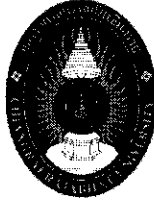


กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่
ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วิไลรัมย์ แสนอุดม

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พฤษภาคม 2551



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

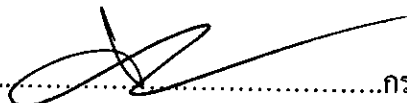
กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย


วิไลร์ศมี แสนอุดม

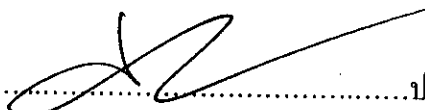
วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวภาพ ขวัญยืน)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล)


.....ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวภาพ ขวัญยืน)


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยจันทร์)

16 มกราคม 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยว กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ จังหวัดเชียงราย ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องด้วย ได้รับการสนับสนุนและอนุเคราะห์จากบุคคลและหน่วยงานหลาย ๆ ฝ่าย

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ ในการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญยืน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาของการทำการวิจัย ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ พันตำรวจโท เภษฎา จุโทปะมา สารวัตรด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ คบตำรวจ นิติพนธ์ ปัทมาศ และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ที่ให้ความร่วมมือ ในการเก็บข้อมูล การสนทนากับนักท่องเที่ยวในการบันทึกวีดีโอ รวมทั้งอนุเคราะห์อนุญาตให้ใช้ สถานที่ในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้งอนุเคราะห์ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงด้วยดี ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนถึงเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสนับสนุน ส่งเสริม ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จ เป็นรูปเล่มขึ้นมาได้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์นี้ คงจะมีคุณค่าและเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้จะได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วิไลรัมย์ แสนอุดม

พฤษภาคม 2551

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้วิจัย : นางวิไลรัมย์ แสนอุดม

ปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษ

ปีการศึกษา : 2550

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรชัย มุ่งไรสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญยืน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษระหว่างนักท่องเที่ยวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในการทำวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาระหว่างนักท่องเที่ยวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 5 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสังเกต บันทึกเสียงสนทนา บันทึกภาพและการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ “Discourse Analysis” ตามแนวคิด กลวิธีการสื่อสารในการสนทนา ซึ่งดัดแปลงมาจากทฤษฎีของ Domyei (1995 : 21) ที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาและกลวิธีที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของในการตรวจตราเอกสาร การขออนุญาตผ่านแดนไทย-ลาว

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศใช้กลวิธีทั้งหมด 5 กลวิธี ซึ่งกลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย รองลงมาคือ กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ และกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลวิธีกลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือกลวิธีตัดทอน เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของใช้กลวิธีทั้งหมด 5 กลวิธี กลวิธีที่ใช้มากที่สุด คือ กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ รองลงมาคือ กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย กลวิธีที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลวิธีตัดทอน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ภาษาเพื่อการสื่อสาร	7
ภาษาศาสตร์เชิงสังคม	22
กลวิธีในการสื่อสาร	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจ คนเข้าเมืองเชียงใหม่	48
กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจ คนเข้าเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 5 กลวิธี	61
สรุปผลการใช้กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	71
สรุปผลการใช้กลวิธีในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	77
ผลการวิเคราะห์กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ผลจากการสัมภาษณ์	80
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	81
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	86
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเก็บข้อมูลการวิจัย	94
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ	95
ภาคผนวก ค รายละเอียดบทสนทนาระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ	99
ภาคผนวก ง บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ	115
ประวัติผู้วิจัย	125

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรของชาวต่างประเทศผ่านด่านตรวจ คนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปี 2548 – 2549	2
2 กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจ คนเข้าเมืองเชียงของ	48
3 กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจ คนเข้าเมืองเชียงของ	61
4 ผลการวิเคราะห์กลวิธีการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย	79

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 รูปแบบจำลองเชิงวงกลมของออสกูค และชแรมม์	15
2 รูปแบบจำลองเชิงวงกลมของชแรมม์	16
3 รูปแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล	17
4 แบบจำลอง การสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแซนนันและวีเวอร์	18
5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
6 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษามีความสำคัญต่อโลกสมัยใหม่ที่ไร้พรมแดน เป็นเครื่องมือในการสื่อสารของมนุษย์ที่ทำให้มนุษย์เข้าใจและรับรู้ความรู้สึกนึกคิดซึ่งกันและกัน โดยมีความสัมพันธ์ตามแนวทางของภาษา (Language) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และวัฒนธรรม (Social Cultural Interaction) รวมไปถึงความซับซ้อนทางธรรมชาติของภาษา จังหวัดเชียงรายซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ 7 ประการ 2 ใน 7 ประการนั้น มีประการหนึ่งที่กล่าวถึงการค้าอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน โครงการพัฒนาเพื่อรองรับเศรษฐกิจชายแดน การค้า การท่องเที่ยว ทั้งทางบก ทางน้ำ เป็นอีกโครงการหนึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวแนวชายแดนจังหวัดเชียงราย มโนหาญ (2549 : 1) โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำเภอเชียงของซึ่งเป็นอำเภอชายแดน ที่เป็นประตูการค้าสู่อินโดจีน ได้มีการขานรับนโยบายระดับชาติ คือ โครงการสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย กับเมืองห้วยทราย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยโครงการนี้ได้กำหนดไว้ในแผนระหว่างประเทศของไทย ลาว จีน มีการสำรวจเส้นทาง จะดำเนินการสร้างสะพานในเขตอำเภอเชียงของ ในปีพุทธศักราช 2552 ให้แล้วเสร็จ ในปีพุทธศักราช 2554 และพัฒนาเส้นทางคมนาคมบริเวณชายแดนครอบคลุมพื้นที่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อเป็นเส้นทางขยายตลาดการค้า ในการช่วยเกื้อหนุนทางเศรษฐกิจระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน อำเภอเชียงของเป็นอำเภอที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามาก การเข้ามาของนักท่องเที่ยวนี้มีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยที่ประสงค์จะเดินทางข้ามไปเที่ยวต่อยังประเทศลาว ดังนั้นเมื่อมีการเดินทางออกไปนอกประเทศหรือกลับมายังราชอาณาจักรไทยก็ต้องผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีความจำเป็นต้องสื่อสารกัน โดยเฉพาะคนต่างชาติที่ส่วนใหญ่จะนิยมใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นคนในประเทศ ชาวยุโรปหรืออเมริกา ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และอาจมีผู้ที่เป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) หรืออาจไม่ใช่ จึงทำให้ค่อนข้างจะเกิดปัญหาสำหรับเจ้าหน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่ต้องฟังสำเสียงหรือการใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงเป็นข้อกังขาที่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและนักท่องเที่ยวต้องหากลวิธีใดกลวิธีหนึ่งในการสื่อสาร ทั้งนี้จะได้นำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าการใช้ภาษาอังกฤษ

ในการพูดสื่อสารถูกต้องชัดเจนหรือไม่ อันจะนำไปสู่แนวทางการใช้ภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ต่อไป

สถิณักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้า – ออก ราชอาณาจักร โดยผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปีพุทธศักราช 2549 มีชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้า – ออก ราชอาณาจักรมีทั้งสิ้นดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลการเดินทาง เข้า-ออก ราชอาณาจักรของชาวต่างประเทศ ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปี 2548 - 2549

ปี พ.ศ.	2548	2549	รวม
ชาวต่างประเทศเข้า	17,879	20,401	-
ชาวต่างประเทศออก	45,552	54,298	-
รวม	63,431	74,699	-
เฉลี่ยเดือนละ	5,285	6,224	-
วันละ	176	207	-

ที่มา : (ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ. 2549 : 1-2)

จากข้อมูลจะเห็นว่านักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารตามมาคือความเข้าใจผิดในการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารที่สลับซับซ้อน บางประโยคสื่อสารที่ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อน ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความสับสนและตีความหมายของกลุ่มสนทนาในทางที่ผิด ใช้เวลาในการโต้ตอบนานเกินไป การสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ให้บริการไม่บรรลุวัตถุประสงค์และไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่พื้นฐานการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร ขาดความเข้าใจในการรับรู้ พูดตามความเข้าใจสื่อสารด้วยภาษาใบ้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษากลวิธีที่หลากหลายในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษให้ผู้บริการในเขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ การสนทนาของกลุ่มสนทนาที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่าย ดังคำกล่าวของ Tuen A Van Dijk (1997 : 1) กล่าวว่า การพูด การสนทนานั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์ทางวาจา

ที่เกิดขึ้นฉับพลัน ผู้พูดมีความคิดที่จะตอบโต้คู่สนทนาอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับกรเขียน (Blum. 1998 : 39) ดังนั้นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้คือการสื่อสาร ความหมายของคู่สนทนาจะทำให้การสนทนาไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตลอดจนอาจก่อให้เกิดผู้ฟังเข้าใจความหมายของสิ่งที่พูดหรือเข้าใจความหมายไปในทางที่ผิด หรือแม้กระทั่งการใช้เวลาในการคิด ในการพูดได้ยาวนานเกินไป จนทำให้การสื่อสารนั้นหยุดชะงัก

อย่างไรก็ตามการที่จะสร้างผลสำเร็จในการสื่อสารได้นั้น ปัจจัยหลักคือ การใช้กลวิธีพูดสนทนา ซึ่ง Teun A Van Dijk (1998 : 1) กล่าวถึง กลวิธีการพูดสนทนา คือ รูปแบบการใช้ภาษาพูดต่อสาธารณชน หรือการพูดโดยทั่วไป หรือแนวทางการพูดซึ่งถูกจำเพาะถึงความสามารถในการใช้ภาษา หรือตีความภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ความสามารถเหล่านี้เกี่ยวข้องกับผู้พูด เมื่อไรควรพูด และควรพูดอะไรกับใคร เมื่อไหร่ที่ไหน และลักษณะอย่างไร ซึ่งผู้พูดจะต้องมีความรู้ในด้านองค์ประกอบสำคัญของการพูดสนทนาอย่างน้อย 3 ส่วน คือ การใช้ภาษา (Language Use) คือ ภาษาที่ใช้พูดสนทนา เพื่อใช้สื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายของการสื่อสาร การรับรู้ (Communication of Belief) คือ การติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การพบเพื่อน การพูดโทรศัพท์ การพูดเพื่อจำหน่ายสินค้า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Interaction in Social) คือ การสนทนาโต้ตอบกันภายในกลุ่มสมาชิกของสังคม เพื่อให้การสื่อสารบรรลุจุดประสงค์

นอกจากนี้การที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ในด้านบทบาทการพูดสนทนาในสังคม (Discourse and Society) คือ การศึกษาสถานการณ์ในการติดต่อสื่อสารของคู่สนทนาในบริบทของสังคมนั้น ๆ ในด้านความหมายการติดต่อสื่อสารและการรับรู้ซึ่งบทบาทที่ใช้ในการติดต่อทางข้อความหรือการพูดอาจใช้วัจนภาษาเพื่อสื่อความหมาย ในเรื่องเดียวกันนี้ Paule Drew (1997 : 90) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของการศึกษาด้านบทบาทของภาษาในวงสังคมไว้อยู่ 5 ประการ คือ เพศ (Gender) เชื้อชาติ (Ethnicity) วัฒนธรรม (Culture) การวิเคราะห์การพูดสนทนาทางสังคม (Social Discourse Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างละเอียดในการพูด (Critical Discourse Analysis) ในการสร้างความสัมพันธ์ทางการพูด ผู้พูดจะต้องสามารถคาดการณ์ข้อความจากคู่สนทนาได้ เพื่อให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องนี้ Halliday (1985 : 11) และ Eggins Suzanne (1994 : 52) ได้กล่าวถึง ผู้สนทนาจะต้องมีความรู้ในสถานการณ์ที่กำลังดำเนินกิจกรรมอยู่ (Field) โดยมีจุดมุ่งหมายที่สัมพันธ์กัน หัวข้อในการสนทนา เช่น พูดเรื่องการท่องเที่ยว การพูดทางการค้า บทบาทความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคู่สนทนา (Tenor) อาทิเช่น ผู้ค้าและลูกค้ากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ครูกับนักเรียน และการใช้ภาษาผ่านสื่อต่าง ๆ (Mode) ในการสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในการพูดต่อหน้า การอ่าน การเขียน เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าการสนทนาได้ตอบมีความสำคัญต่อการสื่อสาร ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้เศรษฐกิจ การศึกษา การสื่อสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ถ้าขาดความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารแล้วจะทำให้ประสบปัญหา คือ ความไม่เข้าใจในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารผิดพลาด ล้มเหลว หากสามารถที่จะสื่อสารได้ แต่ไม่เป็นธรรมชาติ ก็อาจทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ทั้งในเรื่องของผู้ส่งสารและผู้รับสารก็เป็นได้ ดังนั้นการศึกษากลวิธีเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาในพื้นที่อำเภอเชียงของ ล้วนแต่ใช้ภาษาในการพูดสนทนาเพื่อติดต่อสื่อสารให้บรรลุจุดประสงค์ในการเจรจาแต่ละครั้ง และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวตามแนวชายแดนและเป็นการส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศ จังหวัด และอำเภอ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษากลวิธีในการเลือกใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ ได้นำไปใช้ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งได้นำความรู้ไปพัฒนาองค์ประกอบในการเลือกใช้ภาษาสื่อสารของนักท่องเที่ยวกับผู้ให้บริการในพื้นที่อำเภอเชียงของ ตลอดจนนักเรียน นักศึกษา และผู้ที่สนใจได้อีกทางหนึ่ง สามารถนำความรู้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ที่จะได้รับประกอบไปด้วย

1. ได้รูปแบบกลวิธีในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยใช้ความรู้ในด้านภาษาและวัฒนธรรม
2. เป็นแนวทางการพัฒนาและการทำหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการ

ในพื้นที่อำเภอเชียงของ นักเรียน นักศึกษา เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และผู้สนใจนำไป
ปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตดังนี้

1. เนื้อหาหรือประเด็นที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ เนื้อหาที่ศึกษา ได้แก่ กลวิธีในการใช้ภาษาสื่อสารของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ เกี่ยวกับการใช้ภาษาเชิงสังคม
ความสัมพันธ์ของข้อมูลและกลวิธีในการสื่อสาร

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวอำเภอ
เชียงของ จังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในระหว่าง
เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2550

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. กลวิธีสื่อสาร หมายถึง การใช้เทคนิคและวิธีสนทนาเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจ
ตรงกัน โดยการใช้กลวิธีภาษาอังกฤษสื่อสาร เพื่อไม่ให้เกิดการสนทนานั้น หยุคชะงัก ประสบผลสำเร็จ
และบรรลุจุดประสงค์ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยว
ในเขตอำเภอเชียงของ และใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในการสื่อสารเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลเดินทาง
ผ่านแดนไทย - ลาว ที่อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม
พ.ศ. 2550

3. เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ที่ปฏิบัติ
หน้าที่อยู่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ ในเดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550 ที่ใช้
อังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ให้บริการในพื้นที่อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวทางในการดำเนินงานวิจัย โดยจำแนกหัวข้อต่อไปนี้

1. ภาษาเพื่อการสื่อสาร
 - 1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2 ความสำคัญของการพูดสื่อสาร
 - 1.3 การติดต่อสื่อสาร
 - 1.4 ประเภทของการสื่อสาร
 - 1.5 องค์ประกอบของการพูดสื่อสาร
 - 1.6 กระบวนการติดต่อสื่อสาร
 - 1.7 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร
2. ภาษาศาสตร์เชิงสังคม
 - 2.1 ความหมายและลักษณะของภาษาศาสตร์เชิงสังคม
 - 2.2 ความสำคัญและหลักการสำคัญของภาษาศาสตร์เชิงสังคม
 - 2.3 การมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคม
 - 2.4 ความหมายของวัฒนธรรม
 - 2.5 การสื่อสารต่างวัฒนธรรม
 - 2.6 ผลของวัฒนธรรมข้ามชาติต่อการติดต่อสื่อสาร
 - 2.7 การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม
 - 2.8 การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม
3. กลวิธีในการสื่อสาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ภาษาเพื่อการสื่อสาร Communication หมายถึง การใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อทำความเข้าใจ แลกเปลี่ยน นำเสนอข้อมูล ข่าวสาร แสดงความคิดเห็น เจตคติ อารมณ์ และความรู้สึกให้อีกฝ่าย ได้รับทราบและเข้าใจ เนื้อหาในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมีรายละเอียดแยกกล่าวตามลำดับดังนี้

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

คำว่า การสื่อสาร ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า Communication หรือ การสื่อสาร ไว้ในแง่มุมที่แตกต่างกันมากมาย เช่น

Shanon and Weaver (2005 : 14) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นวิธีการทั้งหมดที่ทำให้จิตใจของบุคคลหนึ่งกระทบถึงจิตใจของอีกคนหนึ่ง ซึ่งนอกจากการพูดและการเขียนแล้วยังรวมถึง คนตรี ศิลปะ รูปภาพ โรงละคร ระบบและบรรดาพฤติกรรมทั้งหมดของคนเรา ในบางครั้งอาจหมายถึง เครื่องกลไกอันหนึ่ง เช่น เครื่องเรดาร์ที่ทำหน้าที่คอยบอกตำแหน่งเครื่องบิน ซึ่งสามารถติดต่อกับ เครื่องเรดาร์อีกเครื่องหนึ่ง บนหอบังคับการที่สนามบิน โดยเป็นการพิจารณาว่า การสื่อสาร เป็นการส่งผ่าน

สวานิต ยมาภัย (2541 : 18) การสื่อสารหมายถึง การนำเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น หรือความรู้สึก โดยอาศัยเครื่องนำไปโดยวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงจุดหมายปลายทาง ที่ต้องการจนทำให้เกิดการกำหนดความหมายแห่งเรื่องราวนั้นร่วมกันได้

จันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 7) ได้สรุปการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมทุกอย่างที่มนุษย์ติดต่อหรือก่อให้เกิดความหมายนั้นเป็นการสื่อสารได้ทั้งสิ้น การสื่อสารของมนุษย์ เป็นกลุ่มกระบวนการที่ลึกซึ้งและแยบยลมีองค์ประกอบปลีกย่อยต่าง ๆ มากมาย เช่น สัญญาณต่าง ๆ รหัส ความหมาย และวิธีการที่หลากหลาย

จากการที่บุคคลต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของคำว่า การสื่อสารนั้นจะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่ความหมายเหล่านี้มีอยู่ร่วมกัน คือ การสื่อสารของมนุษย์ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) กล่าวคือ ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวพันกันจึงสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอด ข้อมูล (Message) อันได้แก่ ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ หรือเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการเกี่ยวข้องกันจากจากบุคคลไปสู่มบุคคล หรือจากบุคคลไปสู่กลุ่มคน หรือจากกลุ่มไปสู่กลุ่ม ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจ หรือมุ่งให้ความรู้ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ประสงค์ โดยผ่านสื่อ (Channel)

ความสำคัญของการพูดสื่อสาร

จินทิมา เจียวแก้ว (2546 : 7-10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสาร โดยสรุปแล้วมี

2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในระดับจุลภาคมี 6 ประเภท คือ

1.1 ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน เช่น การพูดคุยกับเพื่อนรอบข้าง การอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุ เป็นต้น

1.2 ความสำคัญต่อความเป็นสังคม เพราะภาษาทำให้คนติดต่อสื่อสารกันและทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันเป็นสังคม และเป็นเครื่องมือที่ช่วยประสานคนในสังคมให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

1.3 ความสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลให้ประสานพลังในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

1.4 ความสำคัญต่อการแสวงหาความรู้ ช่วยให้มนุษย์สามารถสังสมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนและสังคม

1.5 ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับตัวเอง คือ ภาษาแสดงตัวตน ทำให้รู้ว่าตนเองเป็นคนอย่างไรและสามารถปรับตัวเองให้พัฒนาขึ้นได้อย่างไร

1.6 ให้ความบันเทิงกับบุคคล ช่วยให้มนุษย์ได้ผ่อนคลายจากการทำงาน

1.7 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล ในฐานะเป็นสื่อระหว่างแพทย์พยาบาล ผู้ป่วย และญาติของผู้ป่วย

1.8 เป็นประ โยชน์ต่อการทำจิตบำบัด (Psychotherapy) โดยการสื่อสารผ่านสื่อลักษณะต่าง ๆ เช่น การใช้ดนตรีบำบัด (Music Therapy) เป็นต้น

2. ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ในระดับมหภาค ได้แก่

2.1 ความสำคัญต่อการปกครองและการเมืองในฐานะเป็นเครื่องมือของรัฐบาล เช่น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าใจหรือใช้สำรวจความต้องการของประชาชน เป็นต้น

2.2 ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การดำเนินนโยบายระหว่างประเทศ เป็นต้น

2.3 ความสำคัญต่อการเสริมสร้างประชาธิปไตย

2.4 ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่ประชาชนจนสามารถพัฒนาและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.5 ความสำคัญต่อการถ่ายทอดวัฒนธรรม

2.6 ความสำคัญต่อการศึกษาในฐานะเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการให้การศึกษาแก่คน

ในสังคม

2.7 ความสำคัญต่อธุรกิจและอุตสาหกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลสินค้า เป็นต้น

2.8 ความสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร เช่น กลยุทธ์การบริหารงานของผู้บริหาร เป็นกล่าวโดยสรุปว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารได้ ดังนี้คือการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับวิถีชีวิตมนุษย์ในทุกกิจกรรมของการดำเนินชีวิตทั้งในจุลภาคและระดับมหภาค ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตและการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ

การติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสารที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด และข้อเท็จจริงจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยมีสื่อเป็นตัวกลางเพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลตามที่ผู้ส่งสารคาดหวัง ซึ่งมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่งทั้งโดยทางตรงและโดยอ้อม

ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้หลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์ และวัตถุประสงค์ที่ต้องการเสนอ ศศิธร รัชฎลักษณานันท์ (2542 : 12) และ Cook (1994 : 23) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารไว้ดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่บุคคลเดียวทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การคิดอยู่คนเดียว การพูดกับตัวเอง การร้องเพลงคนเดียว การฝึกพูดคนเดียวอยู่หน้ากระจก การเขียนรายงานแล้วอ่านบทบทพทพตนเอง เป็นต้น

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ส่วนจะเป็นเท่าใดนั้น ไม่อาจกำหนดตายตัวได้ แต่มีข้อสังเกตให้ทุกคนในการเผชิญหน้าการสนทนา ได้ยินเสียงพูดที่เป็นเสียงพูดตามปกติได้อย่างชัดเจน ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายจะผลัดกันเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร การสื่อสารประเภทนี้จึงจัดเป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มย่อย คนในกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง ตัวอย่าง เช่น การสนทนาบนโต๊ะอาหาร การพูดโทรศัพท์ การเขียนจดหมายโต้ตอบกัน การสอนหนังสือในกลุ่มย่อย และการประชุมกลุ่มย่อย (4-5 คน) เป็นต้น

1.3 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Group Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งไม่อาจมองเห็นได้อย่างทั่วถึง ฉะนั้นสมาชิกในกลุ่มจึงไม่อาจทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับสาร

และผู้ส่งสารได้กันทุกคน โอกาสที่สมาชิกจะขออนุญาตสื่อสาร แบบตัวต่อตัวก็ทำได้ยาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีระเบียบวินัยเข้ามาเกี่ยวข้องและจำนวนมาก สมาชิกก็มากเกินไปที่จะทำเช่นนั้นได้ เช่น การประชุมในห้องประชุม การสอนหนังสือในห้องเรียนการปัจฉิมนิเทศน์นักศึกษา การกล่าวต้อนรับคณะผู้มาเยือนการกล่าวอวยพรในงานมงคลสมรสการกล่าวคำปราศรัย และการหาเสียงเลือกตั้งในโอกาสต่างๆ เป็นต้น

1.4 การสื่อสารองค์การ (Organizational Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับบุคคล หรือระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน หรือระหว่างสมาชิกองค์การหนึ่งกับสมาชิกองค์การหนึ่ง แต่ทั้งนี้เนื้อหาของ การสื่อสารตลอดจนวัตถุประสงค์ ในการสื่อสาร จะต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภารกิจ และงานขององค์การ เท่านั้น ไม่ใช่เป็นเรื่องส่วนตัว เพราะออกหนังสือราชการทุกประเภทของหน่วยงานราชการ การสื่อสารในบริษัท การสื่อสาร ในโรงงาน เป็นต้น

2. จำแนกตามลักษณะการใช้ภาษา

2.1 การสื่อสารที่ใช้ภาษาที่เป็นถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงวจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ได้อยู่ในรูปของภาษาพูดหรือภาษาเขียน เช่น การบรรยาย การเขียนแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ การเขียนหนังสือ เป็นต้น

2.2 การสื่อสารที่ใช้ภาษาที่ไม่เป็นถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงอวัจนภาษา (Non Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ได้อยู่ในรูปของภาษาพูด หรือภาษาเขียนลักษณะที่จัดเป็นอวัจนภาษา ได้แก่

2.2.1 อากา (Kinetics) ได้แก่ ภาษาที่ แสดงออกด้วยการเคลื่อนไหวทางร่างกาย เช่น การยกคิ้ว การโบกมือ การพยักหน้า การขม้ม การแสดงความเคารพ เช่น การไหว้ หรืออาการ โต้่งค้ำนัย

2.2.2 กาลภาษา (Chonemies) ได้แก่ การใช้เวลาหรือช่วงเวลาเพื่อสื่อความหมาย เช่น การตรงต่อเวลา การผัดผ่อน การเลือกเวลา การผัดผ่อน การเลือกเวลาในการบอกความในใจ ของคู่หนุ่มสาว การเลือกเวลาที่เหมาะสมยอมทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น

2.2.3 เทศภาษา (Proxies) ได้แก่ การใช้สถานที่เป็นตัวแสดงเจตนาในการสื่อสาร ซึ่งหมายถึง ลักษณะของสถานที่ เช่น การเลือกห้องที่มีทัศนคติบดบังยอมแสดงให้เห็นว่าการสื่อสาร ครั้งนั้นน่าที่จะเป็นความลับ และหมายถึงช่วงระยะห่างของสถานที่ ที่บุคคลกำลังสื่อสารกัน เช่น การนั่งชิดกันของคนสองคน ย่อมแสดงให้เห็นว่ามีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษกว่าคนอื่น เป็นต้น

2.2.4 สัมผัสภาษา (Hatpins) ได้แก่ การใช้การสัมผัสเพื่อสื่อความหมาย เช่น การจับมือ การโอบกอด การปลักไส เป็นต้น

2.2.5 เนตรภาษา (Oculists) เป็นการสื่อสาร หรือสื่อความหมายโดยใช้สายตา เช่น การจ้องตา การชำเลื่อง การค้อน การถลึงตา การหลับ เป็นต้น

2.2.6 วัตถุภาษา (Object) การเลือกใช้วัสดุ หรือ วัตถุ เป็นสัญลักษณ์ในการสื่อความหมาย เช่น การมอบดอกกุหลาบในวันวาเลนไทน์ การส่ง ส.ค.ส. ในวันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

2.2.7 ปริภาษา (Vocal หรือ Paralanguage) หมายถึง สิ่งที่แนบติดมากับภาษาพูด และภาษาเขียน สิ่งที่แนบติดกันมากับภาษาพูด ได้แก่ เสียงสูง ต่ำ แหลม ความเร็ว ความช้า ความชัดเจนในการออกเสียง เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่แนบติดมานี้จะทำให้ผู้รับสารทราบเจตนา หรือ ลักษณะของผู้ส่งสารเป็นอย่างดี เช่น เสียงพูดที่แข็งกระด้างและดั่ง ย่อมบอกได้ว่าผู้พูดกำลังโกรธหรือไม่พอใจ เป็นต้น สิ่งที่แนบติดมากับภาษาเขียน เช่น ลายมือการใช้ขนาดตัวหนังสือ การเว้นวรรคตอน การย่อหน้า เป็นต้น

3. จำแนกโดยถือเกณฑ์การเผชิญหน้า ยึดเอาตำแหน่งที่อยู่ของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เป็นหลักพิจารณา สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) หมายถึง การสื่อสารทางตรง (Direct Communication) เป็นการสื่อสารทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นหน้ากันได้ สามารถโต้ตอบซักถาม และสังเกตกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลา ที่ทำการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การสนทนากัน การประชุมสัมมนา การสัมภาษณ์แบบเฉพาะหน้า และการเรียนการสอนในชั้นเรียน เป็นต้น

3.2 การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (Interposed Communication) หมายถึง การสื่อสารทางอ้อม (Indirect Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่ต่างกัน ทั้ง สถานที่ และเวลา กล่าวคือ ทั้ง 2 ฝ่ายอยู่ห่างไกลกันไม่สามารถซักถาม หรือโต้ตอบกันในทันทีทันใด และไม่สามารถสังเกตเห็นกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ โดยปกติการสื่อสารประเภทนี้จะต้องอาศัยสื่อกลางเข้ามาช่วย เช่น หนังสือพิมพ์ เอกสาร วิทยุ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ จดหมายโทรเลข โทรสาร เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม การสื่อสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ดังกล่าวนี้บางชนิดผู้รับสารอาจมีโอกาสเผชิญหน้า และเป็นกริยาท่าทางของผู้ส่งสาร ได้บ้างเช่นกรณีส่งผ่านสื่อ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. จำแนกโดยถือหลักเกณฑ์ความสามารถในการโต้ตอบกัน จำแนกตามเกณฑ์นี้จะคล้ายกับเกณฑ์ข้อที่ 3 แต่อาจจะแตกต่างกันในรายละเอียดเล็กน้อย การจำแนกตามกฎเกณฑ์นี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ

4.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีโอกาสตอบโต้กันในพื้นที่ที่สื่อสารซึ่งจะเห็นว่าเหมือนกับการสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า ตามเกณฑ์ข้อ 3.2 แต่การสื่อสารประเภทนี้จะละเอียดกว่าตรงที่ว่าแม้บางครั้ง 2 ฝ่ายอาจเห็นหน้ากันได้ สังเกตกริยาท่าทางกันได้ แต่ผู้ส่งสารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้พูด หรือซักถาม หรือโต้ตอบเลย เช่น กรณีที่คุณพ่อกำลังอบรมสั่งสอนลูกชายที่กลับบ้านดึกแล้ว ไม่เปิดโอกาสให้ลูกชายได้อธิบายเหตุผล หรือกรณีอาจารย์บรรยายในห้องเรียนไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเลย เช่นนี้ ก็ข้อมจัดว่าเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ฉะนั้นการสื่อสารที่ผ่านสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ วิทยุทัศน์ โทรเลข โทรสาร ภาพยนตร์ เหล่านี้ก็จัดเป็นการสื่อสารทางเดียวทั้งสิ้น

4.2 การสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบ หรือร่วมแสดงความคิดเห็นได้ในขณะทำการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การพูดทางโทรศัพท์แม้จะไม่เห็นหน้า แต่ทั้งสองฝ่ายก็สามารถโต้ตอบกันได้ทันที หรือการเรียนการสอนที่อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็น ตัวอย่างการสื่อสารประเภทนี้ที่เราใช้กันมากที่สุด คือการพูดคุย หรือการสนทนากัน

5. จำแนกโดยถือเกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร สามารถจำแนกได้ดังนี้ คือ

5.1 การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นคนละเชื้อชาติ คนละภาษาซึ่งแน่นอนทั้ง 2 ฝ่าย ข้อมแตกต่างกันในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ค่านิยม ความนิยม ความเป็นอยู่ ความคิด ประเพณีต่างๆ ดังนั้น การสื่อสารประเภทนี้จะมี ความยุ่งยากกว่าการสื่อสารในรูปแบบอื่น เพราะต้องใช้ล่าม ใช้ความประณีต ไม่เช่นนั้นการสื่อสารอาจล้มเหลวได้ง่าย

5.2 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) การสื่อสารประเภทนี้ มุ่งเน้น เฉพาะวัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างผู้ส่งสาร กับผู้รับสารเท่านั้น ทั้ง 2 ฝ่าย อาจเป็นคนเชื้อชาติเดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน แต่ต่างวัฒนธรรม เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยในภาคต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาถิ่น แตกต่างกัน

5.3 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) การสื่อสารประเภทนี้ มุ่งเน้นการสื่อสารในระดับชาติ ซึ่งมีลักษณะที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของประชาชนในชาติ ดังนั้นการสื่อสารประเภทนี้จึงแตกต่างกับ ข้อ 5.1 ซึ่งมุ่งเน้นเฉพาะบุคคล หรือระหว่างบุคคล

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทของการสื่อสาร สามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การใช้กลวิธีทางการสื่อสารแต่ละประเภทในการนำเสนอของผู้ส่งสาร

ซึ่งการส่งสาร ไปถึงผู้รับสารในแต่ละครั้งนั้น ขึ้นอยู่กับสังคม สภาพแวดล้อม สถานการณ์ และ ความสัมพันธ์ของผู้ส่งสาร

องค์ประกอบของการพูดสื่อสาร

Van (1998 : 258) กล่าวถึงองค์ประกอบของการพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสำเร็จของการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้ส่งสารนั้น ไปยังบุคคลอื่น ด้วยวิธีการใด วิธีหนึ่ง หรืออาจหลายวิธี เช่น การพูด การทำท่าทาง การใช้สัญญาณ การใช้รหัสลับ การใช้เครื่องหมาย เป็นต้น ผู้ส่งสาร ถือเป็นองค์ประกอบแรกที่เป็นบุคคลเพียงคนเดียว หรืออาจเป็นกลุ่มบุคคล หน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กร ที่มีบทบาทสำคัญ ดังกล่าว

