



ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยว

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย



วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ธันวาคม 2548

ISBN 974 - 9972 - 04 - X



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยว

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ชลรวี อินต๊ะ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช เต็มใจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไรสง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญยืน

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล

กรรมการ

อาจารย์จรงค์ ชัยอนุพันธ์

25 ตุลาคม 2548

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ : ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยว

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้วิจัย : นางยลรวี อินตะ

ปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษ

ปีการศึกษา : 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

อาจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญอิน

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล

กรรมการ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้นำเที่ยว จำนวน 5 คน นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ประเทศสวีเดน จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 2 ประเทศเยอรมนี จำนวน 13 คน กลุ่มที่ 3 และ 4 จากประเทศอังกฤษ จำนวน 15 และ 14 คน ตามลำดับ และกลุ่มที่ 5 ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 15 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต บันทึกเทปและการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว รวบรวมข้อมูลจัดกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ด้านเนื้อหาในแต่ละบริบท วิเคราะห์การสนทนา สรุปและรายงานผลอภิปรายเป็นความเรียง

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว มี 12 รูปแบบ ได้แก่ Introduction of a Touring Site, Breaking the Ice, The Name of building in Touring Site, The Religions in Touring site, The Cultural Knowledge, The Touring Site Environment, The Touring Site History, The Way of Life in Touring Site, Sharing Knowledge/Opinion, Gender's Bias in Touring Site, Asking for Feedback และ Thanking Tourists ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการโต้ตอบโดยใช้วันภาษาและอวัจนภาษาประกอบในการมีปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้นำเที่ยวในการสื่อสารต่างภาษาต่างวัฒนธรรมกับนักท่องเที่ยวพบว่า การใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ การใช้คำแสดง

อาการล้มเหลวในการเริ่มต้นสนทนาหรือพูด และใช้ภาษาเทียบเคียงระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมาย ในการสื่อความหมาย อีกทั้งใช้ภาษาแม่แต่ออกเสียงเป็นภาษาที่สอง

ผู้นำนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากหลายท้องถิ่นและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาล ผู้นำเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวว่า ผู้นำเที่ยวไม่เพียงแต่มีความสามารถในการพูดภาษาต่างประเทศเพียงอย่างเดียว แต่ผู้นำเที่ยวเองจะต้องมีความรู้ในด้าน ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวและมีประสบการณ์ในการทำงานระยะยาว ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในบริบท การท่องเที่ยว



## Abstract

**Thesis Title :** Language Interactions Between Tour Leaders and Tourists in Chiang Saen  
Touring Sites. Chiang Rai Province.

**Author :** Mrs.Yolrawee Inta

**Degree :** Master of Arts

**Major Field :** English

**Academic :** 2005

**Thesis Committee :**

Dr.Sornchai Mungthaisong	Chaiperson
Assistant Professor Dr.Suwaphab Kwanyuen	Member
Assistant Professor Dr.Suchart Leetrakool	Member

---

The purpose of this study was to securitize the interaction patterns between tour leaders and tourists in Chiang Saen touring sites, Chiang Rai Province. The samples of the study were : 5 tour leaders and 5 foreign tourist groups from different countries, 9 from Sweden, 13 from Germany, 2 groups from England-first 15 second 14 and 15 from America. The data were collected through observations, video and audio recordings and interviews. The data were analyzed by discourse analysis and thematic analysis. The data were summarized and reported in narrative style. The findings of the study were as follows :

1. There were 12 patterns of interactions between tour leaders and tourists in communicating and making meaning with one another. These included; Introducing, Name of Building, Religion, Culture Knowledge, Touring Site Environment, Touring Site History, Way of Life, Gender's Bias, Breaking the Ice, Sharing Knowledge/Opinion, Asking for Feedback and Thanking Tourists. It also appeared that the interaction patterns made by the two parties were two-ways communication in which the participants used both verbal and non-verbal tools to interactionally make themselves understand.

2. There were errors on the language use in terms of sociolinguistics and meaning interpretation in touring sites. For the tour leaders in using English, it was found that the mistakes or errors made consisted of 4 categories. These were using wrong grammar, wrong words, pronunciation, code switching and foreigning.

3. Most of the tour leaders were from different cities regulated by government authorities. Their opinions about giving information in touring sites consisted of : providing interaction about custom, cultures, history, ancient ruins and geography, Most of them thought that good experience could support them to better work and to be able to give the tourists more impression.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านที่ให้คำแนะนำปรึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการชี้แจงข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการทุกขั้นตอนของการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ศรชัย มุ่งไธสง ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้วิทยาทานในด้านศาสตร์การวิเคราะห์เชิงคุณภาพและให้คำปรึกษาในการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ตลอดจนกรรมการที่ปรึกษาร่วม คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ สี่ตระกูล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพ ขวัญยืน ที่ให้คำแนะนำปรึกษาเชิงศาสตร์และศิลป์ในการทำวิจัยจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ถ่ายทอดความรู้ให้ตั้งแต่วิชาพื้นฐาน วิชาหลักและวิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยมีมุมมองและวิสัยทัศน์ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย และรู้จักนำปัญหาวิเคราะห์ตามขั้นตอนกระบวนการ

ขอขอบพระคุณผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูล และให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนขณะทำทัวร์มาด้วยดีตลอด อีกทั้งขอบพระคุณ บิคา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมสาขาวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อนครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้กำลังใจและสนับสนุนจนวิทยานิพนธ์สำเร็จ ผลดีแห่งการทำวิทยานิพนธ์นี้ขอมอบแด่บุพการีและบูรพาจารย์ที่ไว้วิทยาทานตั้งที่กล่าวนามข้างต้น

ยลรวี อินตะ

ธันวาคม 2548

## สารบัญ

บทที่	หน้า	
1	บทนำ	
	ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา .....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
	ประโยชน์ของการวิจัย .....	6
	ขอบเขตของการวิจัย .....	6
	ข้อจำกัดของการวิจัย .....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	บริบทการท่องเที่ยวเมืองเชียงใหม่ .....	8
	การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร .....	12
	กลวิธีในการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร .....	32
	ภาษาศาสตร์สังคม .....	36
	แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว .....	47
	ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว .....	55
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	60
3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	66
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	66
	การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 1 Introduction of Touring Site .....	74
	รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 2 Breaking the Ice .....	77
	รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 3 The names of Building in Touring Site .....	78



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 4 The Religion in Touring Site .....	79
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 5 The Cultural Knowledge .....	81
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 6 The Touring Site Environment .....	83
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 7 The Touring Site History .....	86
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 8 The Way of Life in Touring Site .....	88
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 9 Sharing Knowledge/Opinion in Touring Site .....	89
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 10 Gender's Bias in Touring Site .....	92
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 11 Asking for Feedback in Touring Site .....	93
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 12 Thanking Tourist .....	95
สรุปการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ทางภาษาและปัญหาด้าน การท่องเที่ยวของผู้สัมภาษณ์ .....	98
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย .....	100
อภิปรายผล .....	103
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	107
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป .....	108
บรรณานุกรม .....	110
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก บทสนทนา .....	120
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ .....	121
ประวัติผู้วิจัย .....	287

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปข้อมูลผู้มาเยี่ยมเยือน ปี 2547 จัดการเดินทางโดยผ่านบริษัทนำเที่ยว จังหวัดเชียงราย .....	9
2	รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว .....	71
3	พฤติกรรมทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว .....	72
4	รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวในบริบทการท่องเที่ยว ...	96
5	รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวในบริบท การท่องเที่ยว .....	97



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ความสามารถในการพูดตามแนวทศของ Michael Canale and Merrill Swan ...	19
2 แสดงลักษณะของกลวิธีทางการสื่อสาร .....	23
3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	67
4 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา .....	68
5 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพในด้านความสัมพันธ์ (Discourse Analysis) .....	70



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทในการส่งเสริมรายได้ให้แก่ประเทศในแต่ละปีเป็นมูลค่ามหาศาล และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ประเทศในด้าน การกระจายรายได้ การสร้างงานสร้างอาชีพ นับแต่ปี 2525 เป็นต้นมา ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับรายได้อื่นๆ และเป็น 1 ใน 3 ของภูมิภาคเอเชียที่มีอัตราการเพิ่มของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มแบบก้าวกระโดด ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญหลาย ด้าน เช่น ข้อมูลข่าวสาร การคมนาคม การเพิ่มจำนวนเที่ยวบิน และกิจกรรมพิเศษในโครงการ “เที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน” หรือ “ไทยแลนด์แคมเปญเฟสดีวีด” และจากสถิติรายได้ประชาชาติ จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศกับรายได้จากการส่งสินค้าออกที่สำคัญ ในช่วงปี พ.ศ. 2533-2537 พบว่า รายได้ที่มีมูลค่าสูงสุด คือ การท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538 : 77) นอกจากนี้การท่องเที่ยวระหว่างประเทศยังมีส่วนช่วยเสริมสัมพันธไมตรี และช่วยจรรโลงสันติภาพ แก่ประชาคม โลกดังคำขวัญที่ว่า “การท่องเที่ยวเป็นสื่อนำไปสู่สันติภาพ” (Tourism Passport to Peace) (กรมการฝึกหัดครู, 2533 : 21)

มยุรี สุขวัฒน์ (2530 : 55) กล่าวว่า การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็น อุตสาหกรรมหลักของประเทศนั้น ประการสำคัญ ต้องมีการพัฒนาการใช้ภาษาให้สอดคล้อง สัมพันธ์กับความต้องการของธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวทุกภาคในประเทศไทย มีจุดที่น่าสนใจ และดึงดูดใจนักท่องเที่ยวแตกต่างกันไปตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิต ดังนั้น เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2541-2542 เป็นปีส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือ Amazing Thailand 1998-1999 และขยายปีส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมาถึงปี พ.ศ. 2543 ภายใต้ชื่อ “Amazing Thailand 2000” และในปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวระดับโลก คือ “World Best Award Time Reader Travel Choice Awards” ภายใต้ชื่อ “Amazing Thailand 2000” ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ที่น่าท่องเที่ยวของประเทศไทยทั่วทุกภาค เชียงแสนเป็นอำเภอหนึ่งที่เป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงคอนบนติดกับชายแดนประเทศ ลาว โดยมีแม่น้ำโขงไหลผ่านระหว่างสองประเทศ มีสามเหลี่ยมทองคำ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ภูมิภาคภาค

ดี ภูมิประเทศสวยงาม มีวิถีชีวิตชนเผ่า มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีท่าเรือเชียงแสน เป็นจุดรองรับการขยายตัวทางการค้าตามโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ และเป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่กำลังจะถูกผลักดันให้เป็นเมืองมรดกโลกในอนาคตอันใกล้นี้ถือว่าเป็นยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่สำคัญเป็นอันดับ 2 ของจังหวัดเชียงรายที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) จากข้อมูลพื้นฐานของจังหวัดเชียงรายพบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัด ในปี 2005 มีมูลค่าถึง 347,300 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2004 ถึง 2,847 ล้านบาท (สำนักงาน ททท. ภาคเหนือเขต 2 เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน. [http:// www.tat.or.th/north2.2548](http://www.tat.or.th/north2.2548)) ซึ่งเชียงแสนเป็นอำเภอหนึ่งที่มีความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว เป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่สำคัญของจังหวัดเชียงราย และเป็นจุดหนึ่งของการท่องเที่ยวที่สำคัญในการสร้างรายได้ดังกล่าว

การที่จะพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายนั้นมีปัจจัยที่ส่งเสริมอยู่ด้วยกันหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารของคนในพื้นที่กับนักท่องเที่ยว ความสามารถของผู้นำเที่ยวจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ดี และการมีมนุษยสัมพันธ์หรือความสามารถทางทักษะสังคมจะเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้การบริการการท่องเที่ยวเป็นที่ประทับใจ

สิ่งที่อาจก่อให้เกิดอุปสรรคและการสร้างความไม่ประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว คือ ปัญหาการสื่อสารระหว่างคนไทยกับชาวต่างชาติเจ้าของภาษายังคงมีปรากฏให้เห็นอยู่เป็นนิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านทักษะการฟัง การพูด ในเรื่องนี้มีงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์หิมพากรณ์ สุวดีถักุล และคณะ (2545 : 224) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเห็นว่า คนไทยยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดีพอ โดยประเด็นความคล่องเป็นปัญหามากที่สุด อีกประเด็นจะต้องปรับปรุงวัฒนธรรมในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวพอใจต่อมิติการสื่อสารของคนไทยด้านอวัจนกรรมมากที่สุด โดยเฉพาะความสุภาพในการสื่อสาร คือ การยิ้ม หรือหัวเราะ และความสุภาพกับมารยาทขณะสนทนา ส่วนที่จะต้องให้ความสนใจปรับปรุงวัฒนธรรม การสื่อสารของคนไทยในมุมมองของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้ท่าทาง น้ำเสียงและการมอง (Eye contact) และประเด็นที่คนไทยจะต้องให้ความสนใจมากเป็นพิเศษในการปรับปรุงวิธีการสื่อสารคือ วัฒนธรรมในการอธิบายและการให้ข้อมูล ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนระดับความพอใจมากที่สุดร้อยละ 12.6 และพอใจเพียง 37.7 การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับบ้านเมืองและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว การสังเกตลักษณะนิสัยของนักท่องเที่ยว การบอกทิศทาง และการเงี่ยบเลขขณะสนทนาก็เป็นประเด็นหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจมากเป็นพิเศษเช่นเดียวกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า คนไทยยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดีพอ โดยประเด็นความคล่องเป็นปัญหามากที่สุดและประเด็นที่ต้องปรับปรุงมากที่สุดด้านวิธีการสื่อสาร คือ วัฒนธรรมในการอธิบายและการให้ข้อมูล ภาษาเป็นสื่อกลางในการสื่อความหมายเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งแต่ละชาติจะมีภาษาที่มีลักษณะเฉพาะเป็นของตน เอกลักษณ์นี้แสดงให้เห็นถึงความ เจริญก้าวหน้า และการพัฒนาการทางด้านวัฒนธรรม ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารไร้พรมแดนที่มีการติดต่อสื่อสารทั่วถึงกันทุกมุมโลก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละประเทศต้องพัฒนาตนเองในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การศึกษา สังคม อุตสาหกรรมและด้านอื่นๆ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ อุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทในการส่งเสริมรายได้ให้แก่ประเทศ

ในด้านอันเอกเชิงตนเอง ปัญหาในการท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านความสามารถทางภาษาและทักษะทางสังคมของผู้นำเที่ยว ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้านความคล่อง ด้านการฟังเนื่องจากเจ้าของภาษาพูดเร็วผู้นำเที่ยวต้องถามซ้ำ ความเข้าใจในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น ดังนั้นผู้นำเที่ยวจึงต้องมีทักษะในเรื่องภาษา ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ความสามารถด้านนี้จะช่วยให้ผู้นำเที่ยวสามารถสื่อสารสิ่งที่ตนมีอัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้ นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

การใช้ภาษาด้านการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่แล้วภาษาที่ใช้ คือ การพูด เนื่องจากเป็น การสื่อสารโดยตรงด้านวาระระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ซึ่งความสามารถในการพูดนี้ Byrne (1990 : 8) ได้กล่าวว่า ในความเป็นจริง ความสามารถในการพูดเกี่ยวข้องกับ การฟังโดยตรง โดย ผู้พูดจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข้อมูลให้กับผู้ฟังซึ่งเรียกว่า เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) โดยมีกรแลกเปลี่ยนกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการใช้ ภาษาเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้

อนึ่ง ความสามารถในการพูดเป็นการที่ผู้พูดใช้ความสามารถในการผลิตภาษานั้น สุภัทธา อักษรานุเคราะห์ (2532 : 53-54) กล่าวว่า ความสามารถในการพูดเป็นความสามารถที่ใช้ ในการผลิตภาษา (Productive Skill) และเป็นกระบวนการสื่อความหมาย ผู้พูดจะต้องถ่ายทอด ความคิดความรู้สึกออกมาเป็นรหัสของภาษาหรือเป็นคำพูดให้ผู้อื่นเข้าใจ ซึ่งนอกจากจะใช้การเน้นหนักในคำ ระดับเสียงสูงต่ำในประโยคเพื่อสื่อความหมายแล้ว ผู้พูดยังได้แสดงถึงวัฒนธรรมและ สภาพของผู้พูด คือ แสดงจุดมุ่งหมายในการพูดว่า ต้องการพูดอะไร พูดกับใคร ที่ไหน และพูด อย่างไร ให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ผู้พูดต้องมีความคล่อง (Fluency) และ

ความถูกต้องชัดเจน (Accuracy) และไม่วิธีที่จะได้ตอบ มิฉะนั้นการพูดจะหยุดชะงักเพราะผู้ฟังไม่สนใจและไม่มีความอดทนที่จะฟังต่อไป

อนึ่ง ความสามารถในการพูดเป็นการการที่ผู้พูดใช้ความสามารถในการผลิตภาษาโดยตั้งออกมาเป็นข้อมูลที่ชัดเจนและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นอย่างดีและเกิดการตอบสนองตรงตามวัตถุประสงค์ รวมถึงจะต้องมีความคล่องในการพูด กล่าวคือผู้พูดสามารถกล่าวด้วยคำออกมาเป็นประโยคได้อย่างไม่จำกัดและเป็นประโยคที่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของภาษานั้นๆ

Littlewood (1984 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) โดยได้อธิบายความคล่องในการพูดว่า เป็นความสามารถที่จะพูดคุยได้อย่างต่อเนื่อง และมีการหยุด (Pauses) ที่เหมาะสมกับประโยคที่ใช้ พูดประโยคที่ถูกต้องตามเกณฑ์โครงสร้างประโยค (Syntax) และตามความหมาย (Semantics) พูดได้เหมาะสมตามบริบท (Context) และคิดคำพูดขึ้นเองได้อย่างไม่จำกัดและหลากหลายลีลา รวมไปถึงการเล่าเรื่องจบขั้นตอนจนพูดเปรียบเทียบเป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคล่องในการพูดมีดังนี้ ปัจจัยด้านกายภาพ (Physiological Factors) กระบวนการทางภาษาหรือลักษณะของภาษา ที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการคิดของบุคคลที่มีมาแต่กำเนิด (Innate Cognitive Ability) จะทำให้การรับรู้และการผลิตภาษาแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล อนึ่ง ภาษาเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนที่ประกอบไปด้วยหน่วยเสียง (Phonological System) ระบบคำ (Morphological System) ระบบ โครงสร้าง (Syntactic System) และระบบความหมาย (Semantic System) ซึ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อความคล่องในการพูดทั้งสิ้น ซึ่ง Brown (1994 : 256-257) ยังได้กล่าวอีกว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้พูดหรือสิ่งที่ทำให้การใช้พูดนั้น ไม่เป็นไปอย่างราบรื่นนั้นมีดังนี้ คือ การผลิตเสียงของแหล่งกำเนิดเสียง (Articulation) การพูดซ้ำ (Redundancy) เจ้าของภาษามักพูดซ้ำเพื่อทบทวนความคิด การลดรูปของเสียง (Reduced Forms) ทำให้ผู้พูดพูดไม่เหมือนเจ้าของภาษาเนื่องจากไม่ลดรูป การหยุด (Pause) เจ้าของภาษาจะมีการพูดคำเสริม (Fillers or Hesitation) มากกว่าผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาเพราะต้องการประวิงเวลาว่าจะพูดสิ่งใดต่อไป ภาษาตามครรลองของภาษา (Colloquial Language) อัตราการพูด (Rate of Delivery) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่แสดงถึงความคล่องของการพูด อัตราการพูดที่มีความเร็วพอสมควร จะแสดงว่า ผู้พูดนั้นพูดได้คล่อง โดยปกติเจ้าของภาษาจะพูดด้วยความเร็ว 120-180 คำต่อนาที (Michael and Steven, 1991 : 235 - 239) การออกเสียงหนักในบางพยางค์ของคำ (Stress) และจังหวะการพูด (Rhythm) และออกระดับเสียงสูงต่ำในประโยค (Intonation) จะทำให้การสื่อความหมายเปลี่ยนไป

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการพูด หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงระดับการใช้ทักษะการพูดของบุคคลหนึ่ง อันประกอบไปด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความสามารถที่จะนำคำมาเรียบเรียงเป็นประโยคและสื่อความหมายที่ต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจได้

2. มีความคล่องในการพูด จะประกอบไปด้วยการพูดที่มีความเร็วที่เหมาะสมและพูดได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก นอกจากนี้จะหมายถึงการคิดคำพูดขึ้นเองได้อย่างไม่จำกัด

นอกจากนี้ผู้นำการท่องเที่ยวจะต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น ด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณีต่างๆ สถานที่ท่องเที่ยว ตามปกตินักท่องเที่ยวย่อมอยากเห็นสิ่งต่างๆ ที่แปลกไปจากที่เคยพบในบ้านเมืองของตน และผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ และภาษาแม่ของตนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะภาษาพูดเพื่อการสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวในการอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ ได้รับประโยชน์จึงจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ ปัจจุบันคนไทยในภาคการท่องเที่ยวมีการพบปะเจรจากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเยือนเมืองไทยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ผู้นำเที่ยวจำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ทั้งการฟัง การพูด ซึ่งการพูดจะใช้ในการบรรยายความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและตอบคำถาม ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการพูดคุยกับนักท่องเที่ยวด้านต่างๆ ทั้งเรื่องส่วนตัว และเรื่องงาน ส่วนการฟังจะเป็นการฟังคำถาม และรับทราบความต้องการจากนักท่องเที่ยว ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศ เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวและการทำงานในอนาคต

ดังนั้นการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับความสามารถหลายๆ ด้านประกอบกันระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูด สื่อสารความรู้ความคิด เกี่ยวกับสถานที่ทางประวัติศาสตร์รวมทั้ง ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาวไทยให้ปรากฏแก่สายตาชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษา ได้รับรู้และซักถามขงขณะที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย การที่คนจำนวนมากประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีหน้าที่ที่ต้องคิดค่อปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ความคิดและวัฒนธรรมของผู้ที่ติดค่อปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร เพื่อค้นหาลักษณะหรือรูปแบบทางการใช้ภาษา ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่เสริมจุดเด่นและที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอเชียงแสน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำสิ่งที่ค้นพบไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานทางวิชาการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาจัดอบรมและผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว คือ ผู้นำเที่ยวให้มี



คุณภาพเพื่อแก้ไขปัญหา ตลอดจนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆ ทั้งในอำเภอเชียงแสนและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะภูมิทัศน์ใกล้เคียงกับอำเภอเชียงแสนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการศึกษาปฏิสัมพันธ์ทางภาษาด้านการท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
2. เป็นแนวทางเสนอแนะการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคให้แก่หน่วยงานที่ผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานทางวิชาการในการอบรมและจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาวิชาเอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เอกอังกฤษธุรกิจตลอดจนการสร้างหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา เน้นการศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษา ด้านการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างที่ท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ ของอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย กลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาคือ ผู้นำเที่ยวจูงนำเที่ยวให้แก่ชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการมาท่องเที่ยว เขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

## ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อจำกัดด้านเวลา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการท่องเที่ยวและศึกษาคามแผนการเดินทางท่องเที่ยวในเวลาที่กำหนด โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ปฏิสัมพันธ์ทางภาษา หมายถึง กระบวนการใช้คำพูด (วัจนภาษา) การใช้หน้าตา ท่าทาง และน้ำเสียง (อวัจนภาษา) ในการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนกันตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์เพื่อจุดประสงค์ใดจุดประสงค์หนึ่งระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของการเดินทางของชาวต่างประเทศจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ที่มีใช่เพื่อการหารายได้

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางจากต่างถิ่นเพื่อเข้าไปพำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวเพื่อความเพลิดเพลินและเพื่อความรู้ด้านวัฒนธรรมต่างๆ

ผู้นำเที่ยว หมายถึง บุคคลที่ให้คำอธิบาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านต่างๆ ตลอดการเดินทาง

รูปแบบทางภาษา หมายถึง ลักษณะทางการใช้ภาษาซึ่งผู้นำเที่ยวพูดหรือใช้ประกอบการอธิบาย หรือพูดได้ตอบกับนักท่องเที่ยวได้รับทราบเพื่อสื่อความหมายซึ่งกันและกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวระหว่าง ผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับเจ้าของภาษา ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานวิจัย โดยจำแนกตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. บริบทการท่องเที่ยวเมืองเชียงใหม่
2. การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร
3. กลวิธีในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactions) ทาง การสื่อสาร
4. ภาษาศาสตร์สังคม
5. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
6. ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### บริบทการท่องเที่ยวเมืองเชียงใหม่

อำเภอเชียงแสน เป็นอำเภอเล็กๆ ริมน้ำโขง ห่างจากตัวเมืองเชียงรายประมาณ 59 กิโลเมตร โดยแยกจากทางหลวง หมายเลข 110 ที่อำเภอแม่จัน ไปตามทางหลวงหมายเลข 1016 ประมาณ 31 กิโลเมตร เชียงแสนเป็นเมืองเก่าแก่มาเมืองหนึ่งในภาคเหนือ เดิมชื่อ เวียงหิรัญนครเงินยาง มีลักษณะผังเมืองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าด้านไม่สม่ำเสมอ มีกำแพงเมือง 3 ด้าน ด้านทิศตะวันออก มีแม่น้ำโขงเป็นปราการธรรมชาติ จากหลักฐานทางพงศาวดารระบุว่า มีวัดภายในกำแพงเมือง 76 แห่ง วัดภายนอกกำแพงเมือง 41 แห่ง รวมทั้งสิ้น 117 แห่ง กรมศิลปากรได้ดำเนินการขุดบูรณะแล้ว 32 แห่งทั้งภายในและภายนอกกำแพงเมือง

การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (Quality) และเป็น การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (Competitiveness) อันจะนำไปสู่การเป็น Tourism Capital of Asia ได้นั้น ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชนและองค์กรระดับท้องถิ่นต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันในการพัฒนาและส่งเสริม การท่องเที่ยว ซึ่งจังหวัดได้ให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยว โดยถือเป็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 2 ของ

นโยบาย เรียงแสนเป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเชียงรายที่มีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว จะเห็นได้จากการที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวเชียงรายและรายได้ที่เข้าสู่จังหวัดโดยพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานของการท่องเที่ยวจังหวัดจากรายการดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปข้อมูลผู้มาเยี่ยมชมเยือน ปี 2547 จัดการเดินทางโดยผ่านบริษัทนำเที่ยว จังหวัดเชียงราย

รายการข้อมูล	ไทย	ต่างประเทศ	รวม
จำนวนผู้มาเยี่ยมชมเยือน	126,452	99,697	226,149
นักท่องเที่ยว	106,299	93,991	200,290
นักท่องเที่ยว	20,153	5,706	25,859
รายได้ (ล้านบาท)	750.64	738.46	1,489.10
นักท่องเที่ยว	719.19	724.86	1,444.05
นักท่องเที่ยว	31.45	13.60	45.05

ที่มา : (สำนักงาน ททท. ภาคเหนือเขต 2 เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน. <http://www.tat.or.th/north2>, 2548)

จากรายการที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ในปี 2547 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมาเที่ยวเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 226,149 คน และทางจังหวัดมีรายได้จากการท่องเที่ยว ซึ่งมีมูลค่าถึง 1,489.10 ล้านบาท ซึ่งเป็นการสร้างศักยภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและส่งเสริมให้ไทยเป็น Gateway สู่อุภูมิภาคเอเชีย และเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในกลุ่มอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขงตอนบน

#### สถานการณ์การท่องเที่ยว

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วง Low season เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝน ฝนตกหนักบางพื้นที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามได้มีการกระตุ้นให้เชียงรายเป็นสถานที่สำหรับจัดประชุมและสัมมนาให้มากขึ้น

2. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมเดินทางมาเป็นหมู่คณะ โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคลและเดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยมเดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวชมศิลปวัฒนธรรม วิวทิวทัศน์ต่างๆ ในตัวเมืองและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อีกทั้งวิถีชีวิตของชาวเขาเผ่าต่างๆ

3. สินค้าทางการท่องเที่ยวที่นำเสนอขายในตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำ

โครงการที่ปักในฝัน สวรรค์ของคนเดินทางครั้งที่ 2 ขึ้น เป็นการรวบรวมที่พักประเภทต่างๆ ทั้งที่มีความโดดเด่นสวยงามในเชิงสถาปัตยกรรม การออกแบบและการตกแต่งอันเป็นเอกลักษณ์รวมทั้งการบริหารที่มีคุณภาพและรูปแบบที่น่าสนใจ การท่องเที่ยวสำนักงานภาคเหนือทั้ง 4 เขต (เชียงใหม่, เชียงราย, พะเยา, และตาก) ได้กำหนดจัดโครงการส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น

4. การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภาคเหนือ เขต 2 เชียงราย ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยวทุกวัน ดำรงห้องเที่ยวเชียงราย บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเปิดทุกวัน รวมทั้งศูนย์บริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวเชียงราย (One Stop Service Center) ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตที่ [www.chiangrairetourism.com](http://www.chiangrairetourism.com)

สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

ปัจจุบันเมืองเชียงใหม่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับโครงการที่เชื่อมโยงเศรษฐกิจ หรือแผนยุทธศาสตร์ 5 เรียง อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีของพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเชียงใหม่

ตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานที่เก็บรักษาและรวบรวมศิลปะ โบราณที่ได้จากการขุดค้น ขุดแต่งและบูรณะในเมืองเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียง โดยนำออกเผยแพร่ในรูปแบบของการจัดนิทรรศการแพร่ความรู้และการให้บริการทางการศึกษา สิ่งที่น่าสนใจ เช่น พระพุทธรูป พระพิมพ์ ศิลปจารึก ถวกลายปูนปั้น และเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า เครื่องถ้วยล้านนา ตลอดจนเป็นศูนย์รวมเครื่องเงินแบบพม่า รวมทั้งศิลปะพื้นบ้าน เครื่องมือเครื่องใช้ของชาวไทยชน ไทยลื้อ และการดำรงชีวิตของชาวเขาเผ่าต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่

วัดป่าสัก

ตั้งติดกับกำแพงเมืองเชียงใหม่ด้านนอก ทางด้านทิศตะวันตก มีความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ศิลปะ เนื่องจากเจดีย์ประธานทรงปราสาทยอดทรงระฆัง เป็นรูปแบบสถาปัตยกรรมที่งดงาม มีการประดับถวกลายปูนปั้นอย่างวิจิตรบรรจง นับเป็นตัวอย่างผลงานศิลปกรรมล้านนาที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคเหนือ ด้านานกล่าวไว้ พระเจ้าแสนภูทรงสร้างวัดป่าสักเพื่อประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุกระดูกาคู่ค้ำขวากจากประเทศอินเดีย และมีการปลูกต้นสักล้อมรอบพระอาราม จำนวน 300 ต้น

### วัดเจติยंहलग

ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเชียงใหม่ ตำนานกล่าวว่า พระเจ้าแสนภูทรงสร้างวัดนี้เมื่อ พ.ศ.1887 ภายในวัดประกอบด้วยเจติย์พระประธานแปดเหลี่ยมรองรับองค์ระฆังกลมมีขนาดใหญ่ที่สุดในเมืองเชียงใหม่ ล้อมรอบด้วยเจติย์รายแบบต่างๆ 4 องค์ และแนวซุ้มประตูกำแพงวัดที่ยังปรากฏร่องรอยทางสถาปัตยกรรม เป็นหลักฐานที่ควรค่าแก่การศึกษาหาความรู้อย่างยิ่ง

### วัดพระเจ้าล้านทอง

ตั้งอยู่กลางเมืองเชียงใหม่ ตำนานระบุว่าพระยาศรีรัฐเงินกองพระราชโอรสของพระเจ้าติโลกราช ทรงสร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2032 แล้วทรงหล่อพระพุทธรูปสำริดองค์หนึ่งหนักล้านทอง (1,200) กิโลกรัม เป็นพระประธานในพระวิหาร

### วัดพระธาตุผาง

ตั้งอยู่นอกเมืองเชียงใหม่ไปทางทิศใต้ สิ่งสำคัญ ได้แก่ องค์พระธาตุทางทิศใต้ ซึ่งเป็นเจติย์ทรงระฆังขนาดเล็กอยู่บนหินก้อนใหญ่ ได้จุดพบพระพุทธรูปปูนปั้นภายในพระวิหาร ตอนบนยอดเขาเป็นที่ตั้งของพระบรมธาตุพุทธนิมิตเจติย์ ซึ่งสามารถมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามของเมืองเชียงใหม่

### วัดพระธาตุจอมกิตติ

อยู่ถนนเลียบบแม่น้ำเชียงใหม่-เชียงใหม่ ตามพงศาวดารกล่าวว่า พระเจ้าฟ้างคราชโปรดเกล้าฯ ให้สร้างเมื่อ พ.ศ. 1483 สมัยเดียวกับการสร้างพระธาตุจอมทอง เพื่อบรรจุพระบรมสารีริกธาตุ เป็นเจติย์ย่อเหลี่ยมไม้สิบสองสมัยเชียงใหม่ ต่อมาเจ้าสุวรรณคำล้านได้เสริมและปฏิสังขรณ์องค์พระธาตุใหม่ พระธาตุจอมกิตติอยู่บริเวณนอกกำแพงเมือง บริเวณทิศตะวันตกมีโบสถ์ศิลปะล้านนา ด้านหน้าเป็นจุดชมวิวน้ำโขง

### หอผืนอุทยานสามเหลี่ยมทองคำ

ตั้งอยู่ห่างจากเชียงใหม่ 10 กิโลเมตร ตัวอาคารล้อมรอบด้วยนิทรรศการแสดงประวัติความเป็นมาของผืน เป็นศูนย์นิทรรศการแสดงประวัติความเป็นมาของผืนเมื่อสมัยที่มีการใช้กันอย่างถูกกฎหมาย และผลกระทบของการเสพติดฝิ่น เป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยการศึกษาต่อเนื่องในหัวข้อฝิ่น สารสกัดจากฝิ่นในรูปแบบต่างๆ และยาเสพติดอื่นๆ

### แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

#### ทะเลสาบเชียงใหม่

ทะเลสาบเชียงใหม่หรือหนองบงคาย อยู่ห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ตามทางหลวง 1016 (เชียงใหม่-แม่จัน) ประมาณ 5 กิโลเมตร เลี้ยวซ้ายที่กิโลเมตร 27 เข้าไปอีก 2 กิโลเมตร มีเนื้อที่

274 ไร่ เดิมเป็นหนองน้ำธรรมชาติขนาดเล็ก จนมีการสร้างฝายกั้นทางน้ำ ทำให้น้ำเอ่อล้นเกิดเป็นทะเลสาบขนาดใหญ่ ในฤดูหนาวอากาศเย็นสายหมอกลอยปกคลุมทั่วไป เป็นแหล่งดูนกที่มีชื่อเสียงมาก โดยเฉพาะนกเป็ดน้ำที่ย้ายถิ่นเข้ามาช่วงฤดูหนาวหลายชนิดเป็นนกที่หายาก เช่น แมนคาร์นิ เป็ดเทา ก้านดำ เป็ดหัวเขียว ฯลฯ เป็นต้น ทะเลสาบแห่งนี้ ยังมีทิวทัศน์ที่สวยงามมาก เวลาพระอาทิตย์ตก

แหล่งท่องเที่ยวเชิงเศรษฐกิจ

สามเหลี่ยมทองคำ

เป็นบริเวณที่แม่น้ำโขงและแม่น้ำรวกมาบรรจบกัน หรือที่เรียกว่า สบรวก เป็นพรมแดนไทย ลาว พม่า บริเวณนี้เคยมีการค้าฝิ่นโดยแลกเปลี่ยนกับทองคำ ทิวทัศน์ของแม่น้ำโขงบริเวณนี้งดงามมาก โดยเฉพาะยามเช้าที่ดวงอาทิตย์ขึ้นท่ามกลางสายหมอก ค้านพม่า ลาว นักท่องเที่ยวนิยมนั่งเรือเที่ยวชมทิวทัศน์ ณ จุดบรรจบของพรมแดนไทย ลาว และพม่า

ท่าเรือเชียงแสน

รองรับการขยายตัวทางการค้าตามโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เป็นท่าเรือที่รองรับการขยายตัวทางการค้าของประเทศในกลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน ได้แก่ ประเทศจีน พม่า ลาว และไทยตามโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ พัฒนาเป็นท่าเรือเชื่อมโยงที่อำนวยความสะดวกด้านการค้า การลงทุน ตลอดจนสนับสนุนระบบการขนส่งและการท่องเที่ยว

### การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร มนุษย์ในสังคมใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในสังคม นักภาษาศาสตร์สังคมจึงเน้นสามัคติยะสื่อสาร (Communicative Competence) มากกว่า สามัคติยะภาษา (Linguistic Competence) ใช้เป็นครั้งแรกโดย Whorf. B. (1956 : 27) โดยหมายถึง ความรู้ภาษา ที่ผู้พูดภาษาทุกคนมีอยู่ในสมองของเขา เช่น รู้ว่าประโยคใดถูกไวยากรณ์ (Grammatical) หรือ ประโยคใดผิดไวยากรณ์ (Ungrammatical) สามารถสร้างประโยคไวยากรณ์ได้ไม่รู้จัก รู้ว่า ประโยคใดกำกวม เป็นต้น ส่วนในเรื่องการใช้ภาษาในชีวิตจริงนั้น Whorf. B. จัดให้อยู่ในเรื่อง การแสดง (Performance) ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่นอกหน้าที่เห็นอกความสนใจของนักภาษาศาสตร์ที่วิเคราะห์ภาษา ประโยคบางประโยคถูกไวยากรณ์และผู้พูดรู้เพราะมีสามัคติยะภาษา แต่ประโยคนั้นอาจไม่เป็นที่ยอมรับ (Unacceptable) ของคนอื่น ๆ เพราะเมื่อนำมาใช้จริงๆคนฟังอาจไม่เข้าใจ เพราะซับซ้อนหรือยาวเกินไปแต่มิได้หมายความว่า ประโยคนั้น ไม่ถูกไวยากรณ์เรื่องการยอมรับ (Acceptability) เป็นเรื่องของ การแสดง ซึ่งนักภาษาศาสตร์ไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง

ลักษณะต่างๆ ของภาษาในการสื่อสาร

เมื่อการสื่อสารมีการพัฒนามากขึ้น จึงได้มีการวิเคราะห์สารหรือตัวภาษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ (Verbal Language) หรือวจนภาษา และภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Non-Verbal Language) หรืออวจนภาษา

1. ภาษาถ้อยคำหรือวจนภาษา (Verbal Language) ได้แก่ คำพูด ตัวอักษรที่กำหนดคดกลงใช้ร่วมกันในสังคมรวมทั้งเสียงและอักษร เป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียน และคิด การใช้ภาษาถ้อยคำหรือวจนภาษาในการสื่อสาร ควรพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

1.1 การใช้วจนภาษาให้ชัดเจนและถูกต้อง หมายความว่า เป็นภาษาที่เข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งสารผู้รับสารถูกต้องตามหลักภาษา (ลักษณะของคำหน้าที่ ตำแหน่ง และความหมายของคำ)

1.2 ใช้วจนภาษาให้เหมาะสมในเรื่องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับลักษณะการสื่อสารเหมาะสมกับงานแต่ละประเภท เหมาะสมกับสื่อและผู้รับสารเป้าหมาย

1.3 ใช้วจนภาษาที่มีน้ำหนัก การเลือกใช้ถ้อยคำที่มีพลังกระทบใจผู้รับสารให้เข้าใจทันทีใช้วจนภาษาที่บรรลุเป้าหมาย

2. อวจนภาษา คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Non-Verbal Language) หมายถึง สัญลักษณ์รหัสที่ใช้ตัวอักษร คำพูด แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสาร ผู้รับสาร มีจุดมุ่งหมายที่จะสื่อสารและปฏิบัติกริยาตอบสนอง บางตำราเรียกว่า ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง กายภาษา เป็นต้น

ความเกี่ยวข้องของวจนภาษาและอวจนภาษา

อวจนภาษามักแยกออกไม่ได้คขาดจากวจนภาษาผู้ส่งสารมักส่งวจนภาษา พร้อมทั้งมีอวจนภาษาประกอบ วจนภาษากับอวจนภาษามีความสัมพันธ์กันดังนี้

