตอบข้อคำถามที่ 12

สถานการณ์: พนักงานต้อนรับขอให้ลูกค้าที่กำลังลงทะเบียนเข้าพักลงลายมือชื่อในใบลงทะเบียน

- (1) Sign your name?
- (2) Would you mind signing your name?

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
12.	หากเปรียบเทียบทั้ง 2 ประโยค เห็นได้ว่าประโยคที่พนักงานโรงแรมรักษาน้ำลูกค้าที่กำลังจะเข้าพักคือประโยค (1)		

โปรดพิจารณาสถานการณ์และประโยคข้างล่าง เพื่อใช้ตอบข้อคำถามที่ 13-14

สถานการณ์ : พนักงานดันห้อง (Butler) แจ้งให้ลูกค้าคนสำคัญ (VIP guest) ทราบว่าตนพร้อมที่จะบริการอาหารเย็นแล้ว

- (1) Would like to eat, sir?
- (2) Dinner is served, sir.

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
13.	การใช้คำเรียกขาน (Address terms) ในภาษาอังกฤษ เช่น Sir, Madam หรือ Mr. เป็นการใช้อย่างสุภาพอีกแบบหนึ่ง		
14.	ประโยคที่ดีว่าใช้ภาษาได้อย่างสุภาพและเป็นทางการและเหมาะสมที่สุด คือ ประโยค (2)		

โปรดพิจารณาสถานการณ์และประโยคคำตอบสองประโยคข้างล่าง เพื่อใช้ตอบข้อความที่ 15

สถานการณ์ : พนักงานต้อนรับเสนอขายห้องพักให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมที่ต้องการเปลี่ยนห้องพัก

Receptionist : *Would you like one of our Executive rooms, Mr. Lewis, on the top floors with some wonderful views?*

Hotel Guest (1) : *Well, actually, no, I wouldn't. My wife doesn't really like using the lift and also she's got a bad leg, so I was hoping we could have a room near the ground floor.*

Hotel Guest (2) : *No, thank you. The lower floor is good for us.*

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
15.	หากเปรียบเทียบคำตอบของลูกค้าคนที่หนึ่งและคนที่สอง เห็นได้ว่าประโยคตอบปฏิเสธที่รักษาน้ำผู้ถามมากกว่าคือคำตอบของลูกค้าคนที่หนึ่ง		

แบบสอบถามตอนที่ 2

คำชี้แจง: แบบสอบถามตอนที่ 2 มีทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งในแต่ละข้อจะเป็นสถานการณ์ในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งใช้เป็นบริบทของวัจนกรรม (speech acts) หรือถ้อยคำที่สื่อการกระทำทางเจตนา 5 วัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมการสัญญา (promising) วัจนกรรมการแจ้งให้ทราบ (informing) วัจนกรรมการขอให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (requesting) วัจนกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (handling with complaints) และ วัจนกรรมการขอโทษ (apologizing) ตามลำดับ ในแต่ละสถานการณ์จะบทยสนทนาบางตอนระหว่างลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมและพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ขอให้ท่านพิจารณาความเหมาะสมของการตอบกลับของพนักงานบริการส่วนหน้าทั้ง 5 แบบ (a, b, c, d, e) ตามเกณฑ์ที่กำหนดจากมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด (Very ineffective) ถึงมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Very effective) (เรียงจาก 1 –5) โดยท่านสามารถให้เกณฑ์แก่การตอบกลับในแต่ละแบบได้ เพียงเกณฑ์เดียวและครั้งเดียว เท่านั้น โดยทำเครื่องหมาย X ในช่องที่กำหนด

①	②	③	④	⑤
Very ineffective	Ineffective	Somewhat effective	Effective	Very effective

1. ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมฝากกุญแจห้องที่เคาน์เตอร์เพื่อจะ sightseeing ข้างนอก และได้บอกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าช่วยแจ้งแผนกแม่บ้านทำความสะอาดห้องให้ด้วย

Hotel Guest : *I'm going out. Please tell the housekeeping to makeup my room, 615.*

Receptionist :

①	②	③	④	⑤	<i>a. Don't worry, madam. It's housekeeping job.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>b. OK. OK.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>c. Certainly madam. We will inform the housekeeping to have your room clean immediately, madam.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>d. 615? Don't worry.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>e. Certainly madam. We will take care for that.</i>

2. เนื่องจากทุกสถานที่ในโรงแรมเป็นเขตปลอดบุหรี่ ยกเว้นบางส่วนที่ทางโรงแรมจัดให้เป็นที่พักสูบบุหรี่ เช่น บริเวณด้านนอกตัวอาคาร พนักงานบริการทั่วไป (Concierge) บังเอิญเห็นลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมท่านหนึ่งกำลังจุดบุหรี่สูบในที่ห้ามสูบ

Hotel guest : *(the hotel guest is about to lit the cigarette)*

Concierge :

①	②	③	④	⑤	<i>a. Sorry sir. Can you smoke outside?</i>
①	②	③	④	⑤	<i>b. Excuse me, sir. Our hotel provides smoking area outside if you wish. We're terribly sorry for this inconvenience, sir. We hope you don't mind smoking outside, sir.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>c. Sir, no smoking here. Sorry.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>d. Excuse me, sir. We're so sorry sir. Smoking is not allowed here. It's hotel regulations, sir. Would you mind smoking outside?</i>
①	②	③	④	⑤	<i>e. Excuse me, sir. You can smoke outside if you wish, sir.</i>