2. สาร หมายถึง เรื่องราวที่อาจเห็นในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึกหรืออารมณ์ ที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไป ให้ผู้อื่นรับรู้ และเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ไม่ว่าจะเป็น การตอบสนองในทางบวกหรือทางลบ สิ่งเหล่านี้จัดเป็นสารได้ทั้งสิ้น โดยปกติแล้วสารจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 รหัสของการสื่อสาร ได้แก่ สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือภาษา ที่มนุษย์ใช้แสดงออกแทนความคิด อารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ รหัสจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

2.1.1 รหัสของสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ กิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ เครื่องหมาย และสัญญาณต่างๆ

2.1.2 รหัสของสารที่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ ภาษาพูดและเขียน

2.2 เนื้อหาของสาร หมายถึง มวลความคิด และประสบการณ์ที่ผู้ส่งสาร ต้องการถ่ายทอดออกไป เพื่อให้เกิดการรับรู้และตอบโต้กัน ตัวเนื้อหาของสารจะแฝงไปด้วยรหัสของสาร ฉะนั้นเมื่อผู้รับสารสามารถถอดรหัสนั้นได้ นั่นก็แสดงว่า เข้าใจเนื้อหาของสารนั้นแล้ว ดังนั้นผู้รับสารจึงจำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้สาร และการรับสารให้มาก เพื่อจะมีความสามารถในการแยกเนื้อหาของสารว่า ส่วนใดเป็นข้อเท็จจริง ส่วนใดเป็นข้อคิดเห็นของผู้ส่งสาร

2.3 การจัดสาร ได้แก่ การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นระบบ ด้วยการเลือกใช้รหัสสารให้มีความเหมาะสม เช่น การใช้กิริยาท่าทางประกอบ การจัดเรียงลำดับ ความ การอธิบาย การยกตัวอย่างประกอบ การใช้ภาพประกอบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

3. สื่อหรือช่องทาง พาหนะที่ทำให้สารเดินทางไปสู่ผู้รับสารกล่าวถึง ช่องทางในการสื่อสาร หมายถึง วิธีการแปลงสาร และพาหนะในการนำสาร หรือช่องทางในการสื่อสารนั้น จะต้องครอบคลุมถึงกลไกการรับสาร จากคำอธิบายดังกล่าว ทำให้ทราบว่าสื่อหรือช่องทางของการสื่อสารนั้น

หมายถึง กระบวนการที่ผู้ส่งสารได้นำสารที่ตนเองจะสื่อออกไป โดยการแปลงเป็นสัญญาณ ก่อนส่งสัญญาณนั้นผ่านพาหะ นำสาร ได้แก่ อากาศ คลื่นแสง เพื่อให้ผู้รับสารแปลสัญญาณนั้น เพื่อให้ตนเองเกิดความเข้าใจในสารนั้น ๆ

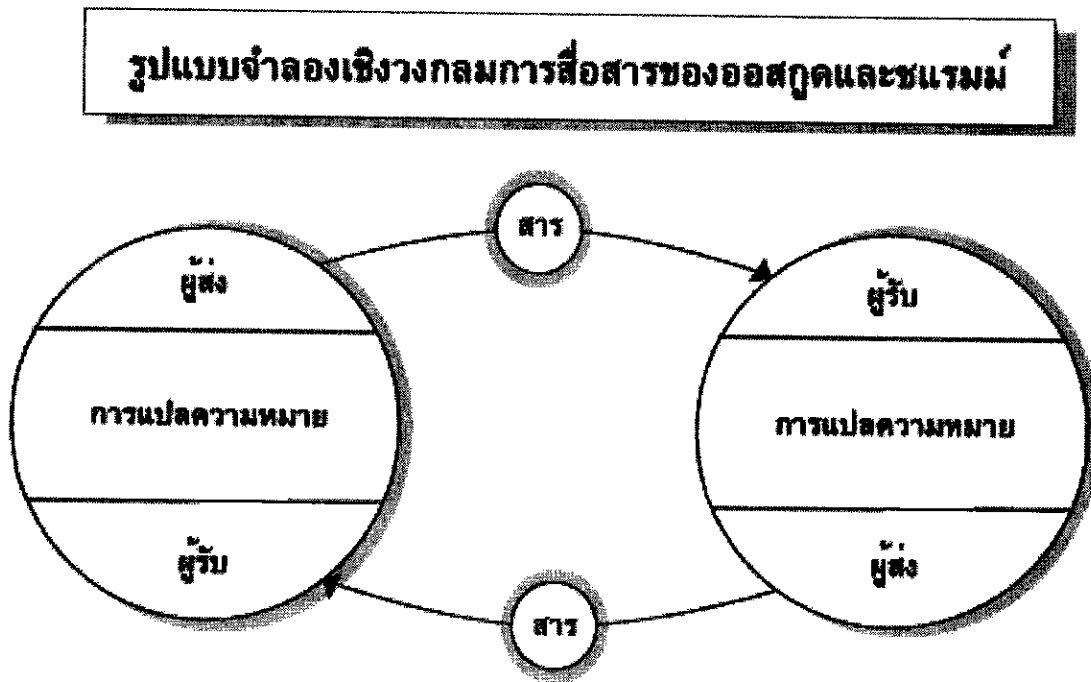
4. ผู้รับสาร หมายถึง จุดหมายปลายทาง ที่แหล่งสารจะส่งถึง ผู้รับสารอาจเป็นบุคคล เพียงบุคคลเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ ซึ่งหากว่าผู้รับสารแสดงพฤติกรรมได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ที่ผู้ส่งสารกำหนดไว้นั้น แสดงว่าผู้ส่งสารเข้าใจความหมายของสารที่ส่งผ่านถึงคน ฉะนั้นบทบาท ขั้นพื้นฐานของผู้รับสารจึงมีอยู่ 2 ประเภท คือ การแปลความหมายของสารเพื่อกำหนดการรับรู้ หรือทำความเข้าใจกับปฏิกริยา ตอบสนอง หรือส่งสารป้อนกลับ รวมถึงการส่งสารไปยังผู้รับสาร คนอื่น ๆ ตามที่ผู้ส่งสารกำหนด

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ เพราะการสื่อสารมีลักษณะการเปลี่ยนแปลงจาก จุดหนึ่ง ไปยังจุดหนึ่ง ดำเนินต่อไปตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่ง ไม่มีจุดเริ่มต้น ไม่มีจุดสิ้นสุด เพราะ มนุษย์สื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา และ กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรม กระบวนการสื่อสารไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยตัวเอง แต่จะเกี่ยวพัน กับระบบการรับรู้ การเรียนรู้ การคิด การจำ ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อของบุคคล ซึ่งทำให้ พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ มีลักษณะยุ่งยากซับซ้อนแตกต่างกัน ตามความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความเชื่อและการดำรงชีวิตของคน ในแต่ละสังคม (กระบวนการติดต่อสื่อสาร. <http://www.vinet.co.th/ceomba2.2550>)

กระบวนการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เวลา ระยะทาง สถานที่ สภาพอากาศ และปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่อาจจะส่งเสริมสนับสนุน หรือ ขัดขวางพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลได้ การที่เราจะเข้าใจถึงกระบวนการสื่อสาร ต้องศึกษา แบบจำลองการสื่อสาร ซึ่งนักวิชาการได้เสนอไว้หลายท่านในหลายรูปแบบต่าง ๆ กัน แบบจำลอง กระบวนการ สื่อสาร มีประโยชน์เพื่อแสดงให้เห็นส่วนประกอบสำคัญของโครงสร้าง รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ทำให้เห็นภาพรวมทั้งหมด

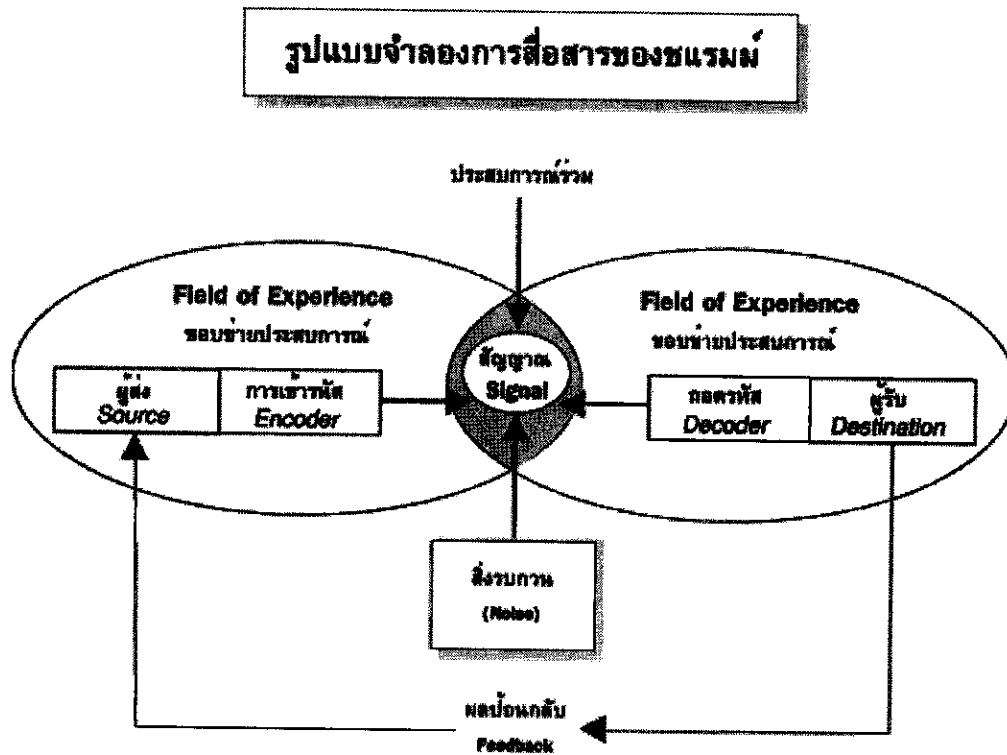
ภาพที่ 1 รูปแบบจำลองเชิงวงกลมของออสกู๊ดและชเรมม์



ที่มา : (กิดานันท์ มลิทอง. 2543 : 38)

ปี 1954 Wilber Schramm และ C.E. Osgood ได้สร้าง Model รูปแบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสาร เป็นรูปแบบของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

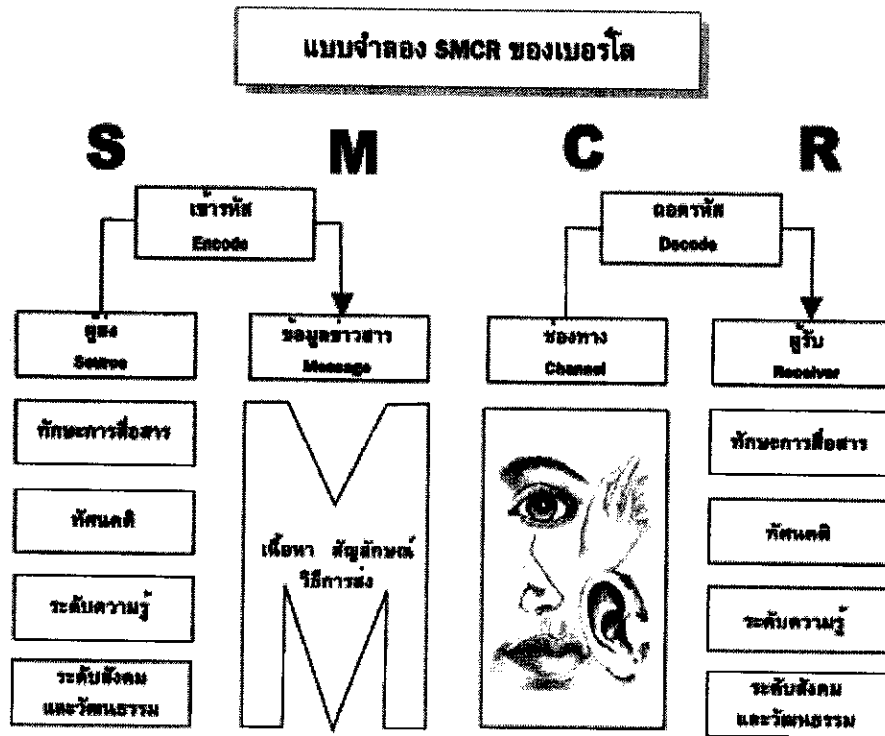
ภาพที่ 2 รูปแบบจำลองเชิงวงกลมขรรมม์



ที่มา : (กิดานันท์ มลิทอง. 2543 : 39)

ปี 1954 Wilber Schramm กล่าวถึงพื้นฐานประสบการณ์ร่วม (Field of Experience) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารว่าจะต้องมีประสบการณ์ร่วมกันเพื่อสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน

ภาพที่ 3 รูปแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล

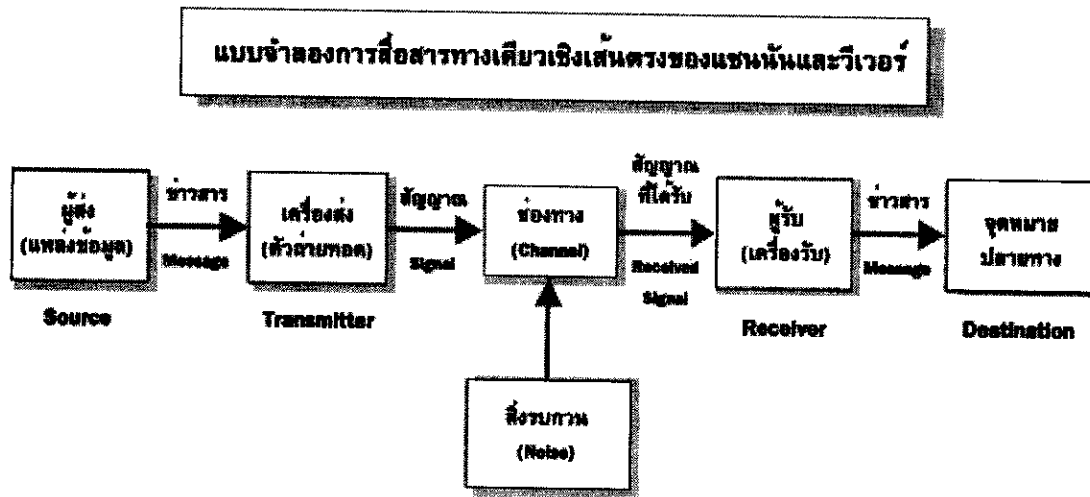


ที่มา : (กิดานันท์ มลิทอง. 2543 : 40)

ปี 1960 แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล (Berlo) ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสาร ได้มีความรู้ที่ดีในข้อมูลที่จะส่งสามารถปรับระดับให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้รับ
2. ข่าวสาร (Message) คือเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่ง
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ให้ผู้รับได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5
4. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้ที่มีความสามารถในการถอดรหัส (Decode) สารที่รับมาได้อย่างถูกต้องแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล จะให้ความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม สังคม ซึ่งผู้รับและผู้ส่งต้องมีตรงกันเสมอ

ภาพที่ 4 แบบจำลอง การสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนนอนและวีเวอร์



ที่มา : (กิดานันท์ มลิทอง. 2543 : 41)

ตามแบบจำลองของแชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver) จะมองถึงองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารเช่นเดียวกับเบอร์โลแล้ว ยังให้ความสำคัญกับ "สิ่งรบกวน" (Noise) ด้วย เพราะในการสื่อสารหากสิ่งรบกวนเกิดขึ้นก็จะหมายถึงการเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร เช่น หากอาจารย์ใช้ภาพเป็นสื่อการสอนแต่ภาพนั้นไม่ชัดเจนหรือเล็กเกินไปก็จะทำให้ผู้เรียนเห็นไม่ชัดเจนทำให้เกิดการไม่เข้าใจ

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

ในด้านปัญหา และอุปสรรคทางการสื่อสารนั้น Columbia (1997 : 20) และ Swain & Canale (1996 : 8) ได้กล่าวถึงปัญหาการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ปัญหาความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยพื้นฐาน 4 ประการดังเหตุการณ์เกิดขึ้นกับ Tuen A Van Dijk (1997 : 1) กล่าวว่า การพูดการสนทนานั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์ทางวาจาที่เกิดขึ้นฉับพลันที่ผู้พูดมีความคิดที่จะตอบได้คู่สนทนาน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ การเขียน Blum (1998 : 39) ดังนั้น สิ่งที่จะอาจเกิดขึ้นได้ คือ การสื่อสาร ความหมายของคู่สนทนาจะทำให้การสนทนาไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตลอดจนอาจก่อให้เกิดผู้ฟังเข้าใจความหมายของสิ่งที่พูด หรือเข้าใจความหมายไปในทางที่ผิด หรือแม้กระทั่งการใช้เวลาในการคิดในการพูดได้ยาวนานเกินไปจนทำให้การสื่อสารนั้นหยุดชะงักในเรื่องเดียวกันนี้ ในด้านปัญหา และอุปสรรคทางการสื่อสารนั้น Columbia (1997 : 20) และ Swain & Canale (1996 : 8) ได้กล่าวถึงปัญหาการสื่อสารไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบใดก็ตามย่อมส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการสื่อสาร ในครั้งนั้น ๆ ได้ทั้งสิ้น ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารขาดคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อในเรื่อง ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องสื่อไม่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับสารเป็นอย่างยิ่ง อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความไม่แน่ใจ และสำหรับผู้ไม่เคยรับรู้มาก่อน ก็ย่อมได้รับข้อมูลที่ผิด ๆ นั้นไปโดยไม่รู้ตัว ผู้ส่งสารขาดรูปแบบในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดีหรือที่เหมาะสม ย่อมกระตุ้นและปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจกระตือรือร้น รับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น บุคลิกภาพของผู้ส่งสารดี เช่น แต่งกายดี น้ำเสียงดี น่าฟัง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สิ่งเหล่านี้ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น ทักษะคดีของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่อผู้รับสาร ต่อสภาพแวดล้อม ตลอดจน ต่อสารที่จะสื่อในครั้งนั้นๆ ย่อมทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดี แม้แต่เพียงอย่างเดียวหนึ่งเพียงอย่างเดียวอาจทำให้การสื่อสารครั้งนั้นขาดความราบรื่นได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร หมายถึง สารที่อยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือหลายลักษณะ เช่น สารยาวเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อนหรือสารมีความสลับซับซ้อน มีข้อมูลหรืออ้างอิงที่ยุ่งยาก สารขาดการจัดลำดับที่ดี การที่ผู้ส่งสารไม่จัดลำดับสารให้เหมาะสมเอาไว้ก่อน ย่อมทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจขึ้นได้ สารที่ขัดต่อค่านิยม ความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือของผู้ส่งสาร ย่อมเป็นปัญหา และอุปสรรคของการสื่อสารได้ หากผู้ส่งสารไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือยอมทำให้การพูดครั้งนั้นเป็นไปด้วยความจืดจืด ไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อช่องทางการเลือกสื่อหรือช่องทางที่ไม่เหมาะสม ย่อมส่งผลต่อการสื่อสารได้เช่นกัน การเขียนป้ายโฆษณาสินค้า ไม่น่าสนใจ หรือเขียนตัวหนังสือแน่นมากเกินไป ทำให้ไม่เป็นที่สนใจของลูกค้านั้นได้ หรือผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อสอนวิธีการเล่นบาสเกตบอล เช่นนี้ย่อมยากที่จะให้ผู้รับสารเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้

4. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร หมายถึง การที่ผู้รับสารมีลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายประการ เช่น ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานในการรับสาร เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อนเลย หรือผู้รับสารมีภูมิความรู้ หรือระดับความรู้ต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารทั้งสิ้น ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร ต่อสาร ตลอดจนต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการสื่อสารครั้งนั้น เหล่านี้ย่อมทำให้ความสนใจลดน้อยลง หรืออาจถึงกับไม่สนใจเลย ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป โดยคาดหวังไว้จะได้รับฟังจาก

นักพูดที่คนชื่นชอบ หรือนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาเข้าจริง ๆ กลับเป็นบุคคลอื่น หรือความคาดหวังเกี่ยวกับตัวเนื้อหาของสาร เช่น คาดหวังไว้ว่าจะได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน มีข้อมูลที่แปลกใหม่ ลุ่มลึกกว่าที่ตนเองเคยรับรู้มาก่อน แต่เมื่อฟังแล้วกลับมิได้เป็นเช่นนั้น เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม แนวทางในการแก้ไขปัญหเหล่านี้ คือ การเพิ่มขีดความสามารถให้กับผู้สื่อสารเพราะการเพิ่มความรู้ในการใช้กลวิธีในการสื่อสาร

ในการสื่อสารนั้น ไม่ใช่ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสนทนาทุกครั้งไป บางครั้ง การสื่อสารอาจเผชิญกับความล้มเหลว ซึ่ง Columbia (1997 : 20) กล่าวถึงปัญหา และอุปสรรค ในการสื่อสารว่าสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร จะโดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ตาม โดยปกติแล้วจะเกิดองค์ประกอบพื้นฐาน ซึ่งไม่ว่าจะเกิดจากองค์ประกอบใดก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ได้ทั้งสิ้น ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารขาดคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อ ไม่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวนี้ จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับสารเป็นอย่างยิ่ง เช่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดเกิดความไม่แน่ใจ และสำหรับผู้ที่ไม่เคยรับรู้มาก่อนก็ย่อมได้รับข้อมูลที่ผิด ๆ นั้น ไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการถ่ายทอด หรือการนำเสนอที่ดี กลวิธีนี้ย่อมกระตุ้นและปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ มีความกระตือรือร้น และรับสารได้ถูกต้องรวดเร็ว

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย พูดเสียงน่าฟัง ไบรอน้ำอิมเข้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สิ่งเหล่านี้ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะจิตของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีบุคลิกภาพที่ดีต่อตนเอง ต่อผู้รับสาร ต่อสภาพแวดล้อม ตลอดจนต่อสารที่จะสื่อในครั้งนั้น ๆ ย่อมทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดี แม้แต่เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น เกิดความรู้สึกละอายใจในผู้รับสาร สาเหตุเหล่านี้ก็ย่อมจะทำให้การสื่อสารครั้งนั้นไม่ราบรื่นได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร หมายถึง สารที่อยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือหลายลักษณะต่อไปนี้

2.1 สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความซับซ้อน มีข้อมูล หรือแหล่งอ้างอิงยุ่งยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี การที่ผู้ส่งสารไม่ได้จัดลำดับสารให้เหมาะสมเอาไว้ก่อน ย่อมทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจได้

2.3 สารที่ขัดกับค่านิยม หรือความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือของผู้ส่งสารเอง ก็ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารได้เช่นกัน เช่น การกำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อ ย่อมทำให้การพูดในครั้งนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ หรือบรรลुวัตถุประสงค์

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทาง การเลือกสื่อ หรือช่องทางที่ไม่เหมาะสม ย่อมส่งผลต่อการสื่อสารได้เช่นกัน การเขียนป้ายโฆษณาสินค้าไม่น่าสนใจ หรือเขียนตัวหนังสือแน่นมากเกินไป ทำให้ไม่เป็นที่น่าสนใจของลูกค้านัก หรือผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง เพื่อแสดง วิธีการเล่นบาสเกตบอล เช่นนี้ก็ย่อมยากที่จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้

4. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับสารมีคุณลักษณะในข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อต่อไปนี้

4.1 ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร เช่น ไม่เคยได้ยิน ได้ฟังสารมาก่อนเลย หรือผู้รับสารมีภูมิรู้ หรือระดับความรู้ต่ำเกินไป เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารทั้งสิ้น

4.2 ผู้รับสาร ที่มีทัศนคติไม่ดีต่อผู้รับสารตลอดจนต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการสื่อสารครั้งนั้น เหล่านี้ย่อมทำให้ความสนใจลดน้อยลง หรืออาจถึงกับไม่สนใจเลย เป็นต้น

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป หมายถึง การตั้งความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ส่งสาร เช่น คาดหวังจะได้รับฟังจากนักพูดที่ตนชื่นชอบ หรือนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาเข้าจริงๆ กลับเป็นบุคคลอื่น หรือความคาดหวังเกี่ยวกับตัวเนื้อหา ตามปกติ การที่ผู้พูดใช้การพูดสนทนาเพียงอย่างเดียวมักไม่ประสบผลสำเร็จ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้พูด Tarone (1997 : 36 - 50) ได้สนับสนุนแนวความคิดดังกล่าวไว้ว่า ผู้ส่งสารใช้การพูดสนทนาเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้ส่งสารจำเป็นต้องใช้กลวิธีการสื่อสารทางการสนทนา เพื่อชดเชยการขาดความรู้ด้านภาษาของตนเอง และช่วยก่อให้เกิดความมั่นใจในการพูดสนทนา เพื่อไม่ให้มีการหยุดชะงักในการสื่อสาร Wood (1996 : 84) ได้กล่าวถึง การใช้กลวิธีการสื่อสารทางการสนทนาว่ามีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สื่อสารว่าจะเลือกใช้กลวิธีการใดที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารทางการพูด เพื่อไม่ให้การสื่อสารนั้นหยุดชะงักซึ่ง Frach and Kasper (1999 : 24); Varadi (1990 : 38) ; Heaton (1996 : 10) และ Domyei

and Thurrell (1995 : 20) ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารคล้ายๆ กันพอสรุปได้ ในรูปแบบต่างๆ ดังนี้ คือ รูปแบบการละทิ้งข้อมูลที่ยากต่อการใช้ภาษา (Message Abandonment) รูปแบบการปรับเปลี่ยนหัวข้อ (Topic Adjustment) รูปแบบการใช้ภาษาแม่หรืออวัจนภาษาเข้ามาเกี่ยวข้องกับ รูปแบบการบรรยายลักษณะ (Description) รูปแบบการให้ตัวอย่าง (Exemplification) รูปแบบการใช้คำใกล้เคียง (Approximation) รูปแบบการสร้างคำขึ้นใหม่ (Word Coinage) รูปแบบการพูซ้ำ (Repetition) รูปแบบการใช้โครงสร้างใหม่ (Self - Repair/ Restructuring) รูปแบบการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา (Cooperative Strategies) รูปแบบการใช้อวัจนภาษา (Non - Verbal Strategies) และรูปแบบการใช้คำเสริม (Fillers or Hesitation Devices) โดยการกล่าวคำพูดใด ๆ ออกมาเพื่อช่วยประวิงเวลาในการคิดที่จะพูดคำต่อไป

Phillipson (1983 : บทคัดย่อ) ได้นำผลการวิจัยการใช้กลวิธีการสื่อสารของผู้ประกอบการชาวแคนาดาที่ใช้ในการเสนอขายสินค้า ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้กับนักเรียนผลการศึกษพบว่านักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป ปัญหาและอุปสรรคข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารของผู้สื่อสารมีการใช้กลวิธีการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ร่วมกับการพูดเพื่อให้สารนั้นประสบความสำเร็จ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารจำเป็นต้องใช้กลวิธีการสื่อสารทางการสนทนา เพื่อชดเชยการขาดความรู้ทางภาษาของตนเอง และช่วยก่อให้เกิดความมั่นใจในการสนทนา และไม่ให้การสื่อสารหยุดชะงัก ปัญชติ วาสนาสมสิทธิ์ (2542 : 45) กล่าวถึง การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (English as a Second Language) หรือการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language) ในการสื่อความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจมากกว่าที่จะเน้นความถูกต้องของการใช้รูปประโยค และไวยากรณ์ ซึ่งความเปลี่ยนแปลงนี้นำไปสู่การให้ความสำคัญกับบริบทการใช้ภาษา

ภาษาศาสตร์เชิงสังคม

ภาษาศาสตร์เชิงสังคม ถือกันว่าเป็นแขนงหนึ่งของสาขาวิชาภาษาศาสตร์ที่ศึกษาภาษาในแง่ที่สัมพันธ์กับสังคม ทั้งนี้โดยการนำเอาบริบทต่าง ๆ ทางสังคมเข้ามาช่วยอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของการใช้ภาษาและที่สำคัญ ภาษาศาสตร์เชิงสังคมยังมุ่งตอบคำถาม อันเป็นที่สนใจของนักภาษาศาสตร์ เช่น จะปรับปรุงทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะ หรือธรรมชาติของภาษาอย่างไร

เพราะเหตุใดภาษาจึงมีการเปลี่ยนแปลง (Variation) และแปรอย่างไร ทำไมภาษาจึงเปลี่ยน และเปลี่ยนอย่างไร เป็นต้น

ความหมายและลักษณะของภาษาศาสตร์เชิงสังคม

คำว่า Sociolinguistics พบว่าใช้ครั้งแรกในโลกตะวันตกเมื่อ ปี ค.ศ. 1952 โดย Haver C. Curries ผู้ซึ่งมีเจตนาธรรม ที่จะกระตุ้นให้มีการศึกษาค้นคว้าในด้านที่เกี่ยวกับสัมพันธ์ ระหว่าง พฤติกรรมทางภาษากับสถานภาพทางสังคม (Williamson and Burke. 1971 : 40)

อัมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541 : 1-2) กล่าวว่า ภาษาศาสตร์เชิงสังคมเริ่มกลายเป็นศาสตร์ ที่มีผู้ศึกษาอย่างจริงจังในทศวรรษที่ 1960 แต่เติบโตและเป็นที่สนใจอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมา ปัจจุบันศาสตร์แขนงนี้กำลังเติบโตอยู่อย่างไม่หยุดยั้ง และเป็นที่สนใจของผู้ที่ศึกษา ภาษาศาสตร์ และบุคคลในสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย สังเกตได้จากผลงานที่ปรากฏในทศวรรษที่ 1980 และ 1990 ซึ่งมีเป็นจำนวนมากทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือหรือตำราและผลงานวิจัย ซึ่งตีพิมพ์ เป็นบทความในวารสารต่างๆ ทางภาษาศาสตร์ตลอดจนการนำไปประยุกต์ใช้ในศาสตร์บางสาขา เช่น การศึกษาและการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ภาษาศาสตร์สังคมเป็นแขนงวิชาที่มีปัญหา เรื่องขอบเขต กล่าวคือเป็นการยากที่ทุกคนซึ่งศึกษาหรือมีความรู้เกี่ยวกับวิชานี้ จะเห็นพ้องต้องกัน ทุกประการเกี่ยวกับขอบเขตของวิชานี้ และนอกจากบุคคลในสาขาวิชาอื่น ๆ ก็ยังต้องเข้าใจขอบเขต ของวิชาภาษาศาสตร์สังคมต่างออกไปอีก

ภาษาศาสตร์เชิงสังคมมีขอบเขตการศึกษาที่กว้าง ครอบคลุมเกี่ยวเนื่องกับสาขาวิชาแขนง อื่นๆ อีกมากมาย และอัมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541 : 1-14) ได้อธิบายเปรียบเทียบภาษาศาสตร์ สังคมกับสาขาวิชา หรือแขนงวิชาอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และสรุปให้เห็นว่า การศึกษาจะไร อยู่ขอบเขตของภาษาศาสตร์เชิงสังคม ซึ่งมีดังนี้

สังคมวิทยา	ภาษาศาสตร์ชาติพันธุ์
สังคมวิทยา	ภาษาชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร
ภาษาศาสตร์	สัมพันธ์สารวิเคราะห์
ภาษาศาสตร์จิตวิทยา	วจนลีลาศาสตร์
ประสาทวิทยา	วิทยาภาษาถิ่น
วิธีวิทยาทางชาติ	ภาษาถิ่นสังคม

สรุปได้ว่า ภาษาศาสตร์เชิงสังคมมีขอบเขตที่ศึกษาครอบคลุมหลายวิชา และแขนงวิชา ซึ่งแต่ละศาสตร์ก็ย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งเกี่ยวข้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน และสัมพันธ์กันในลักษณะใด หรือกับสาขาวิชาใด บางแขนงวิชามีความคล้ายคลึงกันมาก เช่น ภาษากับสังคม เป็นต้น ในด้านความแตกต่างกันภาษาศาสตร์สังคมมีขอบเขตแคบกว่าภาษากับสังคม ภาษาศาสตร์

เชิงสังคมนั้นเน้นที่ตัวภาษาและมุ่งแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับปัญหาทางภาษาและการศึกษาภาษาศาสตร์ สังคม ความแตกต่างจากแขนงย่อยอื่นๆ คือ ภาษาศาสตร์เชิงสังคมนำเอาบริบททางสังคมเข้ามาพิจารณาด้วย ฉะนั้นการที่ภาษาศาสตร์เชิงสังคมนี้นำแนวทางการศึกษาหลายแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาภาษาในแง่มุมต่างๆ ดังกล่าวมา

ความสำคัญและหลักการสำคัญของภาษาศาสตร์เชิงสังคม

จากการได้ทราบอย่างกว้างๆ ว่าภาษาศาสตร์เชิงสังคม ศึกษาอะไร และมีแนวทางอย่างไร ซึ่งได้กล่าวถึงหลักการสำคัญ และความสำคัญของภาษาศาสตร์เชิงสังคม โดยสรุปซึ่งมี 6 ประการ คือ

1. ภาษาเป็นสมบัติทางสังคม และมนุษย์เรียนรู้ภาษาโดยกระบวนการขัดเกลาทางสังคม
2. ภาษาที่มีความหลากหลาย ภาษาในสังคมหนึ่งย่อมต่างจากภาษาของอีกสังคมหนึ่ง เพราะสังคมที่ต่างกัน ย่อมมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน
3. ภาษามีการแปลคือ การที่รูปในภาษาตั้งแต่ 2 รูปขึ้นไปอาจใช้แทนที่กันได้โดยไม่ทำให้ความหมายแกนเปลี่ยน เช่นภาษาอังกฤษ colour กับ color ทั้งสองคำแปลว่า สี เหมือนกันเป็นต้น
4. ภาษาเป็นสิ่งที่ใช้ในชีวิตประจำวัน
5. ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
6. ภาษาอยู่ใต้อิทธิพลของสังคมและการเปลี่ยนแปลงตามภาวะของสังคม