2.1 ใช้อวจนภาษาแทนคำพูด เช่น กวักมือ ตันศีรษะ เป็นต้น

2.2 ใช้อวจนภาษาขยายความ หมายถึง การใช้อวจนภาษาบอกความหมายเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจยิ่งขึ้น

2.3 ใช้อวจนภาษาจำความให้หนักแน่น

2.4 ใช้อวจนภาษาเน้นความเพื่อให้ความเด่นชัดขึ้น

2.5 ใช้อวจนภาษาควบคุมปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร หมายถึง ใช้กริยาท่าทาง สายตา น้ำเสียงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร เช่น การอ้อมแอ้มแจ่มใส การทักทายสัมผัส แสดงความดีใจที่ได้พบกัน



### องค์ประกอบของอวัจนภาษา

อวัจนภาษาจะพบกับการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยการพูด การฟังเป็นหลัก ได้แก่ กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกาย การแสดงออกทางสีหน้า สายตาและท่าทางต่างๆ การใช้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ จิตใจ นิสัย เพศ วัยของผู้ใช้และผู้ตีความรวมทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคม การสัมผัส (สัมผัสภาษา) อวัจนภาษาที่เกิดจากการสัมผัสเพื่อสื่อความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การโอบกอด คบไหล่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม ลักษณะทางกายภาพ (กายภาษา) เกิดจากลักษณะภายนอกของบุคคลบ่งบอกรสนิยมค่านิยม ได้แก่

เสียง (ปริภาษา) หมายถึง อวัจนภาษาเรื่องการเปล่งเสียง ความถี่ ความดัง คุณภาพของเสียงทำให้วัจนภาษามีความหมายที่แตกต่างกัน

ช่องว่าง ระยะห่าง (เทศภาษา) หมายถึง ช่องว่าง ระยะห่างของผู้สนทนาข้อมแตกต่างกัน และแสดงความใกล้ชิดสนิทสนมมากน้อยต่างกัน

เวลา (กาลภาษา) หมายถึง การให้ความหมายเรื่องเวลาและช่วงเวลาคือหลัก กลิ่น รส ภาพและสีลักษณะตัวอักษร เครื่องหมายวรรคตอน และวัสดุภาษาอื่นๆ

วัจนภาษาและอวัจนภาษามีความหมายและความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดวัจนภาษาจะเด่นชัดเมื่อมีอวัจนภาษาประกอบ ภาษาทั้งสองลักษณะนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสาร ถ้าขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปการสื่อสารก็จะไม่สมบูรณ์

### ความหมายของการสื่อสาร

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้

Galvin and Book (1987 : 7-17) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความต่อเนื่องและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ผู้รับสารและปฏิกิริยาตอบสนองในกระบวนการสื่อสาร ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receive) จะพยายามทำความเข้าใจสารของฝ่ายตรงกันข้ามโดยอาจสื่อสารด้วยคำพูดหรือไม่ใช้คำพูด ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบการสื่อสารของตนว่า มีประสิทธิภาพเพียงใดได้จากปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback) ของผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ส่งสารตัดสินใจได้ว่า สารที่จะสื่อครั้งต่อไปควรมีลักษณะเช่นไร

การสื่อสารจะสมบูรณ์ไม่ได้ถ้าขาดการเข้ารหัสสารและถอดรหัสสารการเข้ารหัสสาร (Encoding) เป็นการเลือกสรรเนื้อหาของสารก่อนการสื่อสารเพื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น ระดับเสียง การเคลื่อนไหวมือและระดับความเร็วในการพูด ส่วนการถอดรหัสสาร (Decoding) เป็นการตีความสารที่ได้รับ ไพทอร์ย์ สีนลาร์คีน และคณะ (2533 : 6-13) ได้นิยามการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มนุษย์แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์

ซึ่งกันและกัน ส่วนนักทฤษฎี พรพิบูลย์ (2537 : 15) ได้ให้ความหมายการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และได้รับปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้รับสาร สารที่สื่อกันนั้นสื่อโดยใช้คำพูดและท่าทาง

ความหมายของความสามารถในการพูดสื่อสาร

การมีปฏิสัมพันธ์ทางการพูดระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป ขึ้นขึ้นต้องอาศัยความสามารถของผู้พูดในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความสามารถในการพูดสื่อสารไว้ดังนี้

Pullston Christine Bratt (1978 : 56-57) กล่าวถึง ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้พูดสามารถมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจา กับผู้อื่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยใช้ภาษาตามกฎเกณฑ์ของสังคมนั้นๆ ได้

Bygate Martin (1991 : 3) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารว่า หมายถึง การที่ผู้พูดสามารถใช้ความรู้ทางด้าน ไวยากรณ์และคำศัพท์ในการพูดสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

Cohen Andrew D. (1994 : 266) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารว่า หมายถึง การที่ผู้พูดมีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา สามารถพูดประโยคใจความเดียวหรือมากกว่า 1 ใจความโดยใช้คำศัพท์และ ไวยากรณ์ที่เข้าของภษาสามารถเข้าใจได้และพูดได้ตามสถานการณ์ทางสังคม

Littlewood William (1995 : 3-5) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารว่า หมายถึง การที่ผู้พูดสามารถคาดคะเนความรู้และความรู้สึกของผู้ฟังเพื่อที่จะเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมกับบริบทของการใช้ภาษานั้น

สรุปได้ว่า ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารเป็นความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ทางการพูดของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยที่ผู้พูดสามารถใช้ภาษาที่ถูกต้องตามไวยากรณ์ มีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาและมีการคาดคะเนความรู้ ความรู้สึกของผู้ฟังเพื่อเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมตามสถานการณ์ทางสังคมได้ และเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษาด้วย

รูปแบบของการสื่อสาร

แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงผู้เดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองทันที (Immediate Responses) กับผู้ส่ง แต่อาจจะมีผลป้อนกลับไปยังผู้ส่งในภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้ จึงมักเป็นการสื่อสาร โดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุหรือการชมโทรทัศน์ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือสื่อความหมายที่ผู้รับ มีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูด โทรศัพท์ การประชุมทางไกล

#### องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่ง ผู้สื่อสาร หรือต้นแหล่งของการส่ง (Sender, Communicator or Source) เป็นแหล่ง หรือผู้ที่นำข่าวสาร เรื่องราว แนวความคิด ความรู้ ตลอดจนเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อส่งไปยังผู้รับ ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มชนก็ได้ โดยการใช้ภาษาหรือใช้วิธีการอื่นๆ ก็ได้ เพื่อให้ผู้รับเข้าใจ การกระทำดังกล่าว เรียกว่า “การเข้ารหัส” (encode) เป็นภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษามือ รูปภาพ สัญลักษณ์ เป็นต้น

2. เนื้อหาเรื่องราว (Message) ได้แก่ เนื้อหาของสารหรือเรื่องราวที่ส่งออกมา เช่น ความรู้ ความคิด ข่าวสาร บทเพลง ข้อเขียน ภาพ ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับรับข้อมูลเหล่านั้น

3. สื่อหรือช่องทางในการนำสาร (Media or Channel) หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยถ่ายทอดแนวความคิด เหตุการณ์ เรื่องราวต่างๆ ที่ผู้ส่งต้องการให้ไปถึงผู้รับ สื่อที่ใช้มากที่สุด คือ “ภาษาพูด” ซึ่งใช้เสียงเป็นสื่อเวลาเขียนหรืออ่านหนังสือ สื่อที่ใช้ คือ “ภาษาเขียน” หรือถ้ามีการสื่อความหมายกับคนใบ้ก็ใช้สื่อซึ่งเป็น “ภาษามือ” นอกจากนี้ยังอาจมีการใช้สื่ออุปกรณ์ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภท แผนที่ รูปภาพ การแสดงนิทรรศการ เป็นสื่อหรือช่องทางเพื่อการสื่อความหมายได้

4. ผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมาย (Receivers or Target Audience) ได้แก่ ผู้รับเนื้อหาเรื่องราวจากแหล่ง หรือผู้ส่ง ผู้รับอาจเป็นบุคคล กลุ่มชนหรือสถาบันก็ได้ เมื่อรับเรื่องราวแล้วผู้รับต้องมีการถอดรหัส (Decode) คือ การแปลข่าวสารนั้นให้เข้าใจ

5. ผล (Effect) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งส่งเรื่องราวไปยังผู้รับ เช่น ความเข้าใจ ไม่รู้เรื่อง ขอมรับหรือปฏิเสธ พอใจหรือ โกรธ ฯลฯ ซึ่งผลของการสื่อสารจะเป็นผลสืบเนื่องถึงการบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร และทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับ สื่อที่ใช้ และสถานการณ์ในการสื่อสารเป็นสำคัญด้วย

6. ผลย้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องจากผลซึ่งผู้รับส่งกลับมายังผู้ส่ง โดยผู้รับอาจแสดงอาการให้เห็น เช่น ง่วงนอน ประหม่อ ยิ้ม พยักหน้า สายหน้า การพูดโต้ตอบ หรือการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งทราบว่า ผู้รับมีความพอใจหรือมีความเข้าใจในความหมายที่ส่งไปหรือไม่

องค์ประกอบของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสาร  
 ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารมีองค์ประกอบต่างๆ มาก ตามที่นักภาษาศาสตร์  
 หลายคนได้เสนอไว้หลายรูปแบบดังนี้

Williams (1979 : 18-19) กล่าวถึง องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารว่ามี 4  
 องค์ประกอบดังนี้

1. กฎเกณฑ์ในด้านกลไกทางภาษา (Mechanical Rules of Language) กฎเกณฑ์นี้ ทำให้  
 สามารถตัดสินได้ว่า คำพูดนั้นๆ ถูกหรือผิดไวยากรณ์

2. กฎเกณฑ์ในด้านความหมายของภาษา (Meaningful Rules of Language) กฎเกณฑ์นี้  
 จะเชื่อมโยงกับคำพูดภายนอก ฉะนั้นการเลือกใช้คำศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญ มิฉะนั้นจะทำให้เกิด  
 การสื่อความหมายที่ผิดๆ ได้ กฎเกณฑ์นี้จะสามารถตอบคำถามได้ว่า “ผู้พูดได้พูดในสิ่งที่ตั้งใจไว้  
 หรือไม่”

3. ความเหมาะสมของกาลเทศะและความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Appropriacy in  
 Setting and the Relationship Between the People Involve) กฎเกณฑ์นี้จะตอบคำถามได้ว่า “ผู้พูดใช้  
 คำพูดและส่งสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่” ความรู้เรื่องนี้เพียงจะได้รับความสนใจเมื่อไม่นาน  
 มานี้ เกณฑ์วัดความเหมาะสมดูจากการยอมรับจากคนในสังคมว่า เป็นภาษาที่เป็นแบบแผนหรือ  
 เป็นแบบกันเอง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกรเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างด้วย

4. ระเบียบแบบแผนที่มีใช้ภาษา (Non-Linguistic Conventions) เช่น ตำแหน่ง ท่าทาง  
 การเคลื่อนสายเคเบิลแสดงสีหน้าและอื่นๆ ลักษณะต่างๆ เหล่านี้ จะตอบคำถามได้ว่า “ผู้พูดมี  
 การเคลื่อนไหวและวางตนเหมาะสมหรือไม่”

Hymes (1981 : 15-17) มีความเห็นว่า ความสามารถในการสื่อสารจะต้องประกอบด้วย  
 องค์ประกอบ 4 ประการดังนี้

1. ความสามารถที่จะรู้ว่า ประโยคที่พบมีความเป็นไปได้ว่าจะถูกต้องตามหลักไวยากรณ์  
 หรือไม่ (Possibility)

2. ความสามารถที่จะรู้ว่าประโยคใดเป็นลักษณะของภาษาที่ใช้ได้จริงในสังคม (Feasibility)  
 ทั้งนี้เนื่องจากประโยคบางประโยคอาจถูกต้องตามหลักไวยากรณ์แต่ไม่สามารถนำมาสื่อสารได้  
 เนื่องจากข้อจำกัดต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาจริงในชีวิตประจำวัน

3. ความสามารถที่จะรู้ว่า ประโยคใดใช้ได้เหมาะสมกับงานสังคมหรือสถานการณ์ขณะ  
 นั้น (Appropriateness)

4. ความสามารถที่จะรู้ว่าประโยคใดเป็นที่ยอมรับ (Accepted Usage) หรือนิยมใช้กันใน  
 สังคม

Bachman and Palmer (1982 : 449-463) ได้กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารว่า ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ (Linguistic Competence) ได้แก่ การรู้เรื่องโครงสร้าง การออกเสียง ความหมายของคำศัพท์ เป็นต้น
2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคมหรือความสามารถในการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสังคม (Sociolinguistic Competence) ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจระเบียบปฏิบัติทางสังคมของผู้ใช้ภาษาร่วมกันทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถใช้รูปแบบของภาษาได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสังคม เช่น รู้ว่าควรใช้ภาษาลักษณะใดจึงจะเหมาะสมกับกาลเทศะ
3. ความสามารถในการใช้ภาษาจริงปฏิบัตินิยม (Pragmatic Competence) ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติขณะใช้ภาษา เช่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า การประสานสายตา และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย

Weir Cyril J. (1990 : 42) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสาร สรุปได้ดังนี้

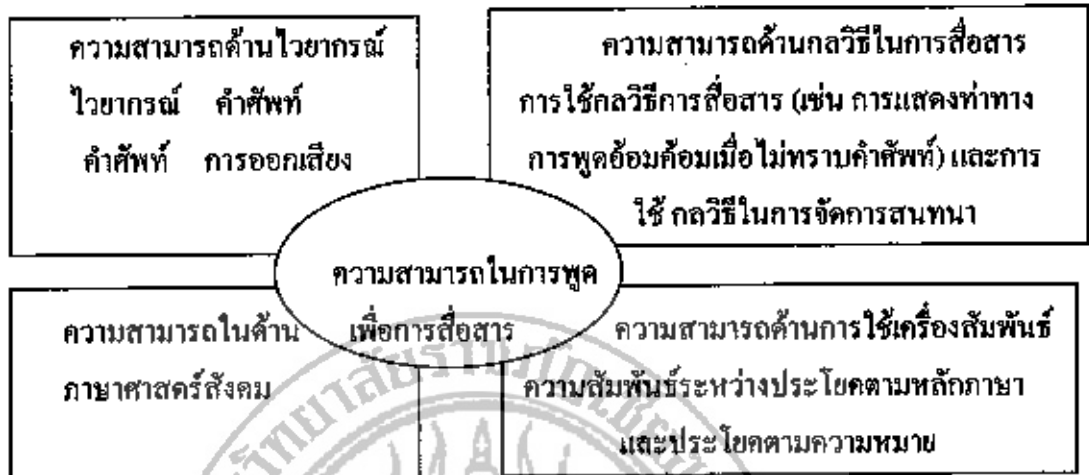
1. ความคล่องแคล่วของการใช้ภาษา (Fluency) คือ สามารถพูดได้อย่างราบรื่น สื่อความหมายได้ในขณะที่เผชิญกับความยากลำบาก
2. ความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Appropriateness) สามารถพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพในการได้ตอบสนองทันทีในเวลาที่เหมาะสมหรือแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยโดยใช้ภาษาที่เหมาะสม
3. ความถูกต้องของการใช้ภาษา (Accuracy) สามารถพูดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
4. ความหลากหลายที่อยู่ในขอบเขต (Range) การใช้ภาษาที่ถูกต้อง สามารถพูดโดยใช้คำศัพท์ และไวยากรณ์ที่พอเพียงและมีความหลากหลาย

Harris David P. (1990 : 84) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารว่า ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้ คือ การออกเสียง (Pronunciation) ไวยากรณ์ (Grammar) คำศัพท์ (Vocabulary) ความคล่องแคล่วของการใช้ภาษา (Fluency) ความสามารถที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ (Comprehensibility)

Scarcella Robin C. and Oxford Rebecca L. (1992 : 155-156) ได้กล่าวถึงผู้พูดที่มีประสิทธิภาพว่า ควรจะต้องมีความสามารถในการพูดอื่นหลากหลาย การที่จะสามารถปรับเปลี่ยนการพูดได้หลากหลาย ผู้พูดจำเป็นต้องมีความสามารถในด้านต่างๆ

ความสามารถในการพูดสื่อสารตามแนวคิดของ Canale Michael and Swain Merrill (1980 : 1-47) ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 1 ความสามารถในการพูดตามแนวคิดของ Michael Canale and Merrill Swan



ที่มา : (Canale Michael and Swain Merrill. 1980 : 1-47)

จากแผนภูมิดังกล่าว ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารประกอบด้วย

1. ความสามารถด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ความสามารถด้านไวยากรณ์นี้ มิได้หมายถึงความสามารถที่จะเข้าใจและใช้ไวยากรณ์ได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการประกอบทั้งหมดของตัวภาษา อันได้แก่ เสียงศัพท์ และไวยากรณ์ ความสามารถทางด้านนี้สามารถทำให้ผู้พูดใช้และเข้าใจ โครงสร้างทางไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้องและปราศจากความลังเล เพื่อช่วยให้เกิดความคล่องแคล่วในการพูด

2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) นอกเหนือจากความสามารถด้านไวยากรณ์แล้วผู้พูดที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องมีความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคมที่สามารถช่วยให้ผู้พูดใช้วาทพฤติกรรม (Speech Acts) ได้ถูกต้องเหมาะสม ผู้พูดต้องสามารถเลือกรูปแบบภาษาให้สัมพันธ์กับวาทพฤติกรรมนอกจากนี้ ผู้พูดยังต้องสามารถสนทนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมและเพื่อจุดประสงค์ในการส่งสารผู้พูดที่มีความสามารถทางด้านนี้สามารถใช้ภาษาแตกต่างกันไปตามประเภทของการพูด เช่น การโต้วาท การอภิปราย และการฟังคำบรรยาย เป็นต้น

3. ความสามารถด้านการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) ผู้พูดที่มีประสิทธิภาพ ควรจะต้องมีความสามารถทางด้านการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ ความสามารถด้านนี้ ทำให้ผู้พูดสามารถจัดการกับการผลัดเปลี่ยนบทบาทในการสนทนาเปิดและปิดการสนทนาให้ดำเนินต่อไป ผู้พูดที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักใช้เครื่องหมายแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยค

ตลอดจนจำนวนที่ผู้พูดแสดงความคิดเห็นแสดงความสัมพันธ์ของเวลา ระบุสาเหตุและแสดง ความขัดแย้ง

4. ความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร (Strategic Competence) ผู้พูดที่มีประสิทธิภาพ ควรต้องมีความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร ซึ่งทำให้ผู้ขยายขีดความสามารถในการสื่อสารได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าผู้พูดจะยังไม่มีความสามารถในด้านไวยากรณ์ที่ดีพอ แต่ผู้พูดก็ สามารถใช้กลวิธีในการจัดการกับความบกพร่องเหล่านั้นเพื่อช่วยให้สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้

Underhill Nic (1994 : 96) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการพูดเพื่อการ สื่อสารว่าประกอบไปด้วยข้อต่างๆ ดังนี้ ไวยากรณ์ (Grammar) คำศัพท์ (Vocabulary) การออกเสียง การขึ้นเสียงสูงต่ำ และการเน้นเสียง (Pronunciation, Intonation and Stress) รูปแบบ ต่างๆ และความคล่องแคล่วของการใช้ภาษา (Style and Fluency) เนื้อหา (Content)

สรุปได้ว่า ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย ความสามารถ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านไวยากรณ์ หมายถึง การใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
2. ด้านภาษาศาสตร์สังคม หมายถึง การใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ทาง สังคมและใช้ภาษาได้อย่างหลากหลาย
3. ด้านความสัมพันธ์ข้อความ หมายถึง การใช้คำศัพท์ จำนวน ที่เหมาะสมในการดำเนิน การสนทนาเพื่อให้เนื้อหาสาระมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน ทำให้เข้าใจได้ง่าย และตรงประเด็น
4. ด้านกลวิธีในการสื่อสาร หมายถึง การเลือกใช้ กลวิธีในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้นในขณะที่สื่อสาร ทำให้ใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่วไม่หยุดชะงักแม้พบปัญหาในการสื่อสาร กลวิธีในการสื่อสาร

คำว่า “กลวิธีทางการสื่อสาร” (Communication Strategies) ได้นำมาใช้ครั้งแรกโดย Selinker (1972 : 209-230) ในบทความของเขาที่เกี่ยวข้องกับความคิดพลาดในการใช้ภาษาที่ 2 เขา กล่าวว่า การใช้กลวิธีทางการสื่อสารเป็นความพยายามอย่างหนึ่งของผู้พูดที่จะสื่อสาร ในขณะที่มี ความสามารถในการใช้ภาษาเป้าหมายไม่เพียงพอ เรื่องราวของกลวิธีทางการสื่อสารเริ่มแพร่หลาย ขึ้นเมื่อ Tarone (1977 : 194-203) ได้ริเริ่มตีพิมพ์บทความเกี่ยวกับกลวิธีทางการสื่อสาร เขากล่าวว่า กลวิธีทางการสื่อสาร เป็นความพยายามอย่างมีระบบของผู้ที่จะทำการสื่อความหมายให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถใช้กฎเกณฑ์ของภาษาเป้าหมายที่มีอยู่เพื่อสื่อสารได้ และเป็นส่วนหนึ่งของกลวิธีการผลิตภาษา (Production Strategies) ที่ผู้สื่อสารใช้อีกอย่างหนึ่ง ส่วน Corder (1978 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ยังกล่าวอีกว่า แท้ที่จริงการใช้กลวิธีทางการสื่อสารนั้น เกิด จากความไม่สมดุลระหว่างภาษาที่ตั้งใจใช้ในการสื่อสารและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น นั่นคือ ผู้พูดตั้งใจใช้

ความรู้ทางภาษาที่มีอยู่เพื่อสื่อสารกับผู้ฟังแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากภาษาที่ใช้ไม่สมบูรณ์ เพียงพอที่จะสื่อความหมายได้จึงใช้กลวิธีทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อสื่อความหมายดังที่ตั้งใจไว้

เกี่ยวกับเรื่องนี้ Fearch and Kasper (1983 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวว่าบางครั้งผู้พูดไม่ได้ตั้งใจใช้กลวิธีทางการสื่อสารโดยตรงแต่เกิดจากการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ผู้พูดเองไม่สามารถสื่อความหมายดังที่ต้องการได้ เนื่องจากข้อบกพร่องในการใช้ภาษาจึงใช้กลวิธีทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อสื่อความหมายทดแทน

ความหมายของกลวิธีในการสื่อสาร

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารตามแนวคิดต่างๆ ไว้ดังนี้

Tarone Elaine (1981 : 288) ได้ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารตามแนวคิดด้านปฏิสัมพันธ์ว่า หมายถึง ความพยายามของผู้สนทนาที่จะสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Negotiation of Meaning) ในสถานการณ์ที่ผู้สนทนาไม่สามารถเข้าใจความหมายของภาษาเป้าหมาย

Canale Michael (1983 : 11) ให้ความหมายในแนวคิดด้านการรักษาวิถีทางในการสื่อสารว่า หมายถึง ความพยายามของผู้พูดที่จะหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร Claus Faerch and Gabriele Kasper (1984 : 31-36) ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารตามแนวคิดด้านภาษาศาสตร์เชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง การวางแผนอย่างมีสติของแต่ละบุคคลในการแก้ปัญหาเพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย

Ellis Rod (1986 : 182) ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารตามแนวคิดภาษาศาสตร์เชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง การวางแผน โดยใช้กระบวนการทางความคิดในการใช้ภาษา ซึ่งอยู่ในความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร (Strategic Competence) ของผู้ใช้ภาษา การวางแผนดังกล่าวเป็นไปอย่างมีสติและใช้ทดแทนผลผลิตทางภาษา (Linguistic Product) ซึ่งผู้พูดไม่สามารถนำมาใช้ได้

Si-Qing Chen (1990 : 157) ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารตามแนวคิดด้านปฏิสัมพันธ์ว่า หมายถึง วิธีการที่ผู้เรียนภาษาที่สองใช้เมื่อประสบปัญหาในการสื่อสารและไม่สามารถสื่อสารกันได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากมีอุปสรรคในการสื่อสาร

Domyei Zoltan and Thurrell Sarah (1995 : 26) ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารตามแนวคิดด้านการรักษาวิถีทางในการสื่อสารว่า หมายถึง วิธีการที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้เปิดไว้เมื่อเผชิญปัญหาในการสื่อสาร โดยใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อความหมาย

สรุปได้ว่า มีการให้ความหมายของกลวิธีทางการสื่อสารใน 3 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดด้านปฏิสัมพันธ์เห็นว่า กลวิธีในการสื่อสาร หมายถึง การร่วมมือกันของผู้ร่วมสนทนาในการแก้ปัญหา



ในการสื่อสาร แนวคิดด้านภาษาศาสตร์เชิงจิตวิทยาเห็นว่า กลวิธีในการสื่อสาร หมายถึง การวางแผนอย่างมีสติของแต่ละบุคคลในการแก้ปัญหาการสื่อสารที่พบ ส่วนแนวคิดด้านการรักษาวิถีทางในการสื่อสารเห็นว่า กลวิธีในการสื่อสาร หมายถึง ความพยายามของผู้พูดแต่ละบุคคลที่ขอมเวลาในการคิดหาทางเลือกอื่นเพื่อช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลสำเร็จ

ประเภทของกลวิธีในการสื่อสาร

นักการศึกษาได้จัดประเภทของกลวิธีในการสื่อสารไว้ตามแนวคิดของแต่ละท่านดังนี้

Tarone Elaine (1981 : 286-287) ได้แบ่งกลวิธีทางการสื่อสารเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การถอดความ (Paraphrase) ได้แก่

1.1 การใช้คำใกล้เคียง (Approximation) เป็นการใช้คำหรือ โครงสร้างที่ผู้พูดทราบว่า เป็นคำที่ไม่ถูกต้องแทนคำหรือ โครงสร้างที่กล่าวถึง แต่คำหรือ โครงสร้างนั้นมีความหมายใกล้เคียง และตรงตามความต้องการของผู้พูด เช่น ใช้คำว่า “pipe” แทนคำว่า “water pipe” เป็นต้น

1.2 การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) เป็นการ ใช้คำที่ผู้พูดคิดขึ้นมาใหม่เพื่อใช้สื่อความหมายตามที่ต้องการ เช่น ใช้คำว่า “air ball” แทนคำว่า “balloon” เป็นต้น

1.3 การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) เป็นการพูดบรรยายลักษณะหรือองค์ประกอบของวัตถุหรือการกระทำแทนการใช้คำหรือ โครงสร้างที่เหมาะสมในภาษาเป้าหมาย “She is uh, smoking something. I don’t know what its name. That’s uh, Persian, and we use in turkey, a lot of.”

2. การขอยืมคำ (Borrowing) ได้แก่

2.1 การพูดแปลคำต่อคำ (Literal Translation) เป็นการที่ผู้พูดแปลคำศัพท์คำต่อคำจากภาษาแม่ เช่น ผู้พูดพูดว่า “He invites him to drink.” แทน “They toasted one another.”

2.2 การพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Language Switch) เป็นการที่ผู้พูดใช้คำในภาษาแม่พูดปนไปในภาษาที่สอง เช่น ใช้คำว่า “There is this in ฟิธีโอเล็ต Olympic Games in Italy.” เมื่อต้องการสื่อคำว่า “opera”

3. การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Assistance) เป็นการที่ผู้พูดขอความช่วยเหลือในคำศัพท์ที่ตนไม่ทราบจากผู้ฟัง เช่น พูดว่า “What is this? What called?”

4. การทำท่าใบ้ (Mime) เป็นการที่ผู้พูดใช้ท่าทางแทนคำพูด เช่น ผู้พูดปรบมือแทนการสื่อความหมายของคำว่า “applause” เป็นต้น

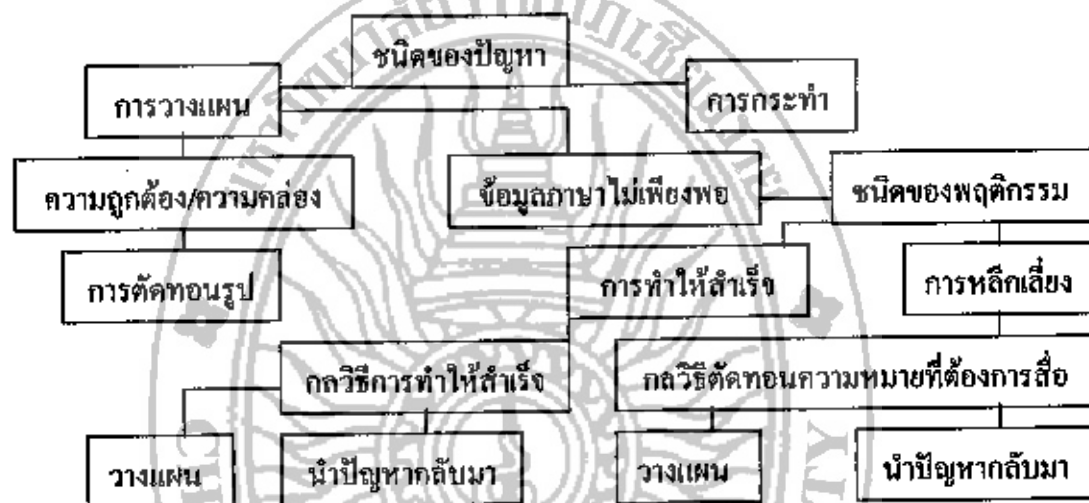
5. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ได้แก่

5.1 การหลีกเลี่ยงหัวข้อการสนทนา (Topic Avoidance) ผู้พูดพยายามไม่พูดเกี่ยวกับหัวข้อสนทนาที่ตนเองไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์หรือ โครงสร้างประโยค

5.2 การยกเลิกข้อมูลที่สนทนา (Message Abandonment) ผู้พูดเริ่มต้นการสนทนาเกี่ยวกับหัวข้อหนึ่งๆ แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ จึงหยุดการสนทนามากลางคัน

Faerch and Kasper (1983 : 29-54) ได้ให้ความเห็นว่า ประเภทของกลวิธีทางการสื่อสารมีรายละเอียดปลีกย่อยมากยิ่งขึ้นไปอีก การอธิบายลักษณะของกลวิธีทางการสื่อสารนั้นสามารถดูได้จากแผนภูมิดังต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 2 แสดงลักษณะของกลวิธีทางการสื่อสาร



ที่มา : (Faerch and Kasper, 1983 : 29-54)

จากแผนภูมิที่ปรากฏ Faerch and Kasper อธิบายว่า ผู้พูดจะประสบปัญหา 2 ชนิด คือ ขันการวางแผนและขันการกระทำ ขันการวางแผนนั้นผู้พูดอาจมีความต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ภาษาของตนเองเพื่อความคล่องแคล่วในการพูด หรือเพื่อความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นผู้พูดจึงใช้กลวิธีทางการสื่อสารชนิดตัดทอนรูปแบบภาษา (Formal Reduction Strategies) ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. การตัดทอนหน่วยเสียง (Phonology) เช่น ผู้พูดไม่สามารถออกเสียง “th” ได้จึงออกเสียง “d” แทน
2. การตัดทอนหน่วยคำ (Morphology) ผู้พูดอาจตัดคำใดคำหนึ่งออกเพื่อความรวดเร็วในการพูดโดยไม่ทำให้สูญเสียความหมายของประโยค เช่น ในประโยคภาษาฝรั่งเศสต่อไปนี้ “It faut aller” (must go) แทนประโยค “It faut que j alle” (must go)

3. การตัดทอนทางด้านไวยากรณ์ (Syntax) หมายถึง การที่ผู้พูดหลีกเลี่ยงไวยากรณ์บางชนิดที่ตนเองคิดว่ายากในการสร้างประโยค เช่น หลีกเลี่ยงการใช้ประโยคกรรมวาจก (Passive voice) โดยใช้ประโยคที่เป็นกรรตุวาจก (Active Voice) แทน

4. การตัดทอนคำศัพท์ (Lexicon) ผู้พูดอาจกระทำการเปลี่ยนคำศัพท์หรือหลีกเลี่ยงที่จะไม่กล่าวคำศัพท์ที่ต้องการเนื่องจากประสบกับความยาก เช่น การออกเสียงคำนั้นๆ หรือไม่แน่ใจว่าคำศัพท์นั้นๆ เหมาะสมกับบริบทของประโยคหรือไม่ เป็นต้น

ในขั้นการกระทำ (Execution Phase) ขั้นนี้ผู้พูดอาจพบว่า ตนเองไม่สามารถที่จะใช้ภาษาเป้าหมายที่มีอยู่เพื่อสื่อสารข้อมูลที่ต้องการได้ ดังนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ตั้งใจที่จะสื่อสารให้บรรลุความสำเร็จ (Achievement) ยกเลิกหรือหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวข้อมูลนั้นๆ (Avoidance) ในการใช้กลวิธีที่ทำให้ประสบผลสำเร็จนั้นมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กลวิธีการชดเชย (Compensatory strategies) แบ่งออกดังนี้

1.1 การเปลี่ยนภาษา (Code Switching) โดยการเปลี่ยนคำศัพท์บางคำให้เป็นภาษาอื่นๆ ที่ผู้พูดคิดว่าผู้ฟังจะสามารถเข้าใจได้ เช่น “Do you want to have some Zinsen?” (Zinsen=interests)

1.2 การถ่ายโอนระหว่างภาษา (Interlingual Transfer) ในบางครั้งผู้พูดอาจใช้หน่วยเสียง หน่วยคำ หรือโครงสร้างทางไวยากรณ์จากภาษาอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษาเป้าหมาย เช่น “My pets eat greens things” ใช้คำว่า greens things ซึ่งแปลมาจากคำว่า greenstone ซึ่งหมายถึง vegetables นั่นเอง

1.3 การใช้ภาษาที่สองเพียงอย่างเดียว (Intralingual Based) มีดังนี้

1.3.1 การใช้คำสรูป (Generalization) เป็นการใช้คำสรูปเกี่ยวกับประเภทหมวดหมู่ หรือชนิดของคำศัพท์ที่ต้องการ เช่น ใช้คำว่า animal แทนคำว่า rabbit เป็นต้น

1.3.2 การถอดความ (Paraphrase) เป็นการขยายความหมายของคำศัพท์ที่ต้องการใช้บรรยายลักษณะ (Descriptions) การกล่าวถึงคำนั้นๆ โดยอ้อม (Circumlocution) หรือการยกตัวอย่าง (Exemplification) ดังประโยคต่อไปนี้ “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 การสร้างคำขึ้นใหม่ (Word Coinage) เป็นการสร้างคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำศัพท์ที่ต้องการ เช่น “We were sitting in the rounding of the stadium” ใช้คำว่า rounding แทนคำว่า curve

1.3.4 การใช้โครงสร้างใหม่ (Restructuring) ใช้เมื่อไม่สามารถจะพูดจนจบประโยคนั้นเนื่องจากติดขัดเกี่ยวกับคำศัพท์/ไวยากรณ์ จึงทำการพูดประโยคที่มีโครงสร้างแตกต่างจากเดิม เช่น “My parents have.....-I have four elder sisters” เมื่อนึกคำว่า daughter ไม่ทันนั่นเอง

1.4 กลวิธีการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา (Cooperative Strategies) เช่น การถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ (Checking Questions) หรือการถามโดยตรง เช่น “What do we call this in English?”