3. ในช่วงที่โรงแรมมีลูกค้าเข้าพักมาก (High season) พนักงานต้อนรับที่รับลงทะเบียนเข้าพักจำเป็นต้องถามเวลา Check-out กับลูกค้าผู้เข้าพักรายใหม่ให้แน่นอน ทั้งนี้ทางโรงแรมจะได้เตรียมห้องพักให้กับลูกค้าของโรงแรมท่านอื่นที่จะมาเข้าพักในวันนั้นได้ทันเวลา

Hotel guest : *(completed the registration card and handed to the receptionist)*

Receptionist : *(checked the check out time and found out that check-out time has not been mentioned)*

①	②	③	④	⑤	<i>a. Sorry madam. What time will you be leaving?</i>
①	②	③	④	⑤	<i>b. Excuse me, madam. Could you possibly give me your check- out time? We are quite fully booked at this moment.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>c. Sorry madam. Please give me your check-out time. We need to check for sure because we're very busy now.</i>
①	②	③	④	⑤	<i>d. Could you give me your check- out time? I need to make sure for that</i>
①	②	③	④	⑤	<i>e. Excuse me, madam. We are really fully booked at this period of time. Do you mind telling us what time you will be leaving, madam?</i>

4. มีบุคคลภายนอกมาฝากข้อความเกี่ยวกับการนัดหมายให้กับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมท่านหนึ่งกับพนักงานบริการทั่วไป (Concierge) ที่ทำงานในรอบบ่าย แต่ปรากฏว่าลูกค้าท่านนั้นไม่ได้รับข้อความซึ่งเป็นการนัดหมายในช่วงเช้าของอีกวันหนึ่งแต่อย่างใด ลูกค้าคนดังกล่าวได้มาร้องเรียนกับพนักงานบริการทั่วไปที่ทำงานในรอบเช้า เพราะได้พลาดนัดหมายที่สำคัญไป

Hotel guest					: You know how this meeting means to me!
Concierge					:
①	②	③	④	⑤	a. I'm sorry too, sir. What should I suppose to do?
①	②	③	④	⑤	b. We are terribly sorry, sir. We understand that how this meeting is important to you. Please accept our apology and let us see how we could make this up for you.
①	②	③	④	⑤	c. I'm so sorry sir. Let me find out how this thing happened and I will let you know sir.
①	②	③	④	⑤	d. We're so sorry for this. Please accept my apology and let me talk to the manager and see what we should you.
①	②	③	④	⑤	e. I'm sorry too, sir. Let me find out who got the message yesterday.

5. ลูกค้าผู้เข้าพักรายใหม่ใช้เวลาเดินทางโดยเครื่องบินทั้งหมดประมาณ 18 ชั่วโมง จำเป็นต้องคอยพนักงานแม่บ้านทำความสะอาดห้องอีกประมาณครึ่งชั่วโมง หลังจากลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว เนื่องจากเป็นช่วงที่โรงแรมมีลูกค้าเข้าพักเต็มหมด ไม่มีห้องว่างเหลืออยู่แม้แต่ห้องเดียว

Hotel guest : We flew for 18 hours and do I need to wait for half an hour again?
Receptionist :

①	②	③	④	⑤	a. We're terribly sorry, madam, for keep you waiting. We do understand how tried after having a long flight, but we really fully booked now. By the way, the housekeeping is urgently taking care of your room. It'll probably be finished not more than half an hour. Would you mind waiting in the lobby and refreshing with our welcome drink? We do apologize for this inconvenience.
①	②	③	④	⑤	b. The room will be OK in 30 minutes. I'm sorry.
①	②	③	④	⑤	c. I'm so sorry madam. We're quite busy now. Anyway, your room will be ready for a half an hour. We do apologize madam.
①	②	③	④	⑤	d. Sorry for keep you waiting, madam. Can you wait for 30 minutes?
①	②	③	④	⑤	e. I'm terribly sorry, madam. We don't really have room available now. I've already informed the housekeeping to finishing your room as soon as possible. Would you mind waiting in the lobby and refreshing with our welcome drink? I'm so sorry for that.

Appendix G: The consent form

แบบคำชี้แจงในการเก็บข้อมูล

ข้าพเจ้า นางสาว สรรพร ศิริจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (English as an International Language) สหสาขาวิชา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขณะนี้ข้าพเจ้ากำลังทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ เรื่อง การวัดความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริหารการโรงแรมและการท่องเที่ยวในบริบทของแผนกบริการส่วนหน้า (*Assessing Pragmatic Ability of Thai Hotel and Tourism Students in the Context of Hotel Front Office Department*) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบทดสอบความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (ศาสตร์ที่อธิบายการเลือกใช้รูปภาษาของผู้ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น ๆ สัมฤทธิ์ผล)

การวิจัยในครั้งนี้จะไม่สามารถลุล่วงได้หากมิได้รับความอนุเคราะห์จากภาควิชา..... คณะ..... มหาวิทยาลัย..... ที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากนิสิต/นักศึกษา ซึ่งผลงานวิจัยในครั้งนี้จักเป็นประโยชน์ต่อนิสิต/นักศึกษาที่เรียนด้านวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวที่นับเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวในอนาคต ที่จะได้ทราบถึงความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ๆ สัมฤทธิ์ผลและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในงานด้านการให้บริการ และยังประโยชน์ต่อการเรียนการสอนที่จะให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ที่นอกเหนือไปจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านอื่น ๆ

อนึ่งผลของแบบทดสอบในครั้งนี้ถือเป็นความลับและไม่มีผลต่อการเรียนของนิสิต/นักศึกษาแต่ประการใดขอให้นิสิต/นักศึกษาทำแบบทดสอบนี้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ และรายงานผลตามความเป็นจริงในลำดับต่อไป