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญและหลักการกว้างๆ ที่ได้ยึดถือร่วมกัน ซึ่งเทียบกรอบแนวคิดเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาภาษาศาสตร์สังคม การใช้ภาษาศาสตร์เชิงสังคม สามารถเกิดขึ้นในบริบทที่แตกต่างกัน ในบริบทที่มีความหมายหลากหลาย การสนทนากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ตามแนวทางภาษาศาสตร์เชิงสังคม อาจเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ ลักษณะเนื่องจากการติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมทางภาษา

การมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคม

ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้น มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

Harryson (1999 : 21) กล่าวถึงการใช้ภาษาทางสังคมว่าเป็นความสามารถในการผลิตภาษา และเป็นกระบวนการสื่อความหมายที่ผู้พูดจะต้องสื่อความหมาย ถ่ายทอดความคิดความรู้สึกออกมาเป็นคำพูด หรือรหัสภาษาให้สมาชิกในกลุ่มสังคม นอกจากนี้ผู้พูดยังได้สื่อความหมายถึงวัฒนธรรม และสถานภาพของผู้พูด เพื่อแสดงถึงจุดหมายในการพูดว่าต้องการพูดอะไร กับใคร ที่ไหน อย่างไร ให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานภาพทางสังคม การใช้คำพูด น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเหมาะสมตามมารยาท และประเพณีของสังคม และเกิดการตอบสนองให้ประสพผลสำเร็จตรงตามจุดมุ่งหมายของผู้พูด

Van (1998 : 156) กล่าวถึงการแสดงออกของกลุ่มสมาชิกในสังคม ในครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ใช้ภาษาพูดในการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นการส่งเสริมการใช้ภาษา ตามธรรมเนียมปฏิบัติ รวมทั้งความเชื่อมาประกอบการพูดสื่อความหมาย โดยผู้พูดต้องมีการประเมินและตัดสินใจว่า อะไรสมควรที่จะพูด และควรพูดว่าอย่างไร รวมถึงการใช้ความคิด เพื่อสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกัน รวมไปถึงการใช้ภาษาตามที่สังคมต้องการไม่เพียงแต่ ด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ และการออกเสียง เช่นภาษาเฉพาะกลุ่ม ภาษาทางการเมือง ภาษาวัยรุ่น ทุกอย่างที่ใช้ประกอบการสื่อสารล้วนแต่มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้พูดจะเลือกหัวข้อไหนในการให้ ข้อมูลเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของแต่ละคน

การใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคมในสื่อสารของบุคคลในแต่ละกลุ่ม ใช้ภาษาพูด ที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาษาและวัฒนธรรมของสังคมเฉพาะกลุ่ม เพื่อความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคมในการพูดสื่อสาร

ความหมายของวัฒนธรรม

วัฒนธรรมได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของมนุษย์ ซึ่งบางครั้งมนุษย์ได้ใช้เป็นแนวทางและนำเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ คำว่า วัฒนธรรม ไว้ดังนี้

กรมวิชาการ (2544 : 1) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเจริญงอกงามแก่หมู่คณะและวิถีชีวิตของหมู่คณะ ในการศึกษาภาษาพบว่า มีสิ่งเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม จนแยกไม่ออก ดังนั้นวัฒนธรรมจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการเรียนการสอนภาษาและการใช้ภาษา จากการค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ผู้ที่เรียนและใช้ภาษาอยู่ในเกณฑ์ดีจะเป็นผู้ที่มีความรู้ทางวัฒนธรรม และสังคมของภาษานั้นๆ เป็นอย่างดี จึงเป็นหน้าที่ของครูผู้สอนภาษาที่จะต้องสอดแทรกความรู้ทางภาษาวัฒนธรรมและสังคมในการจัดการเรียนการสอนควบคู่กัน ป้องกันประกอบทางภาษาวัฒนธรรมและสังคม ผู้ใช้ภาษาควรรู้มีจำนวนมาก ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น วัฒนธรรมเชิงข้อมูล วัฒนธรรมเชิงพฤติกรรม วัฒนธรรมเชิงสัมฤทธิผล

ยศ สันตสมบัติ (2544 : 7) กล่าวว่าวัฒนธรรมมีลักษณะพื้นฐานที่สำคัญ 6 ประการ คือ วัฒนธรรมที่เป็นระบบความคิด และค่านิยมที่สมาชิกสังคมมีส่วนร่วมกัน และเป็นสิ่งที่มนุษย์เรียนรู้ นอกจากนั้นวัฒนธรรมมีพื้นฐานมาจากการใช้สัญลักษณ์ มีลักษณะเป็นองค์รวมของความรู้และภูมิปัญญา มีกระบวนการในการกำหนด นิยามความหมายของชีวิตและสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ตลอดจนเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งแต่เปลี่ยนแปลงปรับปรุงตลอดเวลา

Brown (1980 : 123) กล่าวว่า วัฒนธรรมเปรียบเสมือนเป็นพิมพ์เขียวของชีวิตที่คอยแนะแนวทางการประพฤติปฏิบัติของคนในชุมชนหรือสังคมและปลูกฝังอบรมชีวิตให้ดำเนินไป

คามรูปแบบที่เป็นแนวโน้มหรือบรรทัดฐาน และความคาดหวังของคนในสังคมและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดกันได้

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (<http://th.wikipedia.org/wiki.2550>) กล่าวว่า วัฒนธรรม คือ ลักษณะที่แสดงถึงความเจริญงอกงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความกลมเกลียวก้าวหน้าของชาติ และศีลธรรมอันดีของประชาชน วัฒนธรรมในทางวิชาการ หมายถึง วิธีการดำเนินชีวิต ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า (The way of life) ซึ่งเป็นพฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้น ด้วยการเรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของคนสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ วัฒนธรรมทางวัตถุ คือ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่มนุษย์ใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อความสุขทางกาย อันได้แก่ ยวดยานพาหนะ ที่อยู่อาศัย ตลอดจนเครื่องป้องกันตัวให้รอดพ้นจากอันตรายทั้งปวง วัฒนธรรมทางจิตใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมนุษย์ เพื่อให้เกิดปัญญาและมีจิตใจที่คงาม อันได้แก่ ศาสนา ศีลธรรม จริยธรรม คติธรรม ตลอดจนศิลปะ วรรณคดี และระเบียบแบบแผนของขนบธรรมเนียมประเพณี

วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง ผลรวมของการเรียนรู้ (Learning) ความเชื่อ (Beliefs) ค่านิยม (Values) ขนบธรรมเนียมประเพณี (Customs) ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสังคมใดสังคมหนึ่ง (Schiffman and Kanuk. 2000 : 322) วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ในทุกที่ที่มนุษย์อยู่ร่วมกัน เป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของมนุษย์ในสังคมที่ใช้ระยะเวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งและยากที่จะเปลี่ยนแปลง ถือเป็นแบบแผนการดำรงชีวิตประจำวัน ความเชื่อ ทศนคติ แนวคิด และคนแต่ละประเทศคนในแต่ละชนชาติจะมีวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งจะมีส่วนแตกต่างกันไปไม่มากนักเนื่องจากชนชาติอื่นวัฒนธรรมในแต่ละประเทศจะสะท้อนให้เห็นถึงประวัติศาสตร์ เจตคติ การต่อสู้ กระแสความเคลื่อนไหวทางสังคม สถาบันต่างๆ การช่วงชิงอำนาจนอกจากนี้วัฒนธรรมยังมีความเป็นพลวัตและมีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง สังคมในปัจจุบันนี้เป็นสังคมที่มีหลายวัฒนธรรม ประเทศที่มีหลากหลายวัฒนธรรมก็อาจจะเกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ เช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์ค้าขายกับคนหลากหลายวัฒนธรรม จึงต้องศึกษาถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมของผู้คนที่ต้องเกี่ยวข้องด้วย เพื่อขจัดความขัดแย้ง และสามารถเก็บเกี่ยวคุณประโยชน์จากวัฒนธรรมจากแต่ละชนชาติอื่นจะนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศได้

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)

ในยุคโลกาภิวัตน์และการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ความเจริญทางเทคโนโลยี ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารและคมนาคม ทำให้โอกาสในการเดินทางติดต่อ และพบปะผู้คนในส่วนต่างๆ ของโลกเป็นไปอย่างง่ายดายและรวดเร็ว จึงควรมีวิธีการที่จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันได้

อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ความรู้ในเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงพบว่า มีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ความเข้าใจและยอมรับ สังคมที่แตกต่างไปจากตนความสามารถในการทำงานและอยู่ร่วมกันกับ กลุ่มบุคคลหรือผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรมและเชื้อชาติ รวมไปถึงการทำความตกลง ความร่วมมือและประสานระหว่างชาติ การสื่อสารต่างวัฒนธรรม มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Intercultural Communication ซึ่งหมายถึง การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม Lusting and Koester (1998 : 25) ได้นิยามความหมายการสื่อสารต่างวัฒนธรรมว่า กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคล ในกระบวนการสื่อสารมีความแตกต่างกันนำไปสู่ความหมายที่ไม่เหมือนกันการสื่อสารต่างวัฒนธรรม มักเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แบบไม่ผ่านสื่อ (Non – mediated) เน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face To Face) และปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน (Interactive) ต่างจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross – Cultural – Communication) ที่เน้นการศึกษาที่เปรียบเทียบว่า คนในแต่ละวัฒนธรรมสื่อสารต่างกันอย่างไร โดยที่ผู้สื่อสารไม่จำเป็นต้องมาจากต่างวัฒนธรรมกันในขณะที่ Smovar and Porter (1995 : 58) กล่าวว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นจะต้องเด่นชัดพอที่จะทำให้เห็นความแตกต่างของการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นมีด้านที่ต้องศึกษาโดยทั่วไปดังนี้ คือ ด้านการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรม สาเหตุและองค์ประกอบที่มีผลต่อความแตกต่างนั้น ๆ ปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ครุณี ชวชาติ (2515 : 24-26) ได้แบ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับบุคคล (Individual Level)
2. ระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal Level)
3. ระดับองค์กร (Organizational Level)
4. ระดับมวลชน (Mass Level)

อย่างไรก็ตามเมื่อสังคมมนุษย์เปลี่ยนจากสังคมเดี่ยวหรือสังคมที่มีการติดต่อสื่อสารเฉพาะกลุ่มคนที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกันมาเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามกลุ่ม ข้ามพรมแดนกับบุคคลอื่นๆ อาจมีทั้งวัฒนธรรมเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกัน ความเข้าใจในวัฒนธรรมเดียว กลุ่มเดียว จึงไม่เพียงพอ Jandt (1998 : 4) กล่าวว่า ในภาวะปัจจุบันมนุษย์มีหน้าที่ที่จะต้องเข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรมต่าง ๆ ยอมรับในความต่างต่างนั้น ๆ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจะช่วยให้เรารู้จักและเข้าใจตนเองและยอมรับผู้อื่นมากขึ้น

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2548 : 10) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่ ช่องว่างระหว่างความคุ้นเคยและความสะดวกสบายของถิ่นเดิมกับความไม่คุ้นเคยในถิ่นใหม่

จะจำกัดความสามารถในการทำงานและการดำรงชีพอย่างมีประสิทธิภาพ บางคนพยายามต่อต้านและยืนหยัดกับวิถีทางเดิมของตน ในขณะที่บางคนอาจฝืนพยายามทำตัวให้เป็นคนชาตินั้น ด้วยความรู้สึกที่ขมขื่นล้มเหลว ตามผลการวิจัยดังต่อไปนี้

Berko and Others (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์)). 2548 : 157-179; อ้างอิงจาก Berko and others. **Intercultural Communication**. 1998 : 235) กล่าวว่าภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเองและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งรวบรวมสัญลักษณ์ที่กลุ่มคนใช้และเข้าใจรวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น การใช้เสียง ไวยากรณ์ การสร้างประโยค การเรียงคำ รูปแบบการใช้ภาษาที่ดีและเหมาะสม เมื่อต้องการสื่อสารในอีกภาษาหนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทราบไม่ใช่เพียงแต่คำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้น ๆ เท่านั้น แต่ต้องเข้าใจถึงกฎเกณฑ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมด้วย Berko แยกความแตกต่างของการใช้วจนภาษาไว้ดังนี้คำศัพท์ (Vocabulary) คือคำต่าง ๆ ที่มีใช้ในแต่ละสังคมและวัฒนธรรมไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์ทางการหรือไม่เป็นทางการคำศัพท์ในแต่ละสังคมใช้จึงขึ้นกับสภาพแวดล้อมรอบตัวที่ผู้คนในสังคมนั้นพบเห็นหรือมีประสบการณ์ร่วม ปัญหาที่พบเรื่องคำศัพท์ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือแม้จะใช้ภาษาเดียวกันแต่อาจใช้คำศัพท์ต่างกัน เช่น “พูด” ใช้ในภาคกลาง “อู๋” ในภาคเหนือ “เว้า” ในภาคอีสาน “แล่ง” ใช้ในภาคใต้ นอกจากนั้นคำศัพท์เดียวกัน ได้นำมาใช้ในความหมายต่างกัน เช่น คำว่า “อ้าย” ในภาคกลางถือว่าไม่สุภาพ แต่ในภาคเหนือ หมายถึง พี่ชาย

นอกจากนี้การใช้คำย่อบางคำจากความคุ้นเคยอาจก่อให้เกิดความหมายอีกอย่างหนึ่งในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง

1. คำเรียกชื่อและคำสรรพนาม คำเรียกชื่อจะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม เช่น การตั้งชื่อต่าง ๆ ในสังคมไทยที่ถือเรื่องการตั้งชื่อเป็นมงคลและมีความหมาย ในขณะที่ชื่อทางตะวันตกมักมาจากความเชื่อทางศาสนาคริสต์
2. การเรียงคำและประโยค การสร้างประโยคหรือโครงสร้างของประโยคจะแตกต่างกันไปตามแต่ละ ภาษาเช่น ใน ฟิลิปปีนส์ การเรียงคำจะกลับกันกับภาษาอังกฤษเป็นต้น
3. มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูดแต่ละวัฒนธรรมจะมีการกำหนดว่าเราควรพูดอะไร กับใคร ที่ไหน อย่างไร
4. สไตล์หรือรูปแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Verbal Style) ตามทัศนะของ Gudykunst and Ting Toomy (1988 : 99-115) ได้แก่ Direct – Indirect Styles Elaborate-Succinct Styles Personal –Contextual Styles และ Instrumental- Affective Styles

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความตามบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลมักเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยไม่ผ่านสื่อเน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรมและยอมรับความต่างต่างนั้น ๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยให้รู้จักและเข้าใจตนเองและยอมรับผู้อื่น

ผลของวัฒนธรรมข้ามชาติต่อการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะราบรื่นหรือขัดแย้งขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการปรับตัวให้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน แต่ละชนชาติมักจะมีการทักทายการทักทายที่ไม่เหมือนกัน เช่น ชาวจีนมักจะทักทายกันโดยกล่าวว่า “กินข้าวหรือยัง” ซึ่งควรตอบว่า “กินแล้วขอบคุณ” แทนการกล่าวสวัสดิ ชาวอเมริกันมักจะทักทายกันด้วยการกล่าวว่า “สบายดีหรือ” คนไทยมักกล่าวทักทายกันว่า “ไปไหนมาหรือ” การเขียนจดหมายหรือทักทายของชาวญี่ปุ่นมักจะเริ่มด้วยการกล่าวถึงคินฟ้าอากาศหรือปรากฏการณ์ทางธรรมชาติก่อนที่จะเข้าสู่หัวข้อสำคัญ และในสังคมไทยดั้งเดิมมักจะมีการสอนลูกหลานให้รู้จักอดทน ระวังอารมณ์ไม่แสดงออกมากเกินไป เช่นเดียวกับชาวญี่ปุ่นจะไม่ชอบให้คู่สนทนาพูดถึงความรู้สึกของตนเอง ซามูไรหรือนักรบญี่ปุ่นจะมีความเชื่อว่า “ใครชักดาบก่อนถือว่าแพ้” (ซึ่งหมายถึงการโกรธก่อน) แต่ชาวอเมริกาและกลุ่มประเทศในอเมริกาได้นิยมการแสดงออกทางสีหน้า เพราะถือว่าการเปิดเผยตรงไปตรงมาเป็นสิ่งที่ถูกต้องและดีที่สุดซึ่งทัศนคติเช่นนี้ถ้าผู้พูดมีความเข้าใจก็จะไม่สับสนและเลือกปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นได้ วัฒนธรรมของแต่ละประเทศมักมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุภายในประเทศหรือมีการรับวัฒนธรรมอื่นเข้ามา นอกจากนั้นวัฒนธรรมก็มักจะเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา อาจมีการรับวัฒนธรรมอื่นเข้ามาผสมผสานกับวัฒนธรรมดั้งเดิม เช่น การแต่งกาย กริยาท่าทาง เทคโนโลยี ความเชื่อ รสนิยมในสินค้าใหม่ๆ เป็นต้น การผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศ การลงทุนระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ทางการทูต การโยกย้ายที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งจะมีผลให้ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมค่อย ๆ ลดลงไปในระยะยาว

กล่าวโดยสรุป วัฒนธรรม หมายถึง วิธีการดำเนินชีวิต (The way of life) ของคนในสังคมในเรื่องวิถีกิน วิถีอยู่ วิถีแต่งกาย วิถีทำงาน วิถีพักผ่อน วิถีแสดงอารมณ์ วิธีสื่อความ วิถีจราจรและขนส่ง วิถีอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ วิถีแสดงความสุขทางใจ และหลักเกณฑ์การดำเนินชีวิต โดยแนวทางการแสดงออกถึงวิถีชีวิตนั้นอาจเริ่มมาจาก เอกชนหรือคณะบุคคลทำเป็นตัวอย่างแล้วต่อมามีคนส่วนใหญ่ก็ปฏิบัติสืบต่อกันมา วัฒนธรรมย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและกาลเวลา เมื่อมีการประดิษฐ์หรือค้นพบสิ่งใหม่ วิถีใหม่ที่ใช้แก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของสังคม

ได้ดีกว่า ซึ่งอาจทำให้สมาชิกของสังคมเกิดความนิยม และในที่สุดอาจเลิกใช้วัฒนธรรมเดิม ดังนั้น การรักษาหรือธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมเดิมจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาวัฒนธรรม ให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพตามยุคสมัย

การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม (Acculturation)

การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม เป็นแนวความคิดหนึ่งที่มีความหมายใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม (Assimilation) คำว่า การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม (Acculturation) ซึ่งพจนานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2532 : 125) ได้บัญญัติความหมายไว้ว่า หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่กลุ่มบุคคลต่างวัฒนธรรมกัน มีการติดต่อโดยตรงต่อเนื่องกัน ยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแบบอย่างวัฒนธรรมดั้งเดิมของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือทั้งสองกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ปรากฏการณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อแต่ละกลุ่มก็คงดำรงชีวิตตามแบบอย่างวัฒนธรรมส่วนใหญ่ของตนอยู่ ไม่ได้ถูกทำให้ผสมกลมกลืนกันเข้าไปในอีกกลุ่มหนึ่งที่เดียว แนวคิดนี้นิยมใช้กันในหมู่นักมนุษยวิทยา

จากความหมายของสองแนวคิดนี้ คือ การผสมกลมกลืนและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันคือ เมื่อผ่านกระบวนการ การผสมกลมกลืนแล้ว สมาชิกของกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่ง จะยอมรับค่านิยมและวัฒนธรรมของอีกกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่งมาประพฤติปฏิบัติ จนทำให้ไม่หลงเหลือเอกลักษณ์เดิมของกลุ่มตน แต่เมื่อผ่านกระบวนการ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมแล้ว ยังคงเหลือแบบอย่างของวัฒนธรรมของกลุ่มอยู่ ไม่ได้ถูกผสมกลมกลืนไปหมดเช่นแนวคิดแรก อย่างไรก็ตาม การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม เป็นแนวความคิดที่ถือเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การผสมกลมกลืน ในระยะหลัง

การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม (Assimilation)

แนวคิดเรื่องการผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม (Assimilation) เป็นนโยบายที่รัฐบาลไทยพยายามใช้เพื่อให้ชนกลุ่มน้อยเข้าผสมกลมกลืนกับชนกลุ่มใหญ่ โดยพยายามให้ชนกลุ่มน้อยค่อย ๆ เปลี่ยนวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีของตนให้กลมกลืนหรือสอดคล้องกับวัฒนธรรมของชนกลุ่มใหญ่ จนในที่สุดชนกลุ่มน้อยจะไม่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง

Richard M. Burkey (ศิริรัตน์ แอดสกุล, 2542 : 15; อ้างอิงจาก Richard M. Burkey. *Tributest*. 2007 : 53) เสนอกระบวนการผสมกลมกลืนว่าจะต้องเกิดจาก 2 ฝ่าย คือ เกิดจากชนกลุ่มน้อยเองและชนกลุ่มใหญ่ เพราะเมื่อชนกลุ่มน้อยอาศัยอยู่อย่างถาวรในประเทศนั้น ๆ ก็จำเป็นต้องประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม บรรทัดฐาน กฎระเบียบต่าง ๆ ที่สังคมใหญ่บัญญัติขึ้น ชนกลุ่มใหญ่ซึ่งเป็นเจ้าของประเทศก็ต้องสร้างกฎเกณฑ์ขึ้น เพื่อสร้างจิตสำนึกและความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน กระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการสร้างความผสมกลมกลืนจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน

ทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านวัฒนธรรม สังคม ประชากร เอกลักษณ์ ฯลฯ เพราะแต่ละส่วนต่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันคือ เมื่อวัฒนธรรมเปลี่ยนไป เนื่องจากการยอมรับวัฒนธรรมของสังคมใหญ่มาประพุดิปฏิบัติ โครงสร้างทางสังคมก็ต้องเปลี่ยนไป เพื่อรองรับวัฒนธรรมใหม่ เอกลักษณ์ทัศนคติ ก็จำเป็นต้องเปลี่ยนให้ผสมกลมกลืนด้วย

George M. Foster (นิยพวรรณ วรรณศิริ. 2540 : 68; อ้างอิงจาก George M. Foster. **Traditional Cultures.** 1962 : 292) อธิบายถึงการกลืนกลายทางวัฒนธรรมไว้ว่า การกลืนกลายทางวัฒนธรรม คือ ปรากฏการณ์ที่วัฒนธรรมที่แตกต่างกันสองวัฒนธรรมมาพบและสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอในระยะเวลาอันยาวนานและต่อเนื่อง และได้มีการหิบบิซึมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกันใช้ให้ที่สุด ต่างฝ่ายต่างรับเอาวัฒนธรรมของอีกฝ่ายหนึ่งมาเป็นของตนอย่างแยกไม่ออกจนเกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ขึ้นมา ซึ่งไม่มีร่องรอยของวัฒนธรรมเดิมหลงเหลืออยู่เลย

Edward H. Spicer and Edward G. Barnett (นิยพวรรณ วรรณศิริ. 2540 : 69; อ้างอิงจาก Edward H. Spicer and Edward G. Barnett. **Patterns of Cultural Diffusion: Analyses of Trait Associations Across Societies.** 1997 : 167) ต่างก็อธิบายไว้ตรงกันว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมจะจบลงตรงที่วัฒนธรรมที่แตกต่างกันสองวัฒนธรรมถูกกลืนกลายเป็นวัฒนธรรมใหม่ไปแล้ว กล่าวคือวัฒนธรรมเดิมถูกเปลี่ยนไปอย่างสมบูรณ์ (ตามแนวคิดอนุกรมการณั)

การกลืนกลายทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นได้ใน 2 ระดับ ระดับแรกเป็นการกลืนกลายทางสังคม (Social Assimilation) ได้แก่ การที่คนจากสองวัฒนธรรมรับเอาวัฒนธรรมของฝ่ายตรงข้ามไปเป็นของตนเองสิ้น แต่เป็นการประพุดิปฏิบัติกันภายนอกเท่านั้น ยังไม่ถึงขั้นถึงเนื้อถึงตัวเท่าใด เช่น นาย ก. และนางสาว ข. รู้จักชอบพอกัน คบกันนาน ๆ ต่างก็ชอบกัน เพื่อที่จะได้ชอบกันยิ่ง ๆ ขึ้นไปก็จะพยายามทำตามใจกัน คือ เลิกนิสัยเดิมของตนไปทำตามอย่างอีกฝ่าย (ส่วนใครจะเป็นฝ่ายฝืนและใครจะเป็นฝ่ายปฏิบัติตาม อยู่ที่ปัจจัยแทรกซ้อนอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมของใครจะแข็งแรงกว่าใครของใครสะดวกดีกว่าใคร และจำนวนคนฝ่ายใดมากกว่า) จนเกิดการเคยชิน หลังจากที่ได้ชอบกันและทำถูกใจกันนาน ๆ เข้าก็แต่งงานกัน ถึงขั้นแต่งงานกันนี้จะเป็นเรื่องของการกลืนกลายทางชีวภาพ (Biological Assimilation) ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของปรากฏการณ์ของการกลืนกลายทางวัฒนธรรม หมายความว่า สองวัฒนธรรมกลืนกันจริง ๆ อย่างสมบูรณ์ เพราะจะมีสมาชิกรุ่นใหม่เกิดขึ้นมาแสดงตนเป็นคนในวัฒนธรรมใหม่อันเกิดจากวัฒนธรรมเดิมสองวัฒนธรรมมารวมกัน การกลืนกลายทางชีวภาพจะเกิดได้ยาก และเกิดได้ในอัตราที่น้อยกว่าการกลืนกลายทางสังคม

กลวิธีในการสื่อสาร

คำว่า “กลวิธีทางการสื่อสาร” (Communication Strategies) ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรก โดย Selinker (1972 : 10) ในบทความของเขาที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาที่สองของผู้พูด เขากล่าวว่า การใช้กลวิธีทางการสื่อสารเป็นความพยายามอย่างหนึ่งของผู้พูดที่จะสื่อสารในขณะที่มีความสามารถในการใช้ภาษาเป้าหมายมีไม่เพียงพอ เรื่องราวของกลวิธีทางการสื่อสารเริ่มแพร่หลายขึ้นเมื่อ Tarone (1997 : 15) ได้เริ่มตีพิมพ์บทความเกี่ยวกับกลวิธีทางการสื่อสาร เขากล่าวถึงกลวิธีทางการสื่อสารว่าเป็นความพยายามอย่างมีระบบของผู้พูดที่จะทำการสื่อความหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถใช้กฎเกณฑ์ของภาษาเป้าหมายที่มีอยู่เพื่อสื่อสารได้

Varadi (1972 : 56) เป็นนักวิจัยคนแรกที่ได้ทำการศึกษากระบวนการใช้กลวิธีทางการสื่อสารของผู้พูด เขากล่าวว่า การใช้กลวิธีทางการสื่อสารของผู้พูดนั้นจากการที่ผู้พูดกล่าวด้วยคำที่แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนภาษาโดยไม่ตั้งใจ อีกประการหนึ่งก็คือผู้พูดตั้งใจที่จะปรับเปลี่ยนความหมาย หรือรูปแบบของภาษาเพื่อทดแทนถ้อยคำเดิมที่ไม่สามารถสื่อออกมาได้ เกี่ยวกับเรื่องนี้ Faerch & Kasper (1999 : 45) กล่าวว่า บางครั้งผู้พูดก็ไม่ได้ตั้งใจที่จะใช้กลวิธีทางการสื่อสารโดยตรง แต่เกิดจากการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ ที่ผู้พูดเองไม่สามารถสื่อความหมายดังที่ต้องการได้ เนื่องจากมีข้อบกพร่องในการใช้ภาษา ดังนั้นผู้พูดจึงใช้กลวิธีทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายทดแทน นอกจากนี้ Corder (1998 : 109) ยังกล่าวอีกว่า แท้ที่จริงแล้วการใช้กลวิธีทางการสื่อสารนั้น เกิดความไม่สมดุลระหว่างภาษาที่ตั้งใจใช้ในการสื่อสาร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น นั่นคือผู้พูดตั้งใจใช้ความรู้ทางภาษาที่มีอยู่เพื่อสื่อสารกับผู้ฟังแต่ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากภาษาที่ใช้นั้นไม่มีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะสื่อความหมายได้ผู้พูดจึงต้องหันมาใช้กลวิธีทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายดังที่ตั้งใจ Si Quing (1990 : 157) กล่าวถึงกลวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีที่ผู้สื่อสารใช้ภาษาที่สองเมื่อประสบปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งไม่สามารถสื่อสารได้ตามเป้าหมายที่วางไว้อันเนื่องมาจากอุปสรรคในการสื่อสาร

Dornyei and Thurrell (1995 : 26) กล่าวถึงกลวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่ เมื่อเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป กลวิธีทางการสื่อสาร หมายถึง ความพยายามของคู่สนทนาที่จะพยายามรักษาสภาพการสนทนาที่เกิดขึ้นให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องแม้จะมีปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของผู้ใช้ภาษาพยายามสื่อความหมายหรือใช้ภาษาที่สองช่วยในการสื่อสาร ซึ่งเกิดจากการแก้ปัญหา

เฉพาะหน้าเมื่อเผชิญกับสถานการณ์และเป็นสิ่งที่ใช้ทดแทนการสื่อความหมายที่ผู้พูดไม่สามารถทำให้ประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้นการใช้กลวิธีทางการสื่อสาร เพื่อช่วยในการสนับสนุนในการสื่อความหมายของการสนทนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ประเภทของกลวิธีในการสื่อสาร

มีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามรวบรวมกลวิธีการสื่อสารไว้เป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม กลวิธีการสื่อสารที่ถูกศึกษาและรวบรวมนั้นมักมีลักษณะคล้ายคลึงกันจากงานวิจัยระยะเริ่มแรกนั้น ปรากฏว่า ได้มีการจัดประเภทของกลวิธีการสื่อสารไว้แตกต่างกัน เช่น Tarone (1995 : 419) ได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดประเภทของกลวิธีทางการสื่อสาร ในสถานการณ์ต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ผู้พูดตั้งใจจะสื่อข้อมูลให้กับผู้ฟัง
2. ผู้พูดพบว่าภาษาที่ตนเองใช้ไม่สามารถที่จะสื่อข้อมูลได้
3. ผู้พูดจึงเลือกที่จะทำสิ่งต่อไปนี้

3.1 ไม่พยายามสื่อข้อมูลอีกต่อไป แสดงว่าผู้พูดใช้กลวิธีทางการสื่อสารดังต่อไปนี้

3.1.1 การหลีกเลี่ยงหัวข้อที่ยากต่อการใช้ภาษา (Topic Avoidance) หมายถึง การที่ผู้ส่งสารจะไม่กล่าวถึงเรื่องที่ยากต่อการใช้ภาษาเป้าหมาย

3.1.2 การละทิ้งข้อมูล (Message Abandonment) หมายถึง ผู้ส่งสารเริ่มพูดเรื่องราวที่ต้องการจะสื่อแต่ไม่สามารถที่จะพูดต่อจนจบได้เนื่องจากไม่มีความรู้ทางภาษาเพียงพอจึงหยุดพูดกลางคัน

3.2 พยายามที่จะใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อจะสื่อข้อมูล จนกว่าจะสื่อความหมายได้ แสดงว่าผู้พูดใช้กลวิธีทางการสื่อสารดังต่อไปนี้ Coinage Borrow etc. เช่นคำว่า Handmade แทนคำว่า Handicraft การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) หมายถึง การที่ผู้พูดสร้างคำศัพท์เองตามกฎเกณฑ์ของภาษาเป้าหมาย เช่น คำว่า “air ball” แทนคำว่า Balloon และการกล่าวโดยอ้อม (Circumlocution) หมายถึง การที่ผู้พูดอธิบายรายละเอียดของสิ่งต่าง ๆ หรือ การกระทำต่าง ๆ แทนการใช้คำศัพท์นั้นโดยตรง เช่น

“She is, uh, smoking something’ I don’t know what’s its name.