พฤติกรรมชนิดที่สอง คือ การใช้กลวิธีหลีกเลี่ยงในชั้นตอนนี้ผู้พูดพยายามขกเลิกความตั้งใจที่จะสื่อความหมายข้อมูลที่ต้องการ โดยใช้วิธีการตัดทอนหน้าที่ทางภาษา (Functional Reduction Strategies) ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. การตัดทอนการกระทำ (Action) เช่น ไม่ทราบประโยชน์ที่จะแนะนำบุคคลให้รู้จักกัน จึงหลีกเลี่ยงที่จะปฏิบัติสิ่งนี้หรือล้มเลิกการพูดและหันไปพูดสิ่งอื่นทดแทน
2. การตัดทอนหัวข้อสนทนา (Propositional) เช่น หลีกเลี่ยงหัวข้อที่ยากต่อการอธิบาย (Topic Avoidance) การยกเลิกข้อมูลบางชนิดที่ยากต่อการใช้ภาษา (Message Abandonment)
3. การตัดทอนวิธีการพูด (Modal) ผู้พูดไม่ทราบถึงส่วนการพูดหรือวิธีการพูดตามธรรมเนียมภาษา จึงล้มเลิกการพูดบางสิ่งบางอย่างไปโดยปริยาย

Faerch Claus and Kasper (1984 : 36-53) ได้แบ่งกลวิธีในการสื่อสารออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีการตัดทอน (Reductive Strategies) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารแบ่งออกเป็น

1.1 การตัดทอนรูปแบบภาษา (Formal Reduction) เป็นการตัดทอนด้านเสียง (Phonology) ตัดทอนด้านหน่วยคำ (Morphological) เนื่องจากไม่รู้หรือกลัวข้อผิดพลาดเช่น หลีกเลี่ยงการใช้ past tense เพราะไม่ทราบคำกริยาช่องที่ 2 เป็นต้น ตัดทอนด้านไวยากรณ์ (Grammatical) เนื่องจากไม่ทราบกฎเกณฑ์ไวยากรณ์หรือกลัวข้อผิดพลาด เช่น หลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงการใช้เงื่อนไขของเหตุการณ์เพราะไม่ทราบกฎเกณฑ์เรื่องประโยคเงื่อนไข (Conditional Sentence)

1.2. การตัดทอนหน้าที่ทางภาษา (Functional Reduction) เป็นการตัดทอนด้านต่างๆ ดังนี้

1.2.1 การกระทำหรือการปฏิบัติ (Action) เช่น ผู้พูดไม่ทราบวิธีการแนะนำบุคคลให้รู้จักกันหรือการริเริ่มการพูดบทสนทนา จึงหลีกเลี่ยงปฏิบัติสิ่งนี้

1.2.2 หัวข้อการสนทนา (Proposition) เป็นการหลีกเลี่ยงหรือล้มเลิกหัวข้อการสนทนาเพราะผู้พูดไม่ทราบคำศัพท์เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับการเมือง คนครี เครื่องจักร เป็นต้น

1.2.3 รูปแบบ (Modal) การพูด เพราะผู้พูดไม่ทราบวิธีการพูดตามทำเนียบภาษา

หรือสำนวนเพื่อแสดงความรู้สึก เช่น ผู้พูดไม่ทราบวิธีการใช้ประโยคให้เหมาะสมกับบุคคลที่อยู่ต่างฐานะ หรือไม่ทราบสำนวนที่แสดงความรู้สึกประหลาดใจ ตีใจ หรือเสียใจ เป็นต้น

2. กลวิธีการทำให้สำเร็จ (Achievement Strategies) เป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อความหมาย แบ่งออกเป็น

2.1 กลวิธีที่ไม่ขอความร่วมมือ (Non-Cooperative Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเป็นผู้พยายามใช้กลวิธีในการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการสื่อสารด้วยตนเอง ได้แก่

2.1.1 การใช้ภาษาแม่ปนและภาษาอื่นที่เกี่ยวข้อง (L1/L2 Strategies) ได้แก่ การพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Code Switching) เป็นการใช้ภาษาแม่หรือภาษาอื่นเข้ามาปนขณะพูดภาษาที่สอง เช่น “We get this from แผลงลอย” เป็นต้น การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign zing) เป็นการออกเสียงคำศัพท์ในภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง เช่น “Do you like Soup Nor Mai?” เป็นต้น การพูดแปลคำต่อคำ (Literal Translation) เป็นการพูดเรียงคำหรือประโยคอย่างภาษาแม่ เช่น “No have people here” แทน “There are no people here” เป็นต้น

2.1.2 กลวิธีการใช้ภาษาที่สองภาษาเดียว (Intralingua Strategies) ได้แก่ การใช้คำอื่นแทน (Substitution) เพราะนึกคำศัพท์นั้นไม่ออกจึงนำคำอื่นมาใช้แทน เช่น ใช้คำว่า “if” แทน “whether” เป็นต้น การใช้คำสรุป (Generalization) โดยบอกเป็นชนิดประเภท ทวมดหุ่ม เช่น ใช้คำว่า “animal” แทนคำว่า “rabbit” หรือ “flower” แทน “gladiolus” เป็นต้น การบรรยาย (Description) เป็นการพูดถึงคุณสมบัติทางกายภาพ เช่น สี ขนาด รูปร่าง เช่น “Its shape is square” เป็นต้น การให้ตัวอย่าง (Exemplification) เป็นการยกตัวอย่างประกอบเพื่อทราบความหมายของคำศัพท์ เช่น “Nantida, Bird Thongchai, Mai, they are names” เป็นต้น การใช้โครงสร้างใหม่ (Restructuring) เป็นการเปลี่ยนโครงสร้างประโยคใหม่หลังจากเริ่มพูดไปแล้วเพราะไม่สามารถทำให้ประโยคนั้นเสร็จสมบูรณ์ได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้พูดพูดว่า “I have my clothes ah...” แล้วเปลี่ยนเป็น “My servant watches my clothes for me” แทนเพราะผู้พูดไม่แน่ใจในโครงสร้างประโยคเดิม เป็นต้น

2.1.3 กลวิธีการไม่ใช่คำพูด (Non-Linguistic Strategies) แบ่งออกเป็น

การทำท่าทำมือ (Mime) ใช้ท่าทางแทนคำศัพท์ที่ต้องการกล่าวถึง เช่น การแสดงท่าทางปรบมือเมื่อต้องการสื่อคำว่า “Applause” หรือ “clap hands” เป็นต้น

การเคลื่อนไหวร่างกาย (Gesture) เป็นการเคลื่อนไหวศีรษะ พยักหน้า ห่อไหล่เพื่อการสนับสนุน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยในการสนทนา เช่น พยักหน้า แทนการกล่าว “Yes, that’s right”

การเริ่มด้วยเสียง (Sound Initiation) เป็นการเปล่งเสียงออกมาก่อนที่จะมีการพูดหรือเมื่อผู้พูดหยุดการพูดเป็นช่วงๆ เช่น um....., err..... mm....., uh..... เป็นต้น

2.2 กลวิธีขอความร่วมมือ (Co-operative Strategies) ผู้พูดพยายามให้คู่สนทนาให้ความช่วยเหลือในการสื่อความหมาย โดยผู้พูดถามคำถามออกไปโดยตรง เช่น “What do you call this in English?” หรือแสดงการลังเลในช่วงคำพูด พูดซ้ำหรือประโยคเดิม

Williams Gerard M. (1987 : 355) ได้แบ่งกลวิธีทางการสื่อสารออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Claus Faerch and Gabriele Kasper แต่ต่างกันในการสื่อสารย่อยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลวิธีการตัดทอน (Reductive Strategies) เป็นการตัดทอนด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านรูปแบบภาษา (Form) ได้แก่ หน่วยเสียง (Phonological) หน่วยคำ (Morphology) โครงสร้างไวยากรณ์ (Syntax) ด้านคำศัพท์ (Lexicon) หลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนาบางเรื่องที่คุณพูดขาดความรู้ด้านคำศัพท์ที่จำเป็นต่อการสื่อความหมาย

1.2 ด้านหน้าที่ของภาษา (Function) ได้แก่

1.2.1 การหลีกเลี่ยงข้อมูล (Message Avoidance) เช่น พูดว่า “Oh! I can't say this. Let's talk about something else?” เมื่อต้องการหลีกเลี่ยงข้อมูล เป็นต้น

1.2.2 การแทนที่ความหมาย (Meaning Replacement) พูดโดยใช้คำหรือวลีในภาษาที่สองแทนสิ่งที่ต้องการพูดแต่อาจมีความสุภาพน้อยกว่า

1.2.3 การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) ไม่กล่าวถึงหัวข้อสนทนา

2. กลวิธีการทำให้สำเร็จ (Achievement Strategies) แบ่งออกเป็น

2.1 กลวิธีการใช้ท่าทาง (Paralinguistic Strategies) ใช้ท่าทางสีหน้าและอื่นๆ แทน

2.2 กลวิธีการใช้ภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Interlinguas Strategies) เป็นการเติมหรือแทรกถ้อยคำภาษาแม่หรือภาษาอื่นลงในภาษาที่สอง ได้แก่

2.2.1 การขอมืมหรือการพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Borrowing or Code Switching) โดยใช้คำหรือวลีในภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง เช่น พูดว่า “Please sir, have you a “brittle” แทนคำ “piece of chalk”

2.2.2 การพูดแปลคำต่อคำ (Literal Translation) เป็นการแปลคำศัพท์ ส่วนวนคำนามประสมจากภาษาที่หนึ่งไปสู่ภาษาที่สอง เช่น ใช้คำ “make it a little” แทนคำว่า “come off it” แทนคำว่า “refrigerator”

2.2.3 การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign d'ing)

2.3 กลวิธีการใช้ภาษาที่สองภาษาเดียว (Intralingua Strategies) ประกอบด้วย กลวิธีการพูดแบบต่างๆ ดังนี้

2.3.1 การใช้คำใกล้เคียงหรือการสรุป (Approximation or Generalization) เป็นการใช้คำในภาษาที่สองที่มีความหมายร่วมกับคำศัพท์ที่ต้องการสื่อความหมาย เช่น ใช้คำว่า "animal" แทนคำว่า "rabbit" หรือ "rose" แทน "flower"

2.3.2 การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) ผู้พูดสร้างคำในภาษาที่สองโดยมีพื้นฐานกฎเกณฑ์ที่เรียนมา เช่น "intonate" แทนคำว่า "intonation" เป็นต้น

2.3.3 การถอดความ (Paraphrase) ได้แก่ การบรรยาย (Description) พูดถึงคุณสมบัติทางกายภาพของคำศัพท์ที่ต้องการพูด เช่น สี ขนาด มิติ การพูดอ้อมอ้อม (Circumlocution) พูดถึงลักษณะเฉพาะของคำศัพท์ เช่น "It has a motor" คำหน้าที่ เช่น "It used in....." ตำแหน่งที่ตั้ง เช่น "You find it in a factory" ลักษณะภูมิศาสตร์ เช่น "It's between summer and autumn." เป็นต้น การให้ตัวอย่าง (Exemplification) เป็นการให้นิยามย่อยแทนนิยามคำศัพท์ที่ผู้พูดไม่สามารถพูดได้ เช่น พูดว่า "pouch" แทนคำว่า "moped" เป็นต้น

2.3.4 การพิมพ์ (Surfing) เป็นการพูดคำที่ปราศจากความหมายเพื่อเติมในช่องว่างระหว่างคิดคำศัพท์ เช่น "thing" หรือ "What's it" หรือ "What do you call it?" เป็นต้น

2.3.5 การแก้ไขตนเอง (Self-repair or Restructuring) เป็นการสร้างแผนการพูดใหม่เมื่อแผนการพูดเดิมประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

2.3.6 การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Assistance) อันได้แก่ การพูดตรงๆ (Explicit) เช่น "What do you call?" หรือ "Speak more solely." หรือ "I am a foreigner" หรือ "Do you understand?" เป็นต้น

การพูดโดยนัย (Implicit) ใช้การพูดนัยเสียง การพูดลากเสียง การพูดซ้ำ หรือผู้พูดอาจพูดว่า "I don't know what to call this." เป็นต้น

การตรวจสอบโดยใช้คำถาม (Checking Question) เพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ผู้พูดเข้าใจนั้นถูกต้องหรือไม่ โดยใช้คำถามว่า "Do I hear you say....." หรือ "Are you saying that?" เป็นต้น

2.3.7 การริเริ่มแก้ไข (Initiating Repair) เช่น พูดว่า "I am sorry, there must be some misunderstand." หรือ "Does.....mean....?" หรือ "I took it to mean....." หรือ "I hope you don't my mind asking..."

Bygate Martin (1955 : 42-48) ได้แบ่งกลวิธีการสื่อสารออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีการทำให้สำเร็จ (Achievement Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดพยายามที่จะระดม

ช่องว่างของภาษาโดยหาสิ่งทดแทนซึ่งหมายถึง ความพยายามที่จะหาวิธีการสื่อข้อมูลของตน ซึ่งสามารถทำได้โดยการเดา การใช้สัญชาตญาณ ความรู้สึก การแสดงออกในสิ่งที่ทำได้ เสมือนจริงหรือคล้ายคลึง แบ่งได้อีกเป็นดังนี้

1.1 การเดา (Guessing Strategies) ผู้พูดทดลองใช้คำซึ่งไม่ทราบ ไม่แน่ใจ โดยใช้ความรู้ทางหน่วยคำของภาษา โดยหวังว่า สามารถใช้คำหรือสำนวนที่คู่สนทนาจำและเข้าใจได้ การเดามีหลายประเภทเช่น

การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign zing) ผู้พูดออกเสียงคำในภาษาแม่ราวกับคำนั้นเป็นภาษาเป้าหมาย เช่น ชาวฝรั่งเศสพูดว่า “man oeuvre” ด้วยสำเนียงภาษาอังกฤษระหว่างที่พูดภาษาอังกฤษ

การขอยืมคำ (Borrowing) ผู้พูดขยืมคำจากภาษาแม่ โดยไม่เปลี่ยนคำนั้นด้วยวิธีการใดๆ เช่น (พูดชาวอังกฤษไม่ทราบคำศัพท์ภาษาฝรั่งเศสของคำว่า “candle” จึงพูดว่า “It ya deux candles our la cheminee”

การพูดแปลคำต่อคำ (Literal Translation) ผู้พูดเรียงคำตามแบบภาษาแม่ เช่น ชาวฝรั่งเศสออกเสียง “crescent” เป็น “croissant”

การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) ผู้พูดสร้างคำในภาษาเป้าหมายด้วยความหวังว่า คู่สนทนาจะเข้าใจคำที่ต้องการสื่อสาร เช่น ผู้พูดพูดว่า “air ball” แทน “balloon”

1.2 กลวิธีลดทอนความ (Paraphrase Strategies) ผู้พูดใช้ความรู้ที่มีต่อคำศัพท์ในภาษาเป้าหมายในการค้นหาทางเลือกอื่นในการพูดคำศัพท์ที่ผู้พูดต้องการ ทำได้ 2 กรณี คือ

กลวิธีแทนที่คำศัพท์ (Lexical Substitution) การพูดคำศัพท์ที่มีความหมายเหมือน (Synonym) คำที่มีความหมายทั่วไป (Super Ordinate) แทนศัพท์ที่ต้องการสื่อความหมาย เช่น พูดคำว่า “animal” ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายทั่วไป (Super Ordinate) ของคำว่า “gerbil” หรือ “mangoes”

กลวิธีการพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) ผู้พูดพยายามที่จะพูดแสดงความหมายด้วยการใช้คำหลายคำวลีต่างๆ แทนการใช้ศัพท์ที่ผู้พูดตั้งใจ เช่น พูดว่า “It has waste basket. It has a basket who probably serves for buying things in the market.” แทนคำว่า “a shopping basket”

1.3 กลวิธีขอความร่วมมือ (Co-operative Strategies) ผู้พูดขอความช่วยเหลือในคำศัพท์โดยการถามคำแปลในภาษาแม่ของผู้พูด ระบุวัตถุประสงค์ที่ต้องการพูดหรือแสดงทำไป

2. กลวิธีการตัดทอน (Reduction Strategies) ผู้พูดตัดทอนข้อมูลข่าวสารหรือพูดในขอบเขตของผู้พูด ผู้พูดอาจจะทิ้งข้อมูลข่าวสารนั้นเปลี่ยนไปในหัวเรื่องอื่นที่ผู้พูดสามารถพูดได้ และการที่ผู้พูดใช้วิธีการตัดทอนเป็นเหตุจากไม่สามารถใช้กลวิธีในการทำให้สำเร็จได้ เช่น กลวิธีหลีกเลี่ยง (Avoidance Strategies) ผู้พูดเปลี่ยนข้อมูลเพื่อกำจัดความลำบากในระหว่างการพูด เช่น



หลีกเลี่ยงการออกเสียง “c” หรือ “ch” ในภาษาอังกฤษหรือหลีกเลี่ยงโครงสร้างไวยากรณ์  
ประโยคเงื่อนไขและหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการแสดงความคิดเห็นเพราะขาดความรู้ในคำศัพท์ที่  
เพียงพอ หลีกเลี่ยงด้านเนื้อหา โดยละทิ้งถึงการพูดถึงเนื้อหานั้น และเปลี่ยนเรื่องไปพูดเรื่องอื่น

Dornyei Zoltan (1995 : 28) แบ่งประเภทความสามารถด้านกลวิธีการสื่อสารออกเป็น 5  
ประเภทดังนี้

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีการตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)  
ประกอบด้วย

1.1 การใช้ข้อความอื่นมาแทนข้อความที่จะสนทนา (Message Replacement) เช่น ใช้  
ข้อความ “The pipe was broken in the middle.” แทนข้อความ “The screw thread was broken.”

1.2 การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) โดยไม่พูดหัวข้อนั้นๆ เลย

1.3 การยกเลิกข้อความที่สนทนา (Message Abandonment) โดยยกเลิกการพูดในขณะที่  
สื่อสาร

2. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)  
ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

2.1 การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) เช่น The thing you open bottles with แทน  
คำว่า corkscrew

2.2 การใช้คำใกล้เคียง (Approximation) ใช้ fish แทนคำว่า crab

2.3 การใช้คำที่ใช้ได้ทุกจุดประสงค์ (All Purpose Words) เช่น thingy

2.4 การใช้วัจนภาษา (Non-Linguistic Mean) เช่น การใช้ภาษาใบ้ ภาษาท่าทาง  
การชี้

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 การแปลคำต่อคำจากภาษาหนึ่งไปสู่ภาษาที่สอง (Literal Translation from L1,  
L2) เช่น ชาวฝรั่งเศสออกเสียง crescent เป็น croissant

2.8 การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign ding) โดยพูดคำในภาษาที่หนึ่ง  
แต่ใช้สำเนียงภาษาที่สอง เช่น Soup Nor Mai

2.9 การพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Code Switching) เช่น This is in พิธีเปิด  
Olympic Games เมื่อต้องการสื่อคำว่า “opera”

3. กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time-gaining Strategies) ประกอบด้วย

3.1 การเพิ่มเติมคำเพื่อขอเวลาคิดและการใช้เครื่องมือแสดงความลังเลใจ (Fillers Hesitation Devices) เช่น well, actually

3.2 การพูดซ้ำคำพูดตนเองและผู้อื่น (Self-other Repetition)

4. กลวิธีตรวจสอบตนเอง (Self-monitoring Strategies) ประกอบด้วย

4.1 การริเริ่มแก้ไขคำพูดตนเอง (Self-initiate Repair) เช่น I mean

4.2 การใช้คำพูดใหม่ด้วยตนเองหรือการพูดขยายความ (Self-rephrasing or Over Elaboration) เช่น This is for students.....pupils.....when you are at school.....

5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) ซึ่งประกอบด้วย

5.1 การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help) ได้แก่ การขอความช่วยเหลือโดยตรง (Direct) เช่น What do you call.....? และการช่วยเหลือโดยอ้อม (Indirect) เช่น I don't know the word in English..... หรือพูดแสดงความสงสัย

5.2 กลวิธีสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Meaning Negotiation Strategies) ซึ่งประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด (Indicators of Non-Misunderstanding) ได้แก่

การขอร้อง (Request) ใน 3 ลักษณะ คือ การขอร้องให้พูดซ้ำ (Repetition Requests) เช่น Pardon? หรือ Could you say that again please? การขอร้องให้แสดงความกระจ่าง (Clarification Requests) เช่น what do you mean by.....? การขอร้องเพื่อยืนยันความมั่นใจ (Confirmation Requests) เช่น Do you say.....?

การแสดงความไม่เข้าใจ (Expressions of Non-Understanding) ได้แก่ การใช้วงนภาษา (Verbal) เช่น Sorry, I'm not sure, I understand.....การใช้วงนภาษา (Non-Verbal) เช่น มองด้วยสายตาว่างเปล่า ทำคิ้วขมวดแสดงการสงสัย และการสรุปแปลความ (Interpretative Summary) เช่น You mean.....?

5.3 การตอบสนอง (Responses) ได้แก่ การพูดซ้ำ (Repetition) เช่น พูดว่า "tap, tap." การขยายคำพูด (Expansion) เช่น พูดว่า "This is a diameter of the pipe. The diameter, you learnt in mathematics." การตัดทอนคำพูด (Reduction) เช่น พูดว่า "The pipe was broken" โดยตัดทอนจากคำพูดเดิมที่ว่า "The screw thread was broken" การยืนยันต่อความเข้าใจที่ถูกต้อง (Confirmation) เช่น พูดว่า "Yes" การปฏิเสธ (Rejection) เช่น พูดว่า "No" และการแก้ไข (Repair) เช่น พูดว่า "Not get up, get down."

5.4 การตรวจสอบความเข้าใจ (Comprehension Checks) ได้แก่ ตรวจสอบคู่สนทนาว่า เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า Am I making sense? การตรวจสอบสิ่งที่พูดไปนั้นถูกต้องหรือไม่ เช่น การใช้คำถามว่า Can I say that? ตรวจสอบคู่สนทนาว่า กำลังฟังอยู่

หรือไม่ เช่น ขณะพูดโทรศัพท์ใช้คำถามว่า Are you still hear? และตรวจสอบว่าคู่สนทนาได้ยินสิ่งที่พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า “Can you hear me?”

สรุปได้ว่า กลวิธีในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลวิธีการลดทอนหรือหลีกเลี่ยง (Reduction or Avoidance Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร
2. กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดพยายามใช้เพื่อแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง
3. กลวิธีการร่วมมือหรือปฏิสัมพันธ์ (Co-Operative or Interaction Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ร่วมสนทนาร่วมมือกันแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้น

### กลวิธีในการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร

ความหมายของคำว่าปฏิสัมพันธ์

พจนานุกรมของ Webster (1998 : 995) ให้ความหมายปฏิบัติการปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำที่เป็นสื่อและกระทำต่อบุคคลอื่นๆ ซึ่งกระตุ้นกระทำต่อกันและกันหรือส่งผลกระทบต่อกันและกัน

กรมวิชาการ (2545 : 96) ได้ประมวลศัพท์บัญญัติทางการศึกษาให้คำอธิบายคำว่า ปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำระหว่างกันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน

ขวัญตา แด่พงศ์โสรัถ (2538 : 39) กล่าวว่า การปฏิบัติการปฏิสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่ม หรือระบบตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไป มีการกระทำเป็นสื่อ แสดงความรู้สึกต่อกันและต่างฝ่ายต่างมีอิทธิพลต่อกัน

สายพิณ พัทธพร (2544 : 33) ให้ความหมาย การปฏิสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการกระทำเป็นสื่อ แสดงความรู้สึกต่อกัน และต่างฝ่ายต่างมีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ขวัญตา แด่พงศ์โสรัถ ดังที่กล่าวมา

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปฏิสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการกระทำเป็นสื่อ มีการกระทำระหว่างกันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน

2.3 การตรวจสอบความมั่นใจ (Confirmation Check) เป็นกลวิธีที่ผู้ฟังต้องการตรวจสอบว่า สิ่งที่เขาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่

S1 : in America

S1 : in America. Not in Hong Kong

S1 : (nods head)

Dornyei Zoltan (1995 : 27) ได้จำแนกประเภทกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การขอความช่วยเหลือ (Appealing for help) เป็นกลวิธีที่คล้ายกับกลวิธีทำให้สำเร็จแต่ต่างกันตรงที่กลวิธีขอความช่วยเหลือนี้ ผู้พูดจะใช้ความรู้ของกลุ่มสนทนาเป็นแหล่งข้อมูลมากกว่าการใช้ความรู้ของตนเอง เช่น what do you call this?

2. การสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Meaning Negotiation) เป็นกลวิธีที่ประกอบด้วย 3 กลวิธีย่อยๆ ได้แก่

2.1 การตรวจสอบความเข้าใจ (Comprehension Check)

2.2 การขอความกระจ่าง (Clarification Request)

2.3 การตรวจสอบความมั่นใจ (Confirmation Check)

Bejarano Yeal et al (1997 : 205 – 206) จำแนกประเภทกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์เป็น 2 กลวิธีย่อยๆ ได้แก่

1. กลวิธีปรับปฏิสัมพันธ์ (Modified – Interaction Strategies) เป็นกลวิธีที่เกี่ยวข้งกับการที่ผู้ร่วมสนทนาขอและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการใช้ภาษาเป้าหมายเพื่อช่วยให้สามารถใช้ภาษาเป้าหมายที่ถูกต้องและเป็นที่น่าสนใจในการพูดโต้ตอบกันได้ ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีย่อยๆ ได้แก่ กลวิธีตรวจสอบเพื่อความเข้าใจและเพื่อความกระจ่าง (Checking for Comprehension and Clarification) กลวิธีขอความช่วยเหลือ (Appealing for Assistance) กลวิธีให้ความช่วยเหลือ (Giving Assistance) และกลวิธีแก้ไข (Repairing)

2. กลวิธีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction Strategies) เป็นกลวิธีที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ร่วมสนทนาสามารถพูดสนทนาโต้ตอบกันได้อย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงกับคำพูดของผู้ร่วมสนทนาคนอื่นที่ได้พูดไว้โดยไม่ว่า ต้องใช้ภาษาเป้าหมายได้อย่างถูกต้องซึ่งประกอบด้วย กลวิธีย่อยๆ ได้แก่ กลวิธีขยายความ (Elaborating) กลวิธีกระตุ้นความต่อเนื่องในการสนทนา (Facilitating Flow of Conversation) กลวิธีตอบสนอง (Responding) กลวิธีแสวงหาข้อมูลหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม (Seeking Information or an Opinion) และกลวิธีถอดความ (Paraphrasing)

อาจสรุปได้ว่า กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ จำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลวิธีในการปรับปฏิสัมพันธ์ ประกอบด้วย กลวิธีแก้ไขข้อผิดพลาด กลวิธีขอความช่วยเหลือและกลวิธีในการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน

2. กลวิธีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ประกอบด้วย กลวิธีขยายความ กลวิธีกระตุ้นความต่อเนื่องในการสนทนา กลวิธีตอบสนอง กลวิธีแสวงหาข้อมูลหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมและกลวิธีแสดงความ ปรองดองที่มีผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์

การศึกษากลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกลวิธีย่อยของกลวิธีในการสื่อสารนั้น นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ดังนี้

Tarone Elaine and George Yule (1990 : 179 – 194) กล่าวว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ คือ ความรู้ทั่วไป เนื่องจากผู้ที่มีความรู้ทั่วไปดี สามารถนำความรู้นั้นมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุจากการขาดความรู้ภาษาได้ เช่น สามารถคาดการณได้ว่าสถานการณ์ใดจะใช้กลวิธีแก้ไข (Repairing) หรือกลวิธีให้ความช่วยเหลือ (Giving Assistance) เพื่อแก้ไขปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้น”

Rost Michael and Ross Steven (1991 : 261 – 264) กล่าวว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถทางภาษา (Proficiency Position) ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสูงจะมีความต้องการใช้กลวิธีน้อยกว่าผู้ที่มีความสามารถทางภาษาค่ากว่า และปัจจัยด้านบริบทในการทำกิจกรรม (Context Position) ซึ่งสามารถใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับประเภทงาน บุคลิกของผู้เรียน (Learning Style) และสถานการณ์แวดล้อมในการทำกิจกรรม

Oliver Rhouda (1998 : 373) “กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ ความแตกต่างของความสามารถทางภาษาของคู่สนทนา เช่น การจับคู่สนทนาระหว่างเจ้าของภาษาและผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาจะมีการใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์มากกว่าการจับคู่สนทนาระหว่างผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาด้วยกัน เนื่องจากมีความเชื่อว่า ผู้เป็นเจ้าของภาษามีความสามารถทางภาษามากกว่าและสามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาคือการสื่อสารได้ นอกจากนี้ประเภทของงาน อายุและเพศเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ ดังผลวิจัยของ C.R. Scarcella and C Higa (1981 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ที่พบว่า ผู้ใหญ่มีการใช้กลวิธีเจรจาเพื่อหาความหมาย ซึ่งเป็นกลวิธีประเภทหนึ่งของกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์มากกว่าเด็ก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ทั้งในด้านปริมาณและชนิดของกลวิธีปฏิสัมพันธ์นั้น ได้แก่ ปัจจัยภายในตัวของผู้ใช้ภาษา ได้แก่ ความสามารถทางภาษา ความรู้ทั่วไป อายุ เพศ บุคลิก ของผู้ใช้ภาษาและปัจจัยภายนอกตัวผู้ใช้ภาษา ได้แก่ ประเภทของกิจกรรมที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำกิจกรรมนั้นๆ เป็นต้น

## ภาษาศาสตร์สังคม

### ความหมายของภาษาศาสตร์สังคม

ภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistics) คือ การศึกษาเรื่องของภาษาที่เกี่ยวข้องกับสังคม หรืออยู่ในบริบทของสังคม (Social Context) นักภาษาศาสตร์และนักมานุษยวิทยามีความสำคัญว่า จะต้องศึกษาด้านนี้ เพราะเป็นพื้นฐานของการศึกษาทางภาษาและมานุษยวิทยา เช่น การที่จะเข้าใจ ภาษาถิ่นของภาษาใดภาษาหนึ่งนั้น เราไม่อาจอธิบายได้โดยปราศจากความรู้ด้านสังคมวิทยาเพราะ ภาษาถิ่นเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์มาก

Trudgill (1974 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ชี้ให้เห็นว่า คนเราใช้ภาษาในการสร้างและรักษา สัมพันธภาพทางสังคมกับคนอื่น ๆ ภาษามีหน้าที่ 2 อย่าง คือ

1. หน้าที่ของภาษาในการสร้างความสัมพันธ์และรักษาไว้ ซึ่งความสัมพันธ์ที่คึกกับบุคคล อื่นๆ (Establishing and Maintaining Social Relationship)

2. หน้าที่ของภาษาในการสื่อสาร (Conveying Information) เราเริ่มศึกษาภาษาในบริบท ทางสังคมด้วยเหตุผลที่ภาษาไม่เพียงแต่มีหน้าที่ในการสื่อสารเท่านั้น แต่มีหน้าที่เชิงสังคมด้วยและ ภาษาเป็นสิ่งที่ช่วยแบ่งแยกกลุ่มคนออกเป็นสังคม จะเห็นได้ว่าเราจัดกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งๆ ที่ใช้ ภาษาเดียวกัน (Language Community) เป็นสังคมเดียวกันเป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับสังคม (The Interrelationships Between Language and Society)

ภาษากับการรับรู้และวิถีคิด

กล่าวคือ ภาษามีผลกระทบต่อวิถีของคนแต่ละสังคมด้วยจึงทำให้คนแต่ละสังคมแต่ละ ภาษาคิดและการรับรู้แตกต่างกัน

ภาษากับค่านิยม

Hass (1944 : 42-49) ได้กล่าวถึงคำต้องห้ามในภาษา ซึ่งแสดงค่านิยมของสังคมที่มีผล ต่อภาษาของสังคมนั้น คำต้องห้าม (Taboo) ต่างๆ เป็นคำที่ถือกันว่า พูดไม่ได้ ผิดจรรยาบรรณ หรือเป็นการไม่สมควร คำพวกนี้มักเกี่ยวข้องกับสิ่งที่พูดไม่ได้ทั้งหลาย มักจะเป็นคำที่เกี่ยวกับ เรื่องต่อไปนี้ค่านิยมและความเชื่อของสังคม คำที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ ภาดาอาคมหรือความศรัทธา ทางศาสนาอย่างใดอย่างหนึ่ง คำที่เกี่ยวข้องกับการสาปแช่ง การสะกดด้วยเวทมนตร์ต่างๆ คำที่ เกี่ยวข้องกับอวัยวะในส่วนบุคคลและเรื่องเพศ คำต้องห้ามเป็นเรื่องของภาษาและสังคมเป็นคำที่ สังคมทำให้คนรู้สึกผิดที่จะพูด ขณะเดียวกันหากใครพูดขึ้นมา ก็เท่ากับทำให้อำนาจพวกนี้มีพลังรุนแรง ยิ่งขึ้นในการสื่อสาร

### ภาษากับเชื้อชาติ

เพราะภาษามีได้ขึ้นอยู่กับเชื้อชาติ สีผิวและเผ่าพันธุ์ (Ethnic) โดยตรง คือ คนมิได้พูดอย่างที่เขาคพูดเพราะสีผิว หรือเชื้อชาติของเขาแต่จะรับเอาบุคลิกภาพทางภาษา (Dialect Style ฯลฯ) จากผู้คนในสังคมที่เขามีความสัมพันธ์ใกล้ชิดด้วย

### ภาษากับเพศ

ภาษาในฐานะที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง มีความเกี่ยวพันใกล้ชิดกับทัศนคติของสังคมและชายกับหญิงย่อมมีความแตกต่างกันในสังคมที่เขาอยู่ มีการกำหนดบทบาททางสังคมที่แตกต่างกันสำหรับชายและหญิง สังคมมีความคาดหวังที่ต่างกันต่อพฤติกรรมของชายและหญิง ดังนั้นภาษาที่สังคมนั้นๆ ใช้จึงสะท้อนให้เห็นข้อเท็จจริงเหล่านี้ทางสังคมด้วย

### ภาษากับบริบท

ภาษาก็คล้ายๆ กับกิจกรรมแบบอื่นๆ ของสังคมที่จะต้องมีเหมาะสมในการใช้สำหรับคนที่เป็นเจ้าของภาษานั้นๆ ความแตกต่างของภาษามีได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้พูดภาษา

### ภาษากับบุคคล (Inferior-Superior)

การศึกษาทางภาษาศาสตร์สังคมพบว่า บุคคลใช้ภาษาอย่างมีระดับ ซึ่งอาจแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1. ความเป็นส่วนตัว (Private)                        | - การสื่อสารในชุมชน (Public)   |
| 2. ไม่เป็นแบบแผน (Informal)                         | - เป็นแบบแผน (Formal)          |
| 3. ภาษาพื้นๆสามัญ (Low)                             | - ภาษาสูง (High)               |
| 4. เรื่องส่วนตัว (Personal)                         | - เรื่องทั่วไป (Impersonal)    |
| 5. ตามสบาย (Casual)                                 | - เป็นกิจจะลักษณะ (Careful)    |
| 6. สนิทสนม (Intimate)                               | - ห่างเหิน (Distance)          |
| 7. ไม่เกี่ยวข้องกับมิติของกาลเวลา (Non-Dimensional) | ขึ้นกับมิติต่างๆ (Dimensional) |

คนเราจะเลือกใช้ภาษาแบบใดในลักษณะและระดับ (Degree) อย่างไรคงที่แสดงไว้ข้างบนนี้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับชั้นทางสังคม (Power) ซึ่งบางคนว่า เป็นเรื่องของการยกย่องขึ้น (Prestige) กับอีกเรื่องหนึ่ง คือ ความสนิทสนมเข้าพวกเป็นกันเองของคน (Solidarity) จะเห็นได้ว่า แม้ในสังคมที่ใช้ภาษา 2 ภาษา (Bilingualism) การที่คนในสังคมนั้น จะใช้ภาษาใดนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะพูดภาษานั้นเท่านั้น แต่เมื่อพูดได้ทั้งสองภาษายังต้องมีการเลือกพูดภาษาใด เมื่อใด ตามปัจจัยด้านอื่นๆ ในด้านสถานภาพทางสังคมและความรู้สึกนึกใกล้ชิด (Power-Solidarity) ด้วย ปัจจัยทางชั้น (ทางแนวตั้งหรือ Power) เช่น อายุ ชั้นชั้นระดับการศึกษา ฯลฯ ปัจจัยทางแนวนอน (Solidarity) เช่น สถานภาพการแต่งงาน ความเป็น

เพื่อน เพศและภูมิหลัง ฯลฯ นอกจากนั้นต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ของรูปภาษากับหน้าที่ของภาษา ภาวเพศ บุคคล และสังคมด้วย

ดังนั้น ความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Solidarity Factors) นี้จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ในการใช้ภาษาต่อกันมากกว่าปัจจัยทางชนชั้น จะเห็นได้จากคนที่มิสถานภาพสูงกว่าจะพูดกับคนที่ต่ำด้อยกว่า โดยใช้ภาษาที่สุภาพเพื่อให้รู้สึกเป็นกันเองแทนที่ภาษาที่แบ่งแยกชั้นภาษากับวัฒนธรรม

Goodenough W.H. (1957 : 167-173) กล่าวว่า เป็นสิ่งที่ยากที่จะอธิบายว่า อะไร คือ ภาษา อะไร คือ วัฒนธรรม เพราะโดยตัวของมันเองภาษาก็เป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง คนเรียนรู้ภาษาก็จะเรียนรู้วัฒนธรรมไปด้วย ดังนั้นคนที่เรียนรู้สองภาษาหรือมากกว่า (Bilingualism, Multilingualism) ก็มีโอกาสที่จะเป็นคนที่มิสองวัฒนธรรมหรือมากกว่า (Biculturalism, Multiculturalism) ได้ด้วย

บุคคลที่พูดมากกว่าหนึ่งภาษานี้ อาจจะสามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม (Switch Culture) ได้เหมือนกับการเปลี่ยนภาษา (Switch Language) และบางครั้งอาจจะมีการหยิบค่านิยมทางวัฒนธรรมหนึ่งมาใช้กับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง มีการยืมวัฒนธรรมเหมือนกับที่ยืมภาษาและอาจก่อให้เกิดการเชื่อมหรือรวมตัวทางวัฒนธรรม (Culture Fusion) ได้ในสังคมปัจจุบันเราอาจพบคนที่มีหลายวัฒนธรรมที่คนวัฒนธรรมเดียวไม่สามารถจะเข้าใจตัวเขาได้ คนที่มีหลายภาษาหลายวัฒนธรรมในตัวเองนี้อาจแสดงออกต่างๆ ที่คนวัฒนธรรมเดียวภาษาเดียวมอง เช่น การฟังเพลงของเขา การตกแต่งบ้าน การแต่งกาย ค่านิยม ทศนคติ ฯลฯ อาจเปลี่ยน (Switch) ไปมาในระหว่าง หลายวัฒนธรรมที่เขาได้อยู่ การที่รับภาษาและวัฒนธรรมเพิ่มเข้ามาก็จะเป็นการเพิ่มความสามารถเห็นสิ่งต่างๆ ด้วยสายตาที่กว้างไกลและมีบุคลิกภาพที่เปลี่ยนแปลงไป (Gaining a new Perspective and a new Personality)

#### ภาษาถิ่นความสามารถ (Multilingual Proficiency-Multi Proficiency)

เนื่องจากสังคมและภาษาขยายตัวด้วยการติดต่อกันระหว่างสังคมต่างภาษาจึงมีการเรียนรู้ภาษาอื่นนอกเหนือไปจากภาษาของตน และเกิดค่านิยมเกี่ยวกับการเป็นผู้รู้หลายภาษา สามารถพูดได้หลายภาษาขึ้น นอกจากภาษาแม่ของตน ค่านิยมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรู้หลายภาษานี้มาจากแนวคิดที่ว่า คนเราไม่เพียงแต่ใช้ภาษาเพื่อสื่อสารเท่านั้น แต่เราใช้ภาษากันมากกว่านั้น เช่น เราใช้ภาษาในการทำงานและในการแก้ปัญหาต่างๆ มีการวิจัยสนับสนุนว่า การที่มีความสามารถหลายภาษาก็มักจะมีความสามารถในทางอื่นๆ หลายทางอีกด้วย ทั้งนี้หมายความว่า คนผู้นั้นเป็นผู้มีความสามารถในการใช้ภาษาได้คล่องแคล่วมากกว่าหนึ่งภาษา (Multilingual Proficiency) คือ รู้จัก



ที่จะใช้เลือกภาษาใดทำอะไร กับใคร เมื่อใด และความสามารถทางภาษา หลายๆ ภาษาในเรื่อง จะไปช่วยพัฒนาทำให้เกิดความสามารถในทางอื่นๆ (Multi- Proficiency) ด้วย

การศึกษาภาษาในบริบทของสังคม

เมื่อนักภาษาศาสตร์เชิงสังคมวิพากษ์มองเห็นว่านักภาษาศาสตร์เดิมนั้นศึกษาเฉพาะภาษาที่เป็นมาตรฐาน(Standardization) ไม่ศึกษารวมไปถึงภาษาถิ่นและภาษาสำเนียงอื่นๆ ที่ใช้กันอยู่ในสังคม ดังนั้นการศึกษารายเช่นนี้จึงเป็นภาษาที่เลือกข้อมูลมาเอง โดยรับแต่ภาษาที่เป็นอุดมคติ (Idealization) จึงมีแนวคิดให้ศึกษาภาษาในสังคม โดยเฉพาะ Labov (1970 : 66-84) เห็นว่า “นักภาษาศาสตร์ควรเน้นหรือมุ่งจุดสนใจไปที่การศึกษาภาษาในบริบททางสังคมที่ภาษานั้นใช้อยู่”

J.R. Firth (1958 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) เป็นคนแรกที่เรียกร้องนักภาษาศาสตร์ให้ศึกษาภาษาพูด (บทสนทนา) เพราะเห็นว่า บทสนทนานั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเปล่งคำพูดในบริบทของสถานการณ์ เขาเห็นว่า “ภาษาจะมีความหมายก็แต่เพียงเมื่อมันอยู่ในบริบทของสถานการณ์เท่านั้น”

Lakoff Robin (1972 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ก็สนใจทางด้านประสบการณ์ร่วม (Shared knowledge) ของผู้ใช้ภาษาและบริบททางสังคมที่ใช้ภาษานั้น ดังนั้นจึงมีการเริ่มต้นศึกษาภาษาพูดในสถานการณ์ต่างๆ (Situating Speech)

Coulthard (1977 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ให้เหตุผลที่ว่าทำไมเราจึงต้องศึกษาการพูดได้ตอบ (Discourse) เขากล่าวว่า เราศึกษาการพูดได้ตอบหรือการสนทนาของคนเพื่อจะสร้างกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ของตัวภาษา (Form) กับการศึกษาความหมาย (Semantic interpretation) และการใช้ภาษานั้นอย่างเป็นจริง (Pragmatic use) เพื่อให้กรอบความสัมพันธ์ที่ศึกษาได้นี้ทำให้เราเกิดความเข้าใจอย่างสมบูรณ์ในเรื่องการสื่อสารและความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษานักภาษาศาสตร์สังคมจึงศึกษาไปถึงข้อมูล (ภาษา) ที่ไม่ใช่แค่ภาษามาตรฐานเท่านั้น และศึกษาข้อมูลที่เป็นบริบทของภาษาดังกล่าว คือ ศึกษาสังคมภาษาหลายรูปแบบหลายระดับ ในขณะที่ภาษานั้นกำลังทำหน้าที่ทางการสื่อสารอยู่ ศึกษาถึงวิธีการที่คนเราใช้ภาษาขณะปฏิบัติจริง

ภาษามีบทบาทในสังคมหลายรูปแบบ หลายลักษณะและหลายระดับ การศึกษาภาษาในเชิงสังคมจึงสนใจภาษาทั้ง 2 ด้าน ของภาษา ถ้าเปรียบภาษาเหมือนกับเงินเหรียญที่มีด้านหัวและด้านก้อยก็จะเป็นดังนี้



Formal Variety (ศึกษารูปแบบต่างๆ ของภาษา)



Functional Variety (ศึกษาหน้าที่ต่างๆ ของภาษา)

การศึกษารูปแบบของภาษานั้น นักภาษาศาสตร์เห็นความสำคัญแต่อาจจะศึกษาจากข้อมูลที่ไม่เป็นจริงเท่าใด เมื่อถือว่า รูปแบบกับหน้าที่เป็นของเหรียญ (ภาษา) เดียวกัน การศึกษาสองเรื่องนี้ ย่อมมีความสัมพันธ์กันด้วยและสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่มีผลต่อการทำหน้าที่ต่างๆของภาษาในสังคม ปัจจัยด้าน Functional Variety ได้แก่

1. เรื่องที่ใช้ภาษา (Topic)  
 2. หน้าที่ของภาษา ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้อย่างละเอียดว่าเราใช้ภาษาทำอะไรบ้าง เช่น แสดงความเห็นคัดย่อ หรือ คัดค้าน (Agree-Disagree) ถาม ขอร้อง (Request) ตอว่า ขอโทษ (Complaint – Apology) ฯลฯ