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

(สรรพร ศิริจันทร์)

ผู้วิจัย

(สำหรับนิสิต/นักศึกษา)

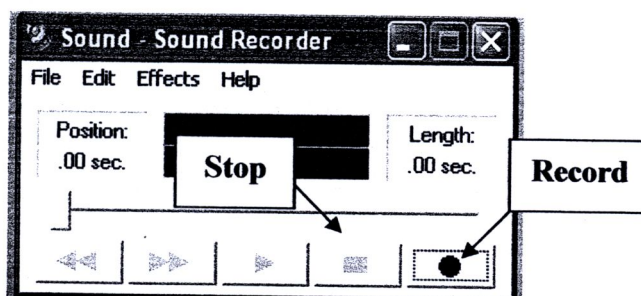
ข้าพเจ้า นิสิต/นักศึกษารชั้นปีที่ภาควิชา..... คณะ..... มหาวิทยาลัย..... รับทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และยินดีให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์และรายงานผลในลำดับต่อไป (หมายเหตุ: โทรศัพท์ หรือ e-mail ในกรณีหากมีการติดต่อกลับ)

Appendix H: Instructions for the test administration

คำชี้แจงในการทำแบบทดสอบ

แบบทดสอบนี้เป็นแบบทดสอบวัดความสามารถด้านวจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริหารการโรงแรมและการท่องเที่ยวในการตีความเจตนาของแขกพักในโรงแรม และการใช้วัจนกรรม (Speech acts) หรือถ้อยคำที่สื่อการกระทำทางเจตนาเป็นภาษาอังกฤษ วิธีของแบบทดสอบนี้เป็นการทดสอบแบบพูดทางเดียว โดยจะไม่มีการโต้ตอบระหว่างคู่สนทนา โดยท่านจะได้รับ**บทบาทสมมุติให้เป็นพนักงานคนหนึ่ง**ในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม โดยตำแหน่งงานนั้นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่กำหนดในแบบทดสอบ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ขั้นตอนในการทำแบบทดสอบมีดังต่อไปนี้

1. ท่านจะได้ฟังสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแผนกบริการส่วนหน้าเป็นภาษาอังกฤษ ในขณะที่ฟังจะมีบทบรรยายของสถานการณ์นั้น ๆ ปรากฏเป็นภาษาอังกฤษในเวลาเดียวกัน
2. เมื่อเสียงและบทบรรยายของแต่ละสถานการณ์จบลง โปรดฟังบทพูดบางตอนของลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมที่มีต่อสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งบทพูดดังกล่าวจะปรากฏพร้อมกับบทบรรยาย
3. เมื่อบทพูดของแขกพักในโรงแรมจบลง ขอให้ท่านพูดตอบในสถานการณ์นั้น ๆ โดยทำการบันทึกเสียงของท่านลงในโปรแกรม Sound Recorder ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านกำลังทำแบบทดสอบอยู่ โดยท่านเพียงกดปุ่มบันทึก (Record) เพื่อทำการบันทึกเสียง และเมื่อท่านพูดจบในแต่ละสถานการณ์ ให้กดปุ่มหยุด (Stop) เพื่อทำการหยุดชั่วคราว เพื่อฟังสถานการณ์ในแบบทดสอบข้อใหม่ต่อไป โดยท่านจะทำการเดียวกันนี้ในแบบทดสอบทุกข้อ จนจบแบบทดสอบ



4. เมื่อท่านทำแบบทดสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอให้ท่านดั่งแฟ้ม (File) เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลซึ่งเป็นเสียงคำตอบของท่าน โดยทำการเก็บบันทึกข้อมูล (Save as) และกำหนดตั้งชื่อไฟล์เป็นชื่อและนามสกุลของท่าน โดยเก็บแฟ้มข้อมูลของท่านไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ (Desk top) นั้น ๆ

แบบทดสอบนี้มีทั้งหมด 15 ข้อ (15 สถานการณ์) โดยระยะเวลาที่ละไว้เพื่อบันทึกเสียงของท่านในแต่ละสถานการณ์นั้นจะใช้เวลาประมาณ 45 วินาที และเมื่อแบบทดสอบแต่ละข้อจบ แบบทดสอบข้อใหม่จะดำเนินต่อไปโดยอัตโนมัติ ดังนั้น ขอความกรุณาท่านฟังแต่ละสถานการณ์ด้วยความเข้าใจและสื่อสารตอบกลับในสถานการณ์นั้น ๆ ให้เหมาะสมที่สุด โดยคะแนนของแบบทดสอบนี้จะขึ้นอยู่กับเกณฑ์หลัก 4 ประการ ได้แก่ การใช้วัจนกรรมที่ถูกต้อง การใช้คำศัพท์หรือสำนวนได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง การให้ปริมาณคำตอบที่เหมาะสม และระดับความเหมาะสมในการใช้ภาษา ซึ่งได้แก่ การใช้ภาษาอย่างสุภาพ การใช้ภาษาอย่างเป็นทางการ และการใช้ภาษาแบบตรงหรืออ้อมได้อย่างเหมาะสม

Appendix I: Transcription conventions

The transcriptions conversions were used for detailed transcription of the test takers’ responses. The actual responses from 90 test takers from all level language ability groups were transcribed with the transcriptions notions as follows:

-	A hyphen indicates short pause.
+	A plus marker indicates long pause.
++	A double of plus marker indicates extended pause.
xxxx	A quadruple of “x” marker indicates unintelligible word.
//	A double stork marker indicates reformulation of the speech.
>....<	“More than” and “less than” signs indicate the speaker noticeably produced his/her speech quicker than normal speech.
<....>	“Less than” and “more than” signs indicate that the speaker noticeably produces his/her speech slower than normal speech.
(.)	A period within parentheses indicates silent, incomplete, or no answer.
:	Colon indicates that the speaker has lengthened sound or syllable. The more colons, the greater extend of the stretching.
()	Empty parentheses indicate the presence of uncertainty, doubt, or an unclear fragment on the tape.