“That’ up, Persian, and we use in Turkey, a lot”

การยืมคำ (Borrowing) การยืมคำมีจุดประสงค์หลาย ๆ ลักษณะได้แก่ การแปล (Literal Translation) หมายถึงการที่ผู้พูดแปลคำศัพท์ภาษาเป้าหมายโดยใช้เกณฑ์ของภาษาแม่เช่น “He invites him to drink.” สำหรับประโยค “They toast one another.” การปรับเปลี่ยนภาษา (Language Switch) การที่ผู้พูดใช้คำศัพท์ภาษาแม่แทนคำศัพท์ที่ต้องการโดยไม่มีการแปล เช่น Bolon สำหรับ Balloon การขอความช่วยเหลือ (Appeal for Assistance) ผู้ส่งสารถามคู่สนทนาเกี่ยวกับคำศัพท์ที่

ต้องการเช่น “What is this?”, “What’s called?” การใบ้คำ (Mime) ผู้ส่งสารใช้อวัจนภาษา (Non – Verbal) เพื่อสื่อความหมายสำหรับคำที่ต้องการเช่นการปรบมือแทนคำว่า Applause การปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ภาษาของตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องแคล่วในการพูด หรือเพื่อความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น ผู้พูดจึงใช้กลยุทธ์สื่อสารชนิดคัดทอนรูปแบบภาษา (Formal Reduction Strategies) ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การคัดทอนหน่วยเสียง (Phonology) เช่น ผู้พูดไม่สามารถออกเสียง ‘th’ ได้จึงออกเสียง ‘d’ แทน
2. การคัดทอนหน่วยคำ (Morphology) ผู้พูดตัดคำใดคำหนึ่งออกเพื่อความรวดเร็วในการพูดโดยไม่ทำให้สูญเสียความหมายของประโยค เช่น ในประโยคภาษาฝรั่งเศสต่อไปนี้ “Il fault alter” (must go) แทนประโยค ‘Il fault que’alle” (I must go)
3. การคัดทอนทางด้านไวยากรณ์ (Syntax) หมายถึง การที่ผู้พูดหลีกเลี่ยงไวยากรณ์บางชนิดที่ตนเองคิดว่ายากในการสร้างประโยค เช่น หลีกเลี่ยงการใช้ประโยคกรรมวาจก (Passive Voice) โดยใช้ประโยคที่เป็นกรรตุวาจก (Active Voice) แทน
4. การคัดทอนคำศัพท์ (Lexicon) ผู้พูดอาจจะทำการเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ หรือหลีกเลี่ยงที่จะไม่กล่าวคำศัพท์ ที่ต้องการเนื่องจากประสบกับความยากบางประการเช่น การออกเสียงคำนั้น ๆ หรือไม่แน่ใจว่าคำศัพท์นั้น ๆ เหมาะสมกับบริบทของประโยคนั้นหรือไม่ เป็นต้น

ในขั้นกระทำ (Execution Phase) ผู้พูดอาจพบว่าตนเองไม่สามารถที่จะใช้ภาษาเป้าหมายที่ไม่มีอยู่เพื่อสื่อสารข้อมูลที่ต้องการได้ ดังนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอาจจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผู้พูดตั้งใจที่จะสื่อสารให้บรรลุความสำเร็จ (Achievement) หรือ ตั้งใจที่จะยกเลิก หรือหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวข้อมูลนั้น ๆ (Avoidance) ในการใช้กลวิธีที่ทำให้ประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร นั้นมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กลวิธีการชดเชย (Compensatory Strategies) แบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 การเปลี่ยนภาษา (Code Switching) โดยการเปลี่ยนคำศัพท์บางคำให้เป็นภาษาอื่น ๆ ที่ผู้พูดคิดว่าผู้ฟังจะสามารถเข้าใจได้เช่น “Do you want to have some Zinsen?” (Zinsen Interest)
 - 1.2 การถ่ายโอนระหว่างภาษา (Interlingual Transfer) ในบางครั้งผู้พูดอาจใช้หน่วยเสียง หน่วยคำ หรือโครงสร้างไวยากรณ์จากภาษาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาเป้าหมาย อาทิเช่น “My pets eat greens thing.” ใช้คำว่า Green things ซึ่งแปลมาจากคำว่า “grontsager” ซึ่งหมายถึง Vegetables นั่นเอง
 - 1.3 การใช้ภาษาที่สองเพียงอย่างเดียว (Inter – Language Based) มีดังนี้

1.3.1 การใช้ภาษาที่สออย่างเดี่ยว (Generalization) เป็นวิธีการหนึ่งที่ผู้พูดใช้คำสรุปเกี่ยวกับประเภทหมวดหมู่ หรือชนิดของคำศัพท์ที่ต้องการ เช่น ใช้คำว่า Animal แทนคำว่า Rabbit เป็นต้น

1.3.2 การถอดความ (Paraphrase) เป็นการขยายความหมายของคำศัพท์ที่ต้องการใช้การบรรยายลักษณะ (Descriptions) การกล่าวถึงคำนั้นๆ โดยอ้อม (Circumlocution) หรือแม้กระทั่ง การยกตัวอย่าง (Exemplification) ดังเช่น ในประโยคต่อไปนี “Some people have a car and some people have a bicycle and some people have a cycle there is a motor” สำหรับคำว่า Motorcycle

1.3.3 การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) ผู้พูดสร้างคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำศัพท์ที่ต้องการ เช่น “We were sitting in the rounding of the stadium” ใช้คำว่า Rounding แทนคำว่า Curve

1.3.4 การใช้โครงสร้างใหม่ (Restructuring) เมื่อผู้พูดคิดว่าไม่สามารถจะพูดจนจบประโยคนั้นได้เนื่องจากติดขัดเกี่ยวกับคำศัพท์หรือไวยากรณ์จึงทำให้การพูดประโยคที่มีโครงสร้างแตกต่างจากเดิม เช่น “My parents has...I have four elder sister” เมื่อผู้พูดนึกคำว่า ‘Daughter’

1.4 กลวิธีการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา (Cooperative Strategies) เช่น ถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ (Checking Question) หรือ การถามโดยตรง เช่น “What do we call this in English?” พฤติกรรมชนิดที่สองของผู้พูดก็คือใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยง (Avoidance) ในขั้นตอนนี้ผู้พูดจะพยายามขกเลิกความตั้งใจที่จะสื่อความหมายข้อมูลโดยใช้กลวิธีการตัดทอนหน้าที่ทางภาษา (Functional Reduction Strategies) ซึ่งมีดังนี้

1.4.1 การตัดทอนการกระทำ (Actionable) เช่น ไม่ทราบประโยคที่จะแนะนำบุคคลให้รู้จักจึงหลีกเลี่ยงที่จะปฏิบัติสิ่งนี้ หรือล้มเลิกการพูด และหันไปพูดถึงสิ่งอื่นแทน

1.4.2 การตัดทอนหัวข้อสนทนา (Prepositional) เช่น หลีกเลี่ยงหัวข้อที่ยากต่อการอธิบาย (Topic Avoidance) หรือการขกเลิกข้อมูลบางชนิดที่ยากต่อการใช้ภาษา (Message Abandonment)

1.4.3 การตัดทอนวิธีการพูด (Modal) ผู้พูดไม่ทราบถึงจำนวนการพูด หรือการพูดตามธรรมเนียมภาษา จึงล้มเลิกการพูดบางสิ่งบางอย่างโดยปริยาย

Dornyei (ซุซวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. 2543 : 49; อ้างอิงจาก Dornyei, Zoltann. **On the Teachability of Communication Strategies**. 1995 : 28) ได้แบ่งประเภทความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสารเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) ประกอบด้วยดังนี้

1.1 การใช้ข้อความอื่นมาแทนที่ข้อความที่จะสนทนา (Message Replacement) เช่น ใช้ข้อความ The pipe was broken in the middle. แทนที่ข้อความ The screw thread was broken.

1.2 การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) โดยไม่พูดหัวข้อนั้นเลย

1.3 การยกเลิกข้อความที่สนทนา (Message Abandonment) โดยยกเลิกการพูดในขณะที่สื่อสาร

2. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) ประกอบด้วยดังนี้

2.1 การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) เช่น The thing you open bottle with แทนคำว่า corkscrew

2.2 การใช้คำใกล้เคียง (Approximation) เช่น ใช้ fish แทนคำว่า carp

2.3 การใช้คำที่ใช้ได้ทุกจุดประสงค์ (All – Purpose Words) เช่น thingy

2.4 การใช้วัจนภาษา (Non – Linguistic Means) เช่น ใช้ภาษาใบ้ ท่าทาง การชี้ การวาดภาพ

2.5 การใช้โครงสร้างใหม่ (Restructuring) เช่น The bus was very There were a lot of people on it.

2.6 การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) เช่น Vegetarianism

2.7 การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign Zing) โดยการพูดคำในภาษาที่หนึ่งแต่ใช้สำเนียงภาษาที่สอง เช่น Soup Nor Mai

2.8 การพูดภาษาแม่ด้วยภาษาที่สอง (Code Switching) เช่น This is in พิธีเปิด Olympic game เมื่อต้องการสื่อคำว่า “opera”

3. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies) ประกอบด้วยดังนี้

3.1 การเพิ่มเติมคำเพื่อขอเวลาคิด และการใช้เครื่องมือที่แสดงความลังเลใจ (Fillers Hesitation Devices) เช่น Well, actually

3.2 การพูดซ้ำคำพูดตนเอง และผู้อื่น (Self – Other Repetition)

4. กลวิธีการตรวจสอบตนเอง (Self – Monitoring Strategies) ประกอบด้วย ดังนี้

4.1 การริเริ่มคำพูดด้วยตนเอง (Self – Initiated Repair) เช่น I mean

4.2 การใช้คำพูดใหม่ด้วยตนเอง หรือการพูดขยายความ (Self - Rephrasing or Over Elaboration) เช่น This is for students.... pupilswhen you're at school.....

5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) ประกอบด้วย ดังนี้

5.1 การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help)

5.1.1 การขอความช่วยเหลือโดยตรง (Direct) เช่น What do you call..... ?

5.1.2 การขอความช่วยเหลือโดยอ้อม (Indirect) เช่น I don't know the word in English หรือพูดแสดงความสงสัย

5.2 กลวิธีสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Meaning Negotiation Strategies)

5.2.1 ตัวบ่งชี้ความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด (Indicators of Non Misunderstanding) ได้แก่การขอร้อง (Request) ใน 3 ลักษณะดังนี้

a. การขอร้องให้พูดซ้ำ (Repetition Requests) เช่น Pardon? หรือ Could you say that again please?

b. การขอร้องให้แสดงความกระจ่าง (Clarification Requests) เช่น What do you mean by?

c. การขอร้องเพื่อยืนยันความมั่นใจ (Confirmation Requests) เช่น Did you say ?

5.2.2 การแสดงความไม่เข้าใจ (Expression of Non – Understanding) ได้แก่

a. การใช้วัจนภาษา (Verbal) เช่น Sorry, I'm not sure understand. ...

b. การใช้วัจนภาษา (Non- Verbal) เช่น มองด้วยสายตาว่างเปล่า ทำคิ้วขมวดคิ้ว แสดงการสงสัย

5.2.3 การสรุปแปลความ (Interpretative Summary) เช่น You mean ?

5.3 การตอบสนอง (Responses)

5.3.1 การพูดซ้ำ (Repetition) เช่น พูดว่า “Tap, tap.”

5.3.2 การขยายคำพูด (Expansion) เช่น พูดว่า “This is a diameter of the pipe. The diameter, you learnt in mathematics.”

5.3.3 การตัดทอนคำพูด (Reduction) เช่น พูดว่า “ The pipe was broken.” โดยตัดทอนจากคำพูดเดิมที่ว่า “The screw thread was broken.”

5.3.4 การยืนยันต่อความเข้าใจที่ถูกต้อง (Confirmation) เช่นพูดว่า “Yes.”

5.3.5 การปฏิเสธ (Rejection) เช่น พูดว่า “No.”

5.3.6 การแก้ไข (Repair) เช่น พูดว่า “Not get up, get down.”

5.4 การตรวจสอบความเข้าใจ (Comprehension Check)

5.4.1 ตรวจสอบคู่สนทนาว่าเข้าใจสิ่งที่พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า “Am I making sense?”

5.4.2 ตรวจสอบว่าสิ่งที่พูดไปนั้นถูกต้องหรือไม่ เช่น การใช้คำถามว่า “Can I say that?”

5.4.3 ตรวจสอบว่าคู่สนทนายกำลังฟังอยู่หรือไม่ เช่น ขณะที่พูดโทรศัพท์ ใช้คำถามว่า “Are you still there?”

5.4.4 ตรวจสอบว่าคู่สนทนาได้ยินเสียงที่ผู้พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า “Can you here me?”

กล่าวโดยสรุปว่า กลวิธีในการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ได้แก่

1. กลวิธีการตัดทอนหรือหลีกเลี่ยง (Reduction or Avoidance Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เช่น การหลีกเลี่ยงหัวข้อการสนทนา (Topic Avoidance) การยกเลิกข้อมูลที่สนทนา (Message Abandonment)

2. กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดพยายามใช้เพื่อแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง เช่น การใช้ภาษาแม่เข้ามาช่วย การใช้ความรู้ภาษาที่สองเท่าที่มีอยู่เช่น การบรรยาย (Description) การใช้คำใกล้เคียงหรือการใช้คำสรุป (Approximation or Generalization)

3. กลวิธีในการร่วมมือหรือปฏิสัมพันธ์ (Cooperative or Interaction Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ร่วมสนทนาร่วมมือกัน แก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้น เช่น การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help) การตรวจสอบความกระจ่างและความเข้าใจ (Checking for Comprehension and Clarification)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุปัญญา ชมจินดา (2537 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ค้าแผงลอยชาวไทย ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ที่เสนอขายสินค้าให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติว่าใช้กลวิธีในการสื่อสารแบบใดบ้าง และใช้อย่างไร การเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสังเกตกระทำคนเสมือนเป็นลูกค้า หรือผู้สนใจจะซื้อสินค้าด้วยผู้หนึ่ง เพื่อให้มีโอกาสอยู่ใกล้คู่สนทนา เมื่อมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาสอบถาม และต่อรองราคากับผู้ค้า ผู้วิจัยบันทึกบทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นระหว่างคู่สนทนานั้นโดยไม่ให้รู้ตัว และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดเรื่องกลวิธีในการสื่อสาร (Communication Strategies) เป็นกรอบในการวิเคราะห์การใช้ภาษาอังกฤษ

ของผู้ค้าแผงลอยชาวไทย ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ค้าใช้ กลวิธี ในการสื่อสาร จำนวน 11 กลวิธี คือ กลวิธีการเลี้ยง กลวิธีการเสี้ยง กลวิธีการปรับข้อมูล กลวิธี การถ่ายโยง กลวิธีเลือกใช้คำผิด กลวิธีการเลียนแบบ กลวิธีการสรุปกฎกว้างเกินไป กลวิธีการใช้ โครงสร้างคู่ขนาน กลวิธีการใช้คำซ้ำ กลวิธีการกล่าวซ้ำ และกลวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง

รัชดา เทียนแท่งงาม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจกลวิธีสื่อสารแบบวจนภาษา และอวจนภาษาของพนักงานโอนเงินต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพฯ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นพนักงานหญิง เนื่องจากธนาคารกรุงเทพฯ จ้างพนักงานหญิงมาปฏิบัติงาน เป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมองว่าความสามารถในการพูดสื่อสาร ของพวกเขาค่อนข้างดี ซึ่งหมายถึงว่าพวกเขาสามารถเข้าใจลูกค้าชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ แต่มีบางกรณีที่พวกเขาประสบปัญหาไม่เข้าใจลูกค้า และปัญหาการทำให้ลูกค้าชาวต่างประเทศ เข้าใจในสิ่งที่ต้องการพูดสื่อสาร โดยแนะนำให้มีการจัดการอบรมการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานโอนเงินต่างประเทศ การสอนอบรมภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ให้แก่พนักงาน เนื่องจาก ลูกค้าบางรายสามารถพูดได้แต่ภาษาถิ่นของเขา

สมยศ สุภาภี (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย” ที่เสนอขายสินค้าให้กับชาวต่างประเทศ โดยการเก็บข้อมูลการสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างผู้ประกอบการค้าที่เสนอขายสินค้ากับนักท่องเที่ยว 74 ร้านค้า และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน 36 คน โดยแยกเนื้อหาสนทนาเป็น 4 ประเภท คือ จิตกรรม หัตถกรรม เสื้อผ้า อาหาร และเครื่องดื่ม การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสังเกต บันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณ ไนต์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย ใช้กลวิธีทั้งหมด 11 วิธี ซึ่งกลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือกลวิธีการใช้อวจนภาษา ร้อยละ 22 รองลงมาคือ วิธีบรรยาย ร้อยละ 10.53 และกลวิธีการพูด ไม่สนใจไวยากรณ์ ร้อยละ 9.56 และกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีขอความร่วมมือจากคู่สนทนา ร้อยละ 3.83

พระยุทธพงษ์ ปงรังษี (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาอังกฤษ ของพระนิสิตกับผู้ร่วมสนทนาชาวต่างชาติใน โครงการสนทนากับพระของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ในการวิจัยพบว่า รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาอังกฤษของพระ มี 10 รูปแบบ จำแนกการสนทนาจากเนื้อหา กลวิธีการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ และความสามารถ ในการใช้ภาษาของคู่สนทนา พฤติกรรมทางภาษาของพระนิสิตมี 26 รูปแบบ และชาวต่างชาติ มี 24 รูปแบบ ลักษณะรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาพบว่าภาษาที่ถูกใช้มากที่สุดคือ การใช้ประโยค ไม่สมบูรณ์เชิงวากยสัมพันธ์ การใช้ภาษาผิดไวยากรณ์ การใช้คำถามซ้ำและการใช้คำผิดรูป และไม่ตรงความหมายและการใช้ประโยคบอกเล่าเป็นคำถาม

ยศวรี อินตะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยว กับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย” กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้นำท่องเที่ยว จำนวน 5 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจำนวน 5 กลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสังเกต บันทึกเสียงการสนทนาและการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว จากการวิจัยพบว่า รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับมี 12 รูปแบบ ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการโต้ตอบโดยการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาประกอบในการมีปฏิสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

มนูญ มะโนหาญ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ” เป็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในการตรวจลงตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เก็บข้อมูลการสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 18 คู่ สนทนา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีบันทึกเทปการสนทนา การสังเกต การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ “Discourse Analysis” เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสนทนาผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายและจังหวัดเชียงใหม่ ใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุด คือ รูปแบบการพูดอภิปราย รองลงมาคือ รูปแบบการพูดให้ข้อมูล และรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุด รูปแบบการพูดกล่าวลา และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุด คือ รูปแบบการทำการตกลงร่วมกัน รองลงมาคือ รูปแบบการอธิบาย รูปแบบที่ใช้น้อยที่สุด รูปแบบการกล่าวขอโทษ

อนุชิต บุญญะปฏิภาค (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยการสื่อสารที่ตำรวจท่องเที่ยวใช้ในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายและศึกษาความสามารถของตำรวจไทยในการแก้ไขปัญหาเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก ข้อมูลที่ได้รับเป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในลักษณะเป็นกันเอง และข้อมูลที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการมีกลยุทธ์ทั้งหมด 10 วิธี ที่ตำรวจท่องเที่ยวไทยใช้ในการสัมภาษณ์ คือ การใช้ภาษาร่างกาย การใช้คำง่าย ๆ การพูดสองภาษา การสาริต การเขียน การถ่ายข้อความ การพูดซ้ำลง การถามซ้ำ การใช้คำถามตรง ๆ การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน การใช้อารมณ์ขัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และตำรวจท่องเที่ยวไทยแก้ไขปัญหาในการพูดสื่อสารด้วยกลยุทธ์ที่ค่อนข้างแน่นอนซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ ความรู้ภาษาอังกฤษ ความสามารถเฉพาะตัว ประสบการณ์ดังนั้นตัวเลือกของกลยุทธ์จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความสามารถในการใช้ภาษา

Domyei and Thurrell (1995 : Abstract) ผู้ค้าชาวฮังกาเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการจำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ค้าชาวฮังกาเรียนใช้กลวิธีการสื่อสารดังต่อไปนี้ กลวิธีการใช้คำเสริม กลวิธีการกล่าวโดยอ้อม และกลวิธีการหลีกเลี่ยงหัวข้อที่ยาก

Philipson (1983 : Abstract) ได้ทำการวิจัยการใช้กลวิธีการสื่อสารของผู้ค้าชาวแคนาดาที่ใช้ภาษาอังกฤษในการจำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ค้าใช้กลวิธีการสื่อสารดังต่อไปนี้ กลวิธีการใช้โครงสร้างใหม่ กลวิธีการบรรยายลักษณะ กลวิธีการใช้ภาษาแม่ หรือภาษาที่ 1 เข้ามาเกี่ยวข้อง

Ferdinan (1995 : Abstract) วิจัยเรื่อง เวลา เปลี่ยนแปลงสรรพสิ่ง โฉนดภาษาจะรอดพ้นซึ่งได้วิจัยในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของภาษา คือ การใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าในลอนดอนกับการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าในแบบบอมเบย์ ในการจำหน่ายสินค้ามีความแตกต่างกันในรูปแบบของสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบทบาท หน้าที่ของภาษาที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบของการใช้

Ehrlich. Et. Al (1988 : 397 – 405) ได้วิจัยเกี่ยวกับบทบาทของเทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในการจัดหาข้อมูลที่เป็นที่เข้าใจแก่คู่สนทนา โดยการสังเกตการสนทนาระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ฟังที่เป็นเจ้าของภาษาจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่าผู้ฟังที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ปฏิกริยาที่แสดงออกถึงความเข้าใจ และไม่เข้าใจ การสนทนาในหมู่ที่พูดให้รายละเอียดมาก (Embroiderer) มีการใช้เทคนิคในการสื่อความหมายให้ตรงกันในลักษณะของการขยายความมากกว่าผู้ที่อธิบายในลักษณะที่กว้าง (Skeletonizer) ซึ่งจะมีการใช้เทคนิคในการพูดสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในลักษณะของการพูดซ้ำ ๆ มากกว่า และละเลยการใช้กลวิธีสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันมากกว่าด้วย

Rosen (1998 : Abstract) ทำการทดลองเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่และชนิดของกลวิธีการพูดสื่อสารกับระดับความสามารถของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม โดยตั้งสมมุติฐานไว้ว่าการเลือกใช้กลวิธีในการสื่อสาร และความถี่ในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารใด ๆ ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของผู้เรียน โดยเลือกประชากรมา 3 กลุ่ม คือกลุ่มแรกเป็นผู้เรียนชาวเปอร์เซียที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง และมีผลการเรียนอยู่ในขั้นก้าวหน้า และขั้นกลางตามลำดับ และกลุ่มสุดท้ายเป็นผู้พูดภาษาอังกฤษ โดยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย ผลการทดลองปรากฏว่าสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้คือ ผู้เรียนในขั้นกลางจะเลือกใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารที่มีภาษาแม่เข้ามาเกี่ยวข้อง (Li Based Strategies) มากกว่าอีก 2 กลุ่ม ส่วนกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษ และกลุ่มผู้เรียนในขั้นก้าวหน้าจะใช้กลวิธีทางภาษาศาสตร์ (Linguistic Approach) มากกว่ากลุ่มผู้เรียนในภาคกลาง

ซึ่งมีความถี่ในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารเหล่านี้มากกว่า กล่าวคือ การสาธิต (Demonstration) การยกตัวอย่าง (Exemplification) การใช้สัญลักษณ์ (Metonymy) และการใช้คำใบ้ (Mime)

Si Qing (1990 : Abstract) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านวิธีในการสื่อสารกับความสามารถในการเรียนภาษาที่สองตัวอย่างประชากรเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบทดสอบทักษะการพูดโดยใช้คำศัพท์และระบบประเมินความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร โดยให้นักศึกษาบรรยายคำศัพท์ด้วยการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารแบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าของภาษาตอบได้ว่าเป็นคำศัพท์ใด ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้เรียนที่มีความสามารถทางภาษาต่างกัน จะใช้ประเภทกลวิธีการพูดสื่อสารและจำนวนกลวิธีในการพูดสื่อสารต่างกัน
2. ความตระหนักในความแตกต่างระหว่างภาษาที่หนึ่ง และภาษาที่สองมีผลต่อการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารของผู้เรียน
3. ความสามารถในการพูดสื่อสารของผู้เรียนเพิ่มมากขึ้นได้ โดยการพัฒนาความสามารถความสามารถด้านกลวิธีในการพูดสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป ภาษา คือ เครื่องมือ หรือสื่อ หรือรหัสภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางการสนทนาระหว่างบุคคล การสื่อสารในแต่ละครั้งจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบของการสื่อสารคือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สื่อหรือช่องทาง บางครั้งการสื่อสารอาจเกิดความผิดพลาด หรือการสื่อสารเกิดความล้มเหลว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการสื่อสารชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดเกิดความล้มเหลว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว จึงต้องใช้ “กลวิธีการสื่อสารทางการสนทนา” สนับสนุนสารหรือคำพูด เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ และมีน้ำหนักแก่สาร ผู้รับสารมีความเชื่อมั่นในตัวผู้ส่งสารมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิธีการสื่อสารทางการสนทนาจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคของการสื่อสารได้อีกทางหนึ่ง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาในเรื่องกลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษากลวิธีการสื่อสาร การสนทนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ศึกษาวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง มีเทคนิคและวิธีการสื่อความหมายในการหาข้อมูลอย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และบทบาทของนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองในการปฏิสัมพันธ์ทางภาษา เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยได้มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศึกษาในครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษา เมื่อพูดถึงความหมายกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการเทคนิควิธีในการพูดสื่อความหมาย และวิธีการพูดสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ประชากร

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของเพื่อติดต่อขอผ่านแดนที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียง (Foreign Tourists : FT) และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย (Thai Immigration Officials : TIO)

กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวจำนวน 32 คน และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จำนวน 5 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจเอกสารผ่านแดนเข้า - ออกของนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

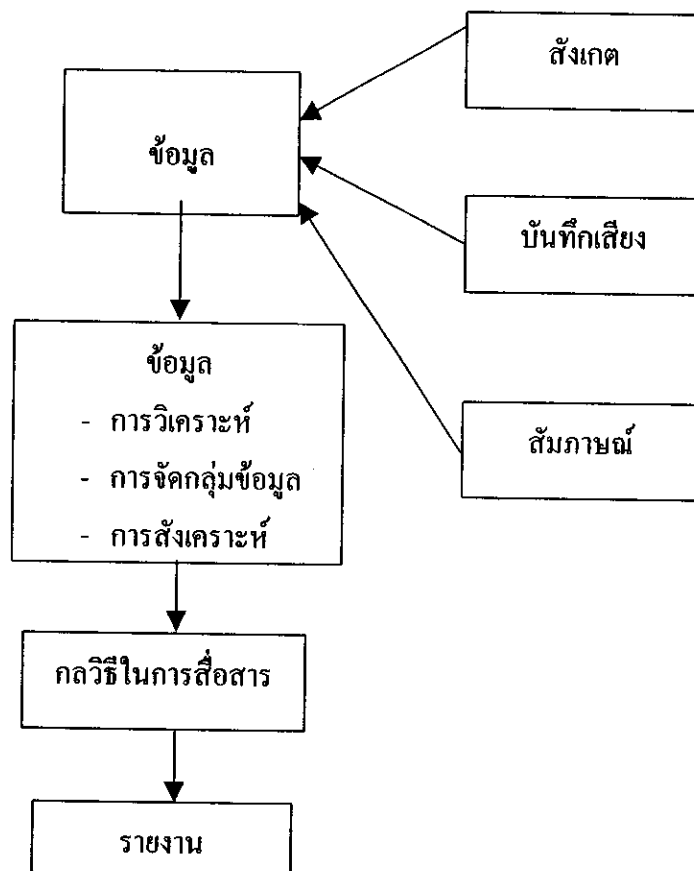
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ การสังเกต การบันทึกเสียงสนทนา และการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวในเขตอำเภอเชียงของ และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ โดยเฉพาะศึกษาเทคนิคและวิธีการในการสื่อความหมายของกลุ่มสนทนา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังแสดงให้เห็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปของแผนภูมิ ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่มา : (Mungthaisong. 2003 : 7)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลใน 2 ช่องทาง คือ การสนทนาของนักท่องเที่ยวโดยเน้นในเรื่องใช้กลวิธีในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อีกช่องทางหนึ่งคือ การใช้กลวิธีสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ขั้นตอนที่หนึ่ง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ โดยการสังเกต บันทึกเสียงสนทนา บันทึกภาพและการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่สอง เรียบเรียงข้อมูลเป็นความเรียงจากเทปบันทึกการสนทนา วิเคราะห์ข้อมูล
จากความเรียงตามลักษณะของกลวิธีการสื่อสาร ทางการสนทนาเป็นกรอบยกตัวอย่างคำพูด
ในการสนทนาแต่ละกลวิธี

ขั้นตอนที่สาม จัดกลุ่มข้อมูลในแต่ละประเภท เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวทางการสังเกต การบันทึกวีดิทัศน์และการสัมภาษณ์เพื่อให้
การเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ
ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ให้สมบูรณ์มากที่สุด จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามแนวคิดทฤษฎี
ของ Fairclough Norman (1999 : 12) และ Dornyei (ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. 2543 : 49; อ้างอิงจาก
Dornyei, Zoltann. **On The teachability of Communication Strategies**. 1995 : 28) และงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับขั้นตอนดังแผนภูมิต่อไปนี้

ภาพที่ 6 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ถ่ายข้อมูลเป็นความเรียงจากการสังเกตและการบันทึกเสียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ (Transcribing Data)



เปรียบเทียบข้อมูลและจัดหมวดหมู่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันของข้อมูล
(Pattern zing Communication Strategies and Interaction)



นำหมวดหมู่ของข้อมูลมาจัดเป็นกลุ่มที่สัมพันธ์กับรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ทางภาษา
และรูปแบบของกลวิธีการสื่อสาร (Recycling Patterns)



สรุปผลและแปลความหมาย
(Interpreting and Concluding Data)



รายงานผล
(Reporting)

ที่มา : (Mungthaisong, 2003 : 7)

จากภาพที่ 6 ผู้วิจัยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ถ่ายข้อมูล (Transcribing Data) จากเทปบันทึกการสนทนานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารจากการสังเกต การบันทึกเสียง และการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 เปรียบเทียบข้อมูลและจัดหมวดหมู่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันของข้อมูล (Pasturizer Communication Strategies and Interaction) จากความเรียงที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันตามกลวิธีการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 3 จัดหมวดหมู่ของข้อมูล (Recycling Patterns) และจัดเป็นกลุ่มที่สัมพันธ์กันตามรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ทางภาษา และกลวิธีของการสื่อสารของนักทอ่งเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของที่ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์วิธีสื่อความหมายในการพูดสื่อสารของนักทอ่งเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ (Interpreting and Concluding Data)

ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลการวิจัย (Reporting) เป็นการรายงานผลกลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของนักทอ่งเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของว่าใช้กลวิธีการพูดสื่อสารทางการสนทนาที่มีความสัมพันธ์ตามกลวิธีของการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษา กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการสื่อสารทางการสนทนาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการต่อเนื่อง และวิเคราะห์ข้อมูลสามารถย้อนกลับไปยังกระบวนการต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา เพื่อให้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สมบูรณ์และบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กระทำโดยการถอดข้อมูลหรือข้อความจากเครื่องบันทึกเสียง เป็นความเรียง จัดกลุ่มพฤติกรรมทางภาษาอย่างเป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล นำกลุ่มภาษามาวิเคราะห์ จัดกลุ่มกลวิธีในการสื่อสารทางภาษาลักษณะภาษาของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ จำนวน 32 คน และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ จำนวน 5 คน ซึ่งผู้วิจัย ได้ศึกษากลวิธีการใช้ภาษาในสื่อสารจากข้อมูลและการนำเสนอกลวิธีในรูปแบบของตาราง และ ยกตัวอย่างบทสนทนาประกอบการบรรยายในการวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีของ Domyei (1995 : 21) ดังนี้

ตารางที่ 2 กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง เชียงของ สามารถสรุปได้ทั้งหมด 5 กลวิธี

Foreign Tourists (FT) and Thai Immigration Officers (TIO)

1. Interaction Strategies
 2. Achievement or Compensatory Strategies
 3. Self – Monitory Strategies
 4. Avoidance or Reduction Strategies
 5. Stalling or Time Gaining Strategies
-

จากตาราง ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อ ดังนี้

FT หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

TIO หมายถึง เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติหน้าที่กับชาวต่างประเทศ

จากตารางที่ 2 พบว่า กลวิธีการใช้ภาษาในสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง เชียงของ มีทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ Avoidance or Reduction Strategies (กลวิธีหลีกเลี่ยงหรือวิธี คัดทอน), Achievement or Compensatory Strategies (กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย), Stalling or Time Gaining Strategies (กลวิธีขอเพิ่มเวลา), Self-Monitory Strategies (กลวิธีในการตรวจสอบ

ตนเองและผู้อื่น), Interaction Strategies (กลวิธีการมีปฏิสัมพันธ์) กลวิธีการมีปฏิสัมพันธ์เหล่านี้เป็นการสื่อสารทางตรง 2 ทาง ในลักษณะการสนทนาแบบเผชิญหน้า

จากกลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองมีกลวิธีทั้งหมด 5 กลวิธี สามารถอธิบายรายละเอียดและยกตัวอย่างปฏิสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

กลวิธีที่ 1 Interaction Strategies กล่าวถึง กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ การขอความร่วมมือ แก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเช่นการขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help) ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม การตรวจสอบความกระจำ และความเข้าใจ (Checking for Comprehensive and Clarification)

ตัวอย่างที่ 1 ในบริบทนี้ เป็นเหตุการณ์ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ในการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยพูดคุยเรื่องทั่วไปที่แสดงมิตรไมตรี และความรู้สึกที่ดี ที่แสดงให้เห็นถึงกลวิธีในการมีปฏิสัมพันธ์ของทั้ง 2 ทาง ดังบทสนทนาดังต่อไปนี้

FT 20 : Oh, yeas.

FT 20 : Your guard is very beautiful.

FT 20 : Your heart.

FT 20 : I have to see you one time.

TIO 20 : Do you have a good trip?

FT 20 : Good trip, good time. Very nice Thailand.

FT 20 : Your speak a very good English.

TIO 20 : Good luck.