3. บทบาทของบุคคลและความสัมพันธ์ (Role and Role relationship)  
 4. กลุ่มของบุคคลในสังคม (Social group)  
 5. การแบ่งแยกชนชั้น การรู้สึกสนิทใจดีริคเป็นพวกเดียวกัน (Power Solidarity)  
 6. สถานการณ์ของการสื่อสาร (Situation) สิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นปัจจัยทำให้ภาษาเปลี่ยนรูปแบบในการทำหน้าที่ต่างๆ อยู่ตลอดเวลาให้เหมาะสมและให้ภาษาทำหน้าที่ของมันอย่างสัมฤทธิ์ผล ภาษาจึงมีอย่างน้อย 2 ระดับ เรียกว่า “Diglossia” ซึ่ง

Ferguson (1978 : 137-152) ให้ความหมายว่า “เป็นการที่คนในสังคมภาษาเดียวกันนั้นใช้ภาษานั้นเป็น 2 ระดับ ควบคู่กันไปภายในสังคมของตน” ภาษา 2 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำ (Low Variety) ใช้ในเรื่องชีวิตประจำวัน ภายในบ้าน กิจกรรมต่างๆ และกับเพื่อนๆ ที่มีความสนิทสนมกัน

2. ระดับสูง (High Variety) จะเป็นภาษาที่เรียนรู้ภายหลังระดับภาษาปาก และใช้ในด้านการศึกษา ศาสนา ราชการ โรงเรียน และสื่อสารมวลชน

นอกจากการศึกษาสังคมภาษาเดียวที่ใช้ภาษาแบ่งออกเป็นหลายรูปลักษณะ, หลายระดับ หลายสำเนียง (Dialect) ว่า มีการใช้ภาษาปรับเปลี่ยนอย่างไร ตามปัจจัยอะไรบ้าง แล้ว Pratt (1977 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ยังเสนอให้ศึกษาสังคมที่ใช้หลายภาษา (Multilingualism) ในด้านการเลือกใช้ภาษา (Code Chosen) ว่าใช้ภาษาใดในสถานการณ์อย่างไร (Domain-Speech Variety) ตลอดจนศึกษาทัศนคติของผู้พูดหรือเจ้าของภาษาในสังคมนั้นๆ ที่มีต่อภาษาต่างๆ ว่าเขามีความยกย่อง

(Prestige) กับภาษาใด และผลของทัศนคติที่นั้นๆ ทำให้เกิดอะไร เช่น เรื่องความเสียเปรียบทางการศึกษาของเด็กที่ไม่พูดภาษากลางเป็นต้น แต่การศึกษาเรื่องเหล่านี้เป็นการยาก ทำให้ไม่ได้ผลดี โดยการสังเกต, สอบถาม หรือสัมภาษณ์ (Strictly Controlled interview) เพราะจะทำให้เกิดสภาพการณ์ที่ไม่เป็นจริง และจะไม่ได้ข้อมูลในบริบททางสังคมจริงๆ อย่างที่นักสังคมวิทยาภาษาศาสตร์ต้องการ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงภาษาในบริบททางสังคมกันอย่างแพร่หลายและเทคนิควิธีศึกษาก็ต้องเกิดขึ้นและพัฒนาควบคู่กับความก้าวหน้าซึ่งเป็นผลจากการศึกษานั้นเอง

สรุปได้ว่า การใช้ภาษาไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะมีการปรับเปลี่ยนที่ซับซ้อนมาก ผู้ที่เกิดในสังคมและเป็นเจ้าของวัฒนธรรมและภาษา ย่อมไม่มีปัญหาในการใช้เพราะเรียนรู้กฎการปรับเปลี่ยนมาตั้งแต่วัยเด็ก โดยกระบวนการจัดกลาทางสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแปรเปลี่ยนของภาษา ปัจจัยต่างๆ สามารถนำมารวมกันเพื่อกำหนดการใช้ภาษาในมิติของความเป็นทางการกับไม่เป็นทางการ ซึ่งจัดเป็นระดับได้ ภาษาศาสตร์สังคมศึกษารูปภาษาหรือลักษณะที่กำหนดต่างๆ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคม ซึ่งมีลักษณะเฉพาะเจาะจง เช่น ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้พูด หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับการใช้ภาษา เช่น สถานการณ์ ผู้ฟัง ฯลฯ เป็นต้น ภาษาศาสตร์สังคมเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสังคมหรืออยู่ในบริบทของสังคม

Trudgill (1974 : 124) กล่าวว่า ภาษามีหน้าที่ 2 อย่าง คือ สร้างความสัมพันธ์และรักษาไว้ ซึ่งความสัมพันธ์ และหน้าที่ของภาษาในการสื่อสารตลอดจนหน้าที่เชิงสังคมที่แบ่งแยกกลุ่มคนในสังคมออกเป็นกลุ่มอีกทั้งภาษายังมีอิทธิพลต่อระดับหนึ่ง ต่อนิสัยหรือวิถีรับรู้ของคนและคนถูกวางเงื่อนไขบางอย่าง โดยภาษาสิ่งแวดล้อมทางสังคมเข้าไปสะท้อนออกมาทางภาษา เมื่อใดที่สังคมเปลี่ยนไปภาษาก็จะเปลี่ยนตามไป

Goodenough W.H. (1957 : 167-173) กล่าวว่า ภาษาเป็นวัฒนธรรมคนเรียนรู้ภาษาก็จะเรียนรู้วัฒนธรรมไปด้วย ดังนั้นคนที่เรียนรู้มากกว่า 1 ภาษาสามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมได้ เหมือนกับการปรับเปลี่ยนภาษาและ Fish มีความเห็นว่า ภาษาจะมีความหมายแต่เพียงเมื่อมันอยู่ในบริบทเท่านั้น ส่วน Lakoff ให้ความสนใจด้านประสบการณ์ร่วมของผู้ใช้ภาษาและบริบททางสังคมที่ใช้ภาษานั้น จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาภาษาในสถานการณ์ต่างๆ

Couthard (1977 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) นั้นให้เหตุผลว่า การศึกษาการพูดได้ตอบหรือการสนทนาของคนก็เพื่อสร้างกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่อมโยงของตัวภาษากับการตีความหมายและการใช้ภาษานั้นอย่างแท้จริง เพื่อให้ความสัมพันธ์ที่ศึกษาทำให้เกิดความเข้าใจอย่างสมบูรณ์ในการสื่อสารและมีความสามารถในการสื่อสาร

ดังนั้นการศึกษาภาษาต้องศึกษาข้อมูลที่เป็นบริบทของภาษา ในขณะที่ภาษากำลังทำหน้าที่ทางการสื่อสารอยู่ และศึกษาวิธีการใช้ภาษาขณะปฏิบัติจริง Ferguson (1959 : 137-152) ให้ความหมายของภาษา 2 ระดับว่า หมายถึง เป็นการที่คนในสังคมภาษาเดียวกันนั้นใช้ภาษาเป็น 2 ระดับ ควบคู่กันไปภายในสังคมของคน คือ ระดับสูงและระดับต่ำ ส่วน Pratt เสนอให้ศึกษาสังคมที่ใช้หลายภาษาในด้านการเลือกใช้ภาษาและศึกษาทัศนคติของผู้พูดหรือเจ้าของภาษาในสังคมนั้นมีต่อภาษาดังๆ และผลของทัศนคตินั้น ทำให้คิดอะไรแต่ก็ยากสำหรับการปฏิบัติให้ได้ผลดีเพราะจะทำให้เกิดสภาพที่ไม่เป็นจริง และไม่ได้ข้อมูลในบริบททางสังคมจริงๆ

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2527-2528 :17) ได้ศึกษาภาษาในบริบททางสังคมและเขียนบทความเรื่อง “ภาษาไทยมาตรฐานกับการเมือง” ซึ่งมีสาระพอสรุปได้ว่า ภาษาเป็นเครื่องมือที่คนเราใช้ควบคุมระยะห่างของคนต่างๆ จากตัวเราก่อนคนใกล้ชิดกันมากบวมทีก็จะพัฒนาภาษาขึ้นใช้เพื่อแสดงความใกล้ชิดเท่านั้น ถ้าเป็นบุคคลที่ไม่ใกล้ชิดก็ใช้ภาษาอีกลักษณะหนึ่ง และภาษาราชการเป็นตัวอย่างของภาษาที่ใช้สำหรับระยะห่างได้ดีเพราะ ไม่แสดงสถานภาพที่แตกต่างระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ไม่แสดงความสัมพันธ์เชิงอารมณ์ต่อกัน

Halliday (1985 : 11) ได้ศึกษาภาษาที่เน้นการใช้ไวยากรณ์เพื่อแสดงหลักจากทฤษฎีการวิเคราะห์ของหน้าที่ทางภาษาและรูปแบบของภาษา แนวทางที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหานี้ดังนี้

1. การวิเคราะห์พหุติกรรมทางภาษา (Discourse Analysis) ระหว่างผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์รูปแบบการใช้ถ้อยคำ (Verbal) และการไม่ใช้ถ้อยคำ (Nonverbal) หรือภาษาท่าทาง รวมทั้งการวิเคราะห์บทสนทนาโต้ตอบของกลุ่มสนทนา

2. การวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ทางภาษาศาสตร์ (Systemic Functional Linguistics Analysis) ซึ่งประกอบด้วย Ideational, Interpersonal, Textual รวมทั้งการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อความหรือสภาพแวดล้อมของสิ่งต่างๆ อันประกอบไปด้วย Field, Tenor และ Mode (Halliday : 1985 :12) ดังรายละเอียด

2.1 กระบวนการสร้างความคิด (Ideational) คือ การอธิบาย การตีความ สรุปความ ข้อมูลและเปลี่ยนข้อมูลเป็นรหัสภาษาตามความเป็นจริงว่า ผู้พูดต้องการสื่อสารอะไร ปึงจัยที่กำหนดการวิเคราะห์ภาษา คือ หัวข้อหรือเรื่องที่พูด (Field) หมายถึง เนื้อหาของการพูดนั่นเอง หรือพฤติกรรมของภาษาที่ใช้คืออะไร เรื่องที่พูดเป็นปึงจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการใช้ภาษาซึ่งมีอิทธิพลต่อการใช้ภาษา คำศัพท์เป็นคุณเฉพาะอย่างหนึ่งในภาษาที่ทำให้เรารู้ว่า ผู้พูดกำลังพูดเรื่องอะไร และผู้พูดต้องเลือกใช้คำศัพท์และรูปประโยคให้เหมาะสมกับเรื่องที่พูด

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) หมายถึง การนำมาซึ่งการสรุปตาม

หลักเหตุผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หรือการมีสัมพันธต่อกันระหว่างผู้ใช้ภาษาในสังคมหรือ Tenor คือ ความสัมพันธ์ทางธรรมชาติระหว่างมนุษย์ที่มีความเกี่ยวข้องกันในบริบทของเนื้อหา

2.3 เนื้อหาที่พูด (Textual) หรือเนื้อเรื่อง หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการเป็นตัวแทน และความหมายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการนำเสนอข้อความเป็นตัวรา บทอ่าน บทสนทนา ในบริบทของเนื้อหาของข้อความหรือวิธีการในการสื่อสาร (Mode) เป็นสื่อกลางหรือช่องทาง/แนวทางการสื่อสารผ่านหรือถ่ายทอดไปยังคู่สนทนา/ผู้รับสาร

ดังนั้น ไม่ว่าเนื้อหา/เนื้อเรื่องใดก็ตามทั้งการพูด การเขียน จะประกอบไปด้วย Ideational, Interpersonal, และ Textual ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถแยกวิเคราะห์ได้อย่างอิสระ ไม่ต้องพึ่งสิ่งอื่นใดในการอธิบายการใช้ภาษาในบริบทของสังคมและบริบทของวัฒนธรรม Halliday ได้เสนอแนะว่า บริบทเนื้อหาของสถานการณ์และบริบททางวัฒนธรรม ภาษาทำหน้าที่รับบทบาทด้านความหมายเท่านั้น เมื่อพบในบริบทต่างๆ ของเนื้อหา ซึ่งเขาเห็นความต้องการศึกษาสถานการณ์ในภาษาเป็นหลัก ทฤษฎีว่าด้วยเรื่องเครื่องหมาย สัญลักษณ์ การตีความ คุณสมบัติของสถานการณ์

การใช้ภาษาในบริบทของเนื้อหา ผู้ใช้ภาษาสามารถบอกหรือคาดการณ์ได้ว่า คู่สนทนาต้องการสื่อความหมายอะไรบ้าง Halliday (1985 : 10) ได้ให้ข้อสังเกตว่า “ขณะที่มนุษย์เรากำลังมีการสื่อสารนั้น เขาสามารถบอกหรือคาดการณ์ได้โดยการใช้หัวข้อพฤติกรรมทางภาษา ความสัมพันธ์และสื่อกลางในการส่งต่อให้รายละเอียดและเข้าไปมีส่วนร่วมในการประเมินในเรื่องที่สื่อสาร” การศึกษาภาษาในบริบทของเนื้อหาทางสังคมนี้ Halliday ได้ให้แนวคิดที่สำคัญว่า “สถานการณ์ทางสังคม” ซึ่งรับมา “โดยความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบหน้าที่ของภาษาอื่น” Halliday (1985 : 11)

ระบบหน้าที่ที่เกี่ยวกับความหมายของภาษา ซึ่งประกอบด้วย

เนื้อเรื่อง (Textual) รูปแบบ/อัตรการแสดงออกของภาษา การใช้คำศัพท์ และทำเนียบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) หน้าที่ของภาษา โครงสร้างระหว่างคน 2 คน ความเกี่ยวข้องกันของคน 2 คน ที่พูดเป็นอย่างไร ลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ของคน 2 คน เป็นอย่างไร การใช้คำสรรพนามเพื่อแสดงตำแหน่ง ฐานะหรือสถานของผู้พูด (just, whatever, basically, slightly) เครื่องหมายการสนทนา (คำพูดที่ใช้ได้เหมาะสมในการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น well, might, good, so, anyway) และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

กระบวนการสร้างความคิด (Ideational) เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับความพอใจ รูปแบบ แบบอย่าง รูปแบบของสิ่งที่ช่วยเสริม/สนับสนุน ซึ่ง Yates (1996 : 42) สรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบที่ผู้พูดบังคับ เช่น must, need, should

2. รูปแบบของความสามารถและความเป็นไปได้ เช่น can, could
3. รูปแบบของสัญญาติญาณและความเป็นไปได้ เช่น may, might
4. รูปแบบของความมุ่งมาดปรารถนาและการคาดการณ์ เช่น will, shall
5. รูปแบบการสมมติ เช่น would, should

การวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องทีผู้คุยยังแยกย่อยเป็น

1. เรื่องที่พูด (Field) หรือพฤติกรรมของภาษาว่า เหตุการณ์หรือเรื่องราวคืออะไร  
ธรรมชาติของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีลักษณะอย่างไร สถานที่ใดดึงดูดใจ มีปฏิสัมพันธ์กัน  
ด้านอะไร

2. การมีสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้ใช้ภาษาในสังคมหรือ Tenor คือ ความสัมพันธ์ทาง  
ธรรมชาติระหว่างมนุษย์ที่มีความเกี่ยวข้องกันในบริบทของเนื้อหา เช่น ใครพูดกับใคร บทบาท  
ทางสังคมของบุคคลทั้งสองเป็นอย่างไร

3. วิธีการในการสื่อสาร (Mode) เป็นช่องทาง/แนวทางการสื่อสารสัญลักษณ์/เครื่องหมาย  
การร้อยเรียงภาษาที่ใช้เป็นอย่างไร รูปแบบสุนทรียศาสตร์ทางภาษาเป็นอย่างไร การใช้ภาษาผู้พูด  
ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์และวิธีการสื่อสารซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ภาษา ภาษาจะแปรเปลี่ยน  
ตามวิธีการสื่อสาร

ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การรู้จักเลือกรูปแบบของภาษาให้  
เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นสิ่งจำเป็น มิฉะนั้นการสื่อสารย่อมล้มเหลวหรือก่อให้เกิดปัญหาด้าน  
อื่นๆ ได้ เช่น ภาษาอังกฤษที่เปลี่ยนไปตามสถานการณ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้น  
เรื่องที่พูด กาลเทศะ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังจึงเป็นองค์ประกอบของสถานการณ์  
สถานการณ์การใช้ภาษาจึงหมายถึง การใช้ภาษาพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร และพูดที่ไหน เมื่อไรใน  
สถานการณ์ที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ การใช้ภาษาให้เหมาะกับบริบทจึงเป็นสิ่งจำเป็น  
Trudgill (1974 ก : 103) เรียกว่า บริบททางสังคม (Social Context) ผู้พูดภาษาคนใดคนหนึ่งไม่ได้  
ใช้ภาษาแบบเดียวกันตลอดเวลาแต่เขาต้องใช้ภาษาให้แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ต่างๆ หรือ  
ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นภาษาจึงมีการเปลี่ยนแปลงตามบริบทหรือสถานการณ์ทางสังคม  
ด้วย

#### ภาษาศาสตร์สังคมแนวชาติพันธุ์วรรณนา

งานวิจัยในภาษาศาสตร์สังคมส่วนใหญ่เน้นการวิเคราะห์ การแปรของภาษาตามลักษณะ  
ทางสังคมของผู้พูด เช่น ชั้นสังคม อายุ เพศ แต่ยังมีแนวการศึกษาภาษาศาสตร์สังคมอีกแนวหนึ่ง  
ที่ควรกล่าวถึง คือ แนวชาติพันธุ์วรรณนา Hymes (1974 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวถึง ชาติพันธุ์  
วรรณนาแห่งการพูด (Ethnography of Speaking) ว่าหมายถึง การศึกษาบทบาทของภาษาใน

การสื่อสารของคนในชุมชน หรือการศึกษาโดยละเอียดถึงวิธีการใช้ภาษาในวัฒนธรรมต่างๆ ตลอดจนการวิเคราะห์ศิลปะการพูด และวัจนกรรมในแต่ละสังคม ชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการพูด เป็นวิชาที่บูรณาการความรู้จากหลายสาขาวิชา เช่น สังคมวิทยา มานุษยวิทยา คติชน และภาษาศาสตร์และยังศึกษาได้หลายด้าน การวิเคราะห์สัมพันธสาร หัวข้อที่นิยมศึกษา ได้แก่ วัจนกรรมที่ใช้เป็นกิจวัตรและวัจนกรรมที่ใช้เป็นพิเศษในบางโอกาส ผู้ศึกษาชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการพูดมีความเชื่อว่า ภาษาเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งซึ่งเหมือนพฤติกรรมอื่นๆ ของมนุษย์ในสังคม คือ มีกฎควบคุมอยู่และเราสามารถพรรณนากฎเหล่านี้ได้

ความคิดหลักของ Hymes ในการวิเคราะห์ คือการเข้าถึงพฤติกรรมการพูดหรือการสื่อสารจากมุมมองของมโนทัศน์ที่เรียกว่า เหตุการณ์สื่อสาร (speech event/communicative event) ซึ่งหมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้พูดใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่เขาต้องการ เช่น การหักทนาย การอ้าลา การอวยพร การแสดงความเสียใจ การกล่าวเปิดงาน ฯลฯ เพื่อความสะดวกและความสมบูรณ์ในการวิเคราะห์ Hymes เสนอตัวแบบที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ภาษาดตามแนวชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร ซึ่งสรุปเป็นคำย่อว่า SPEAKING ตัวอักษรแต่ละตัวในคำนี้ เป็นอักษรต้นของชื่อองค์ประกอบที่ต้องวิเคราะห์ตามทฤษฎีของเขาดังนี้

S = Situation (สถานการณ์)

P = Participants (ผู้ร่วมเหตุการณ์)

E = Ends (จุดหมาย)

A = Act sequence (การลำดับวัจนกรรม)

K = Key (กฎเกณฑ์)

I = Instrumentalities (เครื่องมือ)

N = Norms of Interaction & Interpretation (บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ)

G = Genre (ประเภทการสื่อสาร)

องค์ประกอบทั้ง 8 ประการนี้ นำมารวมกันเป็นชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารของเหตุการณ์ที่ศึกษา องค์ประกอบทั้ง 8 ประการมีความหมายดังนี้ (Hymes (1974 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1. Situation (สถานการณ์) หมายถึง เวลาและสถานที่ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมทางกายภาพของเหตุการณ์สื่อสาร
2. Participants (ผู้ร่วมเหตุการณ์) หมายถึง ผู้พูด-ผู้ฟัง หรือ ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร ทั้งสองฝ่าย

อาจเล่นบทสลับกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งพูด อีกฝ่ายหนึ่งฟัง และเปลี่ยนเป็นฝ่ายที่ฟังทำหน้าที่พูดบ้าง เป็นต้น แต่ในบางเหตุการณ์สื่อสาร ผู้พูดพูดอย่างเดียว ผู้ฟังฟังอย่างเดียวก็มี เช่น การหาเสียง การฟังพระเทศน์ เป็นต้น

3. Ends (จุดหมาย) หมายถึง เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้ร่วมเหตุการณ์ประสงค์จะได้ออกในการสื่อสาร และหมายถึงเป้าหมายของทั้งเหตุการณ์สื่อสารด้วย

4. Act Sequence (การลำดับวัจนกรรม) หมายถึง รูปแบบและเนื้อหาของคำพูด ได้แก่ ถ้อยคำที่ใช้คืออะไร ใช้อย่างไร เรียงลำดับอย่างไร ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์หน่วยของถ้อยคำที่เรียกว่า วัจนกรรม ซึ่งหมายถึง ถ้อยคำที่ใช้สื่อความหมายตามเจตนาของผู้พูด เช่น วัจนกรรมขอร้อง ซึ่งผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำอะไรอย่างหนึ่งให้กับผู้พูด และผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังสามารถทำได้ วัจนกรรมขอบคุณ แสดงว่า ผู้ฟังได้ทำอะไรอย่างหนึ่งเพื่อผู้พูดและผู้พูดสำนึกในบุญคุณของการกระทำนั้น ในการวิเคราะห์ลำดับวัจนกรรมผู้วิเคราะห์ต้องแยกวัจนกรรมให้ชัดเจน และระบุได้ว่า วัจนกรรมใดเกิดก่อน เกิดหลัง เพราะการเรียงลำดับมิได้เป็นสิ่งที่ทำตามใจผู้พูดแต่จะต้องเรียงตามกฎของสังคม

5. Key (กุญแจ) หมายถึง น้ำเสียง ท่าทาง อารมณ์ หรือลีลาในการสื่อสาร เช่น สื่อสารแบบเอาใจจริงเอาใจจืด แบบโอ้อ่าทูลหว่า แบบเฉยๆ แบบกลางๆ แบบยิ่งใหญ่ แบบโอ้อวด เป็นต้น

6. Instrumentalities (เครื่องมือ) หมายถึง การเลือกวิธีสื่อสาร เช่น พูดปากเปล่า เขียน โทรเลข โทรศัพท์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (E-mail) เป็นต้น และยังรวมถึงการเลือกใช้วิชาภาษาคำพูด กล่าวคือ ใช้ภาษามาตรฐานหรือภาษาย่อๆ ใช้ทำเนียบภาษาใด เช่น ภาษาเป็นทางการ ภาษากฎหมาย ภาษาโฆษณา เป็นต้น มีการสลับภาษาหรือไม่ กล่าวสั้นๆ คือ อธิบายว่า คำภาษาที่ใช้เป็นแบบใด มีลักษณะเช่นไร นั่นเอง

7. Norms of Interaction & Interpretation (บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของการพูดหรือการสื่อสาร ที่ผู้พูดใช้เพื่อมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ฟัง กฎเหล่านี้คือความคิดด้วยความรู้วัฒนธรรมของคนในสังคมนั้นๆ เช่น ความค่อย/ดังของการพูด ความเงิบ การใช้ภาษาท่าทาง การมองคาสื่อผู้ฟัง การใช้มือประกอบเหล่านี้ ผู้วิเคราะห์ต้องตีความโดยอาศัยวัฒนธรรมของผู้สื่อสารด้วย

8. Genre (ประเภทการสื่อสาร) หมายถึง ประเภทของถ้อยคำที่สื่อสาร ซึ่งมักมีชื่อเรียกเฉพาะ เช่น ร้อยกรอง ปริศนาคำทาย บทสวดมนต์ คำนำ บทบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเหล่านี้รวมกันทั้งหมด จะทำให้เราเห็นภาพของเหตุการณ์สื่อสารได้ชัดเจน



## แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

### ความหมายของการท่องเที่ยว

หากจะมองให้ครอบคลุมกระบวนการของคำว่า การท่องเที่ยวทั้งหมด ต้องพิจารณาใน ส่วนของผู้ให้บริการหรืออำนวยความสะดวกในการเดินทางประกอบกันด้วย ซึ่งเป็นไปตาม แนวคิดของ Mc.Intosh and Goeldener (1986 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ที่สรุปว่า “การท่องเที่ยว หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่าง นักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่างๆ รวมทั้งรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูดด้วยการให้การต้อนรับ ที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน”

ดังนั้นหากจะอธิบายคำว่า “นักท่องเที่ยว” ให้ครอบคลุมที่สุดจะต้องพิจารณา 4 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน คือ ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ ทั้ง ประสบการณ์ที่สามารถรับได้ด้วยกายสัมผัสและทางจิตใจ ซึ่งจุดประสงค์ในการเดินทางของ นักท่องเที่ยวจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไป
2. ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะได้ผลกำไรจากการขายสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว
3. ภาครัฐบาลที่ดูแลการท่องเที่ยว คือ องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมดูแล การท่องเที่ยวให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐที่วางไว้ รัฐบาลหลายประเทศส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับการท่องเที่ยวเพราะเป็นแหล่งสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศอันเกิดจากรายได้ที่ ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว
4. ชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว คือ ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่สำหรับ การท่องเที่ยว โดยนอกจากจะมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของบ้านที่คิดเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวแล้ว บางโอกาสยังเป็นหน่วยที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง เมื่อประชาชนเข้ามาทำงานเป็นพนักงาน ส่วนหนึ่งของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ที่มีไว้ เพื่อการหารายได้ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว ก่อให้เกิดปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน) ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่

ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาครัฐบาลที่ดูแลการท่องเที่ยว และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “นักท่องเที่ยว” ไว้มากมายซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 1 ตอนที่ 25 : 2535) ได้ให้คำจำกัดความของ “นักท่องเที่ยว” หมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากห้องที่อันเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตน ไปยังห้องที่อื่นๆ เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้และให้หมายความถึงผู้รับบริการหรืออำนวยความสะดวกจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการด้วย

มถ.ศุข ชุมสาย (2518 : 48) ได้ให้ความหมายว่า “นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้เยี่ยมชมเยือนชั่วคราวที่มาพักผ่อนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ในประเทศที่เขาเยี่ยมชมและมีเหตุขงใจคือ การใช้เวลาว่างเพื่อความเพลิดเพลิน การพักผ่อน สุขภาพ การศึกษาการศาสนาและการกีฬา อีกทั้งการจัดดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติเกี่ยวกับครอบครัว ภารกิจที่ได้รับมอบหมายและการกีฬา”

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากห้องที่อันเป็นถิ่นที่อยู่ปกติของตนไปยังห้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4) (ราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72. 2535 : 56)

สรุป นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางจากห้องที่อันเป็นถิ่นที่อยู่เดิมเข้าไปพำนักอยู่ในห้องถิ่น (ประเทศ) อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจหรือวัตถุประสงค์อื่นใดที่มิใช่เพื่อหารายได้ เพื่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมประวัติศาสตร์หรือโบราณคดี

ประเภทของนักท่องเที่ยว

เสรี วังสีไพจิตร (2534 : 17-22) ได้แบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Foreign Tourist หรือ International Tourist) คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งนิยามที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญทางสถิติของสันนิบาตชาติได้ประชุมกันในปี พ.ศ.2480 ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ผู้เดินทางไปเยือนประเทศหนึ่ง อันมิใช่ประเทศที่พำนักอาศัยอยู่ตามปกติของตนและต้องพำนักในประเทศที่มาเยือน ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป

2. นักท่องเที่ยวในประเทศ (Domestic Tourist) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางในประเทศของตนเอง ซึ่งคณะกรรมการทบทวนทรัพยากรการท่องเที่ยวแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา ได้พิมพ์นิยามคำว่า นักท่องเที่ยว ในประเทศออกเผยแพร่ในปี พ.ศ. 2546 คือ นักท่องเที่ยวคือผู้ที่เดินทางออก

ไปจากบ้านอย่างน้อย 50 ไมล์ วัตถุประสงค์เพื่อติดต่อธุรกิจและแสวงหาความเพลิดเพลินกิจกรรมส่วนตัวหรือวัตถุประสงค์อื่นใดก็ตาม ยกเว้นการเดินทางไปทำงานไม่ว่าเขาจะพักค้างคืนหรือเดินทางกลับในวันเดียวกันนั้นหรือไม่ก็ตาม

การที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ ที่จะสามารถจะจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยว ซึ่ง Robert W. McIntosh and Charles R. Goeldner (1986 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจของนักท่องเที่ยว (Tourism Motivation) หมายถึง สิ่งกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเที่ยวหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation) ที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจทางกายภาพ (Physical Motivation) ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับการพักผ่อนร่างกาย การเล่นกีฬา การนันทนาการตามชายหาดและสิ่งจูงใจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการรักษาสุขภาพ
2. สิ่งจูงใจทางวัฒนธรรม (Culture Motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากรู้จักกับผู้อื่น เช่น เรื่องราวเกี่ยวกับคนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ และศาสนาเป็นต้น
3. สิ่งจูงใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่จะได้พบคนใหม่ๆ
4. สิ่งจูงใจด้านสถานภาพและชื่อเสียง (Status and Prestige Motivation) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองและแสดงความสำคัญของตนเอง เช่น การเดินทางทำธุรกิจ การประชุมการศึกษา ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้ (อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ฉบับที่ 20, 2548 : 8-9)

1. การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก
2. การท่องเที่ยววัฒนธรรม (Culture Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเสนอลักษณะ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดีและสถานที่ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคมเพื่อให้ความรู้และความภูมิใจ
3. การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและกีฬา (Sport and Entertainment Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการพักผ่อน สนุกสนาน บันเทิงใจ เน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม
4. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและสัมมนา (Business and Convention Tourism) เป็น

การเดินทางที่มีจุดประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อธุรกิจซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษา  
ดูงานและการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยก็ได้

การท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้น อาจแบ่งตามระดับความต้องการจัดหาได้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์  
รักษาทรัพยากรให้คงไว้ได้นานที่สุด ครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภท เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์  
โบราณคดี วัฒนธรรมและวิถีชีวิตมนุษย์

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาแหล่ง  
ธรรมชาติเพื่อรักษาระบบนิเวศโดยคำนึงถึง การมีส่วนร่วมของท้องถิ่นมากที่สุด

3. การท่องเที่ยวแบบประเพณีนิยม (Conventional Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้น  
การันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การทัศนศึกษา การประชุมสัมมนาให้ความสำคัญใน  
การตอบสนองนักท่องเที่ยว

4. การท่องเที่ยวที่ผิดต่อศีลธรรม (Inimicality Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม  
จริยธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีแอบแฝงอยู่ในทุกส่วนหรือมีการพัฒนาอย่างถูก  
กฎหมายในบางพื้นที่ เช่น การค้าบริการทางเพศ ข่อนการพนัน เป็นต้น

การท่องเที่ยวแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการนำเที่ยวแต่ละประเภทต้อง  
อาศัยผู้ซึ่งมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางในการนำเที่ยว คือ ผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวเป็นบุคคลที่มี  
บทบาทสำคัญในการนำเที่ยวเพราะนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างถิ่นอาจไม่เข้าใจหรือต้องการทราบ  
รายละเอียดลึกซึ้ง

ความหมายของผู้นำเที่ยว

แปลตามศัพท์ว่า ผู้นำทาง ใช้หมายถึง ผู้ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศ  
และต่างประเทศตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide, Tourist Guide, Courier หรือ Tour Leader โดยปกติ  
คำว่า Guide หรือ Tourist Guide หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำชมสถานที่ต่างๆ ส่วน Courier  
และ Tour Leader ใช้กับมัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว  
การพักผ่อนและการเดินทาง ปัจจุบันคำทั้งสี่ใช้แทนกันได้ เนื่องจากผู้นำเที่ยวในปัจจุบันทำหน้าที่  
เป็นทั้งผู้นำเที่ยวและผู้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านการพักผ่อน อาหาร และการเดินทาง  
ด้วย

ความสำคัญของผู้นำเที่ยว

ครุณี แก้วม่วง (2540 : 133) กล่าวว่า ผู้นำเที่ยวเป็นผู้ที่มีความสำคัญด้านอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวไม่น้อยไปกว่าบุคลากรอื่นๆ เนื่องจากเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกและคอยชี้แนะ  
อธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวทราบ ยิ่งนักท่องเที่ยวยุคใหม่เป็นคนที่เป็นคนแปลกหน้า ไม่คุ้นเคยกับสถานที่

ผู้คนและชนบทรวมเนียบประเพณีต่างๆ โดยไม่มีผู้นำเที่ยวเป็นผู้นำทางและให้ความช่วยเหลือ ย่อมเกิดความยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลา และค่าใช้จ่ายที่เสียไ้ ฉะนั้นนักท่องเที่ยวจึงต้องการผู้นำเที่ยวเป็นผู้นำทางเพราะผู้นำเที่ยวจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับสิ่งต่อไปนี้

1. ท่องเที่ยวได้ทั่วถึงมากกว่า ไม่ละเลยสิ่งที่สำคัญ
2. เข้าใจเรื่องราว ความเป็นมา ประวัติศาสตร์และพงศาวดารได้ถูกต้องมากกว่า
3. คำนวณระยะเวลาที่จะใช้ในการท่องเที่ยวได้แน่นอนกว่า
4. ได้รับความสะดวกสบายและท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่า
5. ได้รับความรู้ ความสนุกสนานและความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยวมากกว่า
6. ประหยัดงบประมาณในการท่องเที่ยวมากกว่า
7. ไม่ต้องพจญภัยกับปัญหาต่างๆ เช่น การสื่อสารทำความเข้าใจ การติดต่อเพื่อเข้าชมสถานที่ต่างๆ และการเลือกใช้ยานพาหนะ เป็นต้น

วิธีภา ช่างเรียน (2542 : 3) กล่าวว่า ผู้นำเที่ยว เป็นอาชีพที่สำคัญต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเพราะเป็นผู้ที่มีโอกาสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถทำให้เขาเกิดความประทับใจทั้งทางดีและทางร้าย ถ้าผู้นำเที่ยวเป็นเพื่อนที่ดีผู้รับบริการจะมองคนไทยทั้งชาติในแง่ดีพูดถึงบ้านเราในทางที่ดี คนที่ได้รับฟังก็ต้องสนใจ และอยากมาเที่ยวบ้านเรา ผู้นำเที่ยวจึงควรช่วยกันสอดส่องดูแล คอยกำจัดบุคคลที่เข้ามาทำลายความเสียหาย โดยเฉพาะคนต่างชาติซึ่งเขาแต่ประโยชน์ไม่สนใจต่อผลร้าย เพราะไม่ใช่บ้านเมืองของคน ผู้นำเที่ยวจะคงอยู่ไม่ได้ถ้าปราศจากนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวจะมีชีวิตชีวาน่าสนใจด้วยการสร้างบรรยากาศของผู้นำเที่ยว นักท่องเที่ยวจะสะดวกสบายได้ทั้งความรู้ ความสนุกสนานก็เพราะผู้นำเที่ยว ทุกฝ่ายต่างเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน

คุณสมบัติและความสามารถของผู้นำเที่ยว

คุณสมบัติของผู้นำเที่ยว

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ผู้นำเที่ยวคือผู้นำ ผู้ชี้แนะแนวทาง ผู้นำ หัวหน้า งานของผู้นำเที่ยวจึงจัดเป็นงานบริการ ดังนั้นคุณสมบัติของผู้นำเที่ยว คือ คุณสมบัติของผู้ให้บริการนั่นเองโดยทั่วไป ผู้นำเที่ยวที่ดีควรมีคุณสมบัติต่อไปนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ (Relationship) ได้แก่ การสร้างความประทับใจและการผูกมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี สดชื่น ร่าเริง อารมณ์ขัน มีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือห่วงใยผู้อื่น ไม่ก้าวร้าว อหังการดีและมีความสุจริตใจ ผู้นำเที่ยวที่มีมนุษยสัมพันธ์

คิดจะคอยเอาใจใส่ดูแล อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเสมอญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ

2. มีบุคลิกภาพดี ผู้นำเที่ยวที่มีบุคลิกภาพดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ ยินดีให้เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว และแน่ใจว่าจะได้รับความรู้ความเพลิดเพลินในทางที่ถูกต้องมีค่าควรแก่การท่องเที่ยว

3. มีความรู้ดี ซึ่งประกอบด้วย สนใจสิ่งรอบตัว ช่างสังเกต รักการค้นคว้า เป็นนักอ่าน นักฟังมีความจำดี รู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวที่คุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป

4. มีวาทศิลป์ คือ มีน้ำเสียงชัดเจน ชวนฟัง กล้าแจ้งหว่านการพูดเหมาะสม ใช้ระดับภาษาเหมาะสมกับผู้ฟัง มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย ใช้ภาษาได้ถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจนตรงประเด็น ทำให้ผู้ฟังติดตามฟัง ผู้นำเที่ยวที่มีวาทศิลป์ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ

5. มีความรักงาน ซึ่งความรักงานเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่รักงานจะกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสุขในการทำงานและงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้นำเที่ยวที่มีความรักงานจะรักและให้ความดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบาย รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อประสิทธิภาพของผลงานพอใจที่จะพัฒนางานของตน กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่และเต็มใจหยิบยื่นประสบการณ์ที่มีแก่นักท่องเที่ยว

ความสามารถของผู้นำเที่ยว

ผู้นำเที่ยวต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติดังกล่าวมาแล้วเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ความสามารถของผู้นำเที่ยวประกอบด้วย

1. ความสามารถด้านภาษา งานผู้นำเที่ยวเป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูดซึ่งผู้นำเที่ยวต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ และภาษาแม่ของคนอยู่ในเกณฑ์ดี คือ ความสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้อง ความระเอียดการใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการพิจารณาผู้นำเที่ยวเข้าทำงาน เพราะงานนี้ขึ้นอยู่กับภาษา ซึ่งเป็นหลักสำคัญมีส่วนประกอบดังนี้

1.1 ผู้ที่เคยผ่านการเป็นผู้นำเที่ยวมาก่อน มีการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นมาตรฐานแล้ว

1.2 ผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใดๆก็ตาม แต่ต้องรอบรู้เรื่องภาษาและสื่อสารได้เข้าใจ

1.3 ผู้ที่ผ่านการอบรมวิชาผู้นำเที่ยวจากสถาบันต่างๆ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมจัดอบรมด้วย

1.4 ผู้ที่จบการศึกษาสาขาการท่องเที่ยวทั้งของรัฐและเอกชน

1.5 ผู้ที่มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจภาษาต่างประเทศ

2. ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่ผู้นำเที่ยวต้องใช้ คือ

2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สถาปัตยกรรมศาสตร์ กิจกรรมการท่องเที่ยว สภาพทางกายภาพ ฯลฯ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ขรรณนิยมจารีต อาหารการกิน ฯลฯ

2.3 ความรู้รอบตัวอื่นที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทยประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ แหล่งซื้อสินค้าต่างๆ อัตราค่าที่พักบริการ เหตุการณ์โลกปัจจุบัน ฯลฯ

3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของผู้นำเที่ยวเพราะจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลินประกอบด้วยสาระความรู้และการพักผ่อนอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวไม่เมื่อน่าย ความสามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการจัดเวลา ผู้นำเที่ยวที่ดีต้องคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะและครบตามรายการที่นักท่องเที่ยวต้องการ ตลอดจนการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่า มีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใดเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยศึกษาลักษณะประจำชาติ ของชนชาติต่างๆ เช่น ฝรั่งเศสมักจะสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูปและซื้อของเป็นต้น เพศ วัย ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3.3 ความสามารถในการเร้าความสนใจ โดยมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการละเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายเหงาและเกิดความเป็นกันเองในกลุ่มนักท่องเที่ยว

3.4 ความสามารถในการบริการ และอำนวยความสะดวก ในการเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงเสมอหน้า

4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา ผู้นำเที่ยวที่ดีสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