Appendix J: The rater’s qualifications

Mr. Rodney Hermsmeier

EDUCATION

- 1971 - 1974 : Bachelor’s degree in School of Education from Quincy University, the United Stated
- 1974 : Illinois Teaching Certificate for secondary school
- 1979 : British Columbia Teacher Certification, Canada
- 1985 – 1987 : Master’s degree in Library and Information Science from University of Hawaii, the United Stated

EXPERIENCES

- 1987 - 1989 : School librarian at Junior College, Quincy, Illinois
- 1989 - 2000 : School librarian and teacher of History at St. Nichols Secondary School, Texas
- 2000 – present : Teaching at Assumption Samutprakarn School

Appendix K: The rater reminder and sample of grading form

Dear.....,

My name is Ms. Sonporn Sirikhan, a Ph.D. candidate in the English as an International Language Program at Chulalongkorn University. I am currently working on my dissertation entitled, *“Assessing Pragmatic Ability of Thai Hotel Management and Tourism Students in the Context of Hotel Front Office Department”*.

My research instrument named the **Front Office Pragmatic Test (FOP-Test)** is an oral completion test which the test takers were asked to respond to the given situations in the context of hotel Front Office Department.

From the voice data and the transcripts attached, I would like to ask for your cooperation to listen to and rate them according to the attached rating scales and descriptors which are adapted by the researcher. I also provide the training manual in case you may find difficulty in rating.

As having a professional degree in English teaching and experiencing Thai students communication in English for a number of years, your qualification is essentially needed for the accountable rater. I also realize that your schedule is a busy one and that your time is valuable, but I am sure that you want to improve the quality of assessment of English for specific or occupational purposes particularly in hotel Front Office context as much as I do.

Thank you in advance for your kind cooperation.

Yours sincerely,

Sonporn Sirikhan

Note for the rater

The instrument of my study named The Front Office Pragmatic Test (FOP-Test) is an oral discourse completion test which the test taker was asked to listen to a brief situational description with the written script and give a response by saying aloud what they would say in the given situation. The test includes 15 situations which were constructed systematically and used to study under the five speech acts of promising, giving information, requesting, handling with complaints, and apologizing orderly.

The data transcription you have in hand will be rated based on the analytic scale adapted from Hudson et al. (1995) comprising of four major descriptors, namely, the correct speech acts, expressions and vocabulary, amount of information given, and degree of appropriateness (levels of formality, directness, and politeness) as given in the table below. In order to facilitate your grading, it is important to note that this given criteria is a simplified one (the one for the main study is also attached). The speech from each situation will be graded according to these four descriptors. There is also a note for you in case you have questions in grading each descriptor.

1. The correct speech acts

	The correct speech acts
5 (Very Effective)	- Recognize the hotel guest's intentions immediately. - Can speak in response correctly and effortlessly.
4 (Effective)	- Has only occasional problems understanding the hotel guest's intentions. - Can effortlessly respond to the interlocutor's intention.
3 (Somewhat effective)	- May understand the hotel guest's intentions, but hesitate due to lack of ability/confidence. - Can give a fair response to the interlocutor's intentions.
2 (Ineffective)	- Has difficulty understanding the hotel guest's intentions. - Generally responses are irrelevant.
1 (Very ineffective)	- Has great difficulty understanding the hotel guest's intentions. - Cannot respond to the hotel guest's intentions.

Since each situation is designed to elicit a particular speech act and problems might occur in grading. For grading in this category, you should answer the question of "*how appropriate is this speech act for this situation?*". It is suggested that as long as the response includes the speech act intended to elicit in a given situation, it should be considered that the test taker gives appropriate and correct speech act. For example, a request might begin with an apology: "*I'm sorry, ...*", this is still the correct speech act expected in a situation given.

Besides, it is important to remind you that the fluency and intonation are not considered in this rating. You will also experience non-verbal behavior such as pause, tone of voice, pitch, intonation, and volume or non lexical intonation signal such as *uh-oh, er, hm*, and so on. These features will not be rated; however, the researcher marked these features in the transcriptions in order to recommend for further study. Even the fluency and the discourse intonation are not issues in this stud; however, if you feel the absence of his/her speech could cause misunderstanding or bring uncomfortable to the hearer (the simulated hotel guest), it can be graded correspondingly to your intuition.

2. Expressions and vocabulary

	Expressions and vocabulary
5 (Very Effective)	<ul style="list-style-type: none"> - Uses a wide range of vocabulary and expressions with precision. - Has a good command of idioms.
4 (Effective)	<ul style="list-style-type: none"> - Has an adequate (good) range of expressions and vocabulary. - Use formulaic phrases and expressions effectively.
3 (Somewhat effective)	<ul style="list-style-type: none"> - Has a limited (fair) use of expressions and vocabulary. - Most depend largely on formulaic expressions, little generative capacity.
2 (Ineffective)	<ul style="list-style-type: none"> - Expressions and vocabulary are often inaccurate and awkward. - Formulaic phrases and expressions are ill-used and sound chunky.
1 (Very ineffective)	<ul style="list-style-type: none"> - Poorly expresses the information needed to respond to the interlocutor. - Can only use words in isolation or poor expressions that are ineffective.