จากข้อความสนทนานักท่องเที่ยวหนุ่มสาวชาวต่างประเทศเดินคุยกันพร้อมเอกสารเข้าไปติดต่อขอผ่านด่าน เมื่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองตรวจเอกสารเรียบร้อยแล้วจึงถามว่า “Do you have a good trip?” การเดินทางปลอดภัยดีไหม เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวจึงตอบด้วยกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์อันดีในการสื่อความหมายตรงกันว่า “Good trip, good time, very nice Thailand.” และ “You speak a very good English.” การเดินทางปลอดภัยดี เป็นโอกาสดี เมืองไทยน่าอยู่มาก พร้อมกับชมเจ้าหน้าที่ชาวไทยว่า คุณพูดภาษาอังกฤษได้ดีมาก และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจึงสานต่อด้วยการพูด “Good luck.” ในการสานความสัมพันธ์และมารยาทอันดี

ภาษาที่แสดงออก ภาษาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้ตรวจสอบคู่สนทนาว่าเข้าใจสิ่งที่พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ ตรวจสอบสิ่งที่พูดไปนั้นถูกต้องไม่ตรวจสอบว่าคู่สนทนากำลังฟังอยู่หรือไม่ ใช้ภาษาง่าย ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดังประโยค “Oh yeas.” แก้วใจ “Yes, I see.” ภาษาพูดใช้วัจนภาษา (Verbal) และอวัจนภาษา (Non – Verbal) ผู้พูด พูดประโยคพร้อมชี้ใส่อกตนเอง และชี้ใส่เพื่อนในการแสดงท่าทางในการพูดดังเช่นประโยค “Your heart.” แก้วใจ “This man is your heart.” และภาษาพูด “Good luck.” แก้วใจ “Good luck for you.” ภาษาที่แสดงถึงเจ้าของภาษา (Native Language) สำเนียงและน้ำเสียงในการพูดเช่น “You speak a very good English.” แก้วใจ “You speak English every well.” การใช้ประโยคโครงสร้างตามหลักไวยากรณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดังประโยค “Your guard is very beautiful.”, “I have to see you one time.”, “Good trip, good time, Very nice Thailand.” ภาษาที่ใช้ตามหลักไวยากรณ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ประโยค “Do you have a good trip?”

วัฒนธรรมที่แสดงออก วัฒนธรรมด้านภาษาพูดของชาวต่างชาติในเรื่องของสำเนียง และภาษาในการพูดที่แสดงถึงความพอใจหรือเข้าใจ เช่น “Oh Yeas.” ด้านการสื่อสารในการแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีในการติดต่องาน จะสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมาย ดังประโยค “Good trip , good time. very nice Thailand.” และ “You speak a very good English.” การแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ชาวไทยเช่นกัน ดังประโยค “Do you have a good trip?” และ “Good luck.”

สรุปกลวิธีที่ 1 Interaction Strategies กล่าวถึง กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อมหรือพูดแสดงความสงสัย ภาษาที่แสดงออกเป็นภาษาง่าย ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดังประโยค “Oh, yeas.” ภาษาพูดใช้วัจนภาษา (Verbal) และอวัจนภาษา (Non – Verbal) ผู้พูด พูดประโยคพร้อมชี้ใส่อกตนเอง และชี้ใส่เพื่อนในการแสดงท่าทางในการพูด ดังเช่นประโยค “Your heart.” ภาษาที่แสดงถึงความเป็นเจ้าของภาษา (Native Language) ใช้ประโยคโครงสร้างตามหลักไวยากรณ์ของนักท่องเที่ยวที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดังประโยค “Your guard is very beautiful.”, “I have to see you one time.”, “Good trip, good time, very nice Thailand.”, “You speak a very good English.” ภาษาที่ใช้ตามหลักไวยากรณ์ของเจ้าหน้าที่ชาวไทย เช่น ประโยค “Do you have a good trip? ” ด้านวัฒนธรรมการพูดที่แสดงถึงความพอใจ หรือเข้าใจของนักท่องเที่ยว เช่น “Oh Yeas.” ด้านการสื่อสารในการแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีก่อนการติดต่องานจะสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมาย ดังประโยค “Good trip, good time, very nice Thailand.” และ “Your speak a very good English.” การแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ชาวไทย ดังประโยค “Do you have a good trip?”

และ “Good luck.” สอดคล้องกับทฤษฎีของ Van (1998 : 1) การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในสังคม ความสามารถเหล่านี้เกี่ยวข้องกับผู้พูดว่า เมื่อไรควรพูด และควรพูดอะไร กับใคร เมื่อไหร่ ที่ไหน และคำพูดควรมีลักษณะอย่างไร ผลการวิจัยของ จันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 10) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารต่อสังคม ภาษาที่ทำให้คนติดต่อกันเกิดการรวมกลุ่มกันเป็นสังคม และเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการประสานคนในสังคมให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันทำให้งานประสบความสำเร็จ

กลวิธีที่ 2 Achievement or Compensatory Strategies กล่าวถึงกลวิธีการทำให้สำเร็จ หรือกลวิธีชดเชย การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) โดยใช้คำใกล้เคียง ใช้ได้ทุกจุดประสงค์ใช้อวัจนภาษา (Non- linguistic Means) ใช้โครงสร้างใหม่ (Restructuring) สร้างคำใหม่ (Word Coinage) การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign zing) และพูดภาษาแม่ด้วยภาษาที่สอง (Code Switching) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 2 ในบริบทนี้ เป็นเหตุการณ์ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกในเช้าวันที่ 26 สิงหาคม 2550 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศลงจากรถท่องเที่ยวซึ่งมาจากกรุงเทพฯ จำนวนประมาณ 60 คน และมายืนเข้าแถวยาวเหยียด แต่ละคนถือเอกสารยื่นเข้าแถวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารข้ามลาว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคนหนึ่งยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสนทนาในเรื่อง สัญชาติ ดังบทสนทนาดังต่อไปนี้

TIO 25 : Your mother?

FT 25 : What?

TIO 25 : Your mother?

FT 25 : Oh, USA.

TIO 25 : Bulgaria, Korea, China.

FT 25 : I was adopted. Krob Krua Boon Thum.

จากบทสนทนาข้างบน แสดงให้เห็นว่า การสนทนามีระหว่างนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งมีสัญชาติอเมริกาได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด่านคนเข้าเมืองพร้อมเอกสาร เจ้าหน้าที่ถามรูปภาพที่เห็น โดยพูดว่า “Your mother?” ซึ่งนักท่องเที่ยวมีเชื้อชาติ จีนคิดว่าคงถามแม่อยู่ที่ไหนจึงตอบว่า “Oh, American.” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจึงอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า “Bulgaria, Korea, China.” เป็นคนบัลแกเรีย คนเกาหลี หรือคนจีน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน นักท่องเที่ยวจึงพูดอธิบายด้วยภาษาที่สองแต่ออกเสียงภาษาแม่ เช่น ประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” เขาถูกอุปการะ ด้วยครอบครัวบุญธรรม โดยใช้ภาษาที่ทั้งสองฝ่ายได้เข้าใจตรงกัน คือ ภาษาแม่ ทำให้การสื่อสารสามารถเข้าใจได้เร็วขึ้น

ภาษาที่แสดงออก ใช้ภาษาพูด ประโยคสั้น พูดอ้อมค้อม ไม่มีไวยากรณ์ และใช้หลักวิชาการใช้ภาษาจากความเข้าใจตนเองทั้ง 2 ฝ่าย เช่น “Your mother?” แก้วใจ “What nationality is your mother?” ไม่มีคำบ่งบอกว่า คำถามจะเป็น Wh- Question หรือ Yes –No Question ต้องตีความในประโยคที่ถามว่า แม่คุณหรือ แม่คุณอยู่ไหน แม่คุณชื่ออะไร คู่สนทนาถามกลับ ในรูปประโยคขาดความสมบูรณ์ ดังประโยค “What?” แก้วใจ “What do you talk about?” นักท่องเที่ยวใช้ประโยคไม่มีโครงสร้างของภาษา เช่น ประโยค “Oh USA.” แก้วใจ “Yes, I see. My nationality’s mother is American. เพื่อบอกสัญชาติอเมริกา เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาเพื่อเข้าสู่คำตอบที่ต้องการดังประโยค “Bulgaria, Korea, China.” แก้วใจ “Which one is your nationality’s mother “Bulgarian, Korean or Chinese?” ภาษาเพื่อการสื่อสารด้วยการพูดภาษาที่สองสำเนียงภาษาแม่ ชาวจีนพูดออกเสียงคำภาษาไทยในระหว่างพูดภาษาอังกฤษ เพื่อให้เข้าใจได้ตรงประเด็น ทำให้การสื่อสารทั้งสองทางเข้าใจตรงกัน ดังประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” แก้วใจ “I was adopted, the step row of the family.” (I was adopted , the step- daughter of the family)

วัฒนธรรมที่แสดงออก ด้านค่านิยมชาวตะวันตกนิยมช่วยเหลือ และอุปการะเลี้ยงดูและให้การศึกษาชาวเอเชียของคนอเมริกาดังประโยคที่ว่า “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” ด้านการสื่อสารเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) ฟังแล้วตีความได้หลายประเด็น คนไทยเป็นคนที่สำคัญจำนวนมากและเล่นลิ้นดังประโยคต่อไปนี้ “Your mother?” นักท่องเที่ยวถามครั้งที่ 2 “What?” เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองยังคงใช้ “Your mother?” นักท่องเที่ยวชาวจีนจึงแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดังประโยค “Oh, American.” วัฒนธรรมด้านความคิดความเชื่อมั่นใจในตนเองและรักการค้นคว้าหาข้อมูลเมื่อจะเดินทางไปไหนต้องศึกษารายละเอียดของสถานที่และวัฒนธรรมของประเทศนั้น สามารถใช้ภาษาไทยมาสื่อสารในสำเนียงภาษาต่างประเทศให้เกิดความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ผู้ฟังได้ ดังประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.”

สรุปกลวิธีที่ 2 Achievement or Compensatory Strategies กล่าวถึงกลวิธีการทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) ใช้วัจนภาษา (Non- linguistic Means) คำถามของเจ้าหน้าที่ “Your mother?” และ “Bulgaria, Korea, China.” ประโยคไม่มีโครงสร้างและไวยากรณ์ ใช้ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง พูดขึ้นมาลอยๆ พร้อมกับชี้ภาพ เมื่อนักท่องเที่ยวตอบไม่ตรงคำถามใช้วิธีส่ายหน้าและให้ข้อมูลใหม่ ผู้รับสารต้องตีความเอง ควรใช้ว่า “What nationality is your mother? / Is this your mother? / Where does your mother live?” และประโยค “Does she Bulgarian, Korean, Chinese?” เพื่อผู้รับสารจะได้เข้าใจและตอบคำถามได้ตรงประเด็นที่ถาม ประโยคคำถามของนักท่องเที่ยวที่ต้องการถามในเรื่องที่สงสัยด้วยประโยค “What?” ควรใช้ว่า “What do you mean?” และประโยค “Oh USA.” ควรใช้เป็น “She lived in America.” หรือ “She is

an American.” ในการสนทนาของทั้ง 2 ทางโดยใช้วัจนภาษา (Non- Linguistic Means) ใช้โครงสร้างใหม่ (Restructuring) สร้างคำใหม่ (Word Coinage) การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign Zing) และพูดภาษาแม่ด้วยภาษาที่สอง (Code Switching) เช่น นักท่องเที่ยวชาวจีนพูดสำเนียงจีนใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในการสื่อสาร “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” ทำให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจได้ตรงจุดประสงค์ ดังเช่นผลการวิจัยของ Varadi (1972 : 56) กล่าวถึงการใช้กลวิธีทางการสื่อสารของผู้พูดที่ผู้พูดตั้งใจที่จะปรับเปลี่ยนความหมาย หรือรูปแบบของภาษาเพื่อทดแทนถ้อยคำเดิมที่ไม่สามารถสื่อออกมาได้ เป็นกลวิธีการพูดอ้อมค้อม ไม่สนใจไวยากรณ์ และใช้พูดสำเนียงภาษาที่สองใช้ภาษาที่สองในการสื่อสาร

กลวิธีที่ 3 Self – Monitoring Strategies กล่าวถึงกลวิธีการตรวจสอบตนเอง การริเริ่มคำพูดตนเอง (Self-Initiated Repair) การใช้คำพูดใหม่ด้วยตนเอง หรือการขยายความ (Self-Rephrasing or Over Elaboration) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 3 ในบริบทนี้ เป็นเหตุการณ์ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออก เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองได้บอกค่าธรรมเนียมกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสงสัย จึงได้พูดคุยกันเองและตรวจสอบความเข้าใจด้วยตนเองจนเข้าใจ

ตัวอย่างที่ 4 ในบริบทนี้ เป็นเหตุการณ์ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองบอกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถึงวันสิ้นสุดการเดินทางกลับดังบทสนทนาดังต่อไปนี้

TIO 9 : 5 baht.

FT 9 : 5 baht for what?

FT 9 : Do you have 5 baht?

FT 9 : Thank you.

FT 9 : Yeah.

TIO 9 : How much people now?

FT 9 : 7 persons.

TIO 9 : One by one change please.

TIO 17 : Dead line 26th August.

FT 17 : Yeah, I know.

TIO 17 : Just in time hah?

TIO 17 : You have to pay 500 baht.

FT 17 : I'll pay tomorrow.

จากบริบทในบทสนทนาข้างบนเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองตรวจสอบเอกสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ริเริ่มคำพูดก่อนด้วยคำว่า 5 บาท ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกิดความสงสัยจึงได้ตรวจสอบความเข้าใจด้วยประโยคว่า “5 baht for what?” ไม่เข้าใจว่า 5 บาทเรื่องอะไร จึงสังเกตและตรวจสอบเอง เมื่อถามเพื่อนนักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางด้วยกันและขยี้เงิน 5 บาท ว่า “Do you have 5 baht?” ขอมจ่ายให้เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง พร้อมกับกล่าวขอบคุณที่ให้เงิน 5 บาท และเข้าใจเอง ด้วยการพูดกับตนเองว่า “Yeah.” เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองถามจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซึ่งมี 7 คน จึงบอกให้จ่าย ทีละคน

จากบริบทในบทสนทนาที่ 17 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองบอกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นนักศึกษาชาวเคนเข้ามาเที่ยว บอกวันสิ้นสุดท้ายในการเดินทาง เจ้าหน้าที่จึงเริ่มเตือนว่า “Dead line 26th August.” สิ้นสุดจะเดินทางกลับ คือวันที่ 26 สิงหาคม ซึ่งนักท่องเที่ยวเข้าใจและจะเดินทางกลับในเวลาที่กำหนดด้วยการพูดว่า “Yeah, I know.” และเจ้าหน้าที่จึงเตือนว่าช้าว่า “Just in time hah?”, “You have to pay 500 baht.” ต้องภายในเวลา ถ้าภายในเวลาที่กำหนดคุณต้องจ่าย 500 บาท นักท่องเที่ยวเข้าใจพูดว่า “I’ll pay tomorrow.” ฉนั้นจะจ่ายวันพรุ่งนี้ซึ่งใช้กลวิธีการขยายความให้เกิดความเข้าใจ

ภาษาที่แสดงออก ใช้ภาษาพูดสั้น ง่าย ไม่สนใจเรื่องไวยากรณ์ไม่มีรูปแบบซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังคำพูดว่า “5 baht.” แก้วใจ “You pay 5 baht for the fee.” เมื่อนักท่องเที่ยวไม่เข้าใจถามว่า “5 baht for what?” แก้วใจ “What do I pay 5 baht for?” ภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้เพื่อขยี้ หรือขอเงินจากเพื่อน เช่นประโยค “Do you have 5 baht?” ควรใช้ “Can I borrow your money, 5 baht?” หรือ “Give me 5 baht, please.” ใช้คำถามไม่ถูกรูปประโยคในการถามจำนวนผู้คนที่ขึ้นเข้าแถวบนสถานที่ทำการ หรือถามเพื่อนร่วมเดินทางของกลุ่มที่กำลังสนทนา เช่น ประโยค “How much people now?” แก้วใจ “How many people in your group?” เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่แสดงถึงความสุภาพในการสื่อสารดังประโยคว่า “One by one change, please.” เจ้าหน้าที่ไทยใช้ประโยคริเริ่มและขยายความ (Self-rephrasing or Over elaboration) เป็นภาษาพูด ดังเช่นประโยค “Dead line 26th August.” แก้วใจ “Your deadline is on the 26th of August.” ประโยคภาษาพูด “Just in time hah?” แก้วใจ “Let’s within the time.” และ “You have to pay 500 baht.” แก้วใจ “You have to pay 500 baht for expire.”

วัฒนธรรมที่แสดงออก ด้านการพูดสื่อสารชาวต่างชาติและเจ้าหน้าที่เชียงของ สั้น ๆ ง่าย กระชับ รวดเร็ว เมื่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองบอก “5 baht.” ชาวต่างชาติเมื่อเกิดความสงสัยและอยากรู้ และความเชื่อมั่นในตนเองเป็นวัฒนธรรมด้านความคิด จึงใช้วิธีตรวจสอบหาข้อเท็จจริงด้วยการถาม “5 baht for what?”, “Yeah.” และ “Yeah, I know.” ด้านสังคม การอยู่ร่วมกันช่วยเหลือ

ซึ่งกันและกัน เช่นประโยค “Do you have 5 baht?” การแสดงออกทางค่านิยมของชาวตะวันออก ในการจ่ายค่าเงินทุกคนจะจ่ายเท่ากัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจดีจึงพูดว่า “One by one Change, please.” การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ไทย ในเรื่องการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่ายจึงใช้ คำพูดแบบง่ายๆ ดังคำพูดว่า “5 baht” การแสดงออกถึงความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ไทย ดังประโยค “Dead line 26th August.”, “Just in time hah?” และ “You have to pay 500 baht.”

สรุปกลวิธีที่ 3 Self-Monitoring Strategies กล่าวถึงกลวิธีการตรวจสอบตนเอง การริเริ่ม คำพูดตนเอง และผู้อื่น (Self - Initiated Repair) เจ้าหน้าที่ และนักท่องเที่ยวใช้ภาษาพูดสั้น ๆ ง่าย กระชับ และคำต่อคำ เช่น “5 baht.”, “5 baht for what?”, “7 persons.”, “Just in time hah?”, “You have to pay 500 baht.” นักท่องเที่ยวใช้ภาษาในชีวิตประจำวันตามลำเสียงพูด เช่น “Yeah.” รูปประโยคถูกต้องตามหลักไวยากรณ์เช่น “Do you have money?” และ “I’ll pay tomorrow.” วัฒนธรรมด้านการพูดชาวต่างชาติและเจ้าหน้าที่ชาวไทย สั้นๆ ง่าย กระชับ รวดเร็ว เช่น “5 baht.”, “5 baht for what?”, “7 persons.”, “ Just in time hah?”, “You have to pay 500 baht.” ด้านความคิด ของชาวต่างชาติเมื่อเกิดความสงสัย และอยากรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง จึงใช้วิธีตรวจสอบ หาคือเท็จจริงด้วยการถาม “5 baht for what?”, “Yeah.” และ “Yeah, I know.” ด้านสังคม การอยู่ร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่นประโยค “Do you have 5 baht?” การแสดงออก ทางค่านิยมของชาวตะวันออกในการช่วยเหลือตนเอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจดี จึงพูดอย่างสุภาพว่า “One by one change please.” การแสดงออกถึงความเรียบง่ายในการดำเนินชีวิต จึงใช้คำพูดง่าย ๆ ดังคำพูดว่า “ 5 baht.” การแสดงออกถึงความมีน้ำใจ ดังประโยคว่า “ Dead line 26th August.”, “ Just in time hah?” และ “ You have to pay 500 baht.” คังวิจัยของ จันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 7) กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นกลุ่มกระบวนการที่ลึกซึ้ง และแบบขมมีองค์ประกอบ ปลีกย่อยต่างๆ มากมาย เช่น สัญญาต่างๆ ความหมาย และวิธีการที่หลากหลาย และทฤษฎีของ Teun A Van Dijk (1997 : 25) กล่าวถึงการศึกษานโยบายการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มสังคม โดยวิธีการ ต่างๆ เช่น การศึกษาพฤติกรรม วัฒนธรรมที่มีต่ออิทธิพลต่อสังคม และสังคมมีอิทธิพลต่อการสร้าง ความหมายของการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและโครงสร้างประโยคภาษาทางวัฒนธรรม

กลวิธีที่ 4 Stalling or Time Gaining Strategies กล่าวถึงการขอเพิ่มเวลา เพิ่มเดิมคำ และการใช้เครื่องมือที่แสดงความลังเลใจ (Fillers Hesitation Devices) การพูดซ้ำคำพูดตนเอง และผู้อื่น (Self - Other Repetition) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 5 ในบริบทนี้ เป็นเหตุการณ์ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออก นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ หนุ่มสาวติดต่อกันผ่านแดนกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยยื่น passport ให้

และถามค่าธรรมเนียมแต่กรอกเอกสารไม่ครบเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ได้ชี้แจง เรื่องเอกสาร และค่าธรรมเนียม

FT 4 : How much?

TIO 4 : You have to keep this and return this later.

FT 4 : Keep it here.

TIO 4 : Pay 5 baht and took it regain.

FT 4 : Ahhh!

FT 4 : Thank you.

ตัวอย่างที่ 5 จากบริบทในบทสนทนาที่ 4 ข้างบน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศติดต่อผ่านแดนกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยยื่น passport ให้ และถามค่าธรรมเนียมด้วยความลังเลใจดังประโยค “How much?” เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตรวจเอกสารที่กรอกในแบบฟอร์มแล้วจึงพูดว่า “You have to keep this and return this later.” ให้เก็บ passport ไว้ที่นี่แล้วจะคืนหลังจากกรอกข้อมูลขอผ่านด่านถูกต้องหมดแล้วจึงกลับมาเอาคืน ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสงสัยและลังเลใจจึงพูดซ้ำคำพูดเจ้าหน้าที่อีกว่า “Keep it here.” เก็บไว้ที่นี่ ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจจึงพูด “Ahhh!” เมื่อได้ passport คืนจึงกล่าวขอบคุณ

ตัวอย่างที่ 6 เป็นบริบทของเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองถาม นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เรื่องการเดินทางกลับดังบทสนทนาดังต่อไปนี้

TIO 6 : When you be back?

FT 6 : We have to fly back to BKK at 24 August.

FT 6 : Yeah fly back to BKK.

ตัวอย่างที่ 6 จากบริบทในบทสนทนา 6 เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองถาม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเดินทางกลับ ซึ่งนักท่องเที่ยวดังกล่าวแจ้งว่า “We have to fly back to BKK at 24 August.” เขาจะบินกลับกรุงเทพฯ ในวันที่ 24 สิงหาคม และพูดซ้ำคำอีกว่า “Yeah fly back to BKK.” ใช้บินกลับกรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวซึ่งใช้กลวิธีในการเพิ่มเวลาด้วยการพูดซ้ำคำ

ภาษาที่แสดงออก นักท่องเที่ยวใช้ภาษาพูดสั้น ๆ สามารถเข้าใจได้จากการสนทนาของทั้งสองฝ่าย ไม่ถูกรูปแบบ ดังประโยค “How much?” แก้ไข “How much do I pay for the fee?” ภาษาที่ใช้ด้วยกลวิธีด้วยการขอเพิ่มเวลาโดยใช้ประโยคแจกแจงในการเพิ่มเวลา โดยใช้รูปแบบประโยคถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจดังประโยค “You have to keep this and return this later.” การใช้ภาษาพูดเพื่อเพิ่มเติมคำให้เกิดความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในลักษณะ

การตัดทอนคำ หรือละคำไว้ ดังประโยคที่แสดงออกว่า “Pay 5 baht and took it regain.” ภาษาสื่อให้เห็นถึงความเป็นเจ้าของภาษาในการใช้ประโยคสนทนาในชีวิตประจำวันในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวและการใช้คำซ้ำ ดังประโยค “We have to fly back to BKK at 24 August. Yeah fly back to BKK.”

วัฒนธรรมที่แสดงออก ด้านความคิด ชาวต่างชาติมีความคิดเป็นของตนเอง กล้าคิดเอง กล้าทำ เมื่อสงสัยจะถามเช่นประโยค “How much?” แสดงถึงความสงสัยและลังเลใจของนักท่องเที่ยวจึงกล่าวซ้ำคำกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองดังประโยค “Keep it here.” เก็บ passport ไว้ที่นี่ แสดงความโล่งใจ และเข้าใจในสิ่งที่พูดเมื่อเจ้าหน้าที่พูดเพิ่มเวลาด้วยการอธิบายความว่า “Pay 5 baht and took it regain.” ต้องจ่าย 5 บาทแล้วนำ passport คืน ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจจึงพูดว่า “Ahhh!” วัฒนธรรมด้านขนบธรรมเนียมประเพณีของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยในการช่วยเหลือ แนะนำการกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร รวมทั้งเอกสารประกอบอื่นๆ ในการตรวจลงตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์นำกลับไปแก้ไข และนำเอาเอกสารมาขึ้นอีกครั้ง จึงอธิบายเพิ่มเติมคำด้วยประโยค “You have to keep this and return this later.” เมื่อเข้าใจหรือได้รับความช่วยเหลือทั้งของคนไทย และชาวต่างประเทศจะกล่าวขอบคุณด้วยคำว่า “Thank you.”

สรุปกลวิธีที่ 4 Stalling or Time Gaining Strategies กล่าวถึงการขอเพิ่มเวลาด้วยการพูดอธิบายให้เกิดความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในประโยค “You have to keep this and return this later.” เพิ่มเติมคำ ให้เกิดความเข้าใจ ประโยคสื่อสารขาดประธานของประโยค เป็นภาษาพูด ดังประโยค “Pay 5 baht and took it regain.” ควรแก้ไขเป็น “You pay 5 baht for fee and you take it regain.” การแสดงความเข้าใจ “Ahhh!” เป็นคำอุทานที่แสดงออกให้เห็นชัดเจนทั้งของคนต่างชาติ การพูดซ้ำคำพูดตนเอง และผู้อื่น (Self – Other Repetition) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดังประโยค “We have to fly back to BKK at 24 August.”, “Yeah fly back to BKK.” ซึ่งใช้โครงสร้างของประโยคได้ชัดเจน และถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมทางภาษาของเจ้าของภาษา ดังทฤษฎีของของ Miller (1977 : 216) กล่าวถึงการสนทนาเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือเพื่อทราบ ถ้าเป็นข้อมูลที่เคยทราบมาก่อนแล้ว จะช่วยทำให้สามารถยืนยันความถูกต้องให้มั่นใจยิ่งขึ้น หรือถ้าเป็นข้อมูลที่ขัดแย้งกับที่เคยทราบมาก่อน ผู้รับสารก็จะพิจารณาตรวจสอบเพื่อมายืนยันคำพูดของตนเองและผลงานการวิจัยของ อัมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541 : 1 - 14) ได้อธิบายเปรียบเทียบภาษาศาสตร์ สังคมกับสาขาวิชาในเรื่องความหลากหลายของภาษา ภาษาในสังคมหนึ่งย่อมมีต่างจากภาษาของอีกสังคมหนึ่งเพราะสังคมที่ต่างกันย่อมมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน

กลยุทธ์ที่ 5 Avoidance or Reduction Strategies กล่าวถึงการหลีกเลี่ยง หรือการตัดทอนการใช้ข้อความอื่นมาแทนที่ข้อความสนทนา (Message Replacement) การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) โดยไม่พูดหัวข้อนั้นเลย และการยกเลิกข้อความที่สนทนา (Message Abandonment) ในขณะสื่อสาร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 7 ในบริบทนี้ เป็นเหตุการณ์ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า นักท่องเที่ยวสนทนาเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ในการเดินทางการเข้า ออกประเทศในห้องรับแขก ในการสนทนานั้นคู่สนทนาเกิดความไม่เข้าใจการสนทนา จึงใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการและพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ภาษา คำนึงคู่สนทนาจึงใช้ข้อความอื่นมาแทนที่ เพื่อให้ข้อความที่จะสนทนาดั้นไหลและเหมาะสม (Message Replacement) จึงหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) โดยไม่พูดหัวข้อนั้นเลย และการยกเลิกข้อความที่สนทนา (Message Abandonment) ดังบทสนทนาต่อไปนี้

TIO 3 : August 24th.

FT 3 : Yeah have to leave country.

TIO 3 : You have to pay for a fee 5 baht.

FT 3 : For what?

TIO 3 : Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.

TIO 3 : What hotel are you staying?

FT 3 : Can I exchange the money there?

TIO 3 : Yeah.

จากบริบทในสนทนาดังกล่าวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซึ่งจะไปทำธุรกิจได้สอบถามรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองทางขาออก ถึงการจ่ายค่าธรรมเนียมเพื่อออกนอกประเทศ และค่าธรรมเนียม และข้อมูลอื่น ในการแลกเปลี่ยนเงินตรา จากบทสนทนาเจ้าหน้าที่ เริ่มพูดถึงวันที่ด้วยประโยคว่า “August 24th.” นักท่องเที่ยวจึงพูดเพิ่มเติมในประโยคว่า “Yeah. have to leave country.” ซึ่งเป็นภาษาพูดที่ตัดทอนโดยไม่บอกว่าใครออกจากประเทศ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจจึงพูดว่า “You have to pay for a fee 5 baht.” ซึ่งระบุว่าต้องจ่ายค่าธรรมเนียม 5 บาท นักท่องเที่ยวสงสัยจึงถามสั้น ๆ ว่า “For what?” เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจคำถามในการสื่อสาร จึงได้ตอบโดยการตัดทอนคำ พร้อมอธิบายว่า “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” เป็นการใช้กลยุทธ์หลีกเลี่ยงคำถามเดิม ถามข้อมูลเพิ่มเติมในลักษณะคำถามส่วนบุคคลคลล “What hotel are you staying?” นักท่องเที่ยวจึงใช้กลยุทธ์การหลีกเลี่ยง ตัดทอนการสนทนา (Avoidance or reduction Strategies) ด้วยประโยคว่า “Can I

exchange the money there?” เจ้าหน้าที่จึงตอบสั้นว่า “Yeah.” ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลในการสื่อสารสิ้นสุดลง

ภาษาที่แสดงออก ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ภาษาพูดสั้น ใช้คำต่อคำไม่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์ ไม่เป็นทางการของนักท่องเที่ยว ดังเช่น “Yeah.” แก้วใจ “Yes.” ประโยคใช้คำต่อคำเช่น “Yeah have to leave country.” แก้วใจ “You have to leave country.” และ ประโยค “For what?” แก้วใจ “What do I pay for?” ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจะใช้ภาษาแบบผสมผสานทั้งตามหลักการทางไวยากรณ์ดังประโยค “You have to pay for a fee 5 baht.” แก้วใจ “You have to pay 5 baht for fee.” และแบบคำต่อคำในประโยค “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” แก้วใจ “You pay 5 baht for every 20000 or not sure you leave the country.” ประโยคที่แสดงให้เห็นถึงกลวิธีการหลีกเลี่ยง เป็นภาษาที่ใช้ตามโครงสร้างไวยากรณ์ของนักท่องเที่ยว ดังประโยคว่า “Can I exchange the money there?” และภาษาของเจ้าหน้าที่ดังประโยค “What hotel are you staying?” จากการสนทนาของทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุจุดประสงค์และเกิดความเข้าใจอันดี

วัฒนธรรมที่แสดงออก ด้านการพูดของชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยในภาษาพูด เป็นใช้ภาษาในชีวิตประจำวันจนกลายเป็นวัฒนธรรมการพูด เช่น พูดสั้น คำต่อคำ การถูกกลืนภาษาของเจ้าหน้าที่ เช่น “August 24th.”, “For what?”, “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” และ “Yeah.” ซึ่งคำว่า “Yeah.” มีเสียงใกล้เคียงกับเสียง “Yes.”, “Yeah have to leave country.” ภาษาของนักท่องเที่ยว แต่ถูกกลืนด้านภาษาทำให้การออกเสียงเนื่องจากได้ยินบ่อยๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ออกเสียงเหมือนชาวต่างชาติ วัฒนธรรมด้านการเลี้ยงดู ชาวต่างประเทศจะเลี้ยงดูให้มีความเป็นเป็นของตนเอง ทำอะไรต้องเปิดเผยตรงไปตรงมาและมีความมั่นใจในตนเองสูงหากไม่เข้าใจอะไรจะถามข้อข้องใจทันทีดังเช่นประโยคที่ว่า “For what?” การเลี้ยงดูของไทยสอนให้เชื่อฟังผู้ใหญ่ เป็นคนอ่อนหวานมีน้ำใจ และประนีประนอม ห่วงใยและสนใจความรู้สึกของคนอื่น เช่น ประโยค “Pay 5 baht for every 20000? Not sure to leave the country.”, “What hotel are you staying?” ซึ่งสื่อคำถามนี้ไม่ได้หมายถึงการละลาบละล้วงในเรื่องส่วนตัวของคนอื่น แต่การถามลักษณะนี้อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดสำหรับคนต่างวัฒนธรรมได้ ดังนั้นควรเลี้ยงดูโดยการไม่ใช้คำถามส่วนบุคคลแม้ชาวต่างชาติใช้คำถามใหม่ แต่เจ้าหน้าที่ไทยยังคงสื่อสารไปจนถึงสิ้นสุดการสื่อสารด้วยการตอบ “yeah.”