## บทบาทและหน้าที่ของผู้นำเที่ยว

ผู้นำเที่ยวเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการนำเที่ยว ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ดังนี้ (ครุณี แก้วม่วง, 2540 : 140-141)

1. บทบาทและหน้าที่ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่น ขณะที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยว บุคคลที่นักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุด ตลอดระยะเวลาท่องเที่ยว คือ ผู้นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจะให้ความไว้วางใจเชื่อถือทุกสิ่งทุกอย่างและยึดผู้นำเที่ยวเป็นที่พึ่ง การแสดงออกของผู้นำเที่ยวเป็นเครื่องแสดงความเป็นชนชาตินั้น บทบาทของผู้นำเที่ยวต้องแสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยวด้านกิริยามารยาท การวางตน ถิ่นนิยมของสังคมหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ ทำหน้าที่เป็นทูตวัฒนธรรมไทยนั่นเอง

2. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติ เชิดชูความเป็นอารยะเท่าเทียมชาติอื่นๆ หลีกเลียง การประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทำหน้าที่เป็นทูตสันติภาพ เป็นต้น บทบาทหน้าที่ในฐานะผู้นำเที่ยวมี 3 หน้าที่ คือ การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in) การนำเที่ยว และการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) แต่โดยทั่วไปเมื่อผู้นำเที่ยวได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มใด มักหมายถึง การรับเข้า การนำเที่ยวและการส่งออกนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเดิมเข้าไปพักอาศัยในท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และโบราณคดี

เสรี วังสีไพจิตร (2534 : 17-22) ได้แบ่งประเภทของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การท่องเที่ยวต่างประเทศและการท่องเที่ยวในประเทศ นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเที่ยวในสถานที่ใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะสามารถพอใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเที่ยวหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจสำคัญ 4 ประการ คือ แรงจูงใจทางกายภาพ แรงจูงใจทางวัฒนธรรม แรงจูงใจระหว่างบุคคลและแรงจูงใจด้านสถานภาพและชื่อเสียง ส่วนประเภทการท่องเที่ยว จุลสารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้แบ่งประเภทการท่องเที่ยวเป็น 4 ประเภท คือ การท่องเที่ยวธรรมชาติ การท่องเที่ยววัฒนธรรม การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและกีฬา การท่องเที่ยวเพื่อประชุมและสัมมนา ซึ่งการนำเที่ยวในการท่องเที่ยวแต่ละประเภทต้องอาศัยผู้มีความรู้เฉพาะทาง คือ ผู้นำเที่ยว ซึ่งผู้นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการนำเที่ยว การที่จะนำเที่ยวสถานที่ต่างๆ ได้ต้องมีคุณสมบัติ ด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพดี มีความรู้ดี มีวาทศิลป์ รักงานด้านผู้นำเที่ยว นอกจากนี้ผู้นำเที่ยวต้องมีความสามารถด้านต่างๆ ที่สำคัญ คือ ด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยวและการแก้ปัญหา



ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะท่องเที่ยวและที่ขาดไม่ได้ คือ ต้องรู้บทบาทและหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นตัวแทนของประเทศหรือท้องถิ่นและในฐานะผู้นำเที่ยว

### ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

#### การใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด มีนักการศึกษาหลายท่าน ได้กล่าวถึง การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวไว้ดังต่อไปนี้

มยุรี สุขวิวัฒน์ (2530 : 53-55) พบว่า อุตสาหกรรมกรท่องเที่ยวใช้ภาษาครอบคลุมงานหลายด้านดังนี้

#### 1. งานชี้แจงและโฆษณา

1.1 หน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การชี้แจงและโฆษณาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว รายละเอียดในการเดินทาง รายละเอียดเกี่ยวกับที่พักและค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวและข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการท่องเที่ยว

1.2 ลักษณะภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ภาษาเขียน เป็นภาษาเขียนกะทัดรัด ข้อมูลถูกต้อง น่าสนใจ ภาษาไม่กำกวม คำอธิบายไม่เินเอื้อ การโฆษณาไม่เกินจริง ซึ่งเฉพาะจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว นอกจากภาษาเขียนยังต้องใช้ภาษาพูดทางสื่อมวลชนประเภทวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ซึ่งผู้ที่ใช้ภาษาพูดต้องพูดอย่างน่าสนใจ ต้องระวังถ้อยคำ น้ำเสียง จังหวะเพื่อให้ผู้ฟังสนใจและติดตามรายละเอียดเพื่อซื้อบริการนำเที่ยวต่อไป

#### 2. งานติดต่อสื่อสารทางจดหมาย

ลักษณะภาษาที่ใช้เป็นจดหมายธุรกิจที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ขณะเดียวกันใช้ภาษาสุภาพและแสดงถึงมารยาทในการติดต่อ หลีกเลี่ยงข้อความที่ก่อให้เกิดความบาดหมางระหว่างผู้ทำธุรกิจร่วมกัน ลักษณะภาษาจะมีรูปแบบเฉพาะ ข้อควรระวัง คือ ความแตกต่างวัฒนธรรมอาจมีรูปแบบและธรรมเนียมแตกต่างกัน ดังนั้นวัฒนธรรมและภาษาจึงเป็นเรื่องที่ควรศึกษาไปพร้อมๆกัน

#### 3. งานต้อนรับ

3.1 หน้าที่ทางภาษาในการสื่อสาร เช่น การกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม สถานที่ที่ต้องติดต่อ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ เป็นต้น อีกทั้งภาษาที่ใช้ในการทักทายปราศรัย

3.2 ลักษณะภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ลักษณะภาษาส่วนใหญ่เป็นภาษาพูด ในแต่ละ

สังคมและวัฒนธรรมจะมีรูปแบบการใช้ภาษาในการพักท่ายปราศรัยและการต้อนรับต่างกัน การพัฒนาภาษาพูด ลักษณะนี้ต้องคำนึงถึง ภาษาท่าทาง ความสุภาพและสำนวนภาษาที่เหมาะสมที่จะใช้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาติดต่อ

4. งานนำเที่ยว งานส่วนนี้เป็นงานที่เด่นที่สุดเพราะผู้นำเที่ยวทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศมีการใช้ภาษาหลายด้านดังนี้

#### 4.1 หน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

หน้าที่ทางภาษาใช้อธิบายและให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทยและคนไทย ไม่ไรให้ข้อมูลข่าวสารผิดๆ จนทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสนหรือเข้าใจผิด เป็นเรื่องเสียหายแก่ส่วนรวม สมศรี สุกมลนนท์ (2530 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวถึงบทบาทความสำคัญของผู้นำเที่ยวว่า “ผู้นำเที่ยวเป็นบุคลากรสำคัญยิ่ง สำหรับกิจการนำเที่ยว เนื่องจาก การนำเที่ยว คือ การประชาสัมพันธ์และผู้นำเที่ยวคือ ผู้แทนประเทศจะพูด โน้มน้าวให้ดีหรือร้ายแก่เรื่องใดยอมทำได้ นักท่องเที่ยวใช้บุคลิกภาพของผู้นำเที่ยวเป็นเกณฑ์พิจารณาว่า จะฟังเรื่องราวที่เขาเล่าแล้วเชื่อได้มากน้อยเพียงใด”

#### 4.2 ลักษณะภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ลักษณะภาษาส่วนใหญ่เป็นภาษาพูดเพราะการนำเที่ยวเป็นการอธิบายและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักเรื่องราว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณีรวมทั้งสถานที่และข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือเหตุการณ์ ต้องอธิบายให้ถูกต้องแล้วผู้นำเที่ยวต้องรับฟังคำถามของผู้สนใจที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต้องใช้ทักษะการฟังสำเนียงและสำนวนภาษารูปแบบต่างๆ การฝึกฟังจึงสำคัญเท่ากับการฝึกพูด ดังนั้นภาษาที่ใช้ในการ ได้ตอบและสนทนาต้องเป็นภาษาที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะและการพัฒนาภาษาของผู้นำเที่ยว จึงจำเป็นต้องทำไปพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลิกภาพ

### 5. งานให้บริการต่างๆ ไป

5.1 หน้าที่ทางภาษาในการสื่อสาร เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร และรายละเอียดทางโทรทัศน์ จดหมายหรือด้วยตนเอง การช่วยเหลือในการบอกทิศทาง การช่วยเหลือในกรณีเกิดอุบัติเหตุ เจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุอื่นๆ

#### 5.2 ลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

5.2.1 ภาษาเขียนที่ใช้ทำป้ายประกาศ คำอธิบายง่ายๆ การเขียนเอกสารนำเที่ยว คำอธิบายได้แก่แผนที่หรือไปรษณียบัตร คำอธิบายการใช้บริการต่างๆ ภาษาเกี่ยวกับรายการอาหาร สิ่งของการให้บริการซึ่งต้องใช้ภาษาที่อ่านง่าย ชัดเจน และถูกต้อง

5.2.2 ด้านการฟังและการพูด จำเป็นต้องฝึกฝนมากเป็นพิเศษ เช่น การฟังข้อความ

ทางโทรศัพท์ การโต้ตอบทางโทรศัพท์ ต้องฝึกฝนจนชำนาญและสามารถฟังสำเนียงภาษาที่แตกต่างของนักท่องเที่ยวได้และสามารถให้บริการรวดเร็วตรงจุดประสงค์และความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาษาที่ใช้ต้องสุภาพและถูกกาลเทศะ

ปิยนารถ พิภทองพรรณ และศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์ (2534 : 73-88) พบว่า ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครอบคลุมการใช้ภาษาในงานแขนงต่างๆ ดังนี้

### 1. ภาษาที่ใช้ในการโฆษณา

1.1 หน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นการให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวลักษณะเด่นของการบริการและข้อเสนอที่บริษัทนำเที่ยวเสนอขายให้กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

1.2 ลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ส่วนใหญ่เป็นภาษาเขียนจะแตกต่างกันทั้งเนื้อหาและภาษาที่ใช้ข้อมูลที่ทำการโฆษณาและเผยแพร่สู่สาธารณชนทั่วไปจะต้องละเอียด ภาษาที่ใช้ต้องใช้ด้วยคำที่ดึงดูดใจ สละสลวยและไพเราะกล่าว คือ ใช้ภาษาที่เอื้อใจผู้อ่าน ส่วนการโฆษณาที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบริษัทตัวแทนนำเที่ยวในต่างประเทศ (Incentive House) จะลงโฆษณาในวารสารต่างประเทศ ภาษาที่ใช้จะสั้น กระชับตรงจุดเพราะเมื่อที่จำกัด ควรระบุเฉพาะเนื้อหาสำคัญ ไม่ต้องใช้ภาษาบรรยายและมุ่งใจให้ละเอียดเหมือนภาษาที่ใช้กับสาธารณชน

1.3 รูปแบบของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นภาษาโฆษณาซึ่งประกอบด้วย พาดหัวหรือคำขวัญ ภาษาจะสั้น กระชับ ใช้ด้วยคำจูงใจ เช่น

Now there's a better way to discover the world with

SIAM SEPT TOURS & TRAVE

"The real professional experts in the travel business!"

See more of the country, meet of the people"

ตัวอย่างคำศัพท์ที่ใช้ เช่น now, better, discover, the real professional, expert นอกจากนี้ เลือกใช้คำที่สัมผัสสระหรืออักษร เช่น way/the world และรูปแบบประโยคที่คล้องจองกัน ข้อความที่บรรยายรายละเอียดในแผ่นพับจะใช้ด้วยคำที่ไพเราะ สละสลวยและมักใช้คำบรรยายคำวิเศษณ์ คำนามหรือคำกริยา ซึ่งอ่านแล้วเกิดจินตนาการเห็นภาพสวยงามเกิดความรู้สึกคล้อยตาม

1.4 คำศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสารคำศัพท์ที่พบบ่อยๆ จะใช้คำขยายที่ให้ความหมายต่างๆ เช่น

1.4.1 คำขยายที่มีความหมายแสดงความเป็นหนึ่ง เช่น only

1.4.2 ย้ำว่าจริงแท้แน่นอน เช่น real, truly

1.4.3 คำที่อ่านแล้วทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น เช่น hospital, welcoming

1.4.4 คำจูงใจที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์ เช่น winning, rewarding  
 ความรู้สึกตื่นเต้น เช่น adventure, exotic, sparkling ถ้อยคำที่น่าจดจำ เช่น memorable คำบรรยายแสดงถึงความสวยงามของสถานการณ์ เช่น tropical คำบรรยายความเก่าแก่ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์อันมีค่า เช่น historic, traditional เป็นต้น คำนามต่างๆ ที่จะใช้สร้างภาพพจน์ให้กับผู้อ่าน เช่น gateway, paradise เป็นต้น ส่วนคำกริยาจะเป็นคำที่มีพลัง เช่น promise, eager ซึ่งอ่านแล้วทำให้ต้องการมาเที่ยวและใช้บริการ

1.5 รูปประโยคที่ใช้ในการโฆษณาเป็นรูปประโยคที่สั้นกระชับได้ใจความและจูงใจรูปแบบประโยคที่พบบ่อยๆ ได้แก่ รูปประโยคแบบเงื่อนไขและรูปประโยคเสนอแนะที่ใช้กริยา Imperative รูปประโยคที่ใช้ ever เช่น whatever, wherever, whenever เป็นต้น เช่น

“Whatever you wish for is.....’s command

If you want ..., Thailand has it.

When it comes to..., Thailand is truly a paradise.

## 2. ภาษาที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน

2.1 หน้าที่ทางภาษาในการสื่อสาร เช่น การเจรจาต่อรอง การสอบถามหรือชี้แจงรายละเอียด การแจ้งความประสงค์หรือยื่นข้อเสนอล การตอบรับ-ปฏิเสธ การตอบซ้ำ ยืนยันหรือแจ้งการเปลี่ยนแปลง การขอร้อง การยกเลิก การขอบคุณและขออภัย เป็นต้น

2.2 ทักษะทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ในขณะที่ประสานงานเพื่อหาข้อมูลในการจัดทัวร์ ทักษะภาษาที่ใช้ 80% เป็นทักษะการอ่านและทักษะการเขียน ส่วนทักษะการฟังการพูดใช้ประมาณ 20% ลักษณะการอ่านและการเขียนเป็นการอ่านและเขียนจดหมายชนิดต่างๆ บันทึกข้อความ ส่วนการฟังและการพูดมี 2 ระดับ คือ เจรจาสื่อสารและต่อรองในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน

ลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร การท่องเที่ยวรูปแบบใดก็ตามลักษณะทักษะและเนื้อหาของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจะมีรูปแบบและเนื้อหาที่คล้ายกันแต่รายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไปในแต่ละชนิดของการท่องเที่ยว โดยทั่วไปเนื้อหาของภาษาของการสื่อสารจะเกี่ยวข้องกับขอบเขตของภาษาคำดังตัวอย่างต่อไปนี้ คือ ประเภทของการท่องเที่ยว จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว และจำนวนบุคคลที่จะมาเที่ยว หากเป็นการท่องเที่ยวที่บริษัท/หน่วยงานมอบให้บริษัทนำเที่ยวจัดทัวร์เฉพาะกลุ่มพนักงานหรือหน่วยงานเป็นหมู่คณะ (Incentive Tour) ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภท ตำแหน่ง อาชีพแต่ละบุคคล อายุ ภรรยา/สามี อาชีพ จำนวนบุตร อายุบุตรที่เดินทางมาด้วย จำนวนวันที่มาเที่ยว การแสดงต่างๆ ที่ต้องการชม สถานที่ๆสนใจมาเที่ยว ระดับ ประเภท

สถานที่ของโรงแรมที่พัก สายการบินที่ต้องการ ชนิดของตัวเครื่องบิน ยานพาหนะอื่นๆ และงบประมาณในการท่องเที่ยว เป็นต้น

2.4 ข้อมูลทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ และโทรสาร

3. ภาษาที่ใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยว/จัดทัวร์ การทำแผนการท่องเที่ยวซึ่งมีการใช้หลายด้านดังนี้

3.1 หน้าที่ของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ บริษัทนำเที่ยวจะทำการ Reservation and Quotation คือ การจองสายการบิน โรงแรม รีสอร์ท สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ร้านอาหาร ภัตตาคาร ยานพาหนะและติดต่อผู้นำเที่ยว การวางแผนการท่องเที่ยวเสนอนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย การปรับเปลี่ยนแก้ไขแผนการท่องเที่ยวและการตอบตกลง การดำเนินการตามแผนการท่องเที่ยว

3.2 รูปแบบของข้อมูลทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น จดหมาย บันทึกรายการต่างๆ แผนการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วยรายการท่องเที่ยว เป็นต้น

3.3 ลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร หากเป็นการจัดทัวร์แบบ Inbound Tour หรือการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทย จะใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเพราะสถานที่ต่างๆ ที่ต้องติดต่ออยู่ในประเทศไทย หากเป็นการจัดการท่องเที่ยวแบบ Outbound Tour ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสารผ่านตัวแทนบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศ สายการบิน โรงแรม ร้านอาหาร ยานพาหนะและผู้นำเที่ยวในต่างประเทศ

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด จึงมธุริ สุขวิวัฒน์ ได้กล่าวไว้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใช้ภาษาครอบคลุมงานท่องเที่ยวหลายด้าน คือ งานชี้แจงและโฆษณา งานติดต่อสื่อสาร งานต้อนรับ งานให้บริการและงานนำเที่ยว ซึ่งงานนำเที่ยวเป็นส่วนที่เด่นและสำคัญที่สุด เพราะผู้นำเที่ยวทำหน้าที่เป็นตัวแทนประเทศในการนำเที่ยวมีการใช้ภาษาในด้านการสื่อสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทั้งการฟัง การพูด การเขียน การให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจต่างๆ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยผู้นำเที่ยวซึ่งเป็นตัวแทนของประเทศในการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องมีความสามารถทางด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ทั่วโลกยอมรับ และภาษาต่างประเทศอื่นๆ อีกเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศให้เจริญและนำรายได้มาสู่ประเทศอีกทางหนึ่งด้วย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

ด้วยตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันพบว่า ผลงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวเป็นที่นิยมและแพร่หลายในวงการศึกษาไทยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

อโหมทัย ทิพกนก (2530 : บทคัดย่อ) ทำการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเฉพาะแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน จากโรงแรม 7 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 78.26 ของกลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลาง อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถสื่อสารได้ใช้ภาษาอย่างเป็นทางการร้อยละ 11.43 และใช้ภาษาอังกฤษอย่างไม่เป็นทางการร้อยละ จากผลการวิจัย ผู้วิจัยให้ข้อสังเกตว่า การใช้ภาษาของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างยังไม่เหมาะสมกับหน้าที่ทางภาษาที่สำคัญซึ่งควรใช้ภาษาระดับกลางๆมากกว่าภาษาอย่างไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานด้านบริการ นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์คำตอบที่ผู้ตอบคำถามต้องเขียนประโยคที่สนทนาได้ตอบในสถานการณ์ที่กำหนดให้พบว่า แม้จะสื่อสารได้เข้าใจ แต่ผู้ตอบมีข้อบกพร่องด้านไวยากรณ์ของภาษาอยู่บ้าง

ศิริมา บุรินทรภิบาล (2535 : บทคัดย่อ) ทำการสำรวจความต้องการและปัญหาในการเรียนภาษาฝรั่งเศสของนักศึกษาและครูผู้สอนใน โปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วยนักศึกษาโปรแกรมวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 328 คน และนักศึกษาที่เรียนภาษาฝรั่งเศสและครูผู้สอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 110 คน และ 7 คน ตามลำดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยว ร้อยละ 72 ต้องการเรียนภาษาฝรั่งเศส สำหรับปัญหาการเรียนภาษาฝรั่งเศสที่นักศึกษาพบมากที่สุด คือ การพูดให้เข้าใจของภาษาเข้าใจคิดเป็นร้อยละ 69.1 ส่วนปัญหาในการสอนภาษาฝรั่งเศสที่ครูผู้สอนพบมากที่สุด คือ จำนวนคาบเรียนที่กำหนดไว้ในหลักสูตรมีจำนวนน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 100

สุพูนาลัย นิลรัตน์ และเฉลิมศรี ปรีชาพานิช (2535 : บทคัดย่อ) ทำการสำรวจความต้องการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจในประเทศไทย กลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้เป็นอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษทั้งหมด 245 คน ในภาครัฐบาลร้อยละ 92.2 และภาคเอกชน ร้อยละ 0.8 ส่วนใหญ่สอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ร้อยละ 79.5 โดยการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างต้องการศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิตในสาขาภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 11 การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ร้อยละ 80 ภาษาศาสตร์ ร้อยละ 0.4 และภาษาอังกฤษ ร้อยละ 8 และเห็นว่า หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีระดับความสำคัญมากร้อยละ 51.4 ต้องการให้หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจประกอบด้วย เนื้อหาตามลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยดังนี้ เนื้อหาทางทักษะภาษาอังกฤษเนื้อหาทางภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เนื้อหาทางการเขียนหลักสูตรและวิธีสอน และเนื้อหาทางหลักภาษาศาสตร์ และต้องการศึกษาต่อในเวลาราชการประมาณ ร้อยละ 49 และนอกเวลาราชการ ร้อยละ 51 ความต้องการด้านเนื้อหารายวิชาของหลักสูตร จากการจัดลำดับความต้องการ 30 ลำดับพบว่า ความต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ เทคนิคการสอน การใช้โสตทัศนูปกรณ์และห้องปฏิบัติการทางภาษา วิธีสอนภาษา การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อการสื่อสารและพบว่า ความต้องการภาษาอังกฤษสำหรับการบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่ 5

นภาพิณ สุจิต (2536 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาพาณิชยการ เขตการศึกษา 7 ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ สถานประกอบการธุรกิจจำนวน 115 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการเงินการธนาคาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจบันเทิงหรือพักผ่อน และธุรกิจนำเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่สองเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาพาณิชยการ เขตการศึกษา 7 ที่กำลังศึกษาในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา จำนวน 568 คน ส่วนกลุ่มที่ 3 เป็นครูผู้สอนภาษาอังกฤษธุรกิจ สาขาพาณิชยการจำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการธุรกิจต้องการทักษะพูดมากที่สุด พนักงานที่จบ ป.ว.ช. เป็นวุฒิสุดท้ายมีความสามารถด้านทักษะพูดมากที่สุด ต้องการทักษะแปลมากที่สุด แต่ทักษะที่วิทยาลัยจัดสอนมากที่สุดตามความคิดเห็นของนักศึกษา ได้แก่ ทักษะการเขียน นอกจากนี้พบว่า นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะพูดมากที่สุด ส่วนทักษะที่ครูผู้สอนจัดสอนให้มากที่สุด ตามความคิดเห็นของครูผู้สอน คือ ทักษะการอ่าน

เสาวลักษณ์ อุโมงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาลักษณะการให้บริการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัณฑุเทศก์ จังหวัดเชียงราย โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน 15 ราย และศึกษาเอกสารประกอบ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงตรรกะ ควบคู่กับบริบทและใช้สถิติ

เชิงพรรณนาประกอบข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ด้านทักษะของมีดคู่เทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยวมีทักษะเชิงลบ คือ เห็นว่า แหล่งท่องเที่ยวมีความเสื่อมโทรมและเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะโลก ผู้นำเที่ยวไม่ทราบนโยบายการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับประเทศ ลักษณะการบริการนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมอง 4 มิติ คือ

1. ขั้นตอนการบริการแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่การเตรียมตัว ตรวจสอบรายชื่อนักท่องเที่ยว การนำเที่ยวโดยการอธิบายโปรแกรมพร้อมขอกระยะทาง มีแผนที่ประกอบการนำเสนอด้วยการอธิบายเมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยว และนำนักท่องเที่ยวเข้าที่พักเรียบร้อย

2. ติดตามประเมินผลจากการให้นักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถาม

3. สังเกตของผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้นำเที่ยวอิสระ สามารถทำงานได้หลายบริษัท นิยมนำเที่ยวเพียงคนเดียวไม่มีทีมงานผู้นำเที่ยว

4. นำเสนอเนื้อหาสาระพร้อมกับสอดแทรกความสนุกสนานบันเทิง คำกริยาให้บริการที่พึงประสงค์ในทักษะของผู้ให้ข้อมูล คือ ต้องมีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ บุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาพูดสื่อสารชัดเจน มีความรู้จริงในข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว ส่วนปัญหาที่ผู้วิจัยพบ คือ การสื่อภาษา การออกเสียงภาษาต่างประเทศไม่ชัดเจน ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาและด้านเนื้อหาสาระ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว และองค์กรท้องถิ่นควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการใช้ผู้นำเที่ยวท้องถิ่นให้มากขึ้น

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว โดยตรงยังไม่แพร่หลาย ผู้วิจัยจึงรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การสื่อสารด้านการท่องเที่ยวประกอบการศึกษา ดังนี้

Coupland (1990 : 357) ได้สำรวจภาษาศาสตร์เชิงสังคมของภาษาที่ใช้ในบริษัททัวร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ลูกค้าของบริษัททัวร์ชาวคาซิฟฟี โดยแบ่งกลุ่มตามลักษณะอาชีพและระดับการศึกษา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแตกต่างของหน้าที่ทางภาษาที่แสดงจุดประสงค์ของผู้พูดใน 2 ลักษณะ ได้แก่ การแสดงจุดประสงค์อย่างชัดเจน (Explicitness) และการแสดงจุดประสงค์โดยนัย (Implicitness) ซึ่งปรากฏในข้อความที่พูด ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้มีส่วนภาพทางอาชีพสูงกว่าและมีระยะเวลาในการทำงานนานกว่า มีแนวโน้มในการเลือกใช้ประเภทของหน้าที่ทางภาษาที่แสดงจุดประสงค์ค่อนข้างชัดเจนมากกว่า

Ehrlich Susan (1988 : 394-405) ทำการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของเทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในการจัดหาข้อมูลที่เป็นที่เข้าใจแก่ผู้เรียน โดยทำการสังเกตการสนทนาระหว่าง



เจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา จำนวน 4 คู่ และการสนทนาระหว่างเจ้าของภาษาทั้งคู่ จำนวน 4 คู่ ขณะทำกิจกรรมวาดภาพตามคำสั่ง กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา คือนักศึกษาญี่ปุ่น ซึ่งกำลังเรียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ ในมหาวิทยาลัยโตรอนโต จำนวน 4 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของภาษาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยโตรอนโต จำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดอธิบายสิ่งของที่จะให้ผู้ฟังวาดภาพตามวิธีการที่แตกต่างกัน บางคนให้รายละเอียดมาก บางคนอธิบายกว้างๆ ในจำนวน 3 คู่ ที่ผู้พูดให้รายละเอียดมากปรากฏว่า ไม่อาจทำกิจกรรมสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ผู้ฟังที่เป็นเจ้าของภาษามักจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า ผู้ฟังที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ปฏิกริยาที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจหรือความไม่เข้าใจ การสนทนาในคู่ที่ผู้พูดให้รายละเอียดมากมีการใช้เทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในลักษณะของการขยายความมากกว่าคู่ที่อธิบายลักษณะกว้างๆ แต่ผู้วิจัยพบว่า ในคู่ที่อธิบายลักษณะกว้างๆ มีการใช้เทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในลักษณะการพูดซ้ำมากกว่า และละเลยการใช้เทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันมากกว่าด้วยเช่นกัน

Sotillo Susana Magdalena (1991 : 831-A) ทำการศึกษาข้อมูลที่ครูป้อนให้แก่ผู้เรียนและการที่ครูทำให้รูปแบบปฏิสัมพันธ์ง่ายขึ้น เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน เช่น การตรวจสอบความเข้าใจ การขอคำอธิบาย และการตรวจสอบการยืนยัน ขณะที่จัดการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาในห้องเรียนที่สอนวิชาการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนจิตวิทยาและสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน และนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 2 ห้องเรียน ผู้วิจัยทำการบันทึกเทปการสื่อสารและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างกำลังสอนนักศึกษาในรายวิชาดังกล่าว เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในภายหลัง ผลการวิจัยพบว่า การทำในรูปแบบปฏิสัมพันธ์ง่ายขึ้นของครูและการปรับภาษาให้ง่ายขึ้นขณะที่ครูพูด ซึ่งเป็นการทำให้ข้อมูลเป็นที่เข้าใจง่ายขึ้นและมีส่วนช่วยในการเรียนรู้ภาษาที่สองนั้น ไม่ปรากฏให้เห็นถึงความแตกต่างทั้งในบริบททางภาษาและในเนื้อหารายวิชา แม้ว่าในห้องเรียนวิชาการจะขาดคุณสมบัติที่สำคัญต่อการเรียนภาษาที่สองดังกล่าว ผลการเรียนรู้เนื้อหาแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาประสบความสำเร็จในการเรียนวิชานั้นและประสบความสำเร็จที่ได้รับจัดเป็นส่วนหนึ่งในการเรียนรู้ภาษา

Bejarano Yeal.etal. (1997 : 203-214) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการสอนกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อการพูด ได้ตอบเพื่อการสื่อสารของผู้เรียนชั้นมัธยม เกรด 11 ชาวอิสราเอล โดยแบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการสอนโดยกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย กลวิธีปรับปฏิสัมพันธ์และกลวิธีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการสอนปกติ ใช้เวลาทดลองสอนทั้งหมด 6 สัปดาห์ พบว่า กลุ่มที่ได้รับการสอนกลวิธีปฏิสัมพันธ์มีความสามารถในการพูดโต้ตอบเพื่อการสื่อสารสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนปกติ อีกทั้งปริมาณการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มที่ได้รับการสอนกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอีกด้วย

Lam Wendy and Wong Jennie (2000 : 245-255) วิจัยเรื่อง ผลของการสอนกลวิธีปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อทักษะการพูดอภิปรายของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชาวฮ่องกง ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 58 คน โดยก่อนการทดลองได้ให้ตัวอย่างประชากรทำแบบสอบถามเพื่อเลือกกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Bejarano Yeal และคณะ ซึ่งกลวิธีที่ถูกเลือกนำมาใช้สอน คือ กลวิธีตรวจสอบเพื่อความกระจำและเพื่อความเข้าใจ โดยใช้เวลาในการทดลองสอน 4 เดือน พบว่า นักเรียนมีการใช้กลวิธีในการตรวจสอบเพื่อความกระจำและเพื่อความเข้าใจหลังการทดลองสอนเพิ่มมากกว่าก่อนการทดลองสอนและการใช้กลวิธีตรวจสอบเพื่อความกระจำและเพื่อความเข้าใจระหว่างนักเรียนในการทำกิจกรรมหลังคาทดลองสอน ไม่มีประสิทธิภาพในการช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในคำพูดของผู้ร่วมสนทนา



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา เรื่อง ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในพื้นที่อำเภอเชียงแสน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เพื่อศึกษารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เมืองโบราณของอำเภอเชียงแสน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มหัวหน้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน และผู้นำเที่ยวที่วราชมหาจักรหรือผู้นำเที่ยวท้องถิ่น

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 5 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงและกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวน 5 กลุ่ม ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวประเทศสวีเดน จำนวน 9 คน, กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวประเทศเยอรมัน จำนวน 13 คน, กลุ่มที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวประเทศอังกฤษ จำนวน 15 คน, กลุ่มที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวประเทศอังกฤษ จำนวน 14 คน, และกลุ่มที่ 5 นักท่องเที่ยวชาวประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 15 คน

##### ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของนักท่องเที่ยวใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์การสุ่มดังนี้

1. เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้นำเที่ยวในระหว่างที่ท่องเที่ยวอยู่ในเขตอำเภอเชียงแสน

2. เป็นนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของอำเภอเชียงแสน ส่วนผู้นำเที่ยวชาวไทยเป็นผู้นำเที่ยวในท้องถิ่น ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและอาศัยหลักเครือข่าย (Network Sampling) หรือรู้จักกันในนามเทคนิคก้อนหิมะ (Snowball Technique) โดยผู้วิจัยจะขอให้ผู้ให้

ข้อมูลแนะนำรายชื่อของบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยและหาบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลที่แท้จริงได้อย่างเต็มที่

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลหลายๆ วิธีการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามธรรมชาติมากที่สุด โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1. แบบสังเกตแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Observation)
2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews)
3. เครื่องบันทึกเทป (Recording)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลต่างๆ ด้วยวิธีการดังนี้

1. สังเกตแบบไม่มีโครงสร้าง โดยเดินทางร่วมกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในอำเภอเชียงแสน และบันทึกเหตุการณ์ระหว่างการเดินทางมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญๆ
2. การสัมภาษณ์ ดำเนินการ โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์กับการเก็บข้อมูลและสิ่งที่ต้องการทราบในด้าน ความคิดเห็น ความรู้สึก จุดประสงค์และน่านาสาระ โดยเตรียมการสัมภาษณ์จากข้อมูลพื้นฐานของผู้นำเที่ยว วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้นำเที่ยวมีความรู้สึกสบายใจ และให้รายละเอียดแก่ข้อมูลที่ต้องการ
3. การบันทึกเทป โดยการบันทึกเทปจากกลุ่มทัวร์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 5 กลุ่ม และผู้นำเที่ยว จำนวน 5 คน โดยบันทึกพฤติกรรมการใช้ภาษา ได้แก่ บทสนทนาภาษาพูด และการใช้วัจนภาษาอื่นๆ และพฤติกรรมที่ประกอบในการใช้ภาษา

### แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ขั้นตอนที่ 1

ชี้แจงจุดประสงค์กับผู้นำเที่ยวในการเก็บข้อมูล



ทำการสังเกตและบันทึกเทป/วีดิทัศน์ในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

#### ขั้นตอนที่ 2

นำข้อความหรือข้อสรุปจากการวิเคราะห์การสังเกต  
มาสร้างแบบคำถามในการสัมภาษณ์



สัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว

ที่มา : (Mungthaisong S. 2003 : 165)

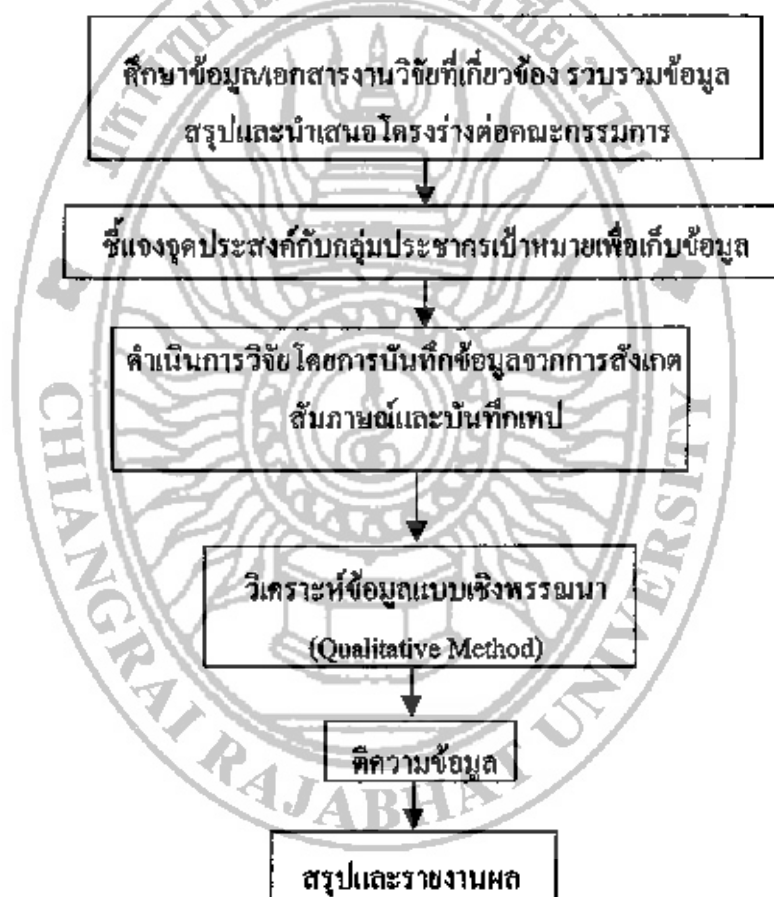
ขั้นตอนที่ 1 เป็นการดำเนินการด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้นำเที่ยวในการขอความร่วมมือ โดยประสานงานและแจ้งจุดประสงค์ในการเก็บข้อมูล ตลอดจนนัดหมายเพื่อติดต่อในการดำเนินการสังเกตและบันทึกเทประหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับผู้นำเที่ยวด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารการท่องเที่ยวในอำเภอเชียงแสน

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการดำเนินการจัดกระทำกับข้อความหรือข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเทปมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปดำเนินการภาคสนามกับผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวตามขั้นตอนที่วางไว้

### การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารังนี้ใช้แนวทางการสังเกต การบันทึกเทปและการสัมภาษณ์เพื่อให้การเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวที่ให้ข้อมูลที่นำเชื่อถือและถูกต้อง แล้วนำมาวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงพรรณนาที่ขบเคียงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาข้อมูล สรุปผล และรายงานผลตามขั้นตอนแผนภูมิดังนี้

#### แผนภูมิที่ 4 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา



ที่มา : (Mungthaisong S. 2003 : 165)

จากแผนภูมิดังกล่าวผู้วิจัยดำเนินการศึกษาข้อมูลและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูล สรุปและนำเสนอโครงร่างต่อคณะกรรมการโดยชี้แจงจุดประสงค์กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการบันทึกข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์และบันทึกเทป จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวที่ได้มาทำการวิเคราะห์แบบเชิงพรรณนา ศึกษาข้อมูล สรุป และรายงานผล

แนวทางในการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการศึกษาวิเคราะห์การมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีของนักภาษาศาสตร์ Halliday (1985 : 11) โดยศึกษาภาษาที่เน้นการใช้ไวยากรณ์เพื่อแสดงหลักจากทฤษฎีการวิเคราะห์ของหน้าที่ทางภาษาและรูปแบบของภาษา แนวทางที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหามีดังนี้

1. การวิเคราะห์พหุติกรรมทางภาษา (Discourse Analysis) ระหว่างผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์รูปแบบการใช้ถ้อยคำ (Verbal) และการไม่ใช้ถ้อยคำ (Nonverbal) หรือภาษาท่าทาง รวมทั้งการวิเคราะห์บทสนทนาได้ตอบของผู้สนทนา

2. การวิเคราะห์บทสนทนาหน้าที่ทางภาษาศาสตร์ (Systemic Functional Linguistics Analysis) ซึ่งประกอบด้วย Ideational, Interpersonal, Textual รวมทั้งการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อความหรือสภาพแวดล้อมของสิ่งต่างๆ อันประกอบไปด้วย Field, Tenor และ Mode (Halliday, 1985 : 12) ซึ่งประกอบด้วย

2.1 กระบวนการสร้างความคิด (Ideational)

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)

2.3 เนื้อหาที่พูด (Textual) หรือเนื้อเรื่อง

การวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องที่พูดยังแยกย่อยเป็น

1. เรื่องที่พูด (Field) หรือพฤติกรรมของภาษาว่า เหตุการณ์หรือเรื่องราวคืออะไร ธรรมชาติของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีลักษณะอย่างไร สถานที่ใดดึงดูดใจ มีปฏิสัมพันธ์กันด้านอะไร

2. การมีสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้ใช้ภาษาในสังคมหรือ Tenor คือ ความสัมพันธ์ทางธรรมชาติระหว่างมนุษย์ที่มีความเกี่ยวข้องกันในบริบทของเนื้อหา เช่น ใครพูดกับใคร บทบาททางสังคมของบุคคลทั้งสองเป็นอย่างไร

3. วิธีการในการสื่อสาร (Mode) เป็นช่องทาง/แนวทางการสื่อสารสัญลักษณ์/เครื่องหมาย การร้อยเรียงภาษาที่ใช้เป็นอย่างไร รูปแบบสุนทรียศาสตร์ทางภาษาเป็นอย่างไร

แผนภูมิที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพในด้านความสัมพันธ์ (Discourse Analysis)



ที่มา : (Mungthaisong S. 2003 : 165)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในด้านปฏิสัมพันธ์ ผู้ศึกษาดำเนินการ โดยการถอดข้อความหรือข้อมูลจากบทเป็นความเรียง เพื่อจัดกลุ่มภาษาและแนวความคิดให้เป็นหมวดหมู่ในรูปของพฤติกรรมการใช้ถ้อยคำ (Verbal) การไม่ใช้ถ้อยคำ (Non-Verbal) และการสนทนาโต้ตอบของคู่สนทนา (Conversation) จากนั้นจึงนำแนวคิดและรูปแบบที่เป็นหมวดหมู่มาตีความหมายและสรุปความเพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยถอดข้อความหรือข้อมูลจากบทเป็นความเรียง จัดกลุ่มภาษาและแนวคิดเป็นระบบเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล นำกลุ่มภาษาและแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์จัดกลุ่มรูปแบบพฤติกรรมทางภาษา ลักษณะทางภาษาที่ใช้ของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับสถานการณ์การใช้ภาษาซึ่งประกอบด้วย เรื่องที่พูด สถานที่พูด ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวและวิธีการสื่อสาร ในบริบทการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์จากข้อมูลดังกล่าวและนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตาราง ยกตัวอย่างบทสนทนาประกอบการบรรยายตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 2 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

No	Main Themes of Discourse between Tour guides and Tourists
1	Introduction of a touring site
2	Breaking the ice
3	The name of building in touring site
4	The religions in touring site
5	The cultural knowledge
6	The touring site environment
7	The touring site history
8	The ways of life in touring site
9	Sharing knowledge / opinion
10	Gender's bias in touring site
11	Asking for feedback
12	Thanking tourists

จากตารางที่ 2 พบว่า รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวในเขต อ.เชียงแสน จ.เชียงราย มี 12 รูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Halliday (1985 : 11-12) กล่าวว่าการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านบริบททางสังคม

(Social Context) และบริบททางวัฒนธรรม (Cultural Context) ขณะที่ภาษากำสั่งใช้อยู่จริงในสถานการณ์การท่องเที่ยว รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ 12 รูปแบบ คือ Introducing, The name of building, The religion, The culture knowledge, The touring site environment, The touring site history, และ The way of life, Gender's bias ส่วนใหญ่แล้วเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์เชิงการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเข้าใจ นอกจากนี้ยังสังเกตพบรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์และการแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวรวมอยู่ด้วย ได้แก่ Breaking the ice, Sharing knowledge / opinion, Asking for feedback และ Thanking tourist ซึ่งเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารมีส่วนร่วม ในการให้ข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล

จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมทางภาษาของผู้นำเที่ยวและพฤติกรรมทางภาษาของนักท่องเที่ยวดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ตารางที่ 3 พฤติกรรมทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

Tour Leader	Tourist
1. Introducing	1. Introducing oneself
2. Giving information	2. Giving details of the visit
3. Explanation the building history	3. Asking for clarification
4. Changing topic introducing	4. Expressing understanding
5. Apologizing	5. Responding to confirm
6. Giving details of Buddhist's building	6. Showing politeness markers
7. Responding to confirm / to clarify	7. Clarification request
8. Showing politeness markers	8. Sharing agreement
9. Giving clarification	9. Sharing knowledge / ideas
10. Additional information	10. Asking to confirm
11. Expressing opinion	11. Showing sound effects

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Tour Leader	Tourist
12. Turn taking to understand	12. Confirming
13. Responding to indicate understanding	13. Responding
14. Asking for clarification	14. Repeating to confirm
15. Instruction	15. Asking for more information
16. Asking for feedback	16. Expressing enjoyment
17. Showing real objects	17. Asking and observing
18. Comparing information	18. Encouraging others
19. Expressing contentment	19. Making comparison
20. Talking about the previous events	20. Expressing opinion
21. Sharing knowledge/ideas	21. Reasoning
22. Confirming	22. Comparing information
23. Expanding information	23. Making summary/conclusion
24. Making summary/conclusion	24. Showing thanks
25. Showing thanks	
26. Seeking information	
27. Giving assistance	
28. Showing sound of song	

จากตารางที่ 3 พบว่า รูปแบบพฤติกรรมทางภาษาของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่ปรากฏมีทั้งสองลักษณะคือ รูปแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและรูปแบบที่มีลักษณะแตกต่างกัน รูปแบบพฤติกรรมที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ introducing, giving information, showing politeness markers, confirming, responding, expressing opinion, comparison information, sharing knowledge/ideas, asking for clarification, making conclusion/summary and showing thanks ทั้งนี้เนื่องจากทั้งนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวต่างก็สร้างความคุ้นเคยกัน อีกทั้งต้องการถามตอบแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในบริบทที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการใช้ประสบการณ์ร่วมกันก่อให้เกิดรูปแบบปฏิสัมพันธ์สองทาง (Two-way Communication) ซึ่ง Robbins (2001 : 295-307) กล่าวว่า เป็นการเจรจากันแบบสองต่อสอง (Face – to – Face) สามารถส่งผ่านข้อมูลได้มากที่สุด เพราะผู้ส่ง คือ

ผู้นำเที่ยวเองปรากฏอยู่ต่อหน้าผู้รับ คือ นักท่องเที่ยว จึงสามารถใช้การฟังคำพูดและมองกิริยาท่าทาง สีหน้าของผู้นำเที่ยวและข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นการสื่อสารแบบโต้ตอบสองทางที่สื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ และข้อเสนอแนะที่จำเป็นในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของผู้นำเที่ยว ได้แก่ changing topic introducing, giving clarification, talking about previous event, showing real objects, turn taking to understand, instruction, expanding information, apologizing, responding to indicate understanding, expressing contentment, asking for feedback ส่วนรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ asking for more information, expressing enjoyment, asking and observing, encouraging others, responding to questions/inquiries, showing sound effect, asking to confirm, clarification request, and expressing understanding.

ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวยังมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจากการซักถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยที่ต่างฝ่ายต่างมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้การให้ข้อมูลและการถามข้อมูลเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในแต่ละบริบท ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงได้ใช้ประสบการณ์ร่วมกัน อย่างไรก็ตามความแตกต่างของรูปแบบปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของการสื่อสารแต่อย่างใด

จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวโดยภาพรวมทั้งหมด 12 รูปแบบ ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 1 Introduction of Touring Site

กล่าวถึงพฤติกรรมการบอกเล่าข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยว รูปแบบภาษาที่ใช้เพื่อการแนะนำ การให้ข้อมูล การให้เหตุผล การยืนยันในข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ในขณะที่รูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวปรากฏน้อยกว่า เช่น การถามข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การยอมรับและขอความกระจ่างชัดในข้อมูล ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว รูปแบบ การใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ เพื่อการแนะนำเชียงแสนซึ่งเป็นเมืองเก่าแก่โบราณสถานและโบราณวัตถุมากมาย ซึ่งผู้นำเที่ยวเลือกใช้รูปแบบคำศัพท์และรูปแบบประโยคบอกเล่าในการให้ข้อมูล

ในบริบทนี้ผู้นำเที่ยวดำเนินนักท่องเที่ยว เที่ยวชม คือ กำแพงเมือง ซึ่งอยู่รอบตัวเมืองเชียงแสน ผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวยังมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยนักท่องเที่ยวให้ความสนใจ

มากเพราะเป็นกำแพงเมืองหรือป้อมปราการที่สร้างด้วยอิฐแบบโบราณที่มีอายุเก่าแก่มาก มีคูน้ำหรือร่องรอบกำแพงเมืองตลอดแนว ผู้นำเที่ยวได้ให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับกำแพงเมืองและซากวัดต่างๆ ที่ปรักหักพังตั้งบนถนนหน้าต่อไปนี้

TL130 : So, we are here at Chiang Saen, right? We come back from Mae Sai to Chiang Saen, see? This is the Chiang Saen city wall. And we have ditch or tunnel around city wall of Chiang Saen. It is all brick this one of the ancient tower in Chiang Saen.

TR131 : Yes. Is this the old tower?

TL132 : The old tower in Chiang Saen. The first capital of Lanna Thai

TR133 : Ah...The first capital of Lanna Thai?

TL134 : Right, because the people who stay at Chiang Saen who come from China.

TR135 : China?

TL136 : Right. So, I will show you again when we are in the temple, right?

TR137 : Yeah...

TL138 : I will show you. I will give you some information about this temple. We are coming today.

TR139 : Yes

TL140 : We are coming here to this temple. This one of their famous temple in Chiang Saen because we have a lot of temples.

TR141 : Uh-huh...

TL142 : Inside the city of Chiang Saen, we have about 66 temples.

TR143 : "66 temples?"

TL144 : And outside is about 77 or 78 temples.

TR145 : Yeah...

TL146 : That we can find out. So, that the temple, that we come in here this temple we call "Wat Chedi Luang".

จากบทสนทนาแสดงให้เห็นว่า ผู้นำเที่ยวเลือกรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยเลือกรูปแบบประโยคบอกเล่าในการให้ข้อมูล ดังเช่น คำกล่าว

"So, we are here at Chiang Saen, right? This is the Chiang Saen city wall. (Turn 130)

"So, that the temple, that we come in here this temple we call "Wat Chedi Luang".

(Turn146)

รูปแบบภาษาส่วนใหญ่ของผู้นำเที่ยวจะเป็นในลักษณะของประโยคบอกเล่าและใช้ภาษาเรียบง่าย โดยใช้คำขึ้นต้นว่า So, Right เพื่อเปลี่ยนเรื่องที่พูดและใช้คำว่า Right? เพื่อสื่อความหมายในการเห็นด้วยกับการเปลี่ยนเรื่อง เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวใช้รูปประโยคในลักษณะคำถามเป็นส่วนใหญ่ และส่วนมากเป็นคำถามที่ขึ้นต้นด้วย Wh-questions และ Yes/No question นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการซักถามและได้ตอบเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อความชัดเจนในข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ ดังคำกล่าว

“Yes. Is this the old tower?” (Turn 131)

“Ah... the first capital of Lanna Thai?” (Turn 133)

“China?” (Turn135) และ “66 temples?” (Turn143)

รูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาส่วนใหญ่ของผู้นำเที่ยวเพื่อการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การบอกชื่อสถานที่ท่องเที่ยวและรายละเอียด ขณะที่รูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นการใช้ภาษาเพื่อถามหาข้อมูล รับทราบข้อมูลและแสดงการขอบคุณเมื่อสิ้นสุดการแนะนำ รูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวดังกล่าวนี้ ต่างกันตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผู้นำเที่ยวใช้ภาษาเพื่อการแนะนำและให้ข้อมูลรูปแบบภาษามีทั้ง 2 แบบ ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ส่วนนักท่องเที่ยวใช้ภาษาเพื่อถามหาข้อมูลและขอบคุณ รูปแบบภาษาที่ใช้จะเป็นคำสั้นๆ รูปประโยคที่เน้นความชัดเจนตรงไปตรงมา

บริบทนี้ผู้นำเที่ยวได้นำนักท่องเที่ยวเข้าชมหอฝิ่นอุทยานแห่งชาติสามเหลี่ยมทองคำ นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะเป็นศูนย์บริการแสดงประวัติความเป็นมาของฝิ่นเมื่อสมัยที่มีการใช้กันอย่างถูกกฎหมาย และผลกระทบของการเสพยาฝิ่น เป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยการศึกษาต่อเนื่องในหัวข้อฝิ่น ผู้นำเที่ยวได้ให้รายละเอียดของข้อมูลส่วนนักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการซักถามดังตัวอย่างการสนทนาดังนี้

TL 817 : Welcome to Hall of Opium. Let me introduce about Hall of Opium. The Hall of Opium was built by the Mae Fah Luang Foundation and the Tourism Authority of Thailand. This museum is on the history of opium, and that's entrance tunnel. The length is about 137 meters. There are four sculptures on the wall to express feeling emotion. Go through this tunnel then turn right our staff will be there. Have a nice trip.

TR 818 : Thank you.

TL 819 : This is the first section where we call Lobby, to introduce the poppy families. There are 23 genera and 250 species but there is only one species can make opium.

TR 820 : Only one can make opium?

TL 821 : Yes, this species Papaveraceae somniferous.

TR 822 : This one (Point to the picture)

จากบทสนทนา จะเห็นได้ว่า บทบาทของผู้นำเที่ยวเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เช่น Welcome to Hall of Opium. Let me introduce about Hall of Opium. และ This is the first section where we call Lobby, to introduce the poppy families. เป็นกรบอกรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวรูปแบบประโยคที่เลือกใช้เป็นประโยคบอกเล่า แต่มีการใช้ภาษาที่มีลักษณะเป็นประโยคคำสั่งที่เรียกว่า Directive Language คือ Go through this tunnel then turn right our staff will be there. Have a nice trip. ซึ่งมักขึ้นต้นด้วยการใช้คำกริยา เช่น Go, Have คำศัพท์ที่ผู้นำเที่ยวเลือกใช้เพื่อให้นักท่องเที่ยวต้องรับทราบคำสั่งและปฏิบัติตามรายละเอียดที่ผู้นำเที่ยวให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการได้คอบน้อยมาก เนื่องจากต้องปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าว

## รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 2 Breaking the Ice

เป็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวเพื่อการทักทาย แนะนำตนเองก่อนตามมารยาทเพื่อสร้างความคุ้นเคยและแจ้งเป้าหมายในการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวก็ได้แนะนำตนเองและให้รายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เคยมาเที่ยวประเทศไทย เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการสนทนา ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว โดยบริบทนี้จะกล่าวถึงการใช้ภาษาเพื่อการแนะนำตนเองและการทักทายซึ่งกันและกันของผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวตามมารยาท เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเป็นมิตรต่อกันก่อนเที่ยวชมวัดพระธาตุจอมกิตติ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

TL1 : Okay...Good morning my name is Apichit. I'm a Tourist guide from Chiangmai.

So, today I come here to visit Wat Prathatchomkitti with my clients and they are from Sweden. I can let them introduce themselves.

TR2 : My name's Elizabeth Falk and I'm married to this man beside me, his name's Bankfelt and we are here in Thailand for the eight times. Up here in the north for the second times and we like it here very much and we are interested in ceremonies and all the dances, Thai Culture.

จากบทสนทนาจะเห็นได้ว่าผู้นำเที่ยวได้สร้างความคุ้นเคยในการสนทนากับนักท่องเที่ยว ซึ่งพฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นการทักทาย (Greeting) รูปแบบภาษาที่ผู้นำเที่ยวใช้เพื่อเข้าสู่การสนทนา คือ Okay ซึ่งเป็นการใช้คำ/ประโยคแบบเป็นทางการก่อนการทักทายและแนะนำตนเอง เช่น Okay... Good morning my name is Apichit. ในขณะที่นักท่องเที่ยวใช้รูปแบบภาษาเพื่อสร้างความคุ้นเคยโดยการแนะนำตนเองและประสบการณ์ที่เคยมาเที่ยวเมืองไทยมาก่อนเช่นกัน ดังคำกล่าว My name's Elizabeth Falk and ... (Turn 2)

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 3 The names of Building in Touring Site

พฤติกรรมของผู้นำเที่ยวในการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว รูปแบบการใช้ภาษาในเรื่องที่พูดเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อและความหมายของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย การแนะนำชื่อสถานที่ท่องเที่ยวและความหมาย ในขณะที่เดียวกันพฤติกรรมการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถามข้อมูล เพื่อความชัดเจนและการยืนยันในข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษา การท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ได้ตอบและซักถามกัน บริบทนี้ผู้นำเที่ยวได้นำนักท่องเที่ยว (เที่ยวชมวัดพระธาตุเจดีย์หลวง นักท่องเที่ยวมีความสนใจและซักถามรายละเอียดเนื่องจากวัดเจดีย์หลวงเป็น โบราณสถานประกอบด้วยเจดีย์ประธานทรงระฆังแบบล้านนา เป็นเจดีย์ที่ใหญ่ที่สุดในเชียงใหม่พระวิหารที่เก่าแก่กึ่งเกือบหมดแล้วและมีเจดีย์รายแบบต่างๆ 4 องค์) ดังตัวอย่างการสนทนาต่อไปนี้

TL146 : That we can find out. So, that the temple, that we come in here this temple we call "Wat Chedi Luang".

TR147 : "Chedi is Wat".

TL148 : Uh...I will tell you meaning first Wat that means Temple.

TR149 : Temple?

TL150 : Yes, Chedi that's mean Pagoda, Pagoda.

TR151 : Pagoda?

TL152 : Right, Luang this means Big, because our Luang is our dialect for the northern Thai dialect this is Luang. But here Luang in Thailand, Luang is our dialect northern Thai dialect. Our dialect here we call Luang.

TR153 : Big...big...?



TL154 : But in Thailand we call Yai...yai is big or great.

TR155 : Big...Oh...I see.

TL156 : But also...but in our dialect we call Luang ...yeah. This means Chedi Luang, this means a big, a great Pagoda, you know temple.

TR157 : I see..., OK.

จากบทสนทนาดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับวัด โดยใช้รูปแบบทางภาษาที่เรียบง่าย คือ ใช้ภาษาแม่ช่วยในการอธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เช่น Chedi is Wat? ส่วนนักท่องเที่ยวนั้น รูปแบบภาษาที่ใช้เพื่อซักถามเอาข้อมูล ซึ่งใช้ภาษาท้องถิ่นในการสร้างคำถามเนื่องจากเกิดความสับสนเรื่องของคำ เช่น Chedi is Wat? ขณะที่ผู้นำเที่ยวได้อธิบายความหมายโดยใช้ภาษาเทียบเคียงระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมาย เช่น Wat that means Temple. (Turn 148) และ Luang this means Big (Turn 152) ส่วนรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อถามเอาข้อมูล รูปแบบภาษาที่ใช้เป็นคำสั้นๆ แต่มีความหมายมาก ประหยัดเวลาในการสื่อสาร ชัดเจนตรงไปตรงมา รูปประโยคเน้นความชัดเจนเพื่อสื่อความหมาย ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ใช้คำถามที่ไม่เป็นประโยคแต่ใช้คำสำคัญ ซึ่งสามารถใช้เป็นคำถามได้โดยใช้โทนเสียงที่สูงในการถาม เช่น Chedi is Wat? Temple? Pagoda? Big...big...? นอกจากนี้ยังให้รายละเอียดเพิ่มเติม โดยบอกที่มาของภาษาแต่ักท่องเที่ยวไม่เข้าใจความหมาย ผู้นำเที่ยวใช้ภาษาไม่เหมาะสมเช่น ใช้ Luang this means Big แต่ผู้นำเที่ยวก็ได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมใน Turn 154 (is big or great.) และ Turn 156 "This means Chedi Luang, this means a big, a great Pagoda, you know temple." จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจในความหมายดังคำถาม "Big...Oh...I see." เป็นต้น

#### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 4 The Religion in Touring Site

รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดในเรื่องที่พูด คือ ความสำคัญของวันที่เกี่ยวกับพุทธศาสนาในสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการตอบคำถาม การให้เหตุผลและอธิบายในรายละเอียด ในขณะที่รูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถามรายละเอียด เพื่อความชัดเจนและการยืนยันในข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ พฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ได้ตอบและซักถามกันตามสถานการณ์ที่เหมาะสมในบริบทที่ศึกษา

การท่องเที่ยวในบริบทนี้กล่าวถึงผู้นำเที่ยวพานักท่องเที่ยว เที่ยวชมวัดพระธาตุจอมกิติ ซึ่งเป็นวัดที่เก่าแก่มากในเชียงใหม่ เป็นเจดีย์ย่อเหลี่ยมไม้สิบสองสมัยเชียงแสน นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นพิเศษเนื่องจากขณะเที่ยวชมเป็นวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เป็นวันที่พระจันทร์เต็มดวงหรือวันธรรมสวนะ รูปแบบการใช้ภาษาที่ผู้นำเที่ยวได้พูดอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับวันดังกล่าว ดังบทสนทนาที่จะกล่าวถึงนี้

TW726 : Why full moon is so special?

TL727 : full moon because the Buddha...when Lord Buddha when he was alive...he take place and they come enlightenment in the night of full moon he born enlightenment and die in the same day at the night of full moon night it become err... holy for the Buddhist people...it becomes holiday...sacred day for the Buddhist people..

TW728 : All right...I know that yeah...

TL729 : every the most important days for the Buddha must concern for the full moon birth enlightenment and die...all the same follow the full moon night...this is the northern Thai style...is a holy...

TW730 : something to do with... holy...but also...

TL731 : holy...

TM732 : This is the main temple here, is it?

TL733 : Yes sir

TM734 : And one up here...

TL735 : That one on top is the...or the Buddha's memorials... yeah...

TM736 : Head Buddha's house...

จากตัวอย่างดังกล่าว จะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวเป็นรูปการใช้ภาษาเพื่อตอบคำถาม รูปแบบการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวันสำคัญทางพุทธศาสนา การให้รายละเอียดด้านที่พิถีพิถันของพระสงฆ์ เช่น every the most important days for the Buddha must concern for the full moon birth enlightenment and die...all the same follow the full moon night...this is the northern Thai style...is a holy...(Turn 729) ส่วนรูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถามวันสำคัญทางพุทธศาสนา และรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงความคิดเห็นในบริบทที่ท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวมีบทบาทเป็นผู้เปิดประเด็นในการพูดก่อนด้วยการซักถาม ลักษณะภาษาที่ใช้จะเป็นการใช้ถ้อยคำหรือประโยคสั้นๆ ชัดเจนในการสื่อความหมาย ประหยัดเวลาและใช้ภาษาท่าทางด้วยการชี้นิ้วประกอบประโยคและ

ใช้คำพูดเพื่อเน้น เช่น Why full moon is so special? (Turn 726 ) This is the main temple here, is it? (Turn 732) และ Head Buddha's house... (Turn 736)

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 5 The Cultural Knowledge

เป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการพูดบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมด้านบุคลิกลักษณะของบุคคลในสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย รูปแบบการให้รายละเอียดเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของบุคคลต่างวัฒนธรรม ในขณะเดียวกันรูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการซักถามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในด้านรูปร่างหน้าตา เพื่อความชัดเจนและการยืนยันในข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ เป็นปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมกันในการถ่ายทอดและแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

บริบทนี้ผู้นำเที่ยวได้นำนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับชนทศนิยมภาพ ณ สามเหลี่ยมทองคำ เป็นจุดบรรจบของพรมแดนไทย ลาว และพม่า นักท่องเที่ยวนิยมนั่งเรือชมทิวทัศน์ เป็นจุดที่มีประชากรหลายสัญชาติเช่น ไทยลื้อ ไทยใหญ่ ลาวและพม่าซึ่งเข้ามาติดต่อค้าขาย และแรงงานรับจ้าง ผู้นำเที่ยวได้อธิบายลักษณะ รูปพรรณสัณฐานและเปรียบเทียบลักษณะของคนแต่ละสัญชาติ ดังรายละเอียดของการสนทนาต่อไปนี้

TR242 : So, does that mean there is not much different between Laos people and he Thai people?

TL243 : Not much different. You can see the face it is very similar.

TR244 : But there are more difference between the Burmese and the Thai?

TL245 : More difference between Burma and Thai. Yes, you are right.

TR246 : Yes.

TL247 : Yes, the Burmese people are darker skin than the Thai. Yeah...That is complete.

TR248 : Because the Burmese are Mon.

TL249 : The Burmese people are originally Mon. Yeah...are Mon. The Mon originally from Burma.

TR250 : I see.

จากบทสนทนาดังกล่าว แสดงให้เห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการสังเกต ตอบคำถาม และให้รายละเอียดเกี่ยวกับรูปพรรณ

ลักษณะของคนต่างวัฒนธรรม ซึ่งผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยนความรู้ตลอดจนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องกัน แต่มีข้อสังเกตบางประการ คือ ผู้นำเที่ยวใช้ภาษาไม่เหมาะสมตามหลักไวยากรณ์ทางภาษาอังกฤษ เช่น การใช้ Auxiliary Verb (การใช้กริยาช่วย) เช่น ใช้ are ที่ถูกต้องควรใช้ have แทนในประโยค “Yes, the Burmese people are darker skin than the Thai. Yeah...That is complete. “(Turn 247) ประโยคที่ถูกต้องควรเป็น Yes, the Burmese people have darker skin than the Thai. Yeah...That is complete. (Turn 247) ส่วนการใช้คำศัพท์ในการอธิบายรูปพรรณสัณฐานได้ชัดเจน เช่น similar, darker skin เป็นต้น

ส่วนรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อพูดเกี่ยวกับวัฒนธรรมด้านบุคลิกลักษณะของบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย รูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมด้านรูปพรรณสัณฐานและสีผิว

ในขณะที่นักท่องเที่ยวด้วยกันพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการเปรียบเทียบลักษณะสีผิว ที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆเหล่านี้เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวตามสถานการณ์ระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวในบริบทของสามเหลี่ยมทองคำ โดยนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวได้มีส่วนร่วมกันในการถ่ายทอดและแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันในด้านรูปพรรณสัณฐาน สีผิว เป็นต้น

การนำเที่ยวในบริบทต่อไปนี้ ผู้นำเที่ยวพานักท่องเที่ยวไปที่หมู่บ้านชาวไทยภูเขาเผ่าต่างๆ ที่อาศัยอยู่ตามคอกในอำเภอเชียงแสน คือ หมู่บ้านกั่วกาญจน์ ซึ่งหมู่บ้านนี้มีหลายชนเผ่า เช่น อาข่า มูเซอ ลีซอ จีนฮ่อ เหว้า และม้ง นักท่องเที่ยวได้บรรยายลักษณะของชนเผ่าม้งในเรื่องเครื่องแต่งกาย ซึ่งการแต่งกายแต่ละชนเผ่าจะไม่เหมือนกันแม้แต่ชนเผ่าเดียวกันชายหญิงยังแต่งกายแตกต่างกัน เนื่องจากธรรมเนียมประเพณีของแต่ละชนเผ่าที่ตนเอง ม้ง คนเมืองเรียกว่า “แม้ว” อพยพมาจากจีนตอนใต้ สร้างบ้านตึ๊ดดินอยู่บนคอกสูง ยึดอาชีพทำไร่ข้าว ข้าวโพด กะหล่ำปลี ยาสูบ เลี้ยงสัตว์ มีฝีมือด้านการตีเครื่องเงิน มีด และเข็บปักถักร้อยประเพณีสำคัญจัดขึ้นสำหรับการเกิด การแต่งงาน การทำบุญศพ และการไว้อาลัย ดั่งบทสนทนาที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้

TL483 : yeah...with their own dress you know...because the Hmong in Thailand we have two kind of Hmong...we have white Hmong and blue Hmong...the white Hmong...blue Hmong is different only in the costume...

TW484 : Right

TL485 : ...the dress that they're wearing...for the blue Hmong ladies wearing skirt. There's the white Hmong...you see not so many

TW486 : Oh right

TL487 : Special for you...the white Hmong women wear trousers in there with turban round in there. So, we can see their own dress down there...

TW488 : Yeah...Ok

จากบทสนทนาดังกล่าว พบว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับวัฒนธรรมการแต่งกายของชนเผ่าชาย และหญิง แต่มีจุดหนึ่งที่พบจากพฤติกรรมทางภาษาของผู้นำเที่ยวซึ่งใช้ภาษาไม่เหมาะสมตามหลัก ไวยากรณ์ คือ ใช้ผิดรูปแบบ เช่น การใช้เอกพจน์และพหูพจน์ดังกล่าว “So, we can see their own dress down there...” ที่ถูกต้องควรใช้ own dresses เป็นต้น

รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการสังเกตการแต่งกายของชนเผ่า และรับทราบข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอในสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งชนเผ่าดังกล่าวไม่มีในประเทศของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวให้ความสนใจโดยระบุในรายการที่ท่องเที่ยวจากการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว การรับทราบ ตอบรับและยืนยันข้อมูลจนเกิดความเข้าใจในข้อมูลดังกล่าว Right , Oh right และ Oh right เป็นต้น

#### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 6 The Touring Site Environment

รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว จะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อบอกเล่าถึงสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วย รูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการแนะนำ สิ่งแวดล้อม การถ่ายทอดข้อมูลสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ตัวกันรูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยว จะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถามข้อมูล และตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลของสภาพแวดล้อมในบริบทการท่องเที่ยวซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาด้าน การท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมกันในการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันในด้านสภาพแวดล้อมในบริบทที่สื่อสารกัน ซึ่งบริบทนี้ผู้นำเที่ยวนำนักท่องเที่ยว เพื่อชมสภาพแวดล้อมซึ่งตั้งอยู่บนคอกสูง คือ บริเวณที่ตั้งของวัดพระธาตุจอมกิตติ นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเพราะเป็นวัดที่เก่าแก่ของเชียงแสน ตั้งอยู่บนคอกสูงมีบันไดนาถ 339 ขั้น เป็นทางเดินขึ้นไปนมัสการพระธาตุ ดังตัวอย่างการสนทนาต่อไปนี้

TL737 : This the rose wood...this is the teak...this the teak...

TM738 : Which one is teak?...That's one teak

TL739 : This one here...all over...the tree...the tree with a big leaf is a teak...all of them... all of them...

TM740 : All ones with big leaf is teak..

TL741 : Yeah...all the ones with small leaf like that is a family of Acacia.

TW742 : Acacia...

TL743 : very nice and beautiful flower...smaller leaf than that one in a family of arind...

TW744 : Tamarind...

TM745 : Tamarind...

TL746 : this is there...and this the pine tree..

TW747 : Pie?

TL748 : A pine...evergreen...a pine...yeah a pine tree

TW749 : Oh a pine tree...

TL750 : evergreen

TW751 : We have this one...

TL752 : (sings)

TW753 : very nice...

TL754 : Thank you...

TL755 : (sings) toilet is available...just right behind the building could you please walk through the umbrella shop there and you could see the sign toilet or the right hand side walk down to the underground floor...there is he bathroom available...all right...let's take one more visit at the Buddha's cemetery...on the Buddha's memorial house. If somebody like to release the life of good luck...you can have it...yeah...

TM756 : a friend around on the corner catches them up again... (Walking)

TW757 : monkeys... what's with it with the monkeys...

TM758 : monkeys...

TL 760 : monkeys... good...its good animals...when the lord Buddha was alive because the Buddha...first I like to tell you...the Buddha was a person...was a human being

TW 761 : Human Being.

TM 762 : Yes

TL 763 : and he was born in the very riches family. He was born in a Hindu family.

He is from Hindu family. Dominated from the past in Hindu or Hindi. Monkeys and other types of animals such as elephant, monkeys, a kings of serpent snake and deer was one of the.. How you call. The most closest assistant or the helper of the lord Buddha

TM764 : Sorry, what was the serpent?

TL765 : The king of serpent...we call Naga...was one of the Buddha protectors or was one of Buddha's guard...when he was alive and he spend 6 years as a seeker raveling monk that walk through the jungle when he was alive and...

TM766 : Right...That's why we have all the stuff and...

TL767 : We have all serpent...we have all of elephant...sometime that sometime you can see the ...or the pagoda with the best ..Have...surrounded by elephant...elephant was one of the Buddha guard when he was alive...and at present and the king of serpent. There are several types of holy animals that used to help the Buddha when he was alive to seek and traveling through the big used to help the Buddha when he was alive to seek and traveling through the big deep forest In India the big deep forest In India

TM768 : Yeah

TL769 : Yes...

จากตัวอย่างดังกล่าว พบว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และความเกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยว โดยสังเกตจากรูปแบบการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวที่มักจะมีจุดชี้คำเพื่อนำความเข้าใจ เช่น "This rose wood...this is the teak...this teak" (Turn 737) "This one here...all over... the tree...the tree with a big leaf is a teak...all of them...all of them..." (Turn 739) และยังมีสังเกตพบอีกว่า ผู้นำเที่ยวใช้รูปประโยคที่ไม่เหมาะสมตามหลักไวยากรณ์ เช่น "all the ones with small leaf like that is a family of Acacia." ที่ถูกต้องตามไวยากรณ์ควรใช้ประโยค "All ones with small leaves like that are in family of acacia." (Turn741) และการใช้คำถามที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ของผู้นำเที่ยว เช่น How you call? ที่ถูกต้อง ควรใช้ How do you call? ผู้นำเที่ยวยังสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองโดยการร้องเพลงและเป็นสัญญาณเมื่อต้องการเปลี่ยนหัวข้อสนทนา เช่น (Sings) Turn 755 ดังที่กล่าวข้างต้น และใน Turn 763 การใช้คำไม่เหมาะสม เช่น very riches ที่ถูกต้องควรใช้ very rich เพราะการใช้ very ต้องอยู่หน้าคำขยายคือ rich ส่วนการใช้คำเปรียบเทียบในขั้นกว่าและขั้นมากที่สุด ใน Turn 763 เช่น The most closest assistant or the helper of the

lord....The most ใช้ นำหน้าคำคุณศัพท์ที่มีหลายพยางค์เป็นการเปรียบเทียบระดับสูงสุด (Superlative Degree) ที่ถูก ควรใช้ very close หรือ closely

รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถามสิ่งที่ยังสงสัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ท่องเที่ยวและยังสังเกตพบอีกว่า เจ้าของภาษาเองยังใช้คำ และรูปแบบประโยคที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ของคำในการสื่อความหมายตามหลักไวยากรณ์ เช่น “All ones with big leaf is teak..” ที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ควรใช้ประโยค “All ones with big leaves are teak wood. รูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยว จะใช้รูปแบบประโยคที่มีลักษณะชัดเจนตรงไปตรงมาเพื่อสื่อความหมายและใช้วิธีการพูดแบบซ้ำคำ หรือใช้คำสั้นๆ เรียบง่ายในการถามข้อมูลและการยืนยันเมื่อเกิดความสงสัย เช่น Tamarind? Tamarind? (Turn 744, 745, 747 และ 761) ในการขอคำอธิบายหรือรายละเอียดของนักท่องเที่ยวมักจะใช้คำว่า “Sorry” ในประโยค “Sorry, what was the serpent?” เป็นต้น

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 7 The Touring Site History

พฤติกรรมของผู้นำเที่ยวจะเป็นการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการแนะนำเส้นทางสู่สถานที่ที่ท่องเที่ยว และรูปแบบการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วย การแนะนำเส้นทางเดิน การถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของฝิ่น ในขณะเดียวกันรูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยว จะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการถามและตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลประวัติของฝิ่นในสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาด้านการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทางสังคม โดยทั้งสองฝ่ายต่างก็มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันในเนื้อหาที่พูดทางด้านประวัติศาสตร์ของฝิ่นที่ผิดกฎหมายในอดีต ในบริบทที่สื่อสารกันนี้ผู้นำเที่ยวได้นำนักท่องเที่ยวเข้าชมหอฝิ่นอุทยานแห่งชาติสามเหลี่ยมทองคำ นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะเป็นศูนย์นิทรรศการแสดงประวัติความเป็นมาของฝิ่นเมื่อสมัยที่มีการใช้กันอย่างถูกกฎหมาย และผลกระทบของการเสพติดฝิ่น เป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยการศึกษาต่อเนื่องในหัวข้อฝิ่น ผู้นำเที่ยวได้ให้รายละเอียดของข้อมูล ส่วนนักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการซักถามดังบทสนทนาดังนี้

TL 817 : Welcome to Hall of Opium. Let me introduce about Hall of Opium. The Hall of Opium was built by the Mae Fah Luang Foundation and the Tourism Authority of Thailand. This museum is on the history of opium, and that's entrance tunnel. The length is about 137



meters. There are four sculptures on the wall express feeling emotion. Go through this tunnel then turn right our staff will be there. Have a nice trip.

TR 818 : Thank you.

TL 819 : This is the first section where we call Lobby, to introduce the poppy families. There are 23 genera and 250 species but there is only one species can make opium.

TR 820 : Only one can make opium?

TL 821 : Yes, this species Papaveraceae somniferous

TR 822 : This one (Point to the picture)

TL 823 : Yes, this one and both of these.

TR 824 : So, what is the difference?

TL 825 : What make them different is just the white one will give you opium sap much more than the red one will give you the quality. The sap will be stranger than the white one

TR 826 : What the other poppy's used for?

TL 827 : Mostly they are grown for beauties and decorations.

TR 828 : When...and how they could be extracted the sap?

TL 829 : (Point to the poppy field) this is artificial of poppy field that we plant in the Golden Triangle area because it has 5-6 months and the petals will fall a few days after blooming. Then about two weeks later the pods themselves begin to produce a milky sap or latex inside the pods. After that you can extract the sap by scoring the ripe pods with special knives in the next morning. Each pod is scored 2-4 times sometimes up to 7. After they scored around the pod. They will cut and let it dry like that for using in the next year.

TR 830 : Ah-hah ...Thank you.

จากบทสนทนาข้างบนจะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลและการกล่าวถึงรายละเอียดประวัติของพื้นที่และความเกี่ยวพันเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยว รูปแบบการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวมีการใช้รูปแบบประโยคที่มีลักษณะเป็นคำสั่งที่เรียกว่า Directive Language คือ Go through this tunnel then turn right our staff will be there. Have a nice trip. มักขึ้นต้นด้วยการใช้คำกริยา เช่น Go, Have (Turn 817) เนื่องจากต้องรับรู้คำสั่งและปฏิบัติตามรายละเอียดที่ผู้นำเที่ยวให้คำแนะนำ และผู้นำเที่ยวยังใช้อวัจนภาษา (Non - Verbal) โดยการชี้นิ้วประกอบการอธิบาย เช่น "This one (Point to the picture) (Turn 822) และ This one (Point to the picture) "(Turn 829) เป็นต้น ในขณะที่รูปแบบ

การใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการแสดงออกในด้านการได้มีส่วนร่วมจากการสังเกต และซักถามสิ่งที่ยังสงสัยเกี่ยวกับพืชตระกูลฝิ่น ที่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ท่องเที่ยว แต่มีข้อควรสังเกตบางประการเกี่ยวกับการใช้ภาษาของเจ้าของภาษา คือ ใช้รูปแบบประโยคไม่สมบูรณ์ ไม่เป็นไปตามหลักไวยากรณ์ ใช้ประโยคเรียบง่าย มีการละคำที่ไม่สำคัญในประโยค ใช้คำถามสั้นๆ เช่น “Only one can make opium?” (Turn 820) ประโยคที่สมบูรณ์ควรใช้ Is this only one can make opium? หรือ Does it only one can make opium? และอีกข้อสังเกตหนึ่งที่พบ คือ การใช้คำถามร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ที่แตกต่างกันของเจ้าของภาษาหรือนักท่องเที่ยว เช่น When...and how they could be extracted the sap? (Turn 828) เนื่องจาก When ใช้ถามกาลเวลา ส่วน How ใช้ถามวิธีการที่ถูกต้องควรถามที่ประโยคคำถาม เป็นต้น

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 8 The Way of Life in Touring Site

รูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อรับฟังข้อมูล โดยเปลี่ยนบทบาทเป็นรับฟังข้อมูล จากประสบการณ์ ความรู้ การตีเหล็กของประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการนำนักท่องเที่ยว ไปดูและซักถามการตีเหล็กซึ่งเป็นวิถีชีวิตของชนเผ่าที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวันในสถานที่ท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตีเหล็ก ในขณะที่เกี่ยวกับรูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นการใช้ภาษาในการสังเกตสังเกตและให้ด้วยทอดข้อมูลจากประเทศของตน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้ เป็นปฏิสัมพันธ์สองทาง (Two – way Interaction) ในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมกันในการถ่ายทอดและได้ตอบแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านวิถีชีวิตของชนเผ่า ผู้นำเที่ยวพานักท่องเที่ยวไปที่หมู่บ้านชาวไทยภูเขาที่อาศัยอยู่ตามคอกในอำเภอเชียงแสน คือ หมู่บ้านกัวกาญจน์ ซึ่งหมู่บ้านนี้มีหลายชนเผ่า เช่น อาข่า มูเซอ ลีซอ จีนฮ่อ เย้า และม้ง เป็นต้น ม้ง คนเมืองเรียกว่า “แม้ว” อพยพมาจากจีนตอนใต้ สร้างบ้านติดดินอยู่บนคอกสูง ยึดอาชีพทำไร่ข้าว ข้าวโพด กล้วยป่า กล้วยดิบ เลี้ยงสัตว์ มีฝีมือด้านการตีเครื่องเงิน มีด และเข็บปักถักร้อย ประเพณีสำคัญ จัดขึ้นสำหรับการมกิด การแต่งงาน การทำบุญศพ และการไว้ทุกข์ ผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้อธิบายเกี่ยวกับอาชีพหนึ่งของชาวเขาเผ่าม้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

TM531 : So explain the process

TL532 : Yeah...see the blacksmith start to do...