This category focuses on how the test taker uses the expressions and vocabulary in his/her response to a given situation. Please grade based on the criteria given, but if you are in doubt, your intuition of a native English speaker can be taken into consideration. However, it is also important to note that ungrammaticality is not an issue of the study, so please do not let the ungrammatical response you may find in the test taker’s response influences your rating. It is suggested to judge the acceptability of the response as a whole. Nonetheless, it might be difficult to distinguish between ungrammatical wording and non-typical wording. If you are in doubt, your native speaker intuitions can be used in rating.

3. The amount of information

	The amount of information given
5 (Very Effective)	<ul style="list-style-type: none"> - Proficiently and effectively provides that correct amount of information. - Can expand on the hotel guest’s intentions. - Can add explanations as required.
4 (Effective)	<ul style="list-style-type: none"> - Provides relevant information. - Fair response to situations. - Fairly well expands explanations as required.
3 (Somewhat effective)	<ul style="list-style-type: none"> - Provides relevant information although sometimes abrupt or unnecessary. - Simplistically interprets the hotel guest’s intentions. - Can expand explanations somewhat understood.
2 (Ineffective)	<ul style="list-style-type: none"> - Can communicate only essential information. - Provides fairly incomplete information. - Cannot expand explanations when required.
1 (Very ineffective)	<ul style="list-style-type: none"> - Cannot give information required. - Information given is incomplete and/or irrelevant. - Cannot expand an explanation.

The amount of information required for the situations in this test are varied. The consideration that how much the test taker should say will depend on a particular situation. However, the response should be clear and importantly satisfy the simulated guest in the test.

You may experience the response that is very short and direct without any elaboration because of the test taker’s English proficiency; it is suggested to use your native speaker intuition to judge whether a response seems to be abrupt or too much information. Importantly, the amount of information provided to the simulated guest should be satisfy his/her wants.

4. Degree of appropriateness

	Degree of appropriateness
5 (Very Effective)	<ul style="list-style-type: none">- Excellent choice of words, phrases, verbs, or terms of address.- High awareness of the hotel guest’s needs/concerns.- Responds in highly effectively ways.
4 (Effective)	<ul style="list-style-type: none">- Good choice of words, phrases, verbs, or terms of address.- Good awareness of the hotel guest’s needs/concerns.- Responds fairly well.
3 (Somewhat effective)	<ul style="list-style-type: none">- Fair choice of words, phrases, verbs, or terms of address.- Fair awareness of the hotel guest’s needs/concerns.- Some difficulty responding and helping the hotel guest’s to save face.
2 (Ineffective)	<ul style="list-style-type: none">- Cannot enhance the relationship or communicative process.- Very limited awareness of the listener’s needs/concerns.- Cannot, in some situations, respond politely or help the hotel guest to save face.
1 (Very ineffective)	<ul style="list-style-type: none">- Uses incorrect or inappropriate words, phrases, verbs or terms of address.- Is not aware of the hotel guest’s needs/concerns.- Cannot respond appropriately or save face of the hotel guest.

Due to many dimensions or elements of politeness, it is virtually impossible to define a definite politeness formula to any situation given. So please consider the utterance as a whole and grade how it is appropriately polite. Therefore, focus on what you notice and use your native speaker intuitions. It is highly suggested you should rate them as you feel most appropriate ,but do not use what you think you might say in that particular situation.

While rating, to the best of your ability, judge each response independently from the others. Try not to let the other responses influence your decision of the response in question. In a difficulty, you are allowed to use your native speaker intuition to interact with each response without bias from the last one.

Appendix L: Sample of responses

Three samples of the test takers’ responses from each language ability group are presented in this appendix. They were actual responses so no corrections have been made. All transcripts were analyzed and reanalyzed into the major categories of linguistic features found from the data collected. Highlighting was used for counting. The colors marked relevant observed phenomena are as follows:

Linguistic feature	Color code	
Routine patterns	Olive green	
Formulaic expression of regret	Orange	
Politeness markers	Blue	
Adverbials	Purple	
Affirmation markers	Tan	
Address form	Green	
The use of “we” form	Yellow	
Minor features	Pink	

Transcript

High 1

Promising	Situation 1	OK I will manage the pillow for you for two at room 902 - certainly.
	Situation 2	Yes, sir. We will manage the limousine for you to the airport tomorrow at 10 am, sir. Anything else, sir?
	Situation 3	Yes, sir. I will check it for you and when I found it I will send it for you certainly sir, after the address that you: registration card.
Informing	Situation 4	Um. We're ready have the speed wireless inter in the room so you can access the internet by yourself in the room - sir.
	Situation 5	Yes, your credit card is: ah: not been approved. So would you mind me give me another card? Or pay it in a + cash? Please.
	Situation 6	Yes. If I will keep the room until 8 pm and after that: er: would you mind leave the room certainly, please?
Requesting	Situation 7	OK. One double room for two nights sir and: er - you can + you can use the room certainly.
	Situation 8	Excuse me, madam. This is the high reason, so would you mind to telling your leaving time so we will sure that we have to make sure that: um:: the room is ready for the next customer.
	Situation 9	I'm sorry sir the housekeeping just called me that you are taking two hotel bathrobes with you - so: er: would you mind :er: return it to us, please? And ..hm. I'm sorry that: er: may be you not intend to pick it up. - I'm sorry for you madam.
Handling Complaints	Situation 10	Uhm: I'm so sorry, sir. I will call the maintenance to help you certainly at the room. Please - sir.
	Situation 11	I'm so sorry for that sir. Er: I will - I will call the next door to si:: to be silent sir and do you want anything else, sir?
	Situation 12	Hm. I'm so sorry madam - very sorry: um: can I do anything for you to and make up for you and make you feel better? An:d I will - have some deduction for the room price for you if you don't mind.
Apologizing	Situation 13	Uhhh: madam. I'm very sorry for that - that you have very terrible room. So I'll have a discount for you for 20% if you don't mind. Can I do that for you sir?
	Situation 14	Uhhh: I'm afraid I will check it for you again + Oh:h, we're so sorry: uh: we don't have a double room available now. So can you wait a minute: er: for some guest - some guest will be check out. Can you wait it in the lobby? Or I will manage the single room for you now.
	Situation 15	We're so sorry: er: this is a very high season time. So: er: everyone is very busy so can I help you sir - and sorry for - that you waiting so long.