สรุปกลวิธีที่ 5 **Avoidance or Reduction Strategies** กล่าวถึงการหลีกเลี่ยงหรือการตัดทอนประโยค ข้อความของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในขณะที่สนทนา มีการพูดบอกเหตุ และชี้แจงดังประโยค “August 24th.” แก้วใจเป็น “Today is the 24th of August.” และประโยค “Yeah have to

leave country.” กล่าวขึ้นมาลอย ขาดผู้กระทำ ปรับปรุงเป็น “You have to leave the country ” และประโยค “For what?” ควรใช้ เป็น “What do I pay 5 baht for?” การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ในการอธิบาย เช่น ประโยค “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” ควรเปลี่ยนเป็น “You pay 5 baht for every 20000 baht or not sure you leave the country.” การใช้ข้อความอื่นมาแทนที่ข้อความที่จะสนทนา (Message Replacement) การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) โดยไม่พูดหัวข้อนั้นเลย และการยกเลิกข้อความที่สนทนา (Message Abandonment) ในกลวิธีนี้ เช่น ประโยค “What hotel are you staying ?” คู่สนทนา ควรพูดว่า “I am staying at ... (NamKhong)... hotel.” ก่อนจะถามหัวข้อใหม่ และยกเลิกการสนทนานักท่องเที่ยวถามถึงการแลกเปลี่ยนเงินคั้งประโยค “Can I exchange the money there?” เจ้าหน้าที่ตอบว่า “Yeah.” แสดงให้เห็นว่า กลวิธีในการสนทนาของทั้งสองฝ่ายในการหลีกเลี่ยงหรือการตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) ซึ่งทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์ทางแนวเดียวกันดังผลการวิจัยของ สวนิตขมาภย์ (2541 : 18) การสื่อสารโดยวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ จนทำให้เกิดการกำหนดความหมายแห่งเรื่องราวนั้นร่วมกันได้ และทฤษฎีของ Teun A Van Dijk (1998 : 1) ที่กล่าวไว้ ในความสามารถในการใช้ภาษาเชิงสังคม (Sociolinguistic Competence) ความสามารถที่จะปรับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้น โดยการคำนึงถึงสถานภาพของคู่สนทนา วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร และสถานที่ที่ทำการสื่อสาร

ตารางที่ 3 กลวิธีในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจ
คนเข้าเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 5 กลวิธี ดังนี้

กลวิธีในการสื่อสาร	ภาษา	วัฒนธรรม	ข้อเสนอแนะ ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
1. Interaction Strategies	ภาษาง่ายๆ ที่ใช้ ในชีวิตประจำวัน ดังประโยค “Oh yeas.” ภาษาพูด ใช้วัจนภาษา (Verbal) และอวัจนภาษา (Non – Verbal) ประโยค “Your heart.” ภาษาพูด “Good luck.” ภาษาที่ แสดงถึงเจ้าของภาษา (Native Language) สำเนียงและการใช้ ประโยคโครงสร้าง ตามหลักไวยากรณ์ ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ ภาษาที่ใช้ในชีวิต ประจำวัน ดังประโยค “Your guard is very beautiful.”, “I have to see you one time.”, “Good trip, good time, very nice Thailand.”,	ภาษาพูดชาวต่างชาติ สำเนียง และภาษา ในการพูดที่แสดงถึง ความพอใจ หรือเข้าใจ เช่น “Oh Yeas.” ด้านการสื่อสาร ในการแสดงมิตรไมตรี ในการมีปฏิสัมพันธ์ ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิด ความรู้สึกที่ดีก่อน การติดต่อ งานจะสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมาย ดังประโยค “Good trip , good time, very nice Thailand.” และ “You speak a very good English.” การแสดงมิตรไมตรี ในการมีปฏิสัมพันธ์ ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้ว เกิดความรู้สึกที่ดีของ เจ้าหน้าที่ชาวไทย ดังประโยค “Do you have a good trip?”	ประโยค “Oh, yeas.” แก้ไข “Yes, I see.” ประโยค “Your heart.” แก้ไข “Is this man your heart?” ภาษาพูด “Good luck.” แก้ไข “Good luck for.” ประโยค “You speak a very good English.” แก้ไข “You speak English is every well.”

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลวิธีการสื่อสาร	ภาษา	วัฒนธรรม	ข้อเสนอแนะ ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
	“You speak a very good English.” ภาษาที่ใช้ตาม หลักไวยากรณ์ของ เจ้าหน้าที่ เช่น ประโยค “Do you have a good trip?”	และ “Good luck.”	
2. Achievement or Compensatory Strategies	ภาษาพูด ประโยคสั้นๆ พูดอ้อมค้อม ไม่มี ไวยากรณ์ และใช้ หลักวิชาการ จากความเข้าใจตนเอง ทั้ง 2 ฝ่าย เช่น “Your mother?” ประโยค สั้นๆ ในการสื่อสาร เพื่อถามข้อข้องใจ ในประโยคคำตอบ “Oh USA.” ใช้กับ ภาษาแม่เพื่อให้เข้าใจ ได้ตรงประเด็น ทำให้ การสื่อสารทั้งสอง ทางเข้าใจตรงกัน ดังประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.”	ด้านคำนิยาม ชาวตะวันตกนิยม ช่วยเหลือ และ อุปการะเลี้ยงดูและ ให้การศึกษา ชาวเอเชียของคน อเมริกาดังประโยค ที่ว่า “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” ด้านภาษา ของเจ้าหน้าที่ใช้ คำถามอ้อมค้อม (Circumlocution) ฟังแล้วเข้าใจได้ หลายประเด็น คนไทยเป็นคนที่ ลำดับสำนวน ดังประโยคต่อไปนี้	ประโยค “Your mother?” แก้ไข “What nationality is your mother?”, “Is she your mother?” ประโยค “What?” แก้ไข “What do you talk about?” ประโยค “Oh USA.” แก้ไข “Yes, I see. My nationality’s mother is American.” ประโยค “Bulgaria, Korea, China.” แก้ไข “Which one is your nationality’s mother?”, “Bulgarian, Korean or Chinese?” ประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” แก้ไข “I was adopted, the step daughter of the family.”

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลวิธีการสื่อสาร	ภาษา	วัฒนธรรม	ข้อเสนอแนะ ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
		<p>“Your mother?” วัฒนธรรมการเลียงคู้ ในการแสดงความคิด ความเชื่อมั่นใจตนเอง และรักการค้นคว้าหา ข้อมูลเมื่อจะเดินทาง และวัฒนธรรมของ ประเทศนั้น สามารถ ใช้ภาษาไทยมาสื่อสาร ให้เกิดความเข้าใจได้ ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.”</p>	
3. Self-Monitoring Strategies	<p>ภาษาพูดสั้น ๆ ไม่มี ไวยากรณ์ ดังคำพูดว่า “5 baht.”, “5 baht for what?” ภาษาถูกต้อง ตามรูปแบบของ นักท่องเที่ยวแต่ไม่ตรง ความหมายดังประโยค “Do you have 5 baht?”, “How much people now?” ภาษาที่แสดงถึง ความสุขภาพ</p>	<p>ด้านการพูดชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ชาวไทย สั้น ๆ ง่าย กระชับ รวดเร็ว “5 baht.” ด้านความคิดของ ชาวต่างชาติเมื่อเกิด ความสงสัย อยากรู้ และความเชื่อมั่น ในตนเอง ดังประโยค “5 baht for what?”, “Yeah.” และ</p>	<p>ประโยค “5 baht.” แก้ไข “You pay 5 baht for the fee.” ประโยค “5 baht for what?” แก้ไข “What do I pay 5 baht for?” ประโยค “Do you have 5 baht?” แก้ไข “Can I borrow your money, 5 baht?” หรือ “Give me 5 baht, please.” ประโยค “How much people now?”</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลวิธีการสื่อสาร	ภาษา	วัฒนธรรม	ข้อเสนอแนะ ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
	ในการสื่อสาร คั้งประโยค “One by one change, please.” ไม่มีโครงไวยากรณ์ คั้งประโยค “Dead line 26 th August.”, “Just in time hah?” และ “You have to pay 500 baht.”	“Yeah, I know.” ค้าน ตั้งค้มการอยู่ร่วมกัน ขอช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน เช่น ประโยค “Do you have 5 baht?” การแสดงออกทาง ค่านิยมของ ชาวตะวันออก ในการจ่ายค่าเงิน ทุกคนจะจ่ายเท่ากัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจ คนเข้าเมือง เข้าใจคือ จึงพูดว่า “One by one change please.” การแสดงออกถึง ความมีน้ำใจห่วงใย ของเจ้าหน้าที่ไทย คั้งประโยคว่า “Dead line 26 th August.”, “Just in time hah?” และ “You have to pay 500 baht.”	แก้ไข “How many people in your group?” ประโยค “Dead line 26 th August.” แก้ไข “Your deadline is on the 26 th of August.” ประโยค “Just in time hah?” แก้ไข “Let’s within the time.” และ “You have to pay 500 baht. ” แก้ไข “You have to pay 500 baht for expire.”
4. Stalling or Time Gaining Strategies	ภาษาพูดสั้น เข้าใจง่าย คั้งประโยค “How much?” ภาษาพูด	ด้านความคิด ชาวต่างชาติ มีความคิดเป็นของ	ประโยค “How much?” แก้ไข “How much do I pay for the fee?” ประโยค

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลวิธีการสื่อสาร	ภาษา	วัฒนธรรม	ข้อเสนอแนะ ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
	เพื่อเพิ่มเติมคำให้เกิด ความเข้าใจในลักษณะ การตัดทอนคำหรือละ คำไว้ของเจ้าหน้าที่ ดังประโยค “Pay 5 baht and took it regain.” ภาษาสื่อ ให้เห็นถึงความเป็น เจ้าของภาษา ในการสนทนา ในชีวิตประจำวันของ นักท่องเที่ยว ดังประโยค “We have to fly back to BKK at 24 August. Yeah fly back to BKK.”	ตนเอง คิดเอง ทำเอง และมีเหตุผล เช่น ประโยค “How much?” “Keep it here.” ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณีในการขอ ช่วยเหลือ แนะนำของ เจ้าหน้าที่ไทย เช่น ประโยค “ You have to keep this and return this later.” วัฒนธรรม การพูด เมื่อเข้าใจหรือ ได้รับความช่วยเหลือ ของคนไทย และ ชาวต่างประเทศ จะกล่าวขอบคุณ ด้วยคำว่า “Thank you.”	“ pay 5 baht and took it regain.” แก้ไข “You pay 5 baht and take it regain.” ประโยค “Yeah fly back to BKK.” แก้ไข “Yes, I will be fly back to BKK.”
5. Avoidance or Reduction Strategies	ภาษาพูดที่ใช้ในชีวิต ประจำวัน สั้น ใช้คำ ต่อคำไม่คำนึงถึงหลัก ไวยากรณ์ ไม่เป็นทาง การของนักท่องเที่ยว ดังประโยค “Yeah.” ใช้คำต่อคำ เช่น ประโยค	ด้านการพูดภาษาและ สำเนียงถูกกลืน ดังประโยค “August 24 th .”, “Yeah have to leave country.”, “For what?”, “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the	ประโยค “Yeah. ” แก้ไข “Yes.” ประโยคใช้คำต่อคำ “Yeah have to leave country.” แก้ไข “You have to leave country.” ประโยค “For what?” แก้ไข “What do I pay for?”

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลวิธีการสื่อสาร	ภาษา	วัฒนธรรม	ข้อเสนอแนะ ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
“Yeah have to leave country.”, “For what?” “You have to pay for a fee 5 baht.” ประโยค “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” ประโยคที่โครงสร้างไวยากรณ์ของนักท่องเที่ยวดังประโยคว่า	“Yeah have to leave country.”, “For what?” “You have to pay for a fee 5 baht.” ประโยค “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” ประโยคที่โครงสร้างไวยากรณ์ของนักท่องเที่ยวดังประโยคว่า	country.” และ “Yeah.” วัฒนธรรม ด้านความคิด การแสดงออก ความมั่นใจ ในตนเองดังประโยค “For what?” การเลียงคูดของ ไทยสอนให้เชื่อฟังผู้ใหญ่ เป็นคนอ่อนหวาน มีน้ำใจ ประนีประนอม ห่วงใย สนใจความรู้สึกของคนอื่น ดังประโยค “Pay 5 baht for every 20000 ? Not sure to leave the country.”,	ประโยค “You have to pay for the fee 5 baht.” แก้ไข “You have to pay 5 baht for the fee.” ประโยค “Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.” แก้ไข “You pay 5 baht for every 20000 or if not sure you leave the country.”
“Can I exchange the money there?” เจ้าหน้าที่ไทย ดังประโยค	“Can I exchange the money there?” เจ้าหน้าที่ไทย ดังประโยค	“What hotel are you staying?” การสื่อคำถามนี้ ไม่ได้หมายถึง การละลาบ ละล้างในเรื่องส่วนตัว ของคนอื่น แต่การถาม ลักษณะนี้อาจทำให้เกิด การเข้าใจผิด สำหรับ คนต่างวัฒนธรรมได้ ดังนั้นควรเลียง โดยไม่ใช้ คำถามส่วนบุคคล	

กลยุทธ์การใช้ภาษาในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีทั้งหมด 5 กลยุทธ์ กลยุทธ์ที่พบในการสื่อสารของคนไทยมากที่สุด 3 อันดับ สามารถอธิบายรายละเอียดและยกตัวอย่างปฏิสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ใช้การปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) เป็นกลยุทธ์ผู้ร่วมสนทนาร่วมมือกันแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้น เช่น การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help) การตรวจสอบความกระจ่าง และความเข้าใจ (Check for Comprehension and Clarification) เป็นกลยุทธ์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้มากที่สุด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

FT 1 : But you'll here by August 5 right.

FT 3 : For what?

FT 8 : Thank you.

FT 9 : Do you have 5 baht?

FT 9 : Yeah.

FT 9 : 7 persons.

FT 12 : Ok.

FT 14 : Do you need this one?

FT 16 : Is Laos here?

FT 17 : Yeah, I know.

FT 19 : Good bye.

FT 20 : Your heart.

FT 20 : Good trip, good time. Very nice Thailand.

FT 20 : You speak a very good English.

FT 23 : 5 baht?

FT 26 : Alright.

FT 30 : Okey.

ภาษา ใช้ภาษาง่าย ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยวดังประโยค “Thanks”, “Ok, yeas.”, “yeah.”, “Good luck.”, “Good bye”, “Good trip , good time, very nice Thailand.” ใช้ประโยคที่แสดงออกในการตอบสนองและใช้หลักไวยากรณ์ ดังประโยค “Do you have 5 baht?”, “Do you need this one?” การตรวจสอบความกระจ่าง และความเข้าใจด้วยภาษาง่าย สั้น ไม่มี

โครงสร้างทางไวยากรณ์ ดังประโยค “For what?”, “How much?”, “7 persons.” ภาษาที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ เช่น “Ok.”, “Alright.” และ “Okey.”

วัฒนธรรม ด้านภาษาพูดของชาวต่างชาติในเรื่องของสำเนียง และภาษาในการพูดที่แสดงถึงความพอใจ หรือเข้าใจ เช่น “Oh Yeas.”, “Ok”, “5 baht.”, “Alright.” ด้านสังคม การแสดงมิตรไมตรี ในการการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดี ดังประโยค “Good trip , good time, very nice Thailand.” และ “Your speak a very good English.”

จากข้อมูลพบว่า นักท่องเที่ยวใช้กลวิธีการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) อันดับ ที่หนึ่ง ภาษาที่ใช้เป็นภาษาไม่เป็นทางการ ใช้ในชีวิตประจำวัน ที่ทั้งสองฝ่ายสนทนาร่วมกัน และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน ดังนั้นจึงมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน มีอรรถาศัยที่ดีกับคู่สนทนา และบางครั้ง สนทนาไม่เข้าใจจะใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทาง วัฒนธรรมการพูดและสำเนียงที่แสดงความพอใจ และมิตรไมตรีในการร่วมมือ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าทำให้สามารถสังเกตกริยาท่าทาง ของกันและกันได้ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งสองฝ่าย ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ ศศิธร รัฐลักษณะนันท์ (2541 : 12) และ Cook (1994 : 23) กล่าวถึงการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) เป็นการสื่อสารทางตรง (Direct Communication) ที่ผู้รับส่งสารสามารถเห็นหน้ากันได้ ได้ตอบ ชักถาม และสังเกตกริยาท่าทาง ซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลาที่ทำการส่งสาร และจันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 7 – 10) กล่าวถึงการสื่อสาร ที่มีความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการดำเนินการนโยบายระหว่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Schiffman and Kanuk (2000 : 322) กล่าวถึงสิ่งที่อยู่ในใจของมนุษย์ในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีก รุ่นหนึ่งในเรื่องของความหวังใจ และมิตรไมตรี

2. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) เป็น กลวิธีที่ผู้พูดพยายามใช้เพื่อแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง เช่น การใช้ภาษาแม่เข้ามาช่วย การใช้ความรู้ภาษาที่สองเท่าที่มีอยู่ เช่น การบรรยาย (Description) การใช้คำใกล้เคียงหรือการใช้คำ สรุปล (Approximation or Generalization) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

FT 2 : Then after than you can stay until 6 months.

FT 6 : We have to fly back to BKK at 24 August.

FT 17 : I'll pay tomorrow.

FT 19 : Pay fee 5 baht.

FT 22 : Khob Khun Ka.

FT 23 : Yeah ,ok. I get it, on the other side.

FT 24 : I pay for me.

FT 25 : Oh, USA.

FT 25 : I was adopted. Krob Krua Boon Thum.

FT 26 : Do I need passport or what?

FT 27 : No, no. But we have to stay that.

FT 27 : I know, I go to only Laos.

FT 27 : OK, I'll come back.

FT 27 : So I need this one.

ภาษา ที่พบมากเป็นอันดับสองในกลวิธีของนักท่องเที่ยวคือ ใช้ภาษาพูดไม่เป็นทางการ ประโยคสั้น ๆ พูดอ้อมค้อม ไม่มีไวยากรณ์ เช่น “Oh USA.”, “Pay fee 5 baht.” ใช้ภาษาที่สอง หรือ ภาษาที่สองสำเนียงภาษาแม่ออกเสียงภาษาอังกฤษเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น “Khob Khun Ka.”, “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” ประโยคใช้ตามโครงสร้างไวยากรณ์ดังประโยค “Then after than you can stay until 6 months.”, “We have to fly back to BKK at 24 August.” และ “I'll pay tomorrow.” และประโยคที่แสดงถึงการแก้ปัญหาให้สำเร็จ ไม่เสียเวลาอธิบายนาน เช่น “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” และ “No, no. But we have to stay that.”

วัฒนธรรม ด้านสังคมในการช่วยเหลือและอุปการะเลี้ยงดูและให้การศึกษาชาวเอเชีย ของคนอเมริกาและวัฒนธรรมการแสดงออกและรักการค้นคว้าหาข้อมูลเมื่อจะเดินทางไปไหน ต้องศึกษารายละเอียดของสถานที่และของวัฒนธรรมของประเทศนั้นใช้ภาษาแม่ของประเทศนั้น ผสมผสานกับภาษาอังกฤษสื่อสารให้เกิดความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังประโยคที่ว่า “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.”

จากข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใช้กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) เป็นอันดับที่สอง เพราะการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ คำนวณตรวจคนเข้าเมืองของนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ในแต่ละวันมีจำนวนมากนักท่องเที่ยว มีจุดมุ่งหมายเดียวคือขอผ่านแดน ภาษาที่ใช้จึงเน้นในเรื่องของความสำเร็จ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และทันเวลา ไม่เสียเวลารอคอย ภาษาที่ใช้เป็นภาษาพูด สั้น ๆ และตรงประเด็น ไม่สนใจเรื่อง ไวยากรณ์มากนัก สามารถสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย โดยใช้ภาษาแม่ของประเทศนั้นทดแทน ถ้อยคำเดิมที่ไม่สามารถสื่อสารออกมาได้ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และการสื่อสารที่ทำให้สำเร็จ ได้ง่าย วัฒนธรรมด้านสังคม การช่วยเหลืออุปการะคนเอเชียของชาวยุโรป อเมริกา ในการอุปการะ คนเอเชียซึ่งเป็นวัฒนธรรมหนึ่งของประเทศที่เจริญที่ให้โอกาสคนเอเชียด้านการศึกษา และการรับเข้า ทำงาน ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ที่สอดคล้องกับทฤษฎี และงานวิจัยของ Varadi (1972 :

56) กล่าวถึงการใช้กลวิธีทางการสื่อสารที่ผู้พูดตั้งใจที่จะปรับเปลี่ยนความหมาย หรือรูปแบบของภาษาเพื่อทดแทนถ้อยคำเดิมที่ไม่สามารถสื่อออกมาได้ เป็นกลวิธีการพูดอ้อมค้อม ไม่สนใจไวยากรณ์ และใช้พูดสำเนียงภาษาที่สองใช้ภาษาที่สองในการสื่อสาร Wood (1996 : 84) ได้กล่าวถึงการสนทนาว่ามีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สื่อสารว่าจะเลือกใช้กลวิธีการใดที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารทางการพูดเพื่อไม่ให้เกิดการหยุดชะงัก

3. กลวิธีการตรวจสอบตนเองและผู้อื่น (Self- Monitory Strategies) เป็นกลวิธีริเริ่มพูดของตนเอง (Self-Initiated- Repair) การใช้คำพูดใหม่ หรือพูดขยายความ (Self-Rephrasing or Over Elaboration) เป็นกลวิธีที่พบมากเป็นอันดับที่ 3 จากการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยงในการตรวจสอบตนเองและผู้อื่น ดังประ โยค

FT 1 : I leave on August 7th at Chiang Mai airport.

FT 1 : So you have time not more than 12 hours to get there.

FT 1 : Have to take less than 12 hours?

FT 2 : My first case is case study.

FT 3 : Yeah have to leave country.

FT 8 : Hello.

FT 13 : No, it's me.

FT 14 : Do you need this one?

FT 16 : Is Laos here?

FT 20 : Your guard is very beautiful.

FT 20 : I have to see you one time.

FT 27 : I don't know, I just.....

ภาษา ที่ใช้เป็นภาษาพูดไม่เป็นทางการ สั้น ง่าย ใช้ในชีวิตประจำวันไม่สนใจเรื่องไวยากรณ์ ในการพูดทักทาย เช่น “Hello.” การแสดงถึงความอยากรู้อยากเห็นในการสื่อสารดังประ โยค “Is Laos here ?” และ “I have to see you one time.” ภาษาที่ใช้พูดในการขยายความ เช่น ประ โยค “So you have time not more than 12 hours to get there.”, “My first case is case study.”, “No, it's me.” ใช้ภาษาถูกตามหลักไวยากรณ์ที่แสดงถึงความเป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) เช่น “I leave on August 7th at Chiang Mai airport.”, “Your guard is very beautiful.”, “I have to see you one time.”

วัฒนธรรม ที่พบในกลวิธีนี้คือการพูดทักทาย เช่น “Hello.” วัฒนธรรมด้านสังคมในการเลี้ยงดู ซึ่งชาวต่างชาติจะให้อิสระเสรีในด้านความคิดและมีความเป็นส่วนตัวสูง ผู้คนส่วนใหญ่

จึงมีความคิดและความเชื่อมั่นในตนเอง กล่าวพูด กล่าวแสดงออก และสอบถามในสิ่งที่สงสัย และความอยากรู้อยากเห็นที่คิดและทำอย่างเปิดเผย ด้านชีวิตความเป็นอยู่ชาวต่างชาติจะพึ่งพาอาศัยตนเอง ทั้งชีวิตความเป็นอยู่และการทำงาน เมื่อสงสัยสิ่งใดจึงกล้าสอบถามและกล้าตัดสินใจ ดังประโยค “Is Laos here?”, “I don’t know, I just...”

จากข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวใช้กลวิธีการการตรวจสอบตนเองและผู้อื่น (Self-Monitoring Strategies) เป็นอันดับที่ สาม ภาษาที่ใช้เป็นภาษาในชีวิตประจำวัน สั้นง่าย เป็นภาษาไม่เป็นทางการ และบางครั้ง ใช้หลักไวยากรณ์ ในการริเริ่มคำพูด และการขยายความภาษาพูดที่การแสดงถึงความอยากรู้อยากเห็นโดยวิธีตรวจสอบหาข้อเท็จจริงด้วยการถาม การค้นคำตอบ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังใช้ประโยคในชีวิตประจำวันตามโครงสร้างไวยากรณ์ ด้านสังคมในการเลี้ยงดู ซึ่งชาวต่างชาติจะให้อิสระเสรีในด้านความคิดและความเป็นส่วนตัวสูง มีความคิดและความเชื่อมั่นในตนเอง กล่าวพูด กล่าวแสดงออก และสอบถามในสิ่งที่สงสัย และความอยากรู้อยากเห็นที่คิด และทำอย่างเปิดเผย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Berko and Others (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). 2548 : 157-179; อ้างอิงจาก Berko and others. **Intercultural Communication**. 1998 : 235) กล่าวถึงภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเองและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ในแต่ละวัฒนธรรมมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งรวบรวมสัญลักษณ์ที่กลุ่มคนใช้และเข้าใจรวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น การใช้เสียง ไวยากรณ์ การสร้างประโยคการเรียงคำ รูปแบบการใช้ภาษาที่ดีและเหมาะสม เมื่อต้องการสื่อสารในอีกภาษาหนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทราบไม่ใช่เพียงแต่คำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้น ๆ เท่านั้น แต่ต้องเข้าใจถึงกฎเกณฑ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมและทฤษฎีของ Dornyei and Thurrell (1995 : 26) กล่าวถึงกลวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่เมื่อเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

สรุปผลการใช้กลวิธีการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ภาษา ใช้ภาษาพูดไม่เป็นทางการ ประโยคสั้น ๆ ง่าย ในชีวิตประจำวันไม่มีไวยากรณ์ ดังประโยค “Thanks.”, “Ok, yeas.”, “yeah.”, “Good luck.”, “Good bye”, “Good trip, good time, very nice Thailand.” พูดทักทาย เช่น “Hello.” ใช้ภาษาที่สอง หรือสำเนียงภาษาอื่นออกเสียงภาษาอังกฤษเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น “Khob Khun Ka.”, “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” การแสดงถึงความอยากรู้อยากเห็นในการสื่อสารดังประโยค “Is Laos here?”, และ “I have to see you one time.” ตรวจสอบความกระจำ และความเข้าใจด้วยภาษาง่าย สั้น ไม่มีโครงสร้าง

ทางไวยากรณ์ ดังประโยค “For what?”, “How much?”, “7 persons.” ภาษาที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ เช่น “Ok.,” “Alright.” และ “Okey.” และประโยคที่แสดงถึงการแก้ปัญหาให้สำเร็จ ไม่เสียเวลาอธิบาย เช่น “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” และ “ No, no. But we have to stay that.” ภาษาที่ใช้พูดในการขยายความ เช่น ประโยค “So you have time not more than 12 hours to get there.,” “My first case is case study.,” “ No, it’s me.” ประโยคใช้ตาม โครงสร้างไวยากรณ์ที่แสดงให้เห็นความเป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) ดังประโยค “Then after than you can stay until 6 months.,” “We have to fly back to BKK at 24 August.” และ “I’ll pay tomorrow.,” “I leave on August 7th at Chaing Mai airport.,” “Your guard is very beautiful.,” “I have to see you one time.” “Do you have 5 baht?,” “Do you need this one.”

วัฒนธรรม ด้านภาษาพูด สำเนียง และภาษาในการพูดที่แสดงถึงความพอใจ หรือเข้าใจ เช่น “Oh Yeas.,” “Hello.” ด้านสังคม การแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดี ดังประโยค “Good trip, good time, very nice Thailand.” และ “You speak a very good English.” ด้านสังคมในการช่วยเหลือและอุปการะเลี้ยงดูและให้การศึกษาวาณิชของคณอเมริกาและวัฒนธรรมการแสดงออกและรักการค้นคว้าหาข้อมูลเมื่อจะเดินทางไปไหน ต้องศึกษารายละเอียดภาษาของสถานที่และวัฒนธรรมของประเทศนั้น ใช้ภาษาแม่ของประเทศนั้น ผสมผสานกับภาษาอังกฤษสื่อสารให้เกิดความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังประโยคที่ว่า “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” ด้านความคิดและมีความเป็นส่วนตัวสูง มีความคิดและความเชื่อมั่นในตนเอง กล่าวพูด กล่าวแสดงออก และสอบถามในสิ่งที่สงสัย และความอยากรู้อยากเห็นที่คิด และทำอย่างเปิดเผย “Is Laos here?,” “I don’t know, I just...” สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร รัฐลักษณะนันท์ (2541 : 12) และ Cook (1994 : 23) กล่าวถึง การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face - to - Face Communication) เป็นการสื่อสารทางตรง (Direct Communication) ที่ผู้รับส่งสารสามารถเห็นหน้ากันได้ ได้ตอบ ชักถาม และสังเกตกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลาที่ทำการส่งสาร และจันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 7-10) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการดำเนินการนโยบายระหว่างประเทศตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Schiffman and Kanuk (2000 : 322) กล่าวถึงสิ่งที่อยู่ในใจของมนุษย์ในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในเรื่องของความหวังใจและมิตรไมตรี

กลวิธีในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ

กลวิธีการใช้ภาษาในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ มีทั้งหมด 5 กลวิธี กลวิธีที่พบในการสื่อสารของคนไทยมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้

1. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) เป็นการพูดอ้อมค้อมใช้คำใกล้เคียงในการแก้ปัญหา ใช้ภาษาแม่เป็นภาษาสื่อสาร และบรรยายความให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเชียงของนำมาใช้มากเป็นอันดับที่หนึ่ง ดังประโยคต่อไปนี้

TIO 1 : You have to go to Chiang Mai air port on August.

TIO 2 : You can not stay more than 90 days.

TIO 3 : You have to pay for a fee 5 baht.

TIO 9 : One by one change, please.

TIO 17 : Just in time hah?

TIO 17 : You have to pay 500 baht.

TIO 23 : You pay for the visa.

TIO 23 : Yeah. Every body.

TIO 25 : Bulgaria, Korea, China.

TIO 27 : You can not step out of Thailand.

TIO 27 : You leave Suvarnabumi airport on 19 July 2007.

TIO 27 : You have a plan in stay in Thailand. Why, why you leave airport?

TIO 27 : D o you know to stepped in Thailand?

TIO 27 : Yeah, But you stay in Thailand.

ภาษาที่พบมากของเจ้าหน้าที่ไทย คือ ภาษาพูด สั้น ง่าย คำต่อคำไม่มีโครงสร้างไวยากรณ์ หรือสร้างประโยคใหม่กล่าวขึ้นมาลอยๆ พร้อมกับใช้วจนภาษา (Non – Linguistic Means) เช่น “5 baht.” พร้อมชูมือขึ้นกาง 5 นิ้ว “How much people now?”, “5 baht.”, “Yeah.”, “Everybody.”, “10 baht together.” ใช้ภาษาในการบรรยายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติ “You can not stay more than 90 days.”, “One by one change please.”, “You have to pay 500 baht.” ประโยคเหล่านี้เป็นภาษาพูด ไม่สนใจไวยากรณ์ มุ่งการสื่อสารเพื่อความสำเร็จ และบรรลุจุดประสงค์ เนื่องจากการให้บริการคนจำนวนมาก มีรูปแบบการปฏิบัติซ้ำ ๆ แบบเดิม ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมุ่งความสำเร็จรวดเร็วในการให้บริการ เช่น “Yeah.”, “Everybody.”, “How much people now?”

วัฒนธรรม ด้านสังคมในการถ่ายทอด ความคิด ความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดหรือรหัส เพื่อแสดงจุดหมายในการพูดว่าต้องการอะไร พูดกับใคร ที่ไหน พูดอย่างไรให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพทางสังคม ดังประโยค “You pay for the visa.” ด้านการสื่อสารใช้คำสุภาพ คนไทยเมื่อพูดมีหางเสียงดังประโยค “One by one change please.” ด้านความคิดความหวังใจ ดังบรรพบุรุษ

มีความห่วงใยในบุตรหลานกลัวทำไม่ถูก ทำไม่เป็นจึงต้องเตือนประจำ ดังเจ้าหน้าที่ไทยห่วงใยนักท่องเที่ยว ดังประโยค “You have to go to Chiang Mai air port on August.”, “Just in time hab?”, “Do you know to stepped in Thailand?”

จากข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของใช้กลวิธีทำให้สำเร็จเป็นอันดับที่หนึ่งในการสื่อสาร เนื่องจากงานที่ทำเป็นงานประจำ ลักษณะเดิมที่มีขั้นตอนและแนวปฏิบัติเหมือนเดิม ทำซ้ำ ๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ไทยจึงใช้คำพูดสั้น ๆ ง่าย ๆ เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวใช้เวลารอนาน ภาษาพูดสั้น ๆ ง่าย ๆ ไม่มีโครงสร้างไวยากรณ์ พูดเข้าใจง่าย ไม่สนใจไวยากรณ์ และเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและทันเวลาในการให้บริการ นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก เป็นกลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ตรวจสอบเอกสาร หลักฐานในการขอข้อมูลผ่านด่านของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทำให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่เสียเวลา นักท่องเที่ยวประทับใจ สอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยของ Varadi (1972 : 56) กล่าวถึงการใช้กลวิธีทางการสื่อสารที่ผู้พูดตั้งใจที่จะปรับเปลี่ยนความหมายหรือรูปแบบของภาษาเพื่อทดแทนด้วยคำเดิมที่ไม่สามารถสื่อออกมาได้ เป็นกลวิธีการพูดอ้อมค้อม ไม่สนใจไวยากรณ์ และใช้พูดสำเนียงภาษาที่สองในการสื่อสาร Wood (1996 : 84) ได้กล่าวถึงการใช้กลวิธีทางการสนทนาว่ามีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สื่อสารว่าจะเลือกใช้กลวิธีใดที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารทางการพูดเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารหยุดชะงัก

2. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษในการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูดสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พบมากเป็นอันดับที่สอง จากข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะติดต่อกับด่านและข้อมูล ขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจึงให้ความช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยอันดี และมีมิตรไมตรี ห่วงใย ที่ทำให้ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดี สบายใจ ดังประโยค

TIO 4 : You have to keep this and return this later.

TIO 4 : Pay 5 baht and took it regain.

TIO 6 : When will you be back?

TIO 14 : This way.

TIO 15 : You fill this one.

TIO 20 : Good luck.

TIO 21 : Yeah.

TIO 25 : Your mother?

TIO 27 : OK, thank you.

TIO 29 : Thank you.

TIO 30 : You forgot for to fill out this form.

TIO 31 : OK.

TIO 32 : You fill here, signature.