TM533 : In England this is called the blacksmith and the fire made by charcoal is made

hot by pumping the bellows because the extra air is more of oxygen that makes it burn fiercer. So metal is heated when it is heated it becomes more flexible or malleable that means it all bend without cracking and he hammers it into shape and when he's got the final shape. (Hammering)

TL534 : Hit them spread and

TM535 : Yeah.

TL536 : then it sharp...

TM537 : When it's the right shape, he puts it in cold water...that is called quench and that makes the metal hard and keep the edge sharp.

TL538 : Quench...thank you very much.

จากตัวอย่างดังกล่าว พบว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวเริ่มต้นด้วยการนำนักท่องเที่ยวดูการตีเหล็กซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อรับฟังข้อมูล และรายละเอียดเกี่ยวกับการตีเหล็กของชนเผ่าซึ่งนักท่องเที่ยวมีบทบาทเป็นผู้ให้ข้อมูลรายละเอียด การมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ไม่จำเป็นต้องฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นผู้ตั้งคำถามตลอดเวลา คำตอบขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ของคู่สนทนา ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์สองทาง (Two way Interactive) เช่น Turn 533 นักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวต่างขณะก็ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยใช้ภาษาเป็นสื่อส่งผ่านวัฒนธรรมดังกล่าวข้างต้น

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 9 Sharing Knowledge/Opinion in Touring Site

เป็นการกล่าวถึงรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยว ประกอบด้วย รูปแบบการตอบคำถาม การให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและประสบการณ์ในบริบทการท่องเที่ยว ในขณะที่รูปแบบพฤติกรรมทางภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถามข้อมูล ประสบการณ์ และรูปแบบที่คู่สนทนามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้วยกับข้อมูล ความคิดของผู้นำเที่ยวที่นำเสนอ ซึ่งเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวและกลุ่มนักท่องเที่ยว ภายใตบริบทที่ศึกษา คือ วัดพระธาตุจอมกิตติ นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเพราะเป็นวัดที่เก่าแก่ของเชียงใหม่ ตั้งอยู่บนคอกสูงมีบันไดนาถ 339 ขั้น เป็นทางเดินขึ้นไปมัสการพระธาตุ ผู้นำเที่ยวได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการอุปสมบทเป็นพระสงฆ์ในพระพุทธศาสนา ซึ่งนักท่องเที่ยวสนใจซักถามเพื่อศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวไทยในการตัดสินใจอุปสมบท ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

TW682 : Do you have other brothers who...

TL683 : I've got one my eldest brother

TW684 : and needed to do the same...

TL685 : I've got two elder brothers and one younger sister...so, we are 4

TW686 : OK...Did you have a choice...where did your parents ask you whether You'd like to do that or...

TL687 : My... I'm on my own my self decisions.

TW688 : OK...cause it is quite young to make decisions like that...

TL689 : I have to tell my parents what I want to do.

TW690 : Yes

TL691 : But I have to tell my parents...my parents say OK...If you're happy to do That, You're happy. You can do...its desirable...

TW692 : It's good...But you must have had a very strong tradition in your family of Buddhism reading and study to have that life...did you?

TL693 : I have to have yeah...strong decision... have to be...

TW694 : But your parents must be very good Buddhist and...

TL695 : He was a monk when he was young...

TW696 : your father...

TW696 : your father...

TL697 : My father was a monk...you see...so he knew what it is... and he very agrees of my decision.

TW698 : yes

TL699 : He was a monk for many years...when he was alive

TW700 : and do you think there is um...you know practicing Buddhism...you know some create such a nice calm affect on all people here...and here in Thailand...people say you can't create an argument with somebody. They just smile at you and they just don't allow themselves to get annoyed if the other person is really annoyed.

TL701 : You must control...control your mind...this was a very good lesson when I was...I picked it up...lots of type of Buddhist teaching to adapt to my life.

TW702 : to your life...yeah

TL703 : *It was very good...Buddhism...could be one of the finest of the world's philosophy*

TW704 : *I think so...*

TL705 : *Encouraging people to do good things and try to stop to do evil things... This is a big gongs...victory gongs Everybody can try...yeah...we all it...victory gongs have to 3 times... one for Buddha, second for his teachings to dedicate and the last one for his all disciple.*

TW706 : *What was the last one?*

TL707 : *last one for the monks*

TM708 : *Yeah...you have to beat it 3 times you...3 times*

TL709 : *yes sir. You become very victory yes...alright. You made it done it seen that makes it burn fiercer it.*

TM710 : *Yes...and everything...yeah*

TW711 : *...like gold...limelight*

TL712 : *anyone else...yes...*

TR 713 : *yeah...*

จากบทสนทนาจะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์กับนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวเป็นผู้เปิดประเด็นการถาม พฤติกรรมของผู้นำเที่ยวจึงเริ่มต้นด้วยรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการตอบคำถาม และให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของตน แต่มีข้อสังเกตในการใช้รูปประโยคที่ไม่สามารถสื่อความหมายได้ คือ ... its desirable... (Turn 691) ถ้าต้องการสื่อความหมายให้ใช้ It depends on your desire. หรือ it's desirable จะเห็นได้ว่า desirable เป็นแรงปรารถนาของบุคคลเป็นส่วนใหญ่แล้วคนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาจะใช้ needs หรือ wants แทน อีกประโยคหนึ่งที่ผู้นำเที่ยวใช้คำไม่เหมาะสมกับบริบทและหน้าที่ของคำในการสื่อความหมาย คือ and he very agrees (Turn 697) ที่ถูกต้องควรใช้ strongly agrees และใช้คำไม่เหมาะสมกับหน้าที่ เช่น very victory (Turn 709) ที่เหมาะสมควรใช้ very victorious เป็นต้น ข้อมูลทางพระพุทธศาสนาที่ผู้นำเที่ยวใช้รูปแบบภาษาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นชาวต่างประเทศเข้าใจในวัฒนธรรมของผู้พูดมากขึ้น เช่น Turn 703 และ 705 จากข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยว คือ มักคัดลอกคำ ละคำหรือใช้คำย่อ เช่น "OK. Cos' it is quite young to make decisions like that..." (Turn 688) แทนที่จะใช้ Because และนักท่องเที่ยวยังใช้สำนวนการเปรียบเทียบคนที่ทำแต่ความดีว่า "like gold... limelight"

## รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 10 Gender's Bias in Touring Site

รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว จะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อกล่าวถึง การพูดที่เกี่ยวกับสิทธิสตรีตามหลักพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับสังคมและวัฒนธรรม ในบริบทการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวทางพุทธศาสนาในแหล่งท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษา เพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ทางพุทธศาสนา ซึ่งสถานที่บางส่วนสตรีจะล่วงละเมิดมิได้เป็นสถานที่ต้องห้าม ส่วนพฤติกรรมการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการซักถาม ความชัดเจนในข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ และรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของสตรี พฤติกรรมทางภาษาดังที่กล่าวนี้เป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาที่เกิดขึ้นขณะที่มีสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ในบริบทนี้ผู้นำเที่ยวได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อจำกัดของสตรีในทางพระพุทธศาสนา ณ วัดพระธาตุจอมกิตติ โบราณสถานที่เก่าแก่ของเชียงใหม่ ดังบทสนทนาที่จะกล่าวถึงนี้

TL19 : Right...Chedi is a resting area for the ladies. So, inside the area of the pagoda the ladies can not walk around or can not get inside only for the men. The reason is that...ah in the coast when they get a period the time of the month. So, they can make adultery for the place, that's why we um.....prevent them to walk around

TR20 : In this place?

TL21 : Yes, but....ah...we still respect the woman especially in the northern part we name the place.....Princess? Process palace? Like the word "MAE" which means to

TR22 : Mother?

TL23 : Ah....that's okay. It's not sexism or same thing like that but we respect Buddha because in the temple the monks can not touch the gold. They have to be separated from the gaze of the gold. the reason we try to separate and ah... it look like "this print" is nice and beautiful for the tourist to visit here it's a beautiful place. So, he's brief information from me. So, ah... welcome for your cooperation and thank you.

TR24 : What you told me about the separation of the men and the women. It is not especially for your religion because it was so in our Bible. This is during the period when the woman couldn't do any thing and it's the same with the Muslim you see it was once if a man was together with a woman. He had to go to the bath to be cleaned because he had been polluted because of the woman guide, so.

TL25 : So, this is acceptable for you.

TR26 : Yes. ...ah this acceptable because it's all in the old traditional. So, I'm not a feminist.

จากบทสนทนา จะเห็นได้ว่าผู้นำเที่ยวเป็นผู้เปิดประเด็นในการสนทนาและรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิสตรี ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และเคารพบูชาในพุทธศาสนาที่นักท่องเที่ยวที่เป็นสตรีต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศที่นักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวเองก็ได้เรียนรู้วัฒนธรรมไทยจากบริบทนี้ ผู้นำเที่ยวใช้คำสันธานแบบเรียบง่ายๆ ในการเริ่มเปิดประเด็นการพูด เช่น So “So, inside the area of the pagoda the ladies can not walk around or can not get inside only for the men. The reason is that...ah in the coast when they get a period the time of the month. So, they can make adultery for the place, that's why we um...prevent them to walk around.” (Turn 19) และ “So, this is acceptable for you.” (Turn 25) ในขณะที่วงสนทนาใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวเพื่อการมีส่วนร่วมในการซักถาม และรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิสตรี วัฒนธรรมนิยมประเพณีสตรีไทย เช่น “What you told me about the separation of the men and the women.” (Turn 24) “Yes. ...ah this acceptable because it's all in the old traditional. So, I'm not a feminist.” (Turn 26) กฎเกณฑ์ทางศาสนาที่กล่าวถึงผู้หญิง ซึ่งผู้นำเที่ยวได้ใช้รูปแบบการใช้ภาษาเพื่ออธิบายแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาแม่แล้วเปรียบเทียบกับภาษาเป้าหมาย หรือใช้ภาษาแม่ออกเสียงเป็นภาษาที่สอง เช่น “Yes, but...ah...we still respect the woman especially in the northern part we name the place..... Princess? Process palace? Like the word “MAE” which means too. (Turn 21)

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 11 Asking for Feedback in Touring Site

เป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว เพื่อซักถามความรู้สึกและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการนำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการถามความคิดเห็นต่อสถานที่ท่องเที่ยว และต้องการแสวงหาข้อมูลเพื่อประเมินผลสรุปการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวเอง ในขณะที่พฤติกรรมการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อบริบทการท่องเที่ยว พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นรูปแบบหนึ่งของปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวขณะที่การท่องเที่ยวได้สิ้นสุดลง ณ วัดเจดีย์หลวง โดยรูปแบบการใช้ภาษาที่ผู้นำเที่ยวใช้เพื่อถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวเองก็

มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยใช้คำเรียบง่าย สั้นๆ มีความหมาย เป็นประโยคที่เน้นชัดเจน เพื่อสื่อความหมาย ดังบทสนทนาที่จะกล่าวถึงนี้

TL347 : Sorry, yeah...right now. I would like to ask your comment to during the tour of Chiang Saen and Golden Triangle, please ...yeah

TR348 : What is this one?

TL349 : A temple here.

TR350 : Old?

TL351 : Yes, yeah... old one okay for you? Your comment is....?

TR352 : Yes, so our comment is uh... for us what we enjoy the...the most is the agriculture, to learn agriculture cause. It is very different from France. Yeah... the different trees, the different way of life and the temples, the history.

TL353 : Yeah.

TR354 : And nature that is what is very interesting for us and about the Architecture in the temple here. Yes, we are interested to see the architecture, to understand more about the... the architecture.

TL355 : And about the people, please?

TR356 : The people are very nice. We are always interested to know the people to understand where they come from, how they settle, yeah, and what their ways of life. But when we travel, the way we travel obviously. We don't meet the local people as much so its more difficult to understand and to speak because we were a bit protected you know we go to restaurants where all the tourist are so we don't see how the local people.

TL357 : So, actually when you are in tour you get to go only to the place, right?

TR358 : Obviously.

TL359 : Not the people, right.

จากบทสนทนาที่กล่าวถึงนี้ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อต้องการทราบความรู้สึกและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อสถานที่ท่องเที่ยวหลังจากภารกิจการนำเที่ยวสิ้นสุดลงด้วยคำพูดที่สุภาพ แต่มีข้อที่น่าสังเกต คือ คนไทยมีความเข้าใจผิดเรื่องการใช้ sorry โดยคิดว่าเมื่อพูดคำนี้แล้วเป็นการเรียกร้องความสนใจ ความจริงตามหลักแล้วไม่ใช่ เช่น "Sorry, yeah...right now. I would like to ask your comment to during the tour of Chiang Saen and Golden Triangle, please ...yeah" (Turn 347) คำว่า sorry เจ้าของ



ภาษาใช้เพื่อแสดงความเสียใจ ไม่สบายใจหรือขอโทษที่ทำในสิ่งที่ไม่ดี คำที่ใช้เรียกกร้องความสนใจ ที่ถูกต้องควรใช้ Excuse me หรือ Attention, please. ข้อสังเกตรูปแบบการเรียงคำในประโยคของผู้นำเที่ยวยังต้องแก้ไข คือ You get to go ในประโยค "So, actually when you are in tour you get to go only to the place, right? (Turn 357) ที่ถูกต้องควรใช้ You would like to go แทน ขณะที่นักท่องเที่ยวเองยังใช้ preposition ผิด เช่น interested to (Turn 354 และ 356) ซึ่งที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ควรใช้ interested in และผู้นำเที่ยวยังใช้ คำสั้นๆ ตรงไปตรงมา แต่มีความหมายเป็นคำถาม โดยใช้ไทนเสียงสูง ประหยัดในการใช้ถ้อยคำหรือประโยค แต่มีความหมาย เช่น Old? (Turn 350) อีกด้วย

### รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 12 Thanking Tourist

เป็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวในการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวเป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อ ขอบขอบคุณตามมารยาทเมื่อเสร็จสิ้นการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งผู้นำเที่ยวจะกล่าวขอบขอบคุณนักท่องเที่ยวที่ให้ความร่วมมือในการนำเที่ยว เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นวัฒนธรรมการกล่าวคำขอบคุณกับผู้นำเที่ยวในการอำนวยความสะดวกในการนำเที่ยวจนสำเร็จด้วยดี พฤติกรรมเหล่านี้เป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยว ขณะที่การท่องเที่ยวเสร็จสิ้นลงด้วยดี ณ วัดเจดีย์หลวง ซึ่งเป็นเจดีย์ที่เก่าแก่และใหญ่ที่สุดในเชียงใหม่ โดยต่างฝ่ายต่างกล่าวคำขอบคุณในการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันดังบทสนทนาต่อไปนี้

TL128 : OK, thank you for you cooperation to give some information and you penness about this trip and um...to welcome for your um... ask forest and have a good grate and ah... get a nice recommendation from your lecture too.

TR129 : I want to thank you all for a wonderful day, it was

จากบทสนทนาดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวเป็นรูปแบบการใช้ภาษา เพื่อการขอบคุณนักท่องเที่ยวตามมารยาทของผู้นำเที่ยวเมื่อการนำเที่ยวสิ้นสุดลง จะกล่าวคำสุภาพในการให้ความร่วมมือของนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกับรูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวก็ต้องแสดงความขอบคุณผู้นำเที่ยวที่ได้พาท่องเที่ยวตามจุดหมายปลายทางหรือตามรายการที่วางแผนไว้ แต่มีข้อสังเกตการใช้ Possessive Pronoun ในประโยคไม่ถูกต้อง เช่น and you openness ใน Turn 128 ที่ถูกต้องควรใช้ Your openness แทน ส่วนนักท่องเที่ยวจะพูดประโยคสั้นๆ และเป็นสำนวน เช่น I want to thank you all for a wonderful day, it was (Turn 129) ซึ่งเป็นการกล่าวขอบคุณที่พาเที่ยวตลอดทั้งวันในเวลาที่ผ่านมาจนเสร็จสิ้นภารกิจ

จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวระหว่างผู้นำเที่ยวกับ  
นักท่องเที่ยวทั้ง 12 รูปแบบดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีรูปแบบในการใช้ภาษาดังตาราง

ตารางที่ 4 รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวในบริบทการท่องเที่ยว

รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่	รูปแบบการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยว
	<b>รูปแบบการใช้ภาษาในแต่ละบริบททางสังคมการท่องเที่ยว</b>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คำในภาษาแม่และใช้ประโยชน์บอกเล่าในการอธิบายข้อมูล</li> <li>- ออกเสียงคำในภาษาแม่เป็นเสียงภาษาที่สอง</li> <li>- ใช้คำในภาษาแม่เทียบเคียงกับภาษาเป้าหมาย</li> <li>- ใช้คำในการเริ่มต้นคำพูดด้วยคำว่า So, Okay, Right, Ah, And, But, ฯลฯ และใช้คำว่า Yes, Yeah, Right, Ok ในการตอบรับหรือเห็นด้วย ใช้คำซ้ำเพื่อเน้นความหมาย</li> </ul>
	<b>รูปแบบการใช้ภาษาที่ต้องปรับปรุง</b>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คำไม่เหมาะสมกับหน้าที่ทางภาษา เช่น การใช้เอกพจน์และ พหูพจน์ ดังกล่าว "so we can see their own dress down there..." ที่ถูกต้องควรใช้ own dresses และ</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คำไม่ถูกต้องตามหน้าที่ในประโยค เช่น all the ones with small leaf like that... (Turn 741) ใช้รูปแบบประโยค ไม่ถูกต้อง เช่น How you call. (Turn 763) การใช้คำไม่เหมาะสมกับหน้าที่ในประโยคเช่น very riches</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประโยคที่ไม่สามารถสื่อความหมายได้ เช่น its desirable... (Turn 691) ใช้คำไม่เหมาะสมกับหน้าที่ คือ and he very agrees (Turn 697) ใช้คำผิดรูปแบบ เช่น very victory (Turn 709)</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความเข้าใจผิดเรื่องการใช้ Sorry ใช้ประโยคไม่สมบูรณ์ เช่น (Turn 354 และ 356) you get to go. ควรแก้ไขเป็น You would like to go.</li> </ul>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ Possessive Pronoun ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ของคำ เช่น and you openness ใน (Turn 128) ควรแก้ไขเป็น and your openness.</li> </ul>

จากตารางที่ 4 พบว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยวในบริบทการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นอกจากการใช้ภาษาพูดให้เหมาะสมกับบริบทแล้วยังต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักไวยากรณ์ของภาษา จากตารางดังกล่าวจะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวยังต้องปรับปรุงแก้ไขด้านการใช้คำ รูปประโยคให้ถูกต้องตามหน้าที่ของคำหรือประโยคในการสื่อความหมายในแต่ละบริบท ได้แก่ รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 3, 5, 6, 9, 11 และ 12 ตามลำดับ ส่วนรูปแบบที่ 1 และรูปแบบอื่นๆ ใน 12 รูปแบบ เป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำเที่ยวเลือกใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นรูปแบบการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือบริบทที่ภาษานั้น ใช้อยู่จริง ความหลักการของ Halliday (1985 : 11-12)

ตารางที่ 5 รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวในบริบทการท่องเที่ยว

รูปแบบปฏิสัมพันธ์	รูปแบบการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยว
	<b>รูปแบบการใช้ภาษาในแต่ละบริบททางสังคม</b>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คำในภาษาอื่นเพื่อสร้างเป็นคำถาม พูดคำซ้ำเพื่อยืนยัน</li> <li>- ใช้คำสั้นๆ ตรงไปตรงมา แต่มีความหมาย และรูปประโยคไม่สมบูรณ์แต่เน้นความชัดเจนในการถาม เพื่อประหยัดเวลาในการสื่อสาร เช่น Temple? Old?</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คำที่แสดงปฏิกริยาโต้ตอบ เช่น I see, Ok, Yeah, and Aha</li> <li>- ใช้ประโยคคำถามไม่สมบูรณ์โดยละคำที่ไม่สำคัญใน ประโยค เช่น "Only one can make opium?"</li> <li>- การใช้คำถามร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น When...and how they could be extracted the sap? (Turn 828)</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คำพูดแบบตัดทอนคำ หรือคำย่อ เช่น "OK...cause</li> </ul> <p style="text-align: center;">ลักษณะการใช้ภาษาที่ต้องปรับปรุง</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ preposition ไม่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ทางภาษา เช่น interested ที่ถูกควร ใช้ interested in</li> </ul>

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้นำเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อถามหาข้อมูล และรูปแบบการใช้ภาษาในการถามคำถามที่มีลักษณะเด่น คือ ใช้คำสั้นๆ ตรงไปตรงมา รูปประโยคที่ไม่สมบูรณ์ เรียบง่ายชัดเจนในการถาม เพื่อประหยัดเวลาในการสื่อสาร ได้แก่ รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 3, 7, 9 ส่วนรูปแบบที่ 11 เป็นข้อผิดพลาดเล็กน้อยของผู้นำเที่ยวในการใช้ภาษา

จะเห็นได้ว่า รูปแบบการใช้ภาษาของผู้นำเที่ยวในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีข้อควรปรับปรุงแก้ไขมากกว่าเจ้าของภาษาซึ่ง George Yule and Tarone (1990 : 179-194) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์ คือ ความรู้ทั่วไป เนื่องจากผู้ที่มีความรู้ทั่วไปดี สามารถนำความรู้นั้นมาใช้กับการแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุจากการขาดความรู้ทางภาษาได้ ส่วน Michael Rost and Steven Ross (1991 : 261-264) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถทางภาษา (Proficiency Position) ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสูงมีความต้องการใช้กลวิธีน้อยกว่าผู้ที่มีความสามารถทางภาษาดำกว่า และปัจจัยด้านบริบทในการทำกิจกรรม (Context Position) ซึ่งสามารถใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับประเภทงาน บุคลิกผู้เรียน (Learning Style) และสถานการณ์แวดล้อมในการทำกิจกรรมสอดคล้องกับ Rhouda Oliver (1998 : 373) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยเดียวกันกับ George Yule and Tarone ว่า ความแตกต่างของความสามารถทางภาษาของผู้สนทนา เช่น การจับคู่สนทนาระหว่างเจ้าของภาษาและผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาจะมีการใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์มากกว่าการจับคู่สนทนาระหว่างผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาด้วยกัน เนื่องจากมีความเชื่อว่า ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษามีความสามารถทางภาษามากกว่าและสามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารได้

**สรุปการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ทางภาษาและปัญหาด้านการท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยว**

1. ด้านความรู้และประสบการณ์ จากการสัมภาษณ์ด้านความรู้ผู้นำเที่ยวจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและบางส่วนจบมัธยมศึกษาตอนปลาย แต่ผ่านการอบรมการเป็นมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่จัดอบรม ผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความรู้ความสามารถหลายๆ ด้าน อีกทั้งประสบการณ์ในการทำงานจะช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้รวดเร็ว และสร้างความประทับใจและเป็นแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวในการกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีก ฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำเที่ยวจะต้องมีข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่แน่นอนและถูกต้อง

2. ด้านการใช้ภาษา ผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่การใช้ภาษาค่อนข้างดี แต่มีบางส่วนที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา ความไม่เข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเนื่องจากนักท่องเที่ยวพูดเร็ว ไม่ชัดเจนทำให้ต้องถามซ้ำและกลุ่มนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มมาจากหลายๆ ประเทศใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริงแต่สำเนียงการพูดแตกต่างกัน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวมีความคิดเห็นตรงกันเกี่ยวกับปัญหาด้านความถูกต้องของข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ เนื่องจากขาดความถูกต้อง ชัดเจนในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับโบราณสถานที่สำคัญ เช่น วัดต่างๆ ที่มีอายุเก่าแก่ ระยะเวลาและประวัติและความเป็นมาในการสร้าง เป็นต้น และนักท่องเที่ยวบางกลุ่มและบางประเทศไม่มีพื้นฐานและไม่เคยมาเที่ยวเมืองไทยเลยส่วนปัญหาอีกด้าน คือ ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม วิถีชีวิตและการเมืองของประเทศที่ท่องเที่ยวเพราะความแตกต่างด้านวัฒนธรรม จึงยากต่อการสื่อสาร



## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ในเขตอำเภอ เชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประชากรเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 5 กลุ่มทัวร์ และผู้นำ เที่ยว จำนวน 5 คน เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการสังเกต สัมภาษณ์ บันทึกเทปจากการมี ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับผู้นำที่เกี่ยววามประมวลด้วยวิธีตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และถอดข้อความจากเทปเป็นความเรียง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อหารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาด้านการท่องเที่ยว ตีความข้อมูล สรุปและรายงานผลตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาด้านการท่องเที่ยว ของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวโดยแนวคิดทฤษฎีของ Halliday (1985 : 11-12) ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยว มี 12 รูปแบบ เป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ตามบริบทการใช้ภาษาด้านการท่องเที่ยว ซึ่ง Halliday (1985 : 11-12) ให้แนวคิดการใช้ภาษาด้านบริบททางสังคมหรือสถานการณ์การใช้ภาษาที่ ผู้พูดต้องคำนึงถึง คือ เรื่องที่พูด ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง วัตถุประสงค์ของผู้พูดในการใช้ภาษาและวิธีการสื่อสาร รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาทั้ง 12 รูปแบบเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ซึ่ง Robbibs (2001 : 295-307) กล่าวว่า เป็นการเจรจาแบบ สองต่อสอง (Face-To - Face) สามารถส่งผ่านข้อมูล ได้มากที่สุด เพราะผู้ส่งคือ ผู้นำเที่ยวเองปรากฏ อยู่ต่อหน้าผู้รับ คือ นักท่องเที่ยว จึงสามารถใช้ในการฟังคำพูดและมองกิริยาท่าทาง สีหน้าของ ผู้นำเที่ยว และข้อมูลป้อนกลับที่ผู้ฟังสามารถซักถามข้อสงสัยได้ทันที เป็นการสื่อสารสองทางที่มีการโต้ตอบในเรื่องที่พูดเพื่อสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อเสนอแนะที่จำเป็นในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

2. รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ในแต่ละบริบทของการท่องเที่ยวที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ Introducing , Giving information, Showing politeness markers, Confirming, Responding, Expressing opinion, Comparison information, Sharing knowledge /ideas , Asking for clarification, Making conclusion/summary and Showing thanks ทั้งนี้เนื่องจาก

ทั้งนักท่องเที่ยวนและผู้มาเที่ยวต่างก็ใช้รูปแบบการใช้ภาษาเพื่อสร้างความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน อีกทั้งต้องการถามตอบแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในบริบทที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการใช้ประสิทธิภาพทางภาษาคำวัฒนธรรมในการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ที่มี การโต้ตอบ ชักถามซึ่งกันและกันตามบริบททางสังคม

รูปแบบพฤติกรรมทางภาษาที่แตกต่างกันในส่วนของผู้นำเที่ยว ได้แก่ Changing topic, Introducing, Giving clarification, Talking about previous event, Showing real objects, Turn taking to understand, Instruction, Expanding information, Apologizing, Responding to indicate understanding, Expressing contentment, Asking for feedback ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่างในข้อมูล การเพิ่มเติม/ขยายความข้อมูล การแนะนำ ตลอดจนการใช้วงเงินประกอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบททางภาษาในแต่ละบริบทว่า ผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวกำลังพูดเรื่องอะไร สัมพันธภาพทางสังคมของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยว กาลเทศะ วัตถุประสงค์ในการพูด ตลอดจนวิธีการสื่อสารให้เข้าใจความหมาย

รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ Asking for more information, Expressing enjoyment, Asking and observing, Encouraging others, Responding to questions/inquiries, showing sound effect, Asking to confirm, Clarification request, and Expressing understanding ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเพื่อให้การสื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน โดยอาศัยกลวิธีปฏิสัมพันธ์ ตามที่ Zoltan Dornyei (1955 : 28) กล่าวว่า การใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์เป็นกลวิธีหนึ่งในกลวิธีการสื่อสารที่ประกอบด้วย กลวิธีสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันนั้น เป็นรูปแบบการขอร้องเพื่อให้พูดซ้ำ ขอร้องเพื่อให้ความกระจ่าง ขอร้องเพื่อยืนยันความมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับ และการใช้วงเงินภาษาเมื่อเกิดข้อสงสัย

ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยวและนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจากการใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางตามสถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วย เรื่องที่พูด ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กาลเทศะ วัตถุประสงค์การพูดและวิธีการสื่อสาร สอดคล้องตามแนวคิดของ Halliday (1985 : 11-12) กล่าวว่า การใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านบริบททางสังคม (Social Context) และบริบททางวัฒนธรรม (Cultural Context) ขณะที่ภาษากำตั้งให้อยู่ในสถานการณ์จริง โดยใช้องค์ประกอบ 3 ส่วน ของบทบาทหน้าที่ทางภาษาศาสตร์ ได้แก่ กระบวนการสร้างความคิด (Ideational) เป็นรูปแบบ/วิธีการที่ช่วยเสริมสนับสนุน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) ซึ่งเกี่ยวกับบทบาทระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวมีความเกี่ยวพันกันอย่างไร เนื้อเรื่องและรูปแบบการใช้ภาษา (Textual) สัดส่วนของการใช้สัญลักษณ์คำศัพท์/ทำเนียบภาษาที่ถ่ายทอดความรู้สึกหรือแสดง

ออกทางภาษา มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันเรื่องอะไร ความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้ภาษาดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์เพื่อการชักถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยที่ต่างฝ่ายต่างมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้การให้ข้อมูลและการถามข้อมูลเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในแต่ละบริบทที่ภาษากำลังใช้อยู่ ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงได้ใช้ประสบการณ์ร่วมกัน ในเรื่องที่ถูกเรื่องเดียวกันอย่างไรก็ตามความแตกต่างของรูปแบบปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของการสื่อสารแต่อย่างใด

### 3. สรุปการสัมภาษณ์ความคิดเห็นปัญหาและการใช้ภาษาด้านการท่องเที่ยวของผู้นำเที่ยว

3.1 ด้านความรู้และประสบการณ์ จากการสัมภาษณ์ด้านความรู้ผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและบางส่วนจบมัธยมศึกษาตอนปลาย แต่ผ่านการอบรมการเป็นผู้นำเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่จัดอบรม ผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณมีความสามารถหลายด้าน อีกทั้งประสบการณ์ในการทำงานจะช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้รวดเร็ว และสร้างความประทับใจและเป็นแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวในการกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีก ฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำเที่ยวจะต้องมีข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละแห่งได้ถูกต้อง

3.2 ด้านการใช้ภาษา ผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่การใช้ภาษายังต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ความคล่อง ความเหมาะสมในการใช้คำศัพท์ รูปประโยคตามหน้าที่ทางภาษา การออกเสียงความไม่เข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเนื่องจากนักท่องเที่ยวพูดเร็ว ไม่ชัดเจนทำให้ต้องถามซ้ำและกลุ่มนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มมาจากหลายๆ ประเทศใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริงแต่ถ้าเนื่องการพูดแตกต่างกัน

3.3 ปัญหาและอุปสรรคในการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวมีความคิดเห็นตรงกันเกี่ยวกับปัญหาด้านความถูกต้องของข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ เนื่องจากขาดความถูกต้อง ชัดเจนในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุที่สำคัญ เช่น วัดต่างๆ ที่มีอายุเก่าแก่ ระยะเวลาและประวัติและความเป็นมาในการสร้าง ความสำคัญต่อคนในท้องถิ่นเป็นต้น และนักท่องเที่ยวบางกลุ่มและบางประเทศไม่มีพื้นฐานและไม่เคยมาเที่ยวเมืองไทยเลย ส่วนปัญหาอีกด้าน คือ ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม วิถีชีวิตและการเมืองของประเทศที่ท่องเที่ยวเพราะความแตกต่างด้านวัฒนธรรมจึงยากต่อการสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน



## อภิปรายผล

1. ในการศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในแต่ละบริบทนั้น รูปแบบที่พบมากที่สุด คือ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในบริบทนั้นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการเรียนการสอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการสนทนาและพฤติกรรมทางภาษาที่พบในการสื่อสารประกอบด้วย วัจนภาษา และอวัจนภาษา ส่วนที่เป็นอวัจนภาษาเป็นการแสดง ความไม่เข้าใจ จะแสดงออกด้านท่าทางการชี้นิ้ว หักหน้าตอบรับ และยังคงแสดงออกด้านความรู้สึกเป็นกันเองในบรรยากาศการท่องเที่ยว เช่น การเอื้อมทำนองเพลงเพื่อเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา เป็นต้น อวัจนภาษามีความหมายเชิงสื่อสารที่ซับซ้อนที่จำเป็นต้องแปลความให้สอดคล้องในแต่ละบริบท

2. รูปแบบภาษาของผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบการใช้ประโยคบอกเล่าในการให้ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวสอดคล้องกับคำกล่าวของ มยุรี สุขวิวัฒน์ (2530 : 53-55) ซึ่งกล่าวว่า การนำเที่ยวเป็นการอธิบายและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักเรื่องราว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณีรวมทั้งสถานที่และข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือเหตุการณ์ต้อง อธิบายให้ถูกต้อง ส่วนรูปแบบภาษาของนักท่องเที่ยวที่พบ คือ รูปแบบการใช้ประโยคคำถาม โดยเฉพาะคำถามที่ขึ้นต้นด้วย Wh-questions และ Yes/No-questions เพื่อซักถามข้อสงสัยและยืนยันใน ข้อมูลที่ผู้นำเที่ยวนำเสนอ ซึ่ง ศรีวิไล พลมณี (2545 : 89) ที่สนใจทางด้านประสบการณ์ร่วม (Shared knowledge) ของผู้ใช้ภาษาและบริบททางสังคมที่ใช้ภาษานั้น ดังนั้นจึงมีการเริ่มต้นศึกษา ภาษาพูดในสถานการณ์ต่างๆ (Situating Speech) โดยเขาให้เหตุผลที่ว่าทำไมเราจึงต้องศึกษา การพูดได้ตอบ (Discourse) เขากล่าวว่า เราศึกษาการพูดได้ตอบหรือการสนทนาของคนเพื่อจะ สร้างกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ของตัวภาษา (Form) กับการตีความหมาย (Semantic interpretation) และการใช้ภาษานั้นอย่างป็นจริง (Pragmatic use) เพื่อให้กรอบ ความสัมพันธ์ที่ศึกษาได้นี้ ทำให้เราเกิดความเข้าใจอย่างสมบูรณ์ในเรื่องการสื่อสารและ ความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence)

3. รูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้นำเที่ยว ได้แก่

3.1 ผู้นำเที่ยวใช้ภาษาแม่ช่วยอธิบายเพื่อเทียบเคียงกับภาษาเป้าหมาย เช่น ผู้นำเที่ยว ใช้ภาษาแม่ช่วยในการอธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เช่น Chedi is Wat? และใช้ภาษาเทียบเคียง ระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมาย เช่น Turn 21 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ 10 Process palaces? Like the word "MAE" which means too. ซึ่งเป็นไปตามที่ Tarone (1981 : 286-287) กล่าวว่า การใช้

ภาษาในการสื่อสาร โดยการพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง เนื่องจากผู้สนทนาไม่สามารถเข้าใจความหมายของภาษาเป้าหมาย สอดคล้องกับ Claus Faerch and Kasper (1984 : 36-53) ได้กล่าวถึงการออกเสียงคำศัพท์ในภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง เช่น Wat that means Temple. (Turn 148) และ Luang this means Big (Turn 152) เป็นกลวิธีการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อความหมาย โดยไม่ขอความร่วมมือเพื่อให้บรรลุการสื่อสารด้วยตนเอง ซึ่งปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวนั้นเป็นกลวิธีหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ร่วมสนทนาสามารถพูดสนทนาโต้ตอบกันได้อย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับคำพูดของผู้ร่วมสนทนาคนอื่นที่ได้พูดไว้โดยไม่เห็นว่าต้องใช้ภาษาเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามความเห็นของ Bejarano Yeaf et.al. (1997 : 205-206) กล่าวว่าการที่ผู้ร่วมสนทนาขอและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการสนทนาและรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการพูดโต้ตอบกัน แม้จะมีข้อจำกัดด้านความสามารถทางภาษา

3.2 ผู้นำเที่ยวอธิบายด้วยวิธีการพูดอ้อมค้อม ซึ่ง Martin Bygate (1955 : 42-48) กล่าวว่า การพูดอ้อมค้อมนั้น ผู้พูดพยายามที่จะพูดแสดงความหมายด้วยการใช้คำหลายคำ หรือวลีต่างๆ แทนการใช้ศัพท์ที่ผู้พูดตั้งใจ เช่น assistance และ helper การที่ผู้พูดพยายามที่จะหาวิธีการสื่อข้อมูลของตนโดยการถอความ คือ ผู้พูดใช้ความรู้ที่มีต่อคำศัพท์ในภาษาเป้าหมายในการค้นหาทางเลือกอื่นในการพูดคำศัพท์ที่ผู้พูดต้องการเช่น มีคฤเทศก์ใช้ภาษาถิ่นคือคำว่า Luang, Yai และคำศัพท์ big แทนคำว่า great จนนักท่องเที่ยวนำใจ

3.3 ผู้นำเที่ยวใช้ประโยคที่สื่อความหมายไม่ได้ เช่น ตัวอย่างการสื่อสารในบทสนทนา รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ ซึ่ง Williams (1979 : 18-19) กล่าวว่า กฎเกณฑ์ด้านความหมาย เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการสื่อสาร ฉะนั้นการเลือกใช้คำศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญ มิฉะนั้นจะทำให้การสื่อความหมายที่ผิดๆ ได้ดังที่กล่าวมาและกฎเกณฑ์นี้ สามารถตอบคำถามได้ว่า ผู้พูดได้พูดในสิ่งที่ตั้งใจไว้หรือไม่

3.4 รูปแบบภาษาของนักท่องเที่ยวนั้นส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ประโยคคำถามและมีข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่น่าพิจารณา คือ การใช้ภาษาถิ่นสร้างคำถามเนื่องจากเกิดความสับสน เช่น Chedi is Wat? และการใช้คำถามสั้นๆ แต่มีความหมาย รูปประโยคไม่สมบูรณ์ในการถาม เช่น Temple? Pagoda? Big...big...? อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังใช้คำถามรวมเพื่อจุดประสงค์ที่แตกต่างกันอีก เช่น บทสนทนาในรูปแบบที่ 7 Turn 828 ส่วนรูปแบบการใช้ภาษาในการพูดซ้ำคำพูดตนเองและผู้อื่น (Self-other Repetition) นั้นเป็นวิธีการหนึ่งที่ขอเพิ่มเวลาในการคิด Zoltan, Dornyei (1995 : 28) ในการพูดซ้ำ (Redundancy) นั้น Brown (1994) มีความเห็นว่า เจ้าของภาษามักพูดซ้ำเพื่อทบทวนความคิดหรือเกิดความสงสัย ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการใช้ภาษา ส่วน

การใช้วจนภาษาและอวจนภาษาในการสนทนาชักถาม โดยรู้จักถ่ายโอนสิ่งที่มีอยู่ในการสื่อสาร จากวัฒนธรรมของตนเองมาใช้ในระดับที่เป็นความคิดรวบยอด (Concept) และความเข้าใจ (Perception) เช่น การใช้สีหน้าท่าทางและใช้นิ้วชี้รูปภาพประกอบการอธิบายในขณะที่พยายามจะสื่อด้วยวจนภาษาว่า T829 (Point to the poppy field) This is artificial of poppy field that we plant in the Golden Triangle area ... เมื่อต้องการบอกว่า เป็นดอกฝิ่นเทียมที่สร้างขึ้น วิธีการดังกล่าวนี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการสื่อสาร ซึ่ง Canale and Swain (1980 : 1-47) ได้ อธิบายว่า ความสามารถจากการใช้วิธีการสื่อสารทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาเพื่อใช้สื่อความหมาย ทดแทนข้อบกพร่องของความสามารถทางการสื่อสารด้านอื่นและช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการสื่อสารหยุดชะงัก วจนภาษาและอวจนภาษามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด วจนภาษาจะเด่นชัดเมื่อมีอวจนภาษาประกอบ ถ้าขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไป การสื่อสารก็จะไม่สมบูรณ์