Transcript

High 2

Promising	Situation 1	Certainly sir . I will send you two extra pillows to your room number 902 immediately .
	Situation 2	Yes, of course sir . I will inform the limousine department to send you a limousine to the airport at 10 am for sure .
	Situation 3	Yes, of course madam . I will inform the housekeeper to - check it in your room and if we found it, I will- I promise you to send it to your address according to the- registration card.
Informing	Situation 4	Yes, madam . Er: you can access to the internet: er: in your room because we provide a Wi-Fi high speed wireless internet. It's very convenience.
	Situation 5	Sorry madam . I'm afraid that your credit card is not improved. Er: so do you have any other credit card? Or you can contact to your bank. > I'm sorry about that madam .<
	Situation 6	Er: well: madam , in that case if you have: er: the necessary - situation, we can keep your room till 8 pm. Don't worry .
Requesting	Situation 7	Yes, of course madam . One double room for two nights for you + The room is available - and we guarantee our service. Please have a - nice holiday.
	Situation 8	Er: sorry madam , can you give me // er: could you give me your exact:: exactly departure time because we're- fully booked now. > Please accept my apologize .<
	Situation 9	I'm sorry to inform you that: er: the housekeeping - said to me - yo:u have: er: take a bathrobe with you: er: and it is a policy to + calculate on your- bill also. So do you want // would you like the bathrobes with you?
Handling Complaints	Situation 10	Er: please accept our apologize // our apology madam . I will immediately send the maintenance staff to check it.
	Situation 11	Oh, I'm sorry about that madam . I will send our staff to - you:: the next room - and please apologize - accept out apologize .
	Situation 12	I'm sorry to hear that : er: I will have a check immediately and I will let you know how was it that happened. > Please accept our apology <.
Apologizing	Situation 13	Sorry: I'm sorry madam to hear that. Please: er: wait our manager. I will contact her immediately . You can talk to her if you want a discount or - let me know - what could we do for you.
	Situation 14	Er:: I'm sorry madam , I'm afraid our room is fully book and if you like a double room, can it be // would it be possible to have extra bed instead? - I will let the housekeeper do that immediately if you want.
	Situation 15	So please accept our apology . Can yo:u wait in the lobby and relax with the refresh welcome drink and I: will send someone to invite you to the reception desk - if we are ready. Thank you .

Transcript

High 3

Promising	Situation 1	Yes, of course. I will send two pillows to your room right away.
	Situation 2	Yes, of course, sir. I will prepare limousine for you at 10.00 am. Your room number is 911. Thank you.
	Situation 3	Yes, of course, madam. I will send it to you at the address that you have recorded the xxxx card. - Thank you for letting us know.
Informing	Situation 4	You can access the internet from your bed room. In the bed room has a lot of facilities such as king size bed room, American breakfast and: all of them you can see from the brochure.
	Situation 5	Sorry madam, your credit card has not been approved. Would you like to pay us by cash or you have another credit card?
	Situation 6	Sure madam, but it have//it will be normally charged 50% from the daily rate.
Requesting	Situation 7	Certainly sir xxxx Could you please give us your credit card number? It's a policy of that hotel that if you walk-in first time, you must//you need to give us your credit card number.
	Situation 8	Um: yes madam. We have to inform you that you: will - // you would // you have to check out - and leave the hotel before 12.00 pm. on the xxxx time.
	Situation 9	I'm sorry to tell you that housekeeping called us and tell us that may be you have taken two bathrobes by mistake. Could you please check it out.
Handling Complaints	Situation 10	We have to apologize for the mistake. I will let the maintenance department know right away and send some people to check it out for you. We're sorry for the mistake.
	Situation 11	We're sorry for the inconvenience situation like this. I will let the housekeeper know that about your problem and I will talk to the guest next room and see what else I can do. We're so sorry about this.
	Situation 12	We're so sorry about this and I will find the problem and tell you that what happened exactly. May be we can ask you// we can give you more// we can give you extra benefit for the apologize.
Apologizing	Situation 13	Of course, sir. I'm so sorry about this. I'll call the manger for you. Could you please follow me this way?
	Situation 14	Could you change to another room? May be king size bed room or queen size bed room or may be you're looking to the other facilities.
	Situation 15	We're so sorry that: letting your waiting or 20 minutes. We have to apologize about this. May be we'll send you some extra gift to your room. We apologize and show our sorry.