ภาษา ที่พบจากการสนทนาสื่อสารแบบเผชิญหน้าของเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยวคือ การใช้คำง่าย สั้น ใช้ในชีวิตประจำวัน และแสดงถึงความร่วมมือทั้งสองฝ่าย ดังนี้คือ “Yeah.”, “Thank you.”, “Ok.”, “Ok, thank you.” ภาษาที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือและความห่วงใย เช่น “You have to keep this and return this later.”, “This way.”, “You forgot for to fill out this form.”, “You fill here, signature.” ใช้ภาษาพูดไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ขาดประธานของประโยค ดังเช่น “Pay 5 baht and take it regain.” ใช้ภาษาตรวจสอบความกระจำง และความเข้าใจ ดังประโยค “When will you be back?”, “This way.”, “ You fill this one.”

วัฒนธรรม ที่พบค่านิยมประเพณี (Customs) ที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล ในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่ง ไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในเรื่องของความห่วงใย และมิตรไมตรีของสังคมไทย เช่น “You have to keep this and return this later.”, “This way.”, “You forgot for to fill out this form.”, “You fill here, signature.” วัฒนธรรมในการปรับตัวให้เข้าใจ ในวัฒนธรรมซึ่งกันและกันของคนไทยกับชาวต่างชาติในการกล่าวอวยพร เมื่อจากลา เช่น ประโยค “Good luck.” กล่าวขอบคุณเมื่อได้รับความร่วมมือหรือช่วยเหลือ

จากข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของใช้กลวิธีในการมีปฏิสัมพันธ์ ในการให้ความช่วยเหลือ อธิบายให้ข้อมูลรายละเอียด ชัดเจน เพื่อประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับ เอกสาร และให้ความห่วงใยด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและเป็นกันเอง ตามลักษณะนิสัยของวัฒนธรรม ไทย ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความอบอุ่น และมีความประทับใจในการเดินทางมาเที่ยวแล้วนำ สิ่งที่ได้รับไปเผยแพร่ซึ่งเป็นชื่อเสียงของคนไทย สถาบันและองค์กรทำให้นักท่องเที่ยวไปแล้วและ อยากกลับมาเที่ยวอีก พร้อมกับชักชวนและประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของไทย ทำให้นักท่องเที่ยว หลั่งไหลมาเที่ยวเพิ่มมากมายในแต่ละปี กระทั่งปัจจุบันมีโครงการสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง ระหว่างเชียงของ - ลาว ซึ่งเป็นการทำเงินเข้าประเทศ คนในท้องถิ่นมีงานทำ ทำให้เศรษฐกิจของไทย และท้องถิ่นดีขึ้น ดังผลการวิจัยของ ศศิธร รัฎถ์กษณันท์ (2541 : 12) และ Cook (1994 : 23) กล่าวถึงการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) เป็นการสื่อสารทางตรง (Direct Communication) ที่ผู้รับส่งสารสามารถเห็น หน้ากัน ได้ โต้ตอบ ชักถาม และสังเกตกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลาที่ทำการส่งสาร และ จันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 7-10) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการดำเนินการนโยบายระหว่างประเทศตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Schiffman and Kanuk (2000 : 322) กล่าวถึงสิ่งที่อยู่ในใจของมนุษย์ในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในเรื่องของความหวังใจ และมีครไมตรี

3. กลวิธีตรวจสอบตนเองและผู้อื่น (Self-Monitoring-Strategies) เป็นกลวิธีริเริ่มพูดของตนเอง (Self-Initiated- Repair) การใช้คำพูดใหม่หรือพูดขยายความ (Self-Rephrasing or Over Elaboration) เป็นกลวิธีที่พบมากเป็นอันดับที่ 3 จากการเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบคำพูดตนเองและขยายความ ดังประโยค

TIO 1 : 6 August.

TIO 3 : August 24th.

TIO 8 : Sorry.

TIO 9 : How much people now?

TIO 16 : Yeah right Thailand here.

TIO 17 : Dead line 26th August.

TIO 20 : Do you have a good trip?

TIO 28 : Go back for 60 days. No, no, no, more than 3 days.

ภาษา ที่พบมากที่สุด คือ การพูดเพื่อขยายความหรือการใช้คำพูดใหม่ เพื่อเริ่มเปิดประเด็น การพูดในการนำเข้าสู่เป้าหมายหรือขยายความแล้วตรวจสอบความถูกต้อง ดังประโยค “6 August.”, “August 24th.”, “Deadline August 25th .”, “Do you have a good trip?” คำพูดเพื่อขยายความและตรวจสอบตนเองและผู้อื่น เช่น “How much people now?”, “Yeah right Thailand here.”, “Go back for 60 days. No, no, no, more than 3 days.” การใช้เวลาหรือช่วงเวลาเพื่อสื่อความหมายได้เหมาะสม เช่น “August 24th.”, “Deadline August 25th .”, “Do you have a good trip?”

วัฒนธรรม ด้านการสื่อสารจะพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของใช้การพูดทักทายก่อน ตามมารยาทของสังคมไทย เมื่อเจอน้ำจะทักทายกันหรือริเริ่มการทักทายกับผู้มาเยือน เพื่อให้การสื่อสารลื่นไหล และดำเนินไปและบรรลุจุดประสงค์ เช่น “Do you have a good trip?”, “August 24th .” “Deadline August 25th .” ประโยคขยายความ เช่น “Go back for 60 days.”, “No, no, no more than 3 days.” ในระดับบุคคล เมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่มีการปรับตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคยและบรรยากาศ การทำงานไม่จำกัดความสามารถในการทำงานและการดำรงชีพอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อขึ้นหยัดกับวิถีชีวิตของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Berko and Others (เมตตา วิวัฒนาบุญกุล (กฤตวิทย์). 2548 : 157-179; อ้างอิงจาก Berko and others. *Intercultural Communication*. 1998 :

235) กล่าวถึง ภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเอง และมีความสัมพันธ์อย่างยิ่ง ต่อกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ในแต่ละวัฒนธรรมมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งรวบรวมสัญลักษณ์ที่กลุ่มคนใช้และเข้าใจรวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ หนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทราบไม่ใช่ เพียงแต่คำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้น ๆ เท่านั้นแต่ต้องเข้าใจถึงกฎเกณฑ์ทางสังคมและ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมและทฤษฎีของ Dornyei and Thurrell (1995 : 26) กล่าวถึง กลวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่ เมื่อเผชิญกับปัญหา ในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

จากข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของใช้กลวิธีการทดสอบตนเอง และผู้อื่นเป็นอันดับที่ 3 ด้วยการริเริ่มทักทายเป็นวัฒนธรรมของเจ้าของบ้าน เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย การใช้ภาษา ใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนซึ่งขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองรู้และเข้าใจ ด้านการใช้ภาษามากหรือน้อย แต่จุดประสงค์เดียวกัน ในการสร้างความคุ้นเคย และบรรยากาศ การทำงานตามความสามารถและความเหมาะสมซึ่งดำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพเพื่อให้ความรู้ที่ติด กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่อขอผ่านแดน ดังผลการวิจัยของ Wood (1996 : 84) ได้กล่าวถึง การสนทนาว่ามีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สื่อสารว่าจะเลือกใช้กลวิธีการใด ที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารทางการพูดเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารหยุดชะงัก

สรุปผลการใช้กลวิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ภาษา ที่พบมาก คือ ภาษาพูดเพื่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ใช้คำง่าย สั้น ใช้ในชีวิตประจำวัน ไม่มีโครงสร้างไวยากรณ์หรือสร้างประโยคใหม่ เช่น “5 baht.”, “How much people now?” กล่าวขึ้นมา ลอย ๆ พร้อมกับใช้วจนภาษา (Non-Linguistic Means) เช่น “5 baht.”, “Yeah.”, “Everybody.”, “10 baht together.” ภาษาในการบรรยายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติ “You can not stay more than 90 days” ภาษาสุภาพ ดังประโยค “One by one change please.” ภาษาแสดงถึงความร่วมมือ ทั้งสองฝ่าย ดังประโยค “Yeah.”, “Thank you.”, “Ok.”, “Ok, thank you.” ภาษาที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือและความห่วงใย เช่น “You have to keep this and return this later.” “This way.”, “You forgot for to fill out this form.”, “You fill here, signature.” ภาษาพูดไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ขาดประธานของประโยค ดังเช่น “Pay 5 baht and take it regain.” ภาษาตรวจสอบความกระฉ่าง และความเข้าใจ ดังประโยค “When will you be back”, “ This way.”, “You fill this one.” ภาษาเพื่อ ขยายความหรือตรวจสอบตนเองและผู้อื่น เช่น “How much people now?”, “Yeah right Thailand here.”, “Go back for 60 days. No, no, no, more than 3 days.” ประโยคเหล่านี้เป็นภาษาพูด ไม่สนใจ

ไวยากรณ์ มุ่งการสื่อสารเพื่อความสำเร็จ บรรลุจุดประสงค์ และรวดเร็วเนื่องจากการให้บริการคนจำนวนมาก มีรูปแบบการปฏิบัติซ้ำ ๆ แบบเดิม

วัฒนธรรม ด้านสังคมในการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ออกมาเป็นคำพูดหรือรหัสเพื่อแสดงจุดหมายในการพูดว่าต้องการอะไร พูดกับใคร ที่ไหน พูดอย่างไรให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพทางสังคม ดังประโยค “You pay for the visa.” ด้านการสื่อสารใช้คำที่สุภาพของคนไทยเมื่อพูดมีหางเสียง ดังประโยค “One by one change, please.” พูดทักทายดังประโยค “Do you have a good trip?” ด้านความคิดความหวังใจ ดังบรรพบุรุษมีความหวังใจในบุตรหลาน กลัวทำไม่ถูกทำไม่เป็นจึงต้องเตือนประจำ ดังเจ้าหน้าที่ไทยหวังใจนักท่องเที่ยว ดังประโยค “You have to go to Chiang Mai air port on August.”, “Just in time hah?”, “Do you know to stepped in Thailand?” ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี (Customs) ที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในเรื่องของความหวังใจและมิตรไมตรีของสังคมไทย เช่น “You have to keep this and return this later.”, “This way.”, “You forgot for to fill out this form.”, “You fill here, signature.” ด้านสิ่งแวดล้อม ในการปรับตัวให้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกันของคนไทยกับชาวต่างชาติในการกล่าวอวยพร เมื่อจากลา เช่น ประโยค “Good luck.” กล่าวขอบคุณเมื่อได้รับความร่วมมือหรือช่วยเหลือในระดับบุคคล เมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ มีการปรับตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคยและบรรยากาศการทำงานไม่จำกัดความสามารถในการทำงาน และการดำรงชีพอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อขึ้นหัดกับวิถีชีวิตของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Berko and Others (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). 2548 : 157-179; อ้างอิงจาก Berko and others. **Intercultural Communication**. 1998 : 235) กล่าวถึงภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเองและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการเรียนรู้และการรับรู้ของมนุษย์ในแต่ละวัฒนธรรมมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งรวบรวมสัญลักษณ์ที่กลุ่มคนใช้และเข้าใจรวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ หนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทราบไม่ใช่เพียงแต่คำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้น ๆ เท่านั้นแต่ต้องเข้าใจถึงกฎเกณฑ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมและทฤษฎีของ Dornyei and Thurrell (1995 : 26) กล่าวถึงกลวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่เมื่อเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์กลวิธีในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่
 คำนตรวคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
 ดังต่อไปนี้

Foreign Tourist (EFT)	Thai Immigration Officers (TIO)
1. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)	1. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies)
2. กลวิธีใช้การปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies)	2. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)
3. กลวิธีตรวจสอบตนเอง (Self – Monitory Strategies)	3. กลวิธีตรวจสอบตนเอง (Self – Monitory Strategies)
4. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies)	4. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies)
5. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)	5. กลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

จากการวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่คำนตรวคนเข้าเมืองเชียงของ กลวิธีที่เด่นชัดทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ Interaction Strategies, Achievement or Compensatory Strategies, Self-Monitory Strategies, Stalling or Time Gaining Strategies, และ Avoidance or Reduction Strategies กลวิธีที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมใช้มากที่สุดคือ กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) รองลงมาคือ กลวิธีใช้การปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) อันดับที่ 3 กลวิธีตรวจสอบตนเอง (Self-Monitory Strategies) อันดับที่ 4 กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies) และสุดท้ายที่นิยมใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีหลีกเลี่ยงหรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) ในขณะที่เจ้าหน้าที่คำนตรวคนเข้าเมืองเชียงของนิยมมากที่สุดคือ กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) รองลงมา กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) อันดับที่ 3 กลวิธีตรวจสอบตนเอง (Self-Monitory Strategies) อันดับที่ 4 กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies) และสุดท้ายคือ กลวิธีหลีกเลี่ยงหรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

ผลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาติดต่อผ่านแดนกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศชาย 18 คน หญิง 11 คน ช่วงอายุ 15 – 25 ปี นิยมมาเที่ยวมากที่สุด รองลงมา อายุ 26 - 35 ปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป มาจาก British และ Holland รองลงมาเป็นชาว German และ Italy ที่มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา ครู และบางคนประกอบอาชีพอื่นซึ่งเป็นส่วนน้อย จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร บางคนสามารถใช้ได้หลายภาษา เช่น ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารมีภาษาจีนเป็นภาษาแม่ หรือภาษาเยอรมันเป็นภาษาแม่ บางคนใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้นิดหน่อย นักท่องเที่ยวจำนวนร้อยละสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการพูดสนทนา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสนทนาเกี่ยวกับการเดินทาง เข้า- ออกประเทศ passport หมดอายุและการดำรงชีวิตของคนทั่วไป ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเป็นภาษาพูด ใช้คำง่าย ๆ คำต่อคำ คำที่มีความหมายใกล้เคียง หรือภาษาท่าทาง เมื่อมีปัญหาใช้เทคนิคการพูด คือ การพูดให้ชัด ไม่เร็ว เน้นคำ การเขียน แสดงท่าทาง ใช้อุปกรณ์เสริมในการสื่อสาร เพื่อให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ ในบางครั้งการพูดสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็มีการใช้ภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษ โดยการเตรียมตัวในการศึกษาความรู้เกี่ยวกับภาษาของเจ้าของภาษาของประเทศนั้น ๆ ก่อนเดินทาง

เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของที่ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจคน พานะ และ เอกสารการผ่านแดนเข้า-ออก ชายจำนวน 5 คน ช่วงอายุ 39 - 46 ปี จากบทสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยความพอใจและเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำเพื่อทำให้ชาวต่างชาติได้ประทับใจมากที่สุด แต่ปัญหาที่สร้างความยุ่งยากใจให้เจ้าหน้าที่ คือ ความหลากหลายของเชื้อชาติ เนื่องจากซึ่งมีหลายสำเนียง การออกเสียงภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงไม่ชัดเจน บางคนสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ได้ การพูดชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจึงใช้กลวิธีการชดเชยทำให้เกิดความสำเร็จ ด้วยการใช้ง่ายต่อความเข้าใจ ไม่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์ ใช้ภาษาท่าทาง เน้นความหมาย และความเข้าใจเป็นสำคัญ เพื่อให้การสื่อสารครั้งนั้นมีประสิทธิภาพและประทับใจ นักท่องเที่ยวมากที่สุด ในการสื่อสารลักษณะนี้บางครั้งอาจจะทำให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้น ๆ เกิดความคลาดเคลื่อนหรือสับสนเหลวได้ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ การพูดสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้สื่อสารจะต้องมีความสามารถในการปรับใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น โดยคำนึงถึงสถานภาพของกลุ่มสนทนา วัตถุประสงค์ในการพูดสนทนาเป็นสำคัญ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ (Strategies Communication between Tourists and Thai Immigration Officials) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 32 คน และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย จำนวน 5 คน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ เก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียง สังเกต และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสนทนา ซึ่งมีสรุปผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์กลวิธีการใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ กลวิธีที่เด่นชัดทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ Interaction Strategies, Achievement or Compensatory Strategies, Self-Monitoring Strategies, Stalling or Time Gaining Strategies และ Avoidance or Reduction Strategies กลวิธีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมใช้มากที่สุด คือ กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) รองลงมา กลวิธีใช้การปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) อันดับที่ 3 กลวิธีการตรวจสอบตนเอง (Self-Monitoring Strategies) อันดับที่ 4 กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies) และสุดท้ายที่นิยมใช้น้อยที่สุด คือ กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ นิยมมากที่สุด คือ กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) รองลงมา กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) อันดับที่ 3 กลวิธีการตรวจสอบตนเอง (Self-Monitoring Strategies) อันดับที่ 4 กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies) และสุดท้ายคือกลวิธีหลีกเลี่ยงหรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

อภิปรายผล

สรุปผลการใช้กลวิธีในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่จากการวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้ง 5 กลวิธี จากบทสนทนาสรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาษาที่แสดงออก นักท่องเที่ยวต่างชาติและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ใช้ภาษาง่ายในชีวิตประจำวัน สั้น ง่าย ไม่มีโครงสร้างไวยากรณ์ ซึ่งทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าใจได้ตรงกัน เช่น “OK.”, “Oh.”, “yeah”, “Yeas.”, “10 baht.”, “For what?”, “How much?”, “7 persons.” “Yeah, I know.” การใช้ภาษาแบบคำต่อคำเรียงประโยค ไม่สนใจโครงสร้าง ไวยากรณ์ตัดคำและละคำเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสื่อสาร และสามารถเข้าใจภาษากันได้ เช่น “Pay 5 baht and took it regain.” บางครั้งคนไทยและคนต่างชาติใช้ภาษาพูดอ้อมค้อม ไม่ขยายประโยค เช่น “Your mother?”, “What?” หรือใช้ภาษาที่สอง หรือภาษาแม่ ออกสำเนียงภาษาอื่น ในระหว่างพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจด้วยวิธีอื่นการออกเสียงและสำเนียงชาวต่างชาติที่มีหลายภาษาทำให้ยากแก่การเข้าใจในการสื่อสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายต้องพูดและอธิบายเป็นเวลานาน ดังประโยค “I was adopted Krob Krua Boon Thum.” ใช้ภาษาที่สุภาพในการสนทนา ดังประโยค “One by one change, please.” ใช้ภาษาพูดตามโครงสร้างไวยากรณ์ของเจ้าของภาษา (Native Speaker) เช่น “We have to Bangkok at 24 August.”, “Good trip, good time, very nice Thailand.”, “You speak is very beautiful.”

วัฒนธรรมที่แสดงออก จากบทสนทนานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ที่แสดงออกด้านวัฒนธรรมด้านความคิด ความมั่นใจตนเองสูงในการทำงาน กล้าคิด กล้าทำกล้าแสดงออก เช่น “For what?”, “Yeah.”, “I know. I go to only Laos.” วัฒนธรรมการเลี้ยงดูและสิ่งแวดล้อมของคนไทยที่ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความห่วงใยรักใคร่ปรองดอง และ อธิยาศัยไมตรี เช่น “This way.”, “You fill your signature.”, “What hotel are you staying ?”, “When you will be back?”, “Good luck.” การถูกกลืนด้านภาษาใช้ภาษาเรียงคำแบบภาษาแม่ และในการสนทนา ในขณะที่เดียวกันถูกกลืนด้วยสิ่งแวดล้อมที่พบเห็นบ่อย ๆ เช่น “Yeah.”, “5 baht.”, “5 baht for what?”, “Ok.” ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีที่ใช้พูดเมื่อพอใจและได้รับความช่วยเหลือและเข้าใจ ทั้งของคนไทยและต่างชาติ เช่น “Thank you.”, “Ok.”, “Yeah.”, “Ok, yeas”. ค่านิยมของคนต่างชาติในการให้ความช่วยเหลือและอุปการะเลี้ยงดูและการให้การศึกษาของคนในแถบอเมริกา คือ การรับเลี้ยงอุปการะ เช่น “I was adopted, Krob Krua Boon Thum.” จากวัฒนธรรมในการสื่อสารทางภาษาทำให้คนทั่วโลกสามารถสื่อสารกันได้ในโลกที่ไร้พรมแดน ด้านการสื่อสารในการแสดง

มิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีก่อนการติดต่องานจะสำเร็จหรือ บรรลุเป้าหมายของนักท่องเที่ยว ดังประโยค “Good trip, good time, very nice Thailand.” และ “You speak a very good English.” การแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ชาวไทย ดังประโยค “Do you have a good trip?” และ “Good luck.”

สรุปผลการใช้กลวิธีการสื่อสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ภาษา ใช้ภาษาพูดไม่เป็นทางการ ประโยคสั้น ง่ายในชีวิตประจำวัน ไม่มีไวยากรณ์ ใช้ดังประโยค “Thanks.”, “Ok, yeas.”, “yeah.”, “Good luck.”, “Good bye”, “Good trip , good time, very nice Thailand.” ในการพูดทักทาย เช่น “Hello.” ใช้ภาษาที่สอง หรือภาษาแม่สำเนียง ภาษานอกเสียงภาษาอังกฤษเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น “Khob Khun Ka.”, “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” การแสดงถึงความอยากรู้อยากเห็นในการสื่อสารดังประโยค “Is Laos here ?”, และ “I have to see you one time.” ตรวจสอบความกระจำ และความเข้าใจด้วยภาษาง่าย สั้น ไม่มีโครงสร้างทางไวยากรณ์ ดังประโยค “For what?”, “How much?”, “7 persons.” ภาษา ที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ เช่น “Ok.”, “Alright.” และ “Okey.” และประโยคที่แสดงถึง การแก้ปัญหาให้สำเร็จ ไม่เสียเวลาอธิบายนาน เช่น “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” และ “No, no, But we have to stay that.” ภาษาที่ใช้พูดในการขยายความ เช่น ประโยค “So you have time not more than 12 hours to get there.”, “My first case is case study.”, “Is Laos here ?”, “No, it’s me.” ประโยคใช้ตามโครงสร้างไวยากรณ์ดังประโยค “Then after than you can stay until 6 months.”, “We have to fly back to BKK at 24 August.” และ “I’ll pay tomorrow.”, “I leave on August 7th at Chaing Mai airport.”, “Your guard is very beautiful.”, “ I have to see you one time.”, “Do you have 5 baht?”, “Do you need this one?”

วัฒนธรรม ด้านภาษาพูดของชาวต่างชาติในเรื่องของสำเนียง และภาษาในการพูดที่แสดงถึง ความพอใจหรือเข้าใจ เช่น “Oh, Yeas.”, “Hello.” ด้านสังคม การแสดงมิตรไมตรีในการมีปฏิสัมพันธ์ ที่ดี ที่ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดความรู้สึกที่ดี ดังประโยค “Good trip, good time, very nice Thailand.” และ “You speak a very good English.” วัฒนธรรมด้านสังคมในการช่วยเหลือและอุปการะเลี้ยงดูและให้ การศึกษาชาวเอเชียของอเมริกา และวัฒนธรรมการแสดงออกในการค้นคว้าหาข้อมูลเมื่อจะเดินทาง ไปไหนต้องศึกษารายละเอียดของสถานที่และของวัฒนธรรมของประเทศนั้น โดยการใช้ภาษาแม่ ของประเทศนั้นผสมผสานกับภาษาอังกฤษสื่อสารให้เกิดความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังประโยค “I was adopted. Krob Krua Boon Thum.” ด้านความคิด ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นส่วนตัวสูง กล่าวพูด กล่าวแสดงออก สอบถามในสิ่งที่สงสัย ความอยากรู้อยากเห็น ทำอย่างเปิดเผย “Is Laos here?”, “ I don’t know, I just...” สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร

รัฐลักษณะนันท์ (2541 : 12) และ Cook (1994 : 23) กล่าวถึงการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face - to - Face Communication) เป็นการสื่อสารทางตรง (Direct Communication) ที่ผู้รับส่งสารสามารถเห็นหน้ากันได้ ได้ตอบ ชักถาม และสังเกตกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลาที่ทำการส่งสาร และจันทิมา เขียวแก้ว (2546 : 7-10) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และการดำเนินตามนโยบายระหว่างประเทศตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Schiffman and Kanuk (2000 : 322) กล่าวถึงสิ่งที่อยู่ในใจของมนุษย์ในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในเรื่องของความหวังไขและมิตรไมตรี

สรุปผลการใช้กลวิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ

ภาษา ที่พบมากคือ ภาษาเพื่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าภาษาพูด ใช้คำง่าย สั้น ใช้ในชีวิตประจำวัน ไม่มีโครงสร้างไวยากรณ์หรือสร้างประโยคใหม่ เช่น “5 baht.”, “How much people now ?” กล่าวขี้มมาลอย ๆ พร้อมกับใช้อวัจนภาษา (Non-Linguistic Means) เช่น “5 baht.”, “Yeah.”, “Everybody.”, “10 baht together.” ภาษาในการบรรยายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติ “You can not stay more than 90 days.” ภาษาสุภาพ ดังประโยค “One by one change, please.” ภาษาแสดงถึงความร่วมมือทั้งสองฝ่าย ดังนี้คือ “Yeah.”, “Thank you.”, “Ok.”, “Ok, thank you.” ภาษาที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือ และความหวังไข เช่น “You have to keep this and return this later.”, “This way.”, “You forgot for to fill out this form.”, “You fill here, signature.” ภาษาพูดไม่ถูกตามหลักไวยากรณ์ ขาดประธานของประโยค ดังเช่น “Pay 5 baht and take it regain.” ภาษาตรวจสอบความกระจำและความเข้าใจ ดังประโยค “When will you be back?”, “This way.”, “You fill this one.” ภาษาเพื่อขยายความหรือตรวจสอบตนเองและผู้อื่น เช่น “How much people now?”, “Yeah right Thailand here.”, “Go back for 60 days. No, no, no, more than 3 days.” ประโยคเหล่านี้เป็นภาษาพูด ไม่สนใจไวยากรณ์ มุ่งการสื่อสารเพื่อความสำเร็จ และบรรลุจุดประสงค์ เนื่องจากทำให้บริการคนจำนวนมาก มีรูปแบบการปฏิบัติซ้ำ ๆ แบบเดิม ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมุ่งความสำเร็จ รวดเร็วในการให้บริการ

วัฒนธรรม ด้านสังคมในการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดหรือรหัส เพื่อแสดงจุดหมายในการพูดว่าต้องการอะไร พูดกับใคร ที่ไหน พูดอย่างไรให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพทางสังคม ดังประโยค “You pay for the visa.” ด้านการสื่อสารใช้คำที่สุภาพของคนไทยพูดมีทางเสียง ดังประโยค “One by one change, please.” การทักทายดังประโยค “Do you have a good trip?” ด้านความคิดความหวังไข ดังบรรพบุรุษมีความหวังไขในบุตรหลาน กลัวทำไม่ถูก ทำไม่เป็น จึงต้องเตือนประจำดังเจ้าหน้าที่ไทยหวังไขนักท่องเที่ยวดังประโยค “You have to go to Chiang Mai

air port on August.”, “Just in time hah?”, “Do you know to stepped in Thailand?” ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี (Customs) ที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่ใช้เวลาสะสมเป็นเวลานานจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในเรื่องของความหวังใจ และมิตรไมตรีของสังคมไทย เช่น “You have to keep this and return this later.”, “This way.”, “You forgot for to fill out this form.”, “You fill here, signature.” ด้านสิ่งแวดล้อม ในการปรับตัวให้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกันของคนไทยกับชาวต่างชาติในการกล่าวอวยพร เมื่อจากลา เช่น ประโยค “Good luck.” กล่าวขอบคุณเมื่อได้รับความร่วมมือหรือช่วยเหลือ ในระดับบุคคล เมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ มีการปรับตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคยและบรรยากาศ และการทำงานจะจำกัดความสามารถในการทำงานและการดำรงชีพอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยืนหยัดกับวิถีชีวิตของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Oliver (1998 : 372 - 385) กล่าวว่า ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษา จะเป็นผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสูงและสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าในการพูดสื่อสาร ได้ดีกว่าผู้ที่มีความสามารถทางภาษาน้อย Berko and Others (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). 2548 : 157-179; อ้างอิงจาก Berko and others. *Intercultural Communication*. 1998 : 235) กล่าวถึง ภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเอง และมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ในแต่ละวัฒนธรรมมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งรวบรวมสัญลักษณ์ที่กลุ่มคนใช้และเข้าใจรวมถึงกฎเกณฑ์ต่างๆ หนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทราบไม่ใช่เพียงแค่คำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้น ๆ เท่านั้นแต่ต้องเข้าใจถึงกฎเกณฑ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมและทฤษฎีของ Dornyei and Thurrell (1995 : 26) กล่าวถึงกลวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่เมื่อเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพูดสื่อสาร คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้แก้ปัญหาโดยการพูดให้ชัด ไม่เร็ว เน้นคำ ใช้คำง่าย ๆ คำต่อคำ คำที่มีความหมายใกล้เคียงหรือภาษาท่าทาง เมื่อมีปัญหาใช้เทคนิคการพูดด้วยการพูดให้ชัด ไม่เร็ว เน้นคำ การเขียน แสดงท่าทาง ใช้อุปกรณ์เสริมในการสื่อสาร ให้ชัด ไม่เร็ว เน้นคำ การเขียน ใช้ວັນภาษาหรือท่าทางรวมทั้งใช้อุปกรณ์เสริมในการสื่อสาร เพื่ออธิบายหรือชี้แจงข้อมูลในบางกรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้มีการเตรียมตัวศึกษาหาความรู้กับภาษาของประเทศที่จะเดินทางนั้น ๆ ทำให้สามารถพูดภาษาไทยได้ก็จะพูดภาษาไทยปนกับภาษาแม่สำเนียงภาษาแม่ในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารครั้งนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่พบว่า ปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ ความหลากหลายของเชื้อชาติที่มีหลายสำเนียง การออกเสียงภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงไม่ชัดเจน ซึ่งบางคนสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ได้

การพูดชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ แก่ปัญหาโดยใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ ไม่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์ ใช้ภาษาท่าทาง เน้นความหมายและความเข้าใจเป็นสำคัญ เพื่อให้การสื่อสารครั้งนั้นกับนักท่องเที่ยวผ่านไปอย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจนักท่องเที่ยวมากที่สุด บางครั้งอาจจะทำให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้น ๆ เกิดความคลาดเคลื่อนหรือสับสนได้จึงต้องปรับใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น โดยคำนึงถึงสถานภาพของกลุ่มสนทนา วัตถุประสงค์ในการพูดสนทนา เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่สนใจ สามารถนำเรื่องการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยเป็นหัวข้อในการเรียนการสอน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละสังคมว่ามีความแตกต่างกันเรื่องการใช้ภาษาตลอดถึงแนวทางในการใช้บริบททางสังคมและวัฒนธรรมทางสังคมที่อยู่อาศัย เพื่อให้การสื่อสารกับผู้คนในสังคมนั้นเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่วนครูผู้สอน ควรมีความตระหนักถึงข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาในการสื่อสารและพัฒนาผู้เรียนให้ใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ของเจ้าของภาษา เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาดของนักเรียน

2. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน โดยเฉพาะกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรจะมีการสร้างหลักสูตรที่เกี่ยวกับการสื่อสารในหลากหลายแง่มุม เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษาสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสื่อสารในแต่ละเรื่องได้ และทำให้นักเรียน นักศึกษามีการพัฒนาในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น และควรเน้นให้ผู้เรียนได้มีโอกาสนำภาษาเพื่อการสื่อสารไปปฏิบัติในชีวิตจริง ซึ่งผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์และแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันของตนให้มากที่สุดในการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ตรง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลวิธีในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้วิจัยที่สนใจงานวิจัยในลักษณะนี้ ดังนี้

1. ศึกษาพฤติกรรมการสนทนาด้านภาษาอื่น เช่น ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น เพื่อวิเคราะห์การใช้ภาษาในเชิงสังคมศาสตร์
2. ศึกษาพฤติกรรมการสนทนาและพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อชาวต่างประเทศ อาทิ พนักงานโรงแรม คนขับรถรับจ้าง พนักงานธนาคาร เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินตรา เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจ เจ้าของร้านอาหาร หรือพนักงานไปรษณีย์ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอนนักเรียน นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. ภาษาควรจำวัฒนธรรมควรรู้. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ครุสภาลาดพร้าว, 2544.
- กระบวนการคิดต่อสื่อสาร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.vinet.co.th/ceomba2>. 2550.
- กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์, 2543.
- จันทิมา เขียวแก้ว. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.
- ครุณี ชวาชาติ. "Intercultural Communication," นิตยสาร. 1,6(2515) : 24-26.
- ด่านตรวจคนเข้าเมือง. เอกสารสถิติคนเดินทางเข้า – ออกราชอาณาจักรทางด่านตรวจคนเข้าเมือง
เชียงใหม่. เชียงราย : ด่านตรวจคนเข้าเมือง, 2549.
- ปัญญาธิ วาสนสมสิทธิ์. การใช้วรรณคดีในชั้นเรียนภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความเข้าใจวัฒนธรรม
ของเจ้าของภาษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วรรณคดีตะวันตก) กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- เพ็ญศิริ สุธรรมโม. ความสำคัญของวัฒนธรรมข้ามชาติต่อการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://seed.net/someway/sme/SME/New2.htm>. 2550.
- พระยุดทพงษ์ ปงรังษี. รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาอังกฤษของพระนิสิตกับผู้ร่วมสนทนา
ชาวต่างชาติในโครงการสนทนากับพระ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
วิทยาเขตเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่, 2549.
- มนูญ มโนหาญ. รูปแบบการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่, 2548.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (INTERCULTURAL
COMMUNICATION). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ยลรวี อินตะ. ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่, 2548.
- ยศ สันตสมบัติ. มนุษย์กับวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

- รัชดา เทียนแท่งงาม. **กลวิธีการสื่อสารของพนักงานโอนเงินต่างประเทศ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki>. 2550.
- ศศิธร ธัญลักษณ์นันท์. **ภาษาเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร : เวิร์ด เวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2542.
- สมยศ สุภาวี. **กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย, 2548.
- สวานิต ยมาภัย. **เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541.
- สุปัญญา ชมจินดา. **กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการแผงลอยชาวไทย ย่านถนนข้าวสาร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- อนูจิต บุญญาปฏิภาค. **กลยุทธ์ทางการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวไทยในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย, 2543.
- อัมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. **ภาษาศาสตร์สังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- Brown, H.D. **Principle of Language Learning and Teaching**. New Jersey : Prentice-Hall, 1980.
- Canale, Michale. **From Communicative Competence to Communicative Language Padagogy, in J.C. Richard & R.W. Schmidt (eds) Language and Communication P. 2-27**. London : Longman, 1983.
- Columbia, Michale E. **Language and Communication**. London : Longman, 1997.
- Cook, Guy. **Discourse and Literature**. 2nd ed. New York : Oxford University Press, 1994 .
- Dane, Ferdinan. **Written Communication**. London : Oxford University Press, 1995.
- Dornyei, Zoltann. "On the teachability of Communication Strategies," **TESOL Quarterly**. (1995) : 29.
- Dornyei, Zoltann and Sarah Thurrell. "Communicative Competence : A Pedagogically motivation Model with content specifications," **Applied Linguistics**. 6(1995) : 20 - 21.
- Eggins, Suzanne. **Introduction to Systemic Functional Linguistics**. London : Newbury House, 1994.