Transcript

Average 1

Promising	Situation 1	Certainly sir. We will inform to housekeeping to take two more pillows to your room is 902.
	Situation 2	Certainly sir. We promise you to contact you to the limousine to go to the airport tomorrow, sir.
	Situation 3	Certainly madam. May I have your name madam and may I have you: room number also - and we promise to send your - your: belt into our address as soon as possible.
Informing	Situation 4	We already have set all Hi-speed wireless internet in every room in my hotel, madam.
	Situation 5	Excuse me madam. Your credit card has been not accepting - Could you please change to be the new one for us, madam?
	Situation 6	I'm terribly sorry madam, but you have to pay charge an extra 50% if you leaving after check out time - madam.
Requesting	Situation 7	Could you please paying for - the rate to me + er: + credit card. We accept just credit card - Thank you.
	Situation 8	May I have your check in: time // check out time madam?
	Situation 9	We're sorry madam. You have to pay charge for - item souvenir - it's not including in your room rate - madam.
Handling Complaints	Situation 10	We're terribly sorry madam. We will inform the mechanic to - check in your bathroom madam. May be it's 10 minutes. Thank you.
	Situation 11	We're terribly sorry madam. We will inform to housekeeping as we inform to another customer to be - please calm down for you. Thank you.
	Situation 12	We're terribly sorry about this problem. We will solve xxxx this problem and we will - inform you - to this manager to solve this problem madam.
Apologizing	Situation 13	We're terribly sorry madam. We: will urgently to inform this problem to the manager, madam.
	Situation 14	We're very sorry about that madam. We will find the way to - to :: to find the new room for you.
	Situation 15	We're terribly sorry about this problem madam. We will + we will urgently contact to: to: : (.)

Transcript

Average 2

Promising	Situation 1	Of course, madam. I promise - I promise send it to your as soon as possible.
	Situation 2	Of course, madam + + we will have a limousine to airport.
	Situation 3	Of course, madam. I promise send - it to you as soon as possible. I will take care for that.
Informing	Situation 4	Of course, madam. You can access the internet in this here.
	Situation 5	Sorry madam. Your credit card has not been approved.
	Situation 6	Of course madam. It's possible to keep the room until 8.00 pm.
Requesting	Situation 7	Of course madam - the hotel policy - for a credit card for walk- in guest. One guest (.)
	Situation 8	Of course madam. You can assign or block the room for the arrival guest appropriately.
	Situation 9	We're terribly sorry this inconvenience, sir. We hope you don't mind.
Handling Complaints	Situation 10	We do apologize for this in:in convenience - please accept our apologize and I will check it - now.
	Situation 11	We do apologize for this inconvenience.
	Situation 12	We do apologize for this inconvenience. Please accept our apologize. I will // I promise + to ++ (.)
Apologizing	Situation 13	We do apologize for this inconvenience. - Please accept my apologize and let me talk to the manager (.)
	Situation 14	We're ter:ribly sorry madam for keep you - waiting. We do understand (.)
	Situation 15	xxxx We do apologize for this inconvenience. We - we - pr: we - will take care - of us.

Transcript

Average 3

Promising	Situation 1	<i>Certainly sir. I promise - the two pillows will - I will take two pillows to your room >as soon as possible.<</i>
	Situation 2	<i>Certainly sir. The limousine will arrive - at the airport - for you at - before 10 am. tomorrow.</i>
	Situation 3	<i>Certainly madam. I'll send your leather belt to - you - to you - as soon as possible. >Thank you, madam<.</i>
Informing	Situation 4	<i>Um: you - can access the internet by the Hi speed wireless internet i:n your room + >in your room.<</i>
	Situation 5	<i>Excuse me, madam. Your credit card has not been approved. Um: would you mind to - <pay by cash?></i>
	Situation 6	<i>Excuse me, madam - it is + impossible to keep the room until 8.00 pm + um: you can + (.)</i>
Requesting	Situation 7	<i>Certainly - madam, one double room for two nights. Um: - OK and: you buy - you pay by> credit card or cash?<</i>
	Situation 8	<i>Excuse me, madam - could you possible give me your check out time? - Um: you will check out - about 12 pm on departure date.</i>
	Situation 9	<i>Sorry madam: um: the housekeeping report me that you've taken hotel bathrobe + i:n //at your room: um: + and you will - pay (.)</i>
Handling Complaints	Situation 10	<i>Oh, so sorry madam. I will - I will call to the engineer to - repair it and - I will change your: ah: //would you mind to change your room. I will change your room to the - to the better room.</i>
	Situation 11	<i>So sorry madam. I will - call to the next room to - to turn off - to turn off the volume of TV - and I'm so sorry about the our inconvenience for you. Please accept our apologize.</i>
	Situation 12	<i>Sorry madam. Um: please accept our apology and - let me find out how this thing happened and I will let you know madam: um: (.)</i>
Apologizing	Situation 13	<i>So sorry madam - about your room and: um: please accept my apology and let me talk to the manager and - see what we should you - and I: I will - and I will told about the problem to my manager.</i>
	Situation 14	<i>So sorry madam. Um: this is our mistake. I will change your room to: um: <suite room> or - double room. Are you OK, madam?</i>
	Situation 15	<i>I'm sorry madam for - keep you waiting. Um: + . would you mind waiting in the lobby and refreshing with - our welcome drink. We do apologizes for this inconvenience. I'm sorry madam.</i>