- Ehrlich, Susan. **Discourse Structure and the Negotiation of Comprehensible Input.** Studies in Second Language Acquisition. 397-405. 1988.
- Fairclough, Norman. **Discourse and Social Change.** 6th ed. Hong Kong : Graphic raft Typesetters, 1999.
- Fearch, C and Kasper. **Plans and Strategies in Foreign Language Communication.** London : Longman, 1999.
- Halliday, M.A.K., A Mc Intosh. **Dimensions of Discourse Analysis : Grammar.** In T.A. Van Dijk (ed.), Handbook of Discourse Analysis Vol. 2 : Dimensions of Discourse. New York : Academic Press, 1985.
- Harryson, Stern. **Issue and Option in Language Teaching.** Oxford : Oxford University Press, 1999.
- Heaton, Bialystok. **Ideology and Social Psychology.** Oxford : Basil Blackwell, 1996.
- Corder, James. **Discourse.** Oxford : Oxford University Press, 1998.
- Jams, Swain and Canale M. **Discourse and Communication : New Approaches to the Analysis of mass Media Discourse and Communication.** Berlin : Walter de Gruyter and Co., 1996.
- Jandt, Fred Edmund. **Intercultural communication : instructor's manual.** 2nd ed., 1998.
- Kulka, Blum. **Too Many Word: Length of Utterance and Pragmatic Failure Studies in Second Language Accusation.** 8th ed. New York : Springer Verlag, 1998.
- Lustig, Myron W. **Intercultural competence : interpersonal communication across cultures.** New York : Harper Collins College, 1996.
- Phillipson, Martin J. **Linguistic Imperialism.** Oxford : Oxford University, 1983.
- Miller, Tom. **Language, Gender and Society.** Rowley Modern Academic : Newbury House, 1977.
- Mungthaisong, S. "EFL Literacy Practices : Talk in University Language Class," **CRU Journal.** 1(2003) : 7.
- Oliver, Rhouda. "Negotiation of Meaning in Child Interaction," **The Modern Language Journal.** (1998) : 372-385.
- Paule, Drew. **Talk at work : Interaction in Institution settings.** Cambridge : Cambridge University Press, 1997.

- Pomerant, Anita & Behr B.J. **Structure of Social Action**. New York : Academic Press, 1999.
- Richard, J.C. R.W. Schmidt. **Conversational Analysis**. New York : Longman, 1983.
- Rosen, Parikakht. **Discorder of Discourse**. New York : Longman, 1990.
- Schiffman and Kanuk. **The Development of a Sociocognitive Model for Examining**. 2000.
- Selinker, L. "Inter Language," **IRAL**. (1972) : 10 .
- Si – Qing, Chen. "A Study of Communication Strategies in Interlanguage Production by Chinese EFL Learners," **Language Learning**. (1990).
- Shanon, C. and W. Weaver. **The Mathematical Theory of Communication**. Illinois : University of Illinois Press, 2005.
- Smovar and Porter. "**Communication Between Cultures**" by Larry A., 1995.
- Spicer, Edward H. and Edward G. Barnett. **Patterns of Cultural Diffusion : Analysis of Trait Associations Across Societies**. New York : Oxford University Press, 1997.
- Tarone, N. Kramare C. and Henley N. **Language Gender and Society**. London : Newbury House, 1997.
- Tarone. "on the Teach – Ability of communication Strategies," **TESOL Quality**. (1995) : 419.
- Van, Dijk A Teun. **Discourse as Social interaction**. London : SAGE Publications, 1998.
- _____. **Discourse as Structure and Process**. London : SAGE Publications, 1998.
- Van, Dijk. T.A. **Discourse as Social Interaction**. London : Sage, 1997.
- Varadi, T. "Strategies of Target Language Learner Communication :Message Adjustment," **TRAL**. (1990) : 38.
- Williamson, J.V. and V.M. Burke. **A Various Language : Perspective on America Dialect**. New York : Holt, 1971.
- Wood, Little. **Language and Context : A Functional Linguistic Theory of Register**. London : London Printer. (1996) : 84.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเก็บข้อมูลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ก่อนไปนำสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง จึงแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเก็บข้อมูล

- | | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ลีตระกูล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 2. อาจารย์ ดร. กมลกาญจน์ อ่ำบัว | อาจารย์ ระดับ 7
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |

ตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2550

นพพร ธนะชัยพันธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร ธนะชัยพันธ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ

Part I : Personal Information

1. Sex : male

female

2. Age

3. Nationality : _____

4. Reason for entry _____

5. Use language for communication _____

Part II : Opinion towards communication techniques & strategies.

1. Most of the time, what kind of topic are you talking about?

.....
.....

2. When you communicate with Thai facilitators what are some barriers and problems to communicate? Why?

.....
.....

3. What are the reasons for you that let to the misunderstanding?

.....
.....

4. When you face with the barriers and obstacles with communication, what will you do to solve such a problems?

.....
.....

5. What will you do if you don't think of the word to say?

.....
.....

6. Have you ever use the technique of phonology, morphology syntax or grammatical? How?

.....
.....

7. When you communicate with foreigner, Have you ever use sign language while you communicate?

.....
.....
.....
.....

8. Have you ever use the technique of changing language by mixed Thai and English together in the sentence?

.....
.....

9. Do you have the technique that can make Thai immigrant officers understand you quickly ?

.....
.....

10. What other suggestion do you want to make about communication with Thai immigrant officers?

.....
.....

ภาคผนวก ค
รายละเอียดบทสนทนาระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่

Situation 1

FT 1 : You leave on August 7th at Chiang Mai airport.

TI01 : 6 August.

FT 1 : But you'll here by August 5 right.

TI01 : I have to go to Chiang Mai air port on August.

FT 1 : So you have time not more than 12 hours to get there.

FT 1 : Have to take less than 12 hours?

Situation 2

FT 2 : My first case is case study.

TI02 : You can not stay more than 90 days.

FT 2 : Then after that you can stay until 6 months.

Situation 3

TI0 3 : August 24th

FT 3 : Yeah have to leave country.

TI0 3 : You have to pay for a fee 5 baht.

FT 3 : For what?

TI03 : Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.

TI0 3 : What hotel are you staying?

FT 3 : Can I exchange the money there?

TI0 3 : Yeah.

Situation 4

FT 4 : How much?

TI0 4 : You have to keep this and return this later.

FT 4 : Keep it here.

TI04 : pay 5 baht and took it regain.

FT 4 : Ahhh!

FT 4 : Thank you.

Situation 5

FT 5 : Do I need the passport for ?

TI0 5 : OK.

Situation 6

TI06 : When will you be back?

FT 6 : We have to fly back to BKK at 24 August.

FT 6 : Yeah fly back to BKK.

Situation 7

FT 7 : Uh!

FT 7 : Thank you.

Situation 8

FT 8 : Hello.

TI08 : Sorry.

FT 8 : Thank you.

Situation 9

TI09 : 5 baht.

FT 9 : 5 baht for what?

FT 9 : Do you have 5 baht?

FT 9 : Thank you.

FT 9 : Yeah.

TI0 9 : How much people now?

FT 9 : 7 persons.

TI0 9 : One by one change, please.

Situation 10

FT 10 : Thank you.

Situation 11

FT 11 : Khob Khun Ka

Situation 12

FT 12 : Ok.

Situation 13

FT 13 : No, it's me.

FT 13 : Ok.

FT 13 : Khob Khun Ka

Situation 14

FT 14 : Do you need this one?

FT 14 : Where do I go now?

TI014 : This way.

Situation 15

EFT15 : Thanks.

TI0 15 : Ok.

TI0 15 : You fill this one.

Situation 16

FT 16 : Is Laos here?

TI0 16 : Yeah.

FT 16 : I forgot .

TI0 16 : Yeah right Thailand here.

Situation 17

TI0 17 : Dead line 26th August.

FT 17 : Yeah, I know.

TI0 17 : Just in time hah?

TI0 17 : You have to pay 500 baht.

FT 17 : I'll pay tomorrow.

Situation 18

FT 18 : Good luck.

Situation 19

FT 19 : Pay fee 5 baht.

FT 19 : Good bye.

Situation 20

FT 20 : Oh, yeas.

FT 20 : Your guard is very beautiful.

FT 20 : Your heart.

FT 20 : I have to see you one time.

TI0 20 : Do you have a good trip?

FT 20 : Good trip , good time, very nice Thailand.

FT 20 : Your speak a very good English

TI0 20 : Good luck.

Situation 21

TI0 21 : 10 baht together.

FT 21 : 10 baht.

TI0 21 : Yeah.

FT 21 : Thank you.

Situation 22

TI0 22 : 5 baht.

FT 22 : Khob Khun Ka.

Situation 23

TI0 23 : 5 baht.

FT 23 : 5 baht?

TI0 23 : Yeah. Every body.

TI0 23 : You pay for the visa.

FT 23 : Yeah ,ok. I get it, on the other side.

Situation 24

TI0 24 : 5 baht.

FT 24 : I pay for me.

Situation 25

TI0 25 : Your mother?

FT 25 : What?

TI0 25 : Your mother?

FT 25 : Oh, USA.

TI0 25 : Bulgaria, Korea, China.

FT 25 : I was adopted. Krob Krua Boon Thum.

Situation 26

FT 26 : Do I need passport or what?

TI0 26 : Yeah, passport.

FT 26 : Alright.

Situation 27

FT 27 : I don't know, I just.....

TI0 27 : You can not step out of Thailand.

FT 27 : No, no. But we have to stay that.

TI0 27 : You leave Suvarnabumi airport on 19 July 2007.

TI0 27 : You have a plan in stay in Thailand. Why, why you leave airport?

TI0 27 : Do you know to stepped in Thailand?

FT 27 : I know, I go to only Laos.

TI0 27 : Yeah, But you stay in Thailand.

FT 27 : OK, I'll come back.

FT 27 : So I need this one.

TI0 27 : OK, thank you.

Situation 28

TI0 28 : Go back for 60 days. No, no, no, more than 3 days.

FT 28 : 5 baht?

TI0 28 : Yeah, 5 baht.

Situation 29

TI0 29 : Thank you.

FT 29 : Thank you.

Situation 30

TI0 30 : You forgot for to fill out this form.

FT 30 : Okey.

Situation 31

TI0 31 : Ok, you.

FT 31 : Wait here.

TI0 31 : OK.

Situation 32

TI0 32 : You fill here, signature.

FT 32 : Thank you.

แบ่งกลุ่มการสื่อสารด้วยการสนทนาตามกลวิธี ทั้ง 5 กลวิธี

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

TI0 3 : What hotel are you staying?

FT 3 : Can I exchange the money there?

TI0 5 : OK.

FT 14 : Where do I go now?

FT 31 : Wait here.

2. กลวิธีทำให้สำเร็จ หรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)

TI0 1 : You have to go to Chiang Mai air port on August.

TI0 2 : You can not stay more than 90 days.

FT 2 : Then after that you can stay until 6 months.

TI0 3 : You have to pay for a fee 5 baht.

FT 6 : We have to fly back to BKK at 24 August.

TI0 9 : One by one change, please.

TI0 17 : Just in time hah?

TI0 17 : You have to pay 500 baht.

FT 17 : I'll pay tomorrow.

FT 19 : Pay fee 5 baht.

TI0 21 : 10 baht together.

FT 22 : Khob Khun Ka.

TI0 23 : 5 baht.

TI0 23 : Yeah. Every body.

TI0 23 : You pay for the visa.

FT 23 : Yeah ,ok. I get it, on the other side.

FT 24 : I pay for me.

TI0 25 : Your mother?

FT 25 : Oh, USA.

TI0 25 : Bulgaria, Korea, China.

FT 25 : I was adopted. Krob Krua Boon Thum.

FT 26 : Do I need passport or what?

TI0 27 : You can not step out of Thailand.

FT 27 : No, no. But we have to stay that.

TI0 27 : You leave Suvarnabumi airport on 19 July 2007.

TI0 27 : You have a plan in stay in Thailand. Why, why you leave airport?

TI0 27 : Do you know to stepped in Thailand?

FT 27 : I know, I go to only Laos.

TI0 27 : Yeah, But you stay in Thailand.

FT 27 : OK, I'll come back.

FT 27 : So I need this one.

FT 20 : Oh, yeas.

3. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies)

TI0 3 : Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.

FT 4 : How much?

FT 4 : Ahhh!

FT 4 : Keep it here.

FT 5 : Do I need the passport for ?

FT 6 : Yeah fly back to BKK.

FT 7 : Uh!

FT 9 : 5 baht for what?

FT 16 : I forgot.

FT 21 : 10 baht.

TI0 22 : 5 baht.

TI0 25 : Your mother?

FT 25 : What?

TI0 26 : Yeah, passport.

FT 28 : 5 baht?

TI0 28 : Yeah, 5 baht.

TI0 31 : Ok, you.

4. กลวิธีตรวจสอบตัวเอง และผู้อื่น (Self – Monitoring Strategies)

FT 1 : You leave on August 7th at Chiang Mai airport.

TI0 1 : 6 August.

FT 1 : So you have time not more than 12 hours to get there.

FT 1 : Have to take less than 12 hours.

FT 2 : My first case is case study.

TI0 3 : August 24th

FT 3 : Yeah have to leave country.

FT 8 : Hello.

TI0 8 : Sorry.

TI0 9 : 5 baht.

TI0 9 : How much people now?

FT 13 : No, it's me.

FT 14 : Do you need this one?

TI0 15 : Ok.

FT 16 : Is Laos here?

TI0 16 : Yeah right Thailand here.

TI0 17 : Dead line 26th August.

FT 20 : Your guard is very beautiful.

FT 20 : I have to see you one time.

TI0 20 : Do you have a good trip?

TI0 24 : 5 baht.

FT 27 : I don't know, I just.....

TI0 28 : Go back for 60 days, no , no, no, more than 3 days.

5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies)

FT 1 : But you'll here by August 5 right.

FT 3 : For what?

TI0 3 : Yeah.

TI0 4 : You have to keep this and return this later.

TI0 4 : Pay 5 baht and took it regain.

FT 4 : Thank you.

TI0 6 : When will you be back?

FT 7 : Thank you.

FT 8 : Thank you.

FT 9 : Do you have 5 baht?

FT 9 : Thank you.

FT 9 : Yeah.

FT 9 : 7 persons.

FT 10 : Thank you.

FT 11 : Khob Khun Ka.

FT 12 : Ok.

FT 13 : Ok.

FT 13 : Khob Khun Ka.

TI0 14 : This way.

FT 15 : Thanks.

TI0 15 : You fill this one.

TI0 16 : Yeah.

FT 17 : Yeah, I know.

FT 18 : Good luck.

FT 19 : Good bye.

FT 20 : Your heart.

FT 20 : Good trip , good time. Very nice Thailand.

FT 20 : Your speak a very good English.

TI0 20 : Good luck.

TI0 21 : Yeah.

FT 21 : Thank you.

FT 23 : 5 baht?

- TI0 25 : Your mother?
 FT 26 : Alright.
 TI0 27 : OK, Thank you.
 TI0 29 : Thank you.
 FT 29 : Thank you.
 TI0 30 : You forgot for to fill out this form.
 FT 30 : Okey.
 TI0 31 : OK.
 TI0 32 : You fill here, signature.
 FT 32 : Thank you

แบ่งกลุ่มตามกลวิธีการสื่อสารด้วยการสนทนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

- FT 3 : Can I exchange the money there?
 FT 14 : Where do I go now?
 FT 31 : Wait here.

2. กลวิธีทำให้สำเร็จ หรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)

- FT 2 : Then after than you can stay until 6 months.
 FT 6 : We have to fly back to BKK at 24 August.
 FT 11 : Khob Khun Ka.
 FT 13 : Khob Khun Ka.
 FT 17 : I'll pay tomorrow.
 FT 19 : Pay fee 5 baht.
 FT 22 : Khob Khun Ka.
 FT 23 : Yeah ,ok. I get it, on the other side.
 FT 24 : I pay for me.
 FT 25 : Oh, USA.
 FT 25 : I was adopted. Krob Krua Boon Thum.

FT 26 : Do I need passport or what?

FT 27 : No, no. But we have to stay that.

FT 27 : I know, I go to only Laos.

FT 27 : OK, I'll come back.

FT 27 : So I need this one.

FT 20 : Oh, yeas.

3. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies)

FT 4 : How much?

FT 4 : Ahhh!

FT 4 : Keep it here.

FT 5 : Do I need the passport for ?

FT 6 : Yeah fly back to BKK.

FT 7 : Uh!

FT 9 : 5 baht for what?

FT 16 : I forgot .

FT 21 : 10 baht.

FT 25 : What?

FT 28 : 5 baht?

4. กลวิธีตรวจสอบตัวเอง และผู้อื่น (Self-Monitoring Strategies)

FT 1 : You leave on August 7th at Chiang Mai airport.

FT 1 : So you have time not more than 12 hours to get there.

FT 1 : Have to take less than 12 hours.

FT 2 : My first case is case study.

FT 3 : Yeah have to leave country.

FT 8 : Hello.

FT 13 : No, it's me.

FT 14 : Do you need this one?

FT 16 : Is Laos here?

FT 20 : Your guard is very beautiful.

FT 20 : I have to see you one time.

FT 27 : I don't know, I just.....

5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies)

FT 1 : But you'll here by August 5 right.

FT 3 : For what?

FT 4 : Thank you.

FT 7 : Thank you.

FT 8 : Thank you.

FT 9 : Do you have 5 baht?

FT 9 : Thank you.

FT 9 : Yeah.

FT 9 : 7 persons.

FT 10 : Thank you.

FT 11 : Khob Khun Ka.

FT 12 : Ok.

FT 13 : Ok.

FT 13 : Khob Khun Ka.

FT 14 : Do you need This one?

FT 15 : Thanks.

FT 16 : Is Laos here?

FT 17 : Yeah, I know.

FT 18 : Good luck.

FT 19 : Good bye.

FT 20 : Your heart.

FT 20 : Good trip , good time. Very nice Thailand.

FT 20 : Your speak a very good English.

FT 21 : Thank you.

FT 23 : 5 baht?

FT 26 : Alright.

FT 29 : Thank you.

FT 30 : Okey.

FT 32 : Thank you

**แบ่งกลุ่มตามกลวิธีการสื่อสารด้วยการสนทนาของ
เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่**

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

TI0 3 : What hotel are you staying?

TI0 5 : OK.

2. กลวิธีทำให้สำเร็จ หรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)

TI0 1 : I have to go to Chiang Mai air port on August.

TI0 2 : You can not stay more than 90 days.

TI0 3 : You have to pay for a fee 5 baht.

TI0 9 : One by one change, please.

TI0 17 : Just in time hah?

TI0 17 : You have to pay 500 baht.

TI0 21 : 10 baht together.

TI0 23 : 5 baht.

TI0 23 : Yeah. Every body.

TI0 23 : You pay for the visa.

TI0 25 : Bulgaria, Korea, China.

TI0 27 : You can not step out of Thailand.

TI0 27 : You leave Suvarnabumi airport on 19 July 2007.

TI0 27 : You have a plan in stay in Thailand. Why, why you leave airport?

TI0 27 : Do you know to stepped in Thailand?

TI0 27 : Yeah, But you stay in Thailand.

3. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time Gaining Strategies)

TI0 3 : Pay 5 baht for every 20000 ?? Not sure to leave the country.

TI0 22 : 5 baht.

TI0 25 : Your mother?

TI0 26 : Yeah, passport.

TI0 28 : Yeah, 5 baht.

TI0 31 : Ok, you

4. กลวิธีตรวจสอบตัวเอง และผู้อื่น (Self – Monitoring Strategies)

TI0 1 : 6 August.

TI0 3 : August 24th

TI0 8 : Sorry.

TI0 9 : 5 baht.

TI0 9 : How much people now?

TI0 15 : Ok.

TI0 16 : Yeah right Thailand here.

TI0 17 : Dead line 26th August.

TI0 20 : Do you have a good trip?

TI0 24 : 5 baht.

TI0 28 : Go back for 60 days. No, no, no, more than 3 days.

5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies)

TI0 3 : Yeah.

TI0 4 : You have to keep this and return this later.

TI0 4 : Pay 5 baht and took it regain.

TI0 6 : When will you be back?

TI0 14 : This way.

TI0 15 : You fill this one.

TI0 16 : Yeah.

TI0 20 : Good luck.

TI0 21 : Yeah.

TI0 25 : Your mother?

TI0 27 : OK, Thank you.

TI0 29 : Thank you.

TI0 30 : You forgot for to fill out this form.

TI0 31 : OK.

TI0 32 : You fill here, signature.

สรุปการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและเจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้ประโยชน์ในการสื่อสารในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ที่	รายการ	จำนวน	จำนวน ต่างชาติ	ที่	จำนวน ชาวไทย	ที่
1	กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือ กลวิธีตัดทอน	5	3	5	2	5
2	กลวิธีทำให้สำเร็จ หรือกลวิธีชดเชย	34	17	2	17	1
3	กลวิธีขอเพิ่มเวลา	17	11	4	6	4
4	กลวิธีตรวจสอบตัวเอง และผู้อื่น	23	12	3	11	3
5	กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์	38	24	1	14	2

Interview Tourists Concluding

Part I : Personal Information

Details		persons	Ordinal No.
1. Sex	Male	18	1
	Female	11	2
	Total	29	
2. Age	15 - 25	19	1
	26 - 35	5	2
	36 - 45	3	3
	46 - 55	3	3
3. Nationality	Dutch	5	1
	British	5	2
	Italy	4	3
	Germany	4	4
	Canadian	2	5
	Island	2	6
	American	2	7
	French	2	8

Malaysian	1	9
Nether land	1	10
Israeli	1	11
Total	29	11
4. Use language for communication	29	
English	4	
France	2	
German	2	
Thai	1	
Italian	1	
Chinese		

5. Reason for entry

No.	Occupation	Amount	Reason for entry	Amount
1.	Student	20	Travel Tourist	11
2.	Teacher Salesman	5	Tourist	9
3.	Business	1	Tourism	7
4.	Salesman	1	To help children and hill tribe family	1
5.	Professor	1	Work	1
6	Hospitality	1	Tourist	1

A : Yes, the sign language in immigration of office.

Q8 : Have you ever use the technique of changing language by mixed Thai and English together in the sentence?

A : I mixed Thai with English.

Q9 : Do you have the technique that can make Thai immigrant officers understand you quickly?

A : Smile.

Q10 : What other suggestion do you want to make about communication with Thai immigrant officers?

A : Every body should try to speak study and property more over every satisfy should learn some basic Thai.

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คนที่ 2)

Part I : Personal Information

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| Q : Sex | A : male |
| Q : Age | A : 24 |
| Q : Nationality | A : Irish |
| Q : Job / Reason for entry | A : Teacher / Tourist in holiday |
| Q : Use language for communication | A : English |

Part II : Opinion towards communication techniques & strategies.

- Q1 : Most of the time, what kind of topic are you talking about?
 A : Departure, taxi, passport expire date.
- Q2 : When you communicate with Thai immigrant officers what are some barriers and problems to communicate? Why?
 A : They fail or understand my English.
- Q3 : What are the reasons for you that let to the misunderstanding?
 A : The language barriers.
- Q4 : When you face with the barriers and obstacles with communication, what will you do to solve such a problems?
 A : Talk slowly, badly language action.
- Q5 : What will you do if you don't think of the word to say?
 A : Ask for help from another Thai persons .
- Q6 : Have you ever use the technique of phonology, morphology syntax or grammatical? How?
 A : word to word.
- Q7 : When you communicate with foreigner, Have you ever use sign language while you communicate?
 A : Just body language like pointing.
- Q8 : Have you ever use the technique of changing language by mixed Thai and English together in the sentence?

A : Use English all time.

Q9 : Do you have the technique that can make Thai immigrant officers understand you quickly?

A : Speak slowly and it has a lot.

Q10 : What other suggestion do you want to make about communication with Thai immigrant officers?

A : We would learn Thai before we come to Thailand.

A : Yes, asked for the bill and said thank you in Thai.

Q9 : Do you have the technique that can make Thai immigrant officers understand you quickly?

A : No, because I came Thailand many time.

Q10 : What other suggestion do you want to make about communication with Thai immigrant officers?

A : The language is different so I use English easy.

แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (คนที่ 1)

ตอนที่ : ข้อมูลบุคคล

1. เพศ : ชาย
2. อายุ : 46
3. เชื้อชาติ : ไทย
4. หน้าที่ ที่ทำ : ตรวจบุคคลเข้า - ออกประเทศ
5. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร : ไทย ลาว และ ภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคและกลวิธีในการติดต่อสื่อสาร

1. ในการสนทนาส่วนใหญ่แล้วท่านจะพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องอะไร?

ตอบ : การพัก การท่องเที่ยวอยู่ได้กี่วัน สถานียรถประจำทางอยู่ที่ไหน

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสาร มักเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด?

ตอบ : เรื่องการฟัง สำเนียงจากคนหลายเชื้อชาติ

3. ท่านจะปฏิบัติเช่นไรเมื่อชาวต่างชาติ ไม่เข้าใจ?

ตอบ : พยายามอธิบายโดยใช้ประโยคที่ง่ายและใกล้เคียง

4. ในเรื่องวัฒนธรรมของคนไทยเป็นปัญหา และอุปสรรคในการติดต่อกับชาวต่างประเทศอย่างไร?

ตอบ : ไม่เป็นปัญหา แต่จะแนะนำวัฒนธรรมไทยให้ต่างชาติเข้าใจ

5. ท่านคิดเห็นอย่างไรกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างปฏิบัติหน้าที่?

ตอบ : เป็นหน้าที่ อาชีพ และพยายามให้ต่างชาติมีความประทับใจมากที่สุด

6. อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ?

ตอบ : การศึกษา และความหลากหลายของชนชาติ มีหลายสำเนียงต่างชาติบางคนพูดอังกฤษไม่ได้

7. อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่เข้าใจในการสื่อสารครั้งนั้น ๆ กับชาวต่างประเทศ?

ตอบ : การศึกษา และความหลากหลายของชนชาติ มีหลายสำเนียงต่างชาติบางคนพูดอังกฤษไม่ได้

8. ท่านรู้สึกอย่างไรหลังจากสื่อสารกับชาวต่างประเทศ (ความพึงพอใจ)?

ตอบ : พอใจเพราะเป็นวิชาที่ชื่นชอบมาแต่สมัยเรียน

9. การใช้ภาษาอังกฤษของชาวต่างประเทศมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร?

ตอบ : มีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ แต่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยดีมาโดยตลอด

10. ท่านต้องการคำแนะนำด้านใดเพื่อให้การสื่อสารกับชาวต่างชาติมีประสิทธิภาพ ?

ตอบ : พูดช้า ๆ และเน้นคำศัพท์ที่เข้าใจง่าย ๆ

แบบบันทึกการสังเกตเพิ่มเติม

วันที่ 20 สิงหาคม 2550 เวลาบ่าย วันนี้ท้องฟ้าสลับมีฝนตกปรอย ๆ มีนักท่องเที่ยวบางส่วนเดิน มาที่สำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของและเข้าแถวรอ จำนวนประมาณ เกือบจะ 20 คน ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออก ในขณะที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้ามีนักท่องเที่ยวเพียงไม่กี่คน ที่มาขึ้นในผ่านแดนเพื่อข้ามมารับแจ้งการเดินทางกลับ เจ้าหน้าที่จึงไม่ได้สนทนา นอกจากคนที่ไปเกินเวลากำหนดและถูกปรับ และมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเรื่อย ๆ แต่มีจำนวนไม่มากเหมือนในตอนเช้า การสนทนาและตรวจเอกสารของเจ้าหน้าที่จึงไม่ต้องรีบร้อน ทั้งสองฝ่ายสนทนาด้วยปฏิสัมพันธ์อันดี

แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (คนที่ 2)

ตอนที่ : ข้อมูลบุคคล

1. เพศ : ชาย
2. อายุ : 39
3. เชื้อชาติ : ไทย
4. หน้าที่ ที่ทำ : ตรวจคนเข้าเมือง
5. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร : ไทย และ ภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคและกลวิธีในการติดต่อสื่อสาร

1. ในการสนทนาส่วนใหญ่แล้วท่านจะพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องอะไร?

ตอบ : งานที่ต้องปฏิบัติในหน้าที่

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสาร มักเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด?

ตอบ : บางครั้งนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น ชาวจีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส

3. ท่านจะปฏิบัติเช่นไรเมื่อชาวต่างชาติ ไม่เข้าใจ?

ตอบ : ดูเอกสารประกอบ ใช้คำง่าย ๆ ถามเพื่อน และหัวหน้างาน

4. ในเรื่องวัฒนธรรมของคนไทยเป็นปัญหา และอุปสรรคในการติดต่อกับชาวต่างประเทศอย่างไร?

ตอบ : ไม่เป็นปัญหา เพราะทำงานตามกรอบที่มีให้ปฏิบัติ

5. ท่านคิดเห็นอย่างไรกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างปฏิบัติหน้าที่?

ตอบ : เป็นหน้าที่ที่ทำได้และปฏิบัติให้เกิดความประทับใจ

6. อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ?

ตอบ : วัฒนธรรมทางภาษาของชนชาติ มีหลายภาษา หลายสำเนียง

7. อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่เข้าใจในการสื่อสารครั้งนั้น ๆ กับชาวต่างประเทศ?

ตอบ : ความหลากหลายของชนชาติ และภาษาที่พูดอังกฤษไม่ได้

8. ท่านรู้สึกอย่างไรหลังจากสื่อสารกับชาวต่างประเทศ (ความพึงพอใจ) ?

ตอบ : พอใจเพราะเป็นวิชาชีพที่ต้องทำให้ดีที่สุด

9. การใช้ภาษาอังกฤษของชาวต่างประเทศมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร?

ตอบ : มีปัญหาด้านสำเนียง บางครั้งใช้ภาษามือ หรือถามไกด์

10. ท่านต้องการคำแนะนำด้านใดเพื่อให้การสื่อสารกับชาวต่างชาติมีประสิทธิภาพ?

ตอบ : ต้องการให้มีวิทยากรด้านภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษเข้ามาอบรมให้หน่วยงาน

แบบบันทึกการสังเกตเพิ่มเติม

จากการสังเกตเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2550 อากาศปลอดโปร่งมีนักท่องเที่ยวเดินเป็นแถวยาวมาที่สำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ และเข้าแถวรอตั้งแต่ 6 โมงเช้า ประมาณเกือบร้อยคนที่รออยู่บนสำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองและ คำนอกสำนักงานบริเวณใต้ต้นไม้ ปกติเจ้าหน้าที่จะเปิดปฏิบัติหน้าที่เวลา 08.00 น. วันนี้เจ้าหน้าที่เปิดทำการก่อนเวลา 30 นาที เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวมารอมาก ตลอดทั้งวันมีนักท่องเที่ยวทยอยมาเรื่อย ๆ ส่วนมากจะมาเป็นกลุ่มตั้งแต่ 3 – 50 คน ร้อยละ 75 เป็นชาวต่างชาติเนื่องจากเป็นช่วงปิดเรียนของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่จะตรวจสอบเอกสารขาเข้า 2 คน และ ตรวจสอบเอกสารขาออก 2 คน ในแต่ละวันในการตรวจเอกสารจากนักท่องเที่ยว ดังนั้นการตรวจสอบและการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่จึงต้องรวดเร็ว ภาษาส่วนใหญ่สั้น ห้วน และกระชับเข้าใจง่ายและ ใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นชายทั้งหมด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางวิไลรัมย์ แสนอุดม
วัน เดือน ปี เกิด	11 ตุลาคม 2503
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 177 หมู่ 7 ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
วุฒิการศึกษา	การศึกษาระดับบัณฑิต (ภาษาไทย) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2527	อาจารย์ 1 ระดับ 3 โรงเรียนบ้านบ้านคิมชาด อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2535	อาจารย์ 2 ระดับ 5 โรงเรียนบ้านสบสม อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2549	ครูชำนาญการ คศ. 2 ระดับ 7 โรงเรียนอนุบาลเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย สำนักงานเขตการศึกษาเชียงราย เขต 4
พ.ศ. 2550	ครูชำนาญการพิเศษ คศ. 3 ระดับ 8 โรงเรียนอนุบาลทุ่งทรายพัฒนา อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย สำนักงานเขตการศึกษาเชียงราย เขต 4