Transcript

Low 1

Promising	Situation 1	Yes, please. I will take it for you. Just a moment.
	Situation 2	I certainly sure. I will take it for you. I organize it. Don't worry.
	Situation 3	Absolutely, don't worry. I'm finding it and send to you as soon as (.)
Informing	Situation 4	You can use internet from wireless of hotel. I service you everywhere in hotel - If you have a problem, you can + can tell me.
	Situation 5	Sorry, the credit card is wrong, it's not approving is um: - my account.
	Situation 6	Sorry because it's the room of hotel. I can't do like that. If you want to check out late. I can help you to // to find some where to keeps your pack // your bag. Sorry.
Requesting	Situation 7	Yes, sir, but you have to - you have to has a credit card for reservation this xxxx yes, all right. It's OK.
	Situation 8	Thank you. You xxxx miss anything. Don't worry. If you miss anything, I will take it // send it for you.
	Situation 9	Sorry. I will - I will extra. You should have extra pay for service that a xxxx you buy it from the room because the room of hotel - before you check out.
Handling Complaints	Situation 10	I'm sorry for this wrong. I will - I will manage as soon as I can. Please wait just a moment, please.
	Situation 11	I'm sorry. I will - I will try to stop the sound - the sound like that and organize if for you. Don't worry. OK, it will be OK. I'm sorry.
	Situation 12	I'm sorry for this wrong. Um: I'm so sorry, but I will pay you for your // I will give you // I will pay you for - for taxi expensive that you pay and give you some - some trip for free to tour in Thailand // in Bangkok. I'm sorry.
Apologizing	Situation 13	I'm sorry for this wrong. Please calm down. I will - I will inform my manager and organize this problem. Please just wait a moment, please.
	Situation 14	I'm sorry. Now I don't have a double room for you xxxx for you because when you regis, you don't inform me // you didn't inform me about the double bed, OK but I will organize//manage it for you. I'm sorry. I will organize as soon as I can. Just a moment.
	Situation 15	I'm sorry. I will - I will take you to the sofa for relax and I take you some juice. Please wait just a moment. I'm sorry for this wrong.

Transcript

Low 2

Promising	Situation 1	<i>Certainly, sir. Please wait in a room.</i>
	Situation 2	<i>Certainly, sir. We're: er: we're preparing now.</i>
	Situation 3	<i>Certainly. Er: if we find er: I just – I just take I just take. Er: I just take it// give it for you.</i>
Informing	Situation 4	<i>Oh, yes, er: we have – we have a speed – speed internet er: in// we have hi speed interent er: in: in er: in hotel: in the room.</i>
	Situation 5	<i>Oh sorry. Your credit card has not been approved for the er: transaction.</i>
	Situation 6	<i>Er. no, we keep the room until beyond 6.00 er: 6.00 pm. we're now really be charged an additional 50% of the daily rate.</i>
Requesting	Situation 7	<i>Er: certainly er: we: we: we: we have a – we have a – we have a room available.</i>
	Situation 8	<i>Er: yes. Er: it's time to check out at er: 12.00 pm.</i>
	Situation 9	<i>Er: no problem I (.)</i>
Handling Complaints	Situation 10	<i>Oh, I'm I'm so sorry.</i>
	Situation 11	<i>Oh, OK er: we will to check now.</i>
	Situation 12	<i>Er: yes. Er: this is – this has problem (.)</i>
Apologizing	Situation 13	<i>Yes, er: we will call the manager. Let's call the manager er: to talk to you.</i>
	Situation 14	<i>Er: no er: xxxx when booking (.)</i>
	Situation 15	<i>Er: I'm so sorry. Er: we: we: we: we: we: we have a fast work now. Sorry sir.</i>

Transcript

Low 3

Promising	Situation 1	Yes, just a moment please. I will um: send to your room now. Thank you.
	Situation 2	Just a moment please. Er: I will check a car: to um: to check time for you.
	Situation 3	Yes, I will check em: your number romm is er: 621? OK I will send to you.
Informing	Situation 4	The double room xxxx king size bed and Hi-seed wireless internet. You can enjoy er: intenet in the double room.
	Situation 5	Um: sorry madam. Um: your credit car has not been approved for the tran:saction. I'm sorry.
	Situation 6	Um:: I'm so sorry. Your late check out – late check out um: is 6.00 pm. but xxx check out is 8.00 pm, I will normally to be charged and additional 50% of the daily rate.
Requesting	Situation 7	Yes, just a moment please. I will check one double room
	Situation 8	Um: I'm sorry – I'm sorry xxx um: the xxxx hotel has room available but you can – king sixe? I'm sorry (.)
	Situation 9	Sorry madam. Um: + housekeeping department call me to inform you that you have taken two bathrobes with um: xxxx I'm sorry, so you – (.)
Handling Complaints	Situation 10	Um: sorry miss – I will call to the engineering department to check. Um: the – hot water in your room. Just a moment, please.
	Situation 11	I'm sorry madam. I will – I will check it for you now. Um: can I – can you tell me what your room//what your number room?
	Situation 12	Um: I'm sorry madam. I will give free//give you for free optional our for trip to Thailand. I'm very sorry.
Apologizing	Situation 13	Yes, Just a moment please. Um: I'm sorry – everything. I will call my manager. Just a moment please.
	Situation 14	I'm so sorry madam, but my room is full um: I will check a nearby hotel – for//and check double room for you and –um: hotel transfer for you, OK?
	Situation 15	I'm sorry madam. Wait for a minute, please. You can wait for - you can wait for at the lobby. I will server you some drink? free – I'm sorry, really sorry. Wait a minute, please.



BIOGRAPHY

Ms. Sonporn Sirikhan earned the certificate in the department of hotel Front Office from Hotel and Tourism Training Institute (HTTI), Bang Saen, established by Tourism Authority of Thailand (TAT) in 1989. Her working experience in hotel Front Office Department as a front desk receptionist was from 1989 - 1992. She received her bachelor's degree majoring in English from the Faculty of Humanities (First class honors), Payap University, Chiangmai, in 1997 and obtained her master's degree majoring in Teaching English as a Foreign Language (TEFL) from the Faculty of Education, Chiangmai University, in 2002. Her current position is English instructor at the English Department, the Faculty of Art, Payap University. Her research interests include ESP teaching, language and cultures, teaching materials development, and pragmatic assessment.