3.5. ลักษณะการใช้ภาษาที่ดีของนักท่องเที่ยว เช่น การใช้สำนวนเปรียบเทียบการทำ ความคิดดังบทสนทนาในรูปแบบที่ 9 TW 711 : ...like gold....limelight และ การใช้คำสุภาพในการขอคำอธิบายหรือรายละเอียดดังรูปแบบที่ 6 TM764 : Sorry, what was the serpent? เป็นต้น ส่วนผู้นำเที่ยวก็ใช้ภาษาในการบรรยายรูปพรรณสัณฐานของบุคคล เช่น similar, darker, skin ส่วนรูปแบบการใช้ภาษาที่เป็นการสื่อสารสองทางได้คือดัง เช่น บทสนทนาในรูปแบบที่ 8 Turn 531-538 เป็นต้น นอกจากนี้ การสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันเพื่อความแน่ใจว่า ผู้ฟังเข้าใจที่ ผู้พูดพูด ไปแล้วหรือไม่จากคำพูดได้ตอบ เช่น Right? Okay? ซึ่งตรงกับที่ Zoltan Dornyei (1955 : 27) และ Firth (1958 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวว่า ภาษาจะมีความหมายแต่เพียงเมื่อมันอยู่ในบริบทเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า ผู้นำเที่ยวเป็นตัวแทนชาวไทยในภาคการท่องเที่ยวที่มีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมกที่สุด การสื่อสารดังกล่าวมีความผสมผสานของกระบวนการทางสังคม กระบวนการทางจิตวิทยา และทางภาษาซึ่ง Bachman and palmer (1982 : 449-463) กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารว่า ต้องสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสังคม (Sociolinguistic Competence) ใช้ภาษาเชิงปฏิบัตินิยมและมีความสามารถด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ ส่วน Tarone (1981 : 288) และ Yeal Bejarano et.al. (1997 : 205-206) ถือว่า ยุทธวิธีดังกล่าวนี้เป็น กระบวนการทางสังคม (Social Strategies) โดยเสนอแนวคิดว่า คนที่ใช้ภาษาดังประเทศในการสื่อสารอาจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้ คือ ใช้ภาษาเดิมหรือภาษาแม่ของตนเป็นหลัก หรือใช้ภาษาที่สองหรือภาษาดังประเทศเป็นหลัก หรือใช้วิธีหลบเลี่ยงการสื่อสาร แต่ Faerch และ Kasper (1984 : 36-53) เชื่อว่า ยุทธวิธีในการสื่อสารด้วยภาษาดังประเทศของเราเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา (Psychological Strategies) โดยให้ความเห็นว่า คนเราจะมีการสื่อสาร 2 แนวทาง

คือ การผลักดันและการหลีกเลี่ยง แนวทางแรกเกิดขึ้น เนื่องจากกลไกในตัวที่จะผลักดันให้ การสื่อสารประสบผลสำเร็จจึงใช้ความพยายามทุกทางที่จะสื่อสารให้ผู้สื่อสารเข้าใจให้ได้ ส่วนอีก แนวทางหนึ่ง คือ ไม่มีแรงผลักดันเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารจึงเลือกที่จะหลีกเลี่ยงไม่เผชิญหน้า เพื่อเป็นการคัดปัญหาการสนทนาระหว่างนักทอ่งเที่ยวเจ้าของภาษากับผู้นำเที่ยว ซึ่งไม่ใช่เจ้าของ ภาษาจะมีการใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์ทางภาษามากกว่าการสนทนาระหว่างผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาด้วย กันตามคำกล่าวของ Rhouda Oliver (1998 : 373) เชื่อว่า ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษามีความสามารถทาง ภาษามากกว่าและสามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Michael Rost and Steven Ross (1991 : 261-264) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสามารถทางภาษา (Proficiency Position) นั้น ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสูงจะมีความต้องการใช้กลวิธีน้อยกว่าผู้ที่มีความสามารถ ทางภาษาต่ำกว่าและใช้ภาษาได้เหมาะสมกับบริบทในการทำกิจกรรมนั้นๆ

ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้นำเที่ยวใช้ภาษากับบริบทการใช้ภาษาไม่เหมาะสม ตามบทบาท หน้าที่ทางภาษาและหลักไวยากรณ์บ้างบางครั้งแต่ก็สามารถใช้ภาษาสื่อสารกับ นักท่องเที่ยวได้เข้าใจและยังสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น รูปแบบที่ 11

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของผู้นำเที่ยว

1. ด้านความรู้ทั่วไป ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและความรู้เกี่ยวกับ ความเป็นผู้นำเที่ยวไทยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นผู้มีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ดี แต่ขาด ประสิทธิภาพในการทำงานและการฝึกทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ดังคำกล่าวของ George Yule and Elaine Tarone (1990 : 179-794) ที่เชื่อว่า ความรู้ทั่วไปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อกลวิธีในการมี ปฏิสัมพันธ์ คือ สามารถนำความรู้ที่นำมาใช้กับการแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุจากการขาดความรู้ภาษา ในการสื่อสารได้โดยสามารถคาดการณ์ได้ว่า สถานการณ์ใดจะใช้กลวิธีใดในการแก้ไขหรือขอ ความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับ Michael Rost and Steven Ross (1991 : 261-264) ปัจจัยด้าน ความสามารถทางภาษา (Proficiency Position) นั้น ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสูงจะมีความต้องการ ใช้กลวิธีน้อยกว่าผู้ที่มีความสามารถทางภาษาต่ำกว่าและใช้ภาษาได้เหมาะสมกับบริบทในการทำ กิจกรรมนั้นๆ

2. ปัญหาด้านการให้ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวนั้นสอดคล้องกับ คำกล่าวของ มยุรี สุขวิวัฒน์ (2530 : 53-55) ซึ่งกล่าวว่า การนำเที่ยวเป็นการอธิบายและ ประชาสัมพันธ์นักท่องเที่ยวให้รู้จักเรื่องราว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณีรวมทั้ง สถานที่และข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือเหตุการณ์ต้องอธิบายให้ถูกต้อง

3. การพัฒนาภาษาของผู้นำเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาไปพร้อมๆ กับการพัฒนา

บุคลิกภาพ โดยเฉพาะภาษาพูด ผู้นำเที่ยวต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ และภาษาแม่ของคนอยู่ในเกณฑ์ดี คือ ความสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องตามระเบียบภาษา ดังนั้นภาษาที่ใช้ในการโต้ตอบและสนทนาคือต้องเป็นรูปแบบการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคม ถูกกาลเทศะ มีวาทศิลป์ ใช้ภาษาได้ถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจน ตรงประเด็นทำให้ผู้ฟังติดตามจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการทำงานนานจะใช้ประเภทของหน้าที่ทางภาษาได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Coupland (1990 : 357) ผลการวิจัยของเขาพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้มีสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าและมีระยะเวลาในการทำงานนานกว่า มีแนวโน้มในการเลือกใช้ประเภทของหน้าที่ทางภาษาที่แสดงจุดประสงค์ก่อนข้างชัดเจนมากกว่า

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวทั้ง 12 รูปแบบ มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันในรายละเอียดของรูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์การสื่อสารในแต่ละบริบทของการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะการแก้ไขปัญหามและอุปสรรคแก่หน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. จัดอบรมให้ความรู้และฝึกประสบการณ์เรียนรู้ทางทฤษฎีทางการสื่อสารด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดีแก่นักศึกษาวิชาเอกอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เอกอังกฤษธุรกิจ ให้สอดคล้องกับการเป็นเมืองมรดกโลกของเชียงใหม่ ทั้ง 12 รูปแบบ โดยเลือกรูปแบบการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์สองทาง คือ ต้องรับฟังและคำนึงถึงคู่สื่อสารและสอดคล้องกับรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสถานการณ์จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับจังหวัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เทศบาล และภาคเอกชน ประสานงานระดมความคิด ระดมทรัพยากรและจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษที่มีลักษณะเฉพาะกลุ่ม สำหรับผู้นำเที่ยวเฉพาะด้านประวัติศาสตร์เพื่อให้การสื่อสารของบุคลากรกลุ่มต่างๆ ในภาคการท่องเที่ยวและเหมาะกับการจัดวางตำแหน่งของอำเภอ เชียงแสน เป็นเมืองมรดกโลกที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมาเที่ยวชมและศึกษา อีกทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานทางวิชาการในการจัดการเรียนการสอนและอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้นำเที่ยวหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ตลอดจนการสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดอบรมและศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากชุดการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อยกระดับภาษาอังกฤษของตนเองให้สูงขึ้น เป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อม

สำหรับการเป็นเมืองมรดกโลก จัดทำข้อมูลและรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต ฯลฯ โดยการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบแต่ละครั้งว่ามีความสนใจในประวัติศาสตร์เชิงแสนเป็นพิเศษในเรื่องใด ศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ วัฒนธรรม ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัด และองค์กรท้องถิ่นควรสนับสนุนส่งเสริมในการจัดทำข้อมูลสั้น (Tips) บอกกล่าวสิ่งต่อไปนี้ เช่น ลักษณะข้อมูลเฉพาะทางด้านประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญต่อวิถีชีวิตคนในท้องถิ่น ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญในการให้ข้อมูลแก่กลุ่มทัวร์ในเวลาจำกัด ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาและการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้รับทราบ อีกทั้งลักษณะเส้นทางสังคมของคนทางภาคเหนือจะอ่อนหวาน อ่อนง่าย ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดปัญหาต่อภาพลักษณ์ของคนไทยอันมีผลต่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น

การนำผลวิจัยไปใช้ ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนและการจัดอบรมภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อจุดประสงค์เฉพาะอย่าง (Foreign Language for Specific Purpose) โดยเน้นหลักสูตรภาษาต่างประเทศสำหรับธุรกิจบริการ จัดชุดการเรียนภาษาด้วยตนเองในรูปแบบต่างๆ สำหรับกลุ่มอาชีพที่อยู่ในธุรกิจท่องเที่ยวและพัฒนาข้อมูลสำหรับแจกจ่าย โดยเฉพาะข้อมูลทางด้านเมืองประวัติศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารระหว่างคนไทยในภาคการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

#### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ภาษามีข้อบกพร่องควรทำการศึกษาระยะยาวหรือเป็นการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นภาพเคลื่อนไหวและนำมาทดลองใช้กับนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจหรือเอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยการปฏิบัติจริง หน่วยงานด้านการศึกษาสร้างหลักสูตรการท่องเที่ยวโดยกำหนดกิจกรรมขึ้นมา 1 กิจกรรม แล้วกำหนดตัวแปรในการทดลองที่แตกต่างกัน ทดลองสอนเป็นไคส์ฝึกหัด และติดตามประเมินผลเป็นระยะในการฝึกเพื่อหาข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นของเหตุการณ์ด้านการสื่อสารหรือที่เรียกว่า การวิจัยระยะยาว (Longitudinal Research) หรือทำการวิจัยเชิงปริมาณ ตลอดจนทำการวิจัยเรื่อง

เดียวกัน แต่เปลี่ยนเป็นภาษาฝรั่งเศสหรือภาษาเยอรมัน ในบริบทการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์  
เช่น เชียงแสน







## บรรณานุกรม

- กรมการศึกษาค้นคว้า, หน่วยศึกษานิเทศก์. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์การศาสนา, 2533.
- \_\_\_\_\_. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2539.
- กรมวิชาการ. คู่มือการจัดการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร :  
กรมฯ, 2545.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย, 2537.
- \_\_\_\_\_. มัคคุเทศก์กับลวดลายการนำ. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540.
- \_\_\_\_\_. สถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1990-1996. กรุงเทพมหานคร : กองสถิติและวิจัย  
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538.
- \_\_\_\_\_. สรุปแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับประเทศ เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร : กองวางแผน  
โครงการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540.
- \_\_\_\_\_. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538.
- ขวัญตา แต่พงษ์ไธรัตน์. การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยในกิจกรรมเล่นน้ำ  
เล่นทราย แบบควมมีปฏิสัมพันธ์และแบบควมไม่มีปฏิสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.  
(การศึกษาปฐมวัย) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, 2538.
- จารุบุณ ปาณานนท์. "การพัฒนาจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว," ธุรกิจการท่องเที่ยว. 3,7  
(2533) : 74-82.
- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. 20(2540) : 8-9.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2531.
- \_\_\_\_\_. คำรประจบการสนทนาเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2539.
- ชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. "อาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยว," อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.  
11(2537) : 67-69.
- ไชยวงศ์ เจริญเมือง. "อาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยว," ธุรกิจท่องเที่ยว. 2,11(2533) : 24-27.

- ครุณี แก้วม่วง. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร : โครงการอบรมมัคคุเทศก์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, 2540.
- คิ้ว ชุมสาย, น.ล. หลักสูตรการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยาการพิมพ์, 2518.
- ธวัช วิชัยดิษฐ์. การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิจัย, 2532.
- นภาเพ็ญ สุคใจ. การศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของนักเรียนชั้นปีที่ 3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยการ กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 4. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษ ในฐานะภาษาต่างประเทศ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2536.
- นันทวิทย์ พรพิบูลย์. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา ดังัดคทพวง มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (มัธยมศึกษา) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- นิธิ เอียวศรีวงศ์. "ภาษาไทยมาตรฐานกับการเมือง," ภาษาและหนังสือ. 17,2(2527-2528) : 11-37.
- บุปผา กุมนานนท์. หลักสูตรมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร : กรมการฝึกหัดครู, 2528.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- ปิยนารถ พิภทองพรรณ และ ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์. "ภาษาอังกฤษกับธุรกิจการท่องเที่ยว," ภาษาปริทัศน์. 12,2(2534) : 73-88.
- \_\_\_\_\_. "ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่างๆ : ภาษาอังกฤษกับธุรกิจโรงแรม," ภาษาปริทัศน์. 11(2533) : 37-47.
- พระราชวรมูณี (ประยูทธปยุต โด), พระเทพเวที (ประยูทธปยุต โด) และ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุต โด). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 กฎกระทรวง และคำแนะนำการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว. มปท. : มปท., มปป.
- พิมพ์ภรณ์ สุวัตติกุล, จินตนา สุทธนู และ จุฑามาศ ชัยเพชร. รวบรวมความวิดิยการท่องเที่ยว การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.

- เพ็ญสุภา ไพรอร่าม. การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและ  
มัคคุเทศก์อาสาสมัครฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร :  
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ไพฑูริย์ สีนารถัน และคนอื่นๆ. ภาษาไทย 1. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2533.
- มยุรี สุขวิวัฒน์. "ภาษากับการท่องเที่ยว," ภาษปริทัศน์. 8,1(2530) : 52-55.
- มัทธรา มีองขวา และ สุพรรณิ ไชยอำพร. ขั้นตอนและเทคนิคการสร้างควมพึงพอใจในการให้  
บริการมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะ กรณีมัคคุเทศก์ อ.ภูมิต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
(พัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- วรรณภา วงษ์วานิช. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2539.
- วิริยา ช่างเรียน. มัคคุเทศก์องค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์, 2542.
- ศิริมา ปุรินทรภิบาล. การสำรวจความต้องการเรียนภาษาฝรั่งเศสและปัญหาในการเรียนการสอน  
ภาษาฝรั่งเศสของนักศึกษาและครูในโปรแกรมการท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษากระทรวง  
ศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศึกษาศาสตร์-การสอน) กรุงเทพมหานคร :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.
- ศรีวิไล พลมณี. ภาษาและการสอน. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- สายพิน พัชพร. ผลของการจัดกิจกรรมสนทนาปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อการตระหนักรู้ทางสังคมของ  
เด็กปฐมวัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.
- เสรี วังสีไพจิตร. เอกสารวิจัยส่วนบุคคลในลักษณะวิชาสังคมจิตวิทยาเรื่อง จุดหักเหของ  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวชวนให้เกิดขบวนการนิเวศวิทยาทางการเมือง.  
กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2534.
- สุขุมลย์ นิลรัตน์ และ เฉลิมศรี ปรีชาพาณิชย์. การสำรวจความต้องการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจในประเทศไทย : รายงานผลการวิจัย.  
กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
นอร์ทหาดกระบัง, 2535.

- สุภัทรา อักษรานุเคราะห์. การสอนทักษะทางภาษาและวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร :  
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- \_\_\_\_\_. การใช้กลวิธีเพื่อการสื่อสารกับการสอนภาษาอังกฤษในแนวคิดและเทคนิควิธีการสอน  
 ภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์, 2539.
- สำนักงาน ททท. ภาคเหนือเขต 2 เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :  
 www.tat.or.th/north2. 2548.
- สำนักราชเลขาธิการ. ราชกิจจานุเบกษา. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง, 2539.
- เสาวลักษณ์ อุโมงค์. ลักษณะการให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัณฑุเทศก์  
 จ.เชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพมหานคร : คณะพัฒนาลังคม,  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- สมศรี สุกมถนันท์. สิ่งดีในวิถีชีวิต ไทย-จีน. กรุงเทพมหานคร : กรมสามัญศึกษา, 2539.
- อโณทัย ทิพนก. การวิเคราะห์ความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้น  
 หนึ่งในกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพมหานคร :  
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรพระสถานมิตร, 2530.
- อรุณี วิริยะจิตรา. "การสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของ นักศึกษา  
 วิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : รายงานการวิจัย," ภาษาปริทัศน์,  
 11(2533) : 11-18.
- \_\_\_\_\_. การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์,  
 2532.
- Bachman, L.F. and Palmer, A.S. "The Construct Validation of some Component of  
 Communication Proficiency," TESOL Quarterly. 16,449-463(1982) : หน้า.
- Bejarano Yael.et.al. "The Skilled use of Interaction Strategies: Creating a Framework  
 forImproved small group Communicative Interaction in the Language,"  
 Classroom System. 25(1997) : 203-214.
- Brow, D.H. Teaching by Principles. New Jersey : Prentice Hall, 1994.
- Bygate, Martin. Speaking. Oxford : Oxford University Press, 1995.
- \_\_\_\_\_. Dimension in the acquisition of oral Language. Oxford: Oxford University Press,  
 1991.
- Byrne, Donn. Teaching Oral English. Singapore : Longman, 1990.

- Canale, Michale. **From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy**, in J.C. Richard & R.W.Schmidt (eds) **Language and Communication**. P, 2-27. London : Longman, 1983.
- Canale, Michale and Swain, Merrill. "Theoretical Based of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing," **Applied Linguistic**. 1(1980) : 1-47.
- Cohen, Andrew D. **Assessing Speaking Skills Assessing Language Ability in classroom**. Boston : Heinle & Heinle Publishers, 1994.
- \_\_\_\_\_. **Strategies in Learning and Using a second Language**. New York : Longman, 1998.
- Corder. **Strategies of Communication** C. Faerch and G. Kasper (e d s) **Strategies in Interlingua Communication** Marlowes. England : Longman, 1978.
- Coupland, N. "The Social Differentiation of Functional Language Use: A Sociolinguistic Investigation of travel Agency Talk," **Dissertation Abstracts International**. 50(1990) : 3575-A.
- Couthead, R.M. **An Introduction to Discourse Analysis**. London: Longman, 1977.
- Dornyei Zoltan and Thurrel.S. **Strategic Competence and How to teach it**. **ELT Journal**. 45(1991) : 16-23.
- \_\_\_\_\_. **Conversation and Dialogue in Action**. New Jersey : Prentice-Hall, 1992.
- Dornyei, Zoltan and Thurrel, Sarah. **Communicative Competence : A pedagogically motivate Model with content specifications**. **Applied Linguistics**. 6(1995) : 5-35.
- \_\_\_\_\_. **On the Teach – Ability of Communication Strategies**. **TESOL Quarterly**. 29(1995) : 55-88.
- Ehrlich, Susan. "Discourse Structure and the Negotiation of Comprehensible Input," **Studies in Second Language Acquisition**. 11(1988) : 397-414.
- Ellis, Rod. **Communication Strategies and Evaluation of Communication Performance**. **ELT Journal**. 38,1(1984) : 39-44.
- \_\_\_\_\_. **The Study of Second Language Acquisition**. Oxford : Oxford University Press, 1994.
- \_\_\_\_\_. **Understanding Second Language Acquisition**. Oxford : Oxford University Press, 1986.

- Faerch, C and Kasper. **Plans and Strategies in Foreign Language Communication.** London : Longman, 1983.
- \_\_\_\_\_. **Plans and Strategies in Foreign Language Communication Strategies Interlingua Communication.** London : Longman, 1984.
- \_\_\_\_\_. **Two-way of Definite Communication Strategies Language Learning.** London : Longman, 1983.
- \_\_\_\_\_. "The structure and Use of Politeness Formula," *Language in Society.* 5,2(1976) : 137-52.
- Ferguson A. **Annual review of English books on Asia.** Brigham Young Univ. Press, 1978.
- Firth. J.R. **Paper in Linguistics 1934-1951.** Oxford : Oxford University Press, 1958.
- Gavin Kathleen and Cassandra Book. **Person to Person : An Introduction to Speech Communication.** Michigan : National Text Book Company, 1987.
- Goodenough, W.H. **Cultural Anthropology and Linguistics in P.L.** Washington, D.C. : Georgetown University Press, 1957.
- Hass, Mary R. "Men's and Women's Speech in Koasati in Dell Hymes Language in Culture and Society," Originally Published in *Language.* 20(1944) : 42-49.
- Halliday, M.A.K., A Mc Intosh and P.Stevens. **Language context and text : aspects of language in a social – semiotic perspective.** Oxford : Oxford University Press, 1985.
- \_\_\_\_\_. **Spoken and written language.** Oxford : Oxford University Press, 1985.
- \_\_\_\_\_. **The Linguistics Science and language Teaching.** London : Longman, 1964.
- Harris, David P. **Testing English as a second language.** New York : McGraw-Hill Book, 1990.
- Hymes, Dell. **Foundation of Sociolinguistics : An Ethnographic Approach.** Philadenphia: University of Pennsylvania Press, 1974.
- Hymes, D.H. **On Communicative Competence in the Communication Approach to Language Teaching.** Edited by C.J. Brumfit and K. Johnson. Oxford : Oxford University Press, 1981.
- Labov, W. "The Study of language in its Social Context," *Stadium Generate.* 23(1970) : 66-84.

- Lakoff, R. **The Pragmatics of Modality**. Paper from the Eighth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. (1972) : 292-305.
- Lam, Wendy and Wong, Jennie. "The Effect of Strategy Training on Developing Discussion skills in an ESL Classroom," **ELT Journal**. 54(2000) : 245-258.
- Littlewood, William. **Communicative Language Teaching Cambridge**. Cambridge : Cambridge University Press, 1995.
- \_\_\_\_\_. **Foreign and Second Language Learning**. Cambridge : Cambridge University Press 1984.
- Munghaisong, S. **EFL Literacy practices : Intertextual talk in the university language classroom**. Chiang Rai : Department of Foreign Languages Rajabhat Institute Chiang Rai, 2003.
- Oliver, Rhonda. "Negotiation of Meaning in Child Interaction," **The Modern Language Journal**. 82(1998) : 372-385.
- Paul, K. Benedict. "Tibetan and Chinese Kinship Terms," **Harvard Journal of Asiatic Studies**. (1942-1943) : 111.
- Pratt, M. **Toward a Speech Act Theory of Literary Discourse**. Bloomington : Indiana University Press, 1977.
- Pullston Christine Bratt. **Teaching English as a Second Language Techniques and Procedures**. Oxford : Winthrop Publisher, 1978.
- Robbin, S.P. **Organizational Behavior**. 9<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River NJ : Prentice-Hall, 1998.
- Robert W. McIntosh and Charles R. Goeldner. **Tourism : principles, practices, philosophies**. New York : Wiley, 1986.
- Rost, Michael and Ross, Steven. Learner use of Strategies in Interaction: Typology and Teach Ability. **Language Learning**. 4(1991) : 235-273.
- Saville-Troike, Muriel. **Ethnography of Communication: An Introduction**. Baltimore : University Park Press, 1982.
- Scarcella, C. Robin and Oxford Rebecca. **The Tapestry of language Learning**. Boston : Heinle & Heinle Publishers, 1992.
- Selinker.L. "Interlanguage," **IRAL**. 10(1972) : 209-230.

- Si-Qing, Chen. "A Study of Communication Strategies in Interlingua Production by Chinese," **EFL Learner Language Learning**, 40(1990) : 155-187.
- Sotillo, Susana Magdalena. "Input, interaction, content and language learning in the bridge classroom," **Dissertation Abstracts International**, 52(1991) : 831-A.
- Taron, Elaine. "Conscious Communication Strategies in Interlanguage: a Progress Report". **TESOL Quarterly**. (1977) : 194-203.
- \_\_\_\_\_. "Some thoughts on the Notion of Communication Strategies," **TESOL Quarterly**. 15(1981) : 285-295.
- Taron, Elaine and George Yule. **Communication Strategies in East-West Interactions**. Oxford : Prentice Hall, 1987.
- \_\_\_\_\_. **Focus on the Language Learner**. Oxford : Oxford University Press, 1989.
- Truigg, Peter. **Sociolinguistic : An Introducing**. Aylesbury, Bucks : Hazell Watson & Viney, 1974.
- Underhill, Nic. **Testing spoken language : A handbook of oral testing techniques**. Cambridge : Cambridge University Press, 1994.
- Webster Alec. **Children with visual impairments : social interaction, language and learning / Alec Webster, Joao Roe**. London : Routledge, 1998.
- Weir Cyril. J. **Communicative Language Testing**. Oxford : Prentice-Hall, 1990.
- Whorf. B. **Language Thought and Reality**. Cambridge Mass : MIT Press, 1956.
- Widdowson.H.G. **Explorations In Applied Linguistics**. Oxford : Oxford University Press, 1979.
- Williams. Gerard M. "Communication Strategies and their significance in Foreign Language," **Teaching System**, 15(1987) : 351-364.
- Williams Eddie. "Elements of Communicative Competence," **ELT Journal**, 34(1979) : 18-21.
- Yates Elizabeth. **Local authorities and outside organisations : a legal perspective**. London : Sweet & Maxwell, 1996.





ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**บทสนทนา**

ภาคผนวก ก ประกอบด้วย บทสนทนาและการวิเคราะห์ระหว่างผู้นำที่ปรึกษานักท่องเที่ยว  
ในบริบท ของเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ รหัส TL1 – TR129 แทนการสนทนาของ  
กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ 1 รหัส TL130 – TR363 แทนการสนทนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ 2  
รหัส TL364 – TR587 แทนการสนทนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ 3 รหัส TL588 – TR816 แทน  
การสนทนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ 4 และ รหัส TL817 – TR830 แทนการสนทนาของกลุ่ม  
นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ 5 ตามลำดับ



ภาคผนวก ข  
แบบสัมภาษณ์

ภาคผนวก ข เป็นแบบสัมภาษณ์มีกศุเทศ์หรือผู้นำเที่ยว ที่พานักท่องเที่ยวมาเที่ยวเมือง  
เชียงแสน และแบบสัมภาษณ์สรุปความคิดเห็น โดยภาพรวมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและปัญหาที่พบ



Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL1	Okay...Good morning my name is Apichit. I'm a Tourist guide from Chiangmai. So, today I come here to visit clients and they are from Sweden. I can let them introduce themselves.	Introduction	- Introducing himself - Giving information			เป็นมารยาทของผู้มาเที่ยวใน การแนะนำตนเอง ต่อลูกค้าซึ่งเป็น นักท่องเที่ยวและ แจ้งเป้าหมายที่จะ นำเที่ยว
TR2	My name's Elizabeth Falk and I'm married to this man beside me, his name's Bankfelt and we are here in Thailand for the eight times. Up here in the north for the second times and we like it here very much and we are interested in the ceremonies and all the dances, Thai Culture.	Breaking the ice		- Introducing oneself - Giving detail of her visit		การแนะนำตนเอง ของนักท่องเที่ยว บางส่วนและ นักท่องเที่ยวมี ประสบการณ์ การมาเที่ยวใน ประเทศไทย

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL3	<p>Okay, thank you OK. normally when we come here I give them the knowledge or information about the history of this place. The highlight... the highlight of this place that I would like to give them is ah...about the style building and the most important part of this building that is the Chedi.</p> <p>This's Chedi?</p> <p>Chedi in Thai we say Prathat, the prathat is very important to Thai people because...ah...this is a building to keep a relic of Buddha and for the general....they might say Chedi.</p> <p>Ab....huh, yeah</p>	<p>- Thanking</p> <p>- Giving information about Chedi</p> <p>- Giving information about the meaning. Chedi's building.</p>	<p>- Responding to confirm</p> <p>- Responding to confirm</p>	<p>นักท่องเที่ยว แนะนำสิ่งก่อสร้างที่ เรียกว่าเจดีย์</p> <p>อธิบายความสำคัญ ของเจดีย์ต่อพระ พุทธศาสนา</p>
TR4				
TL5				
TR6				



Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
<p>TL7</p> <p>The persons like for the king or royal dynasty but for the Buddha we say the Prathat and ah...this temple has been built for a long time a hundred years ago nobody knows exactly when it was built. We estimated that it was built a hundred years ago and ah...in this temple a part from a pagoda can see the architecture in the northern style and the Burmese style like....um...a part from the style of the building we can see statue of animals... like... um.. mm...Naga</p>	<p>Talking about history place</p> <p>Explaining the building's history, northern architecture and animal's statue</p>		
<p>TR8</p> <p>"Naga"?</p>			<p>- Ask for clarification</p>
<p>TL9</p> <p>Yes. In the northern part of Thailand is influenced by he Burmese almost 200 years ago. And... um... We are lucky today to cerebrate the birthday party of the abbot and now we are in the ceremony.</p>		<p>Giving information about northern Thai's history and ceremony.</p>	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TR10	Oh.....Birth's day abbot and ceremony.				Expressing and understanding
TL11	So, sorry and um...I'll let like to introduce more this place and ah.....now has become the centre of tourism for the tourist and ah.....is the most sacred place for the .....? Right, here.	Introducing of touring site	Apologizing and giving information about sacred place.		
TR12	Ab...huh....				- Respond to confirm
TL13	Because...ah...this town I mean Chiangsaen is located to the border of Thailand and Burma is ah...quite sensitive area.			- Responding to the question by giving information	
TR14	Is sensitive area?				- Ask for clarification



	Interactions		Theme content		Discourse		Comment
	Interactions	Theme content	Tour Leader	Tourist	Tour Leader	Tourist	
TL15	<p>Right. After the building of this temple...ah many many Times that Burmese has bitten (burnt) this temple. So, Sometimes some period ah....there isn't any monk living here so many objects or things in this. The temple are destroyed by the Burmese.</p>	<p>analysis</p>	<p>Tour Leader</p> <p>- Giving information about the Burmese's colony.</p>	<p>Tourist</p> <p>- Giving detail of Buddha's Chedi.</p>			
TR16	<p>Oh...by the Burmese why?</p>						<p>- Ask for clarification</p>
TL17	<p>Because in the old days we like to keep our valuable Things in the Chedi or in the Buddha, that's why we can many ruins Buddha in Thailand. They know where they can get these valuable things like....ah the gold or the money. So, many things are destroyed and .... um...taking about ceremonies or the people when they come here they will enjoy with their way to a revered and respect to the pagoda and this...ah.....Chedi.</p>						



Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TR18	Yeah....Is a Chedi?			- Respond to confirm about Chedi.
TL19	Right...Chedi is a resting area for the ladies. So, inside the pagoda the ladies can not walk around Or can not get inside only for the men. The reason is that...ah in the coast when they get a period the time of the month. So, they can make adultery for the place, that's why we um.....prevent them to walk around.	Talking about gender's bias of sacred's place.	- Giving detail	
TR20	In this place?			- Ask for clarification
TL21	Yes, but....ah...we still respect the woman especially in The northern part we name the place.....Princess? Process palace? Like the word "MAE" which means to "Mother".		- Responding to confirm about sacred's place.	
TR22	Mother?			- Confirming

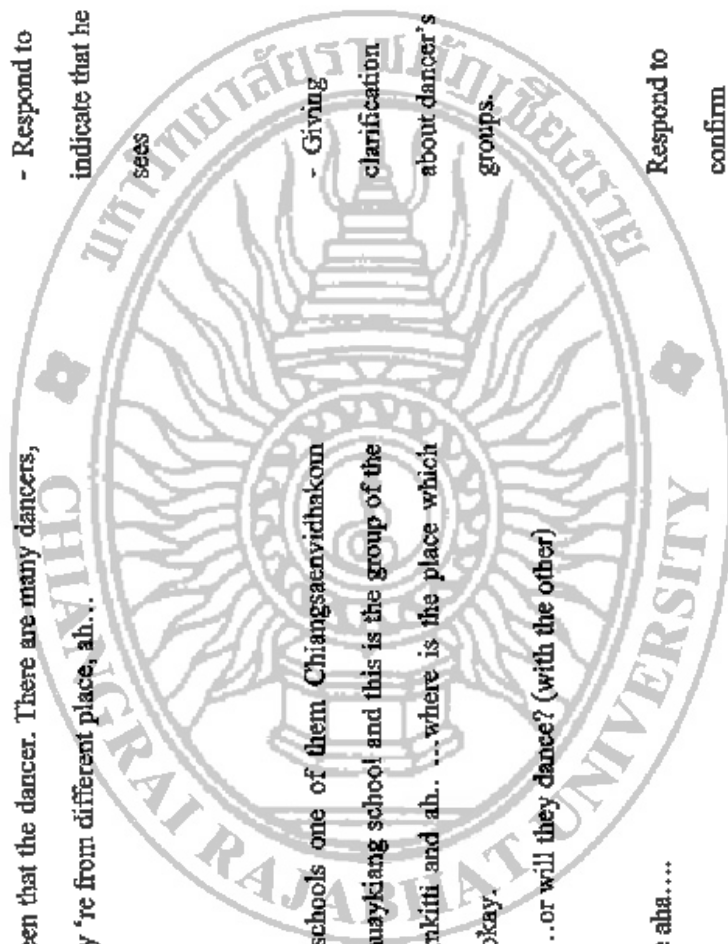


Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL23	Ah....that's okay. It's not sexism or same thing like that. But we respect Buddha because in the temple the monks can not touch the gold. They have to be separated from the gaze of the gold. the reason we try to separate and ah.. it look like "this print" is nice and beautiful for the tourist to visit here it's a beautiful place. So, he's brief information from me. So, ah... welcome For your cooperation and thank you.		- Responding to comply and giving a brief information about the place.	
TR24	What you told me about the separation of the men and the women. It is not especially for your religion because it was so in our Bible. This is during the period when the woman couldn't do any thing and it's the same with the Muslims you see it was once if a man was together with a woman. He had to go to the bath to be cleaned because he had been polluted because of the woman guide, so.	Sharing knowledge about gender's bias		Expressing about gender's bias
TL25	So, this is acceptable for you.		Asking to confirm.	

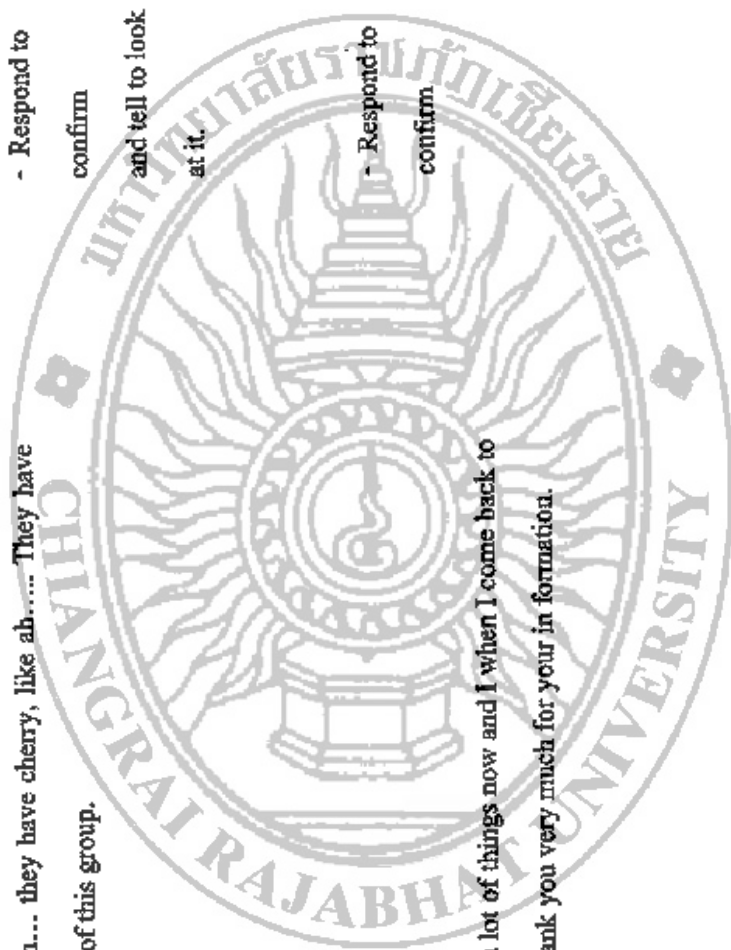
Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TR26	Yes. ....ah this acceptable because it's all in the old Traditional. So, I'm not a feminist.			Responding and expressing to understand feminist.
TL27	Is ah... a common law of the people ah... okay if you want to ask me something about this place, temple or Anything in Thailand you can give me a question about this ceremonies here.	Sharing law knowledge	Turn - taking to understand and Giving information About this place.	
TR28	You have taught me a lot of things which I thought very interesting but I want to know the difference between these two groups of women. They're from a school, dancing school but this one or they're already professional dances now?			- Ask for clarification about northern Thai's dancing.

Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL29	Ah.... I'm not sure let me ah... Excuse me. They are professional dancer? (Thai language in answer TL translate.)					
TR30	Yah...yah normally they dance or no?		- Using the politeness.		- Ask for clarification	
TL31	Normally, they just live housewives in the village. So, you mean they come here to dance only for the cerebrate birthday party. Is that right?		- giving information about dancing.			
TR32	OK. I go it...OK, for these people they 're housewives.				Responding to comply	
TL33	OK, and they come here to the cerebrate birthday party just one time a year. So, before this they have to practice make a rehearsal before this show today.		Responding and giving clarification			
TR34	I see, ...I see. (laugh)				Respond to confirm	

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL35	OK, we can see that. It seen that the dancer. There are many dancers, but ah... I'm not sure they 're from different place, ah...		- Respond to indicate that he sees	
TR36	Ah.....I see.			- Respond to confirm
TL37	They're from different schools one of them Chiangsaenvidhakom school, ah and here Banhuaykiang school and this is the group of the housewife from Banchohkiti and ah... where is the place which the pagoda is located.....okay.		- Giving clarification about dancer's groups.	
TR38	Will they dance together...or will they dance? (with the other)			- Ask for clarification
TL39	Um..... They're separate aha....		Respond to confirm	
TR40	Step by step?			- Ask for clarification



Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL41	Yes, step by step like ah... they have cherry, like ah..... They have this time is for the show of this group.		- Respond to confirm and tell to look at it.			
TR42	Is this separate?				- Asking to confirm.	
TL43	Yes, separate ....yes.		- Respond to confirm.			
TR44	(laugh) I think I know a lot of things now and I when I come back to Sweden I will....and I thank you very much for your information.				- Express opinion and politeness markers.	



Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
<p>TL45 OK. Thank you very much madam and mister, OK thank you. Now, we're watching all the dancing of the people who celebrate this party today and ah.....um... northeast style but they apply some...ah position of dance or the culture to northern style of the dance is.... um the movement slowly. I don't know that's why I say you're lucky because I have changed my mind to visit another place yesterday and my plan I would like to visit here on Thursday. I mean yesterday (Reply to tourist question) Oh....yes the monk don't do that but the man (make voice interrupts)</p>	<p>- Respond and politeness markers. - giving clarification and express opinion and reply why that he changed travel's plan.</p>		
<p>TR46 There is err it ... ravishment.</p>			<p>- Sound effects and request for clarification</p>
<p>TL47 Yes....yes. a northern style but the music ah...similar to The northeast style, but this's typical northern style.</p>		<p>- Respond and additional information</p>	

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TR48	Is smooth dance?			- Express opinion
TL49	Yeah... is quite smooth dance...music...music and now We're enjoying ah... Chiangrai's dance is ah... welcome for the V.I.P. or the guest who to visit Chiangrai .....music.		- Respond to confirm and express opinion	
TR50	Christian thing, it's um.... Johann the Baptist (or English Johann the Baptist) Have you heard about him?	Talking about religious personal		- Express opinion and sharing idea.
TL51	Yes.....yes.....yes.		- Respond to confirm.	
TR52	Yes.			- Respond to confirm.
TL53	He's a priest?		- Ask for clarification	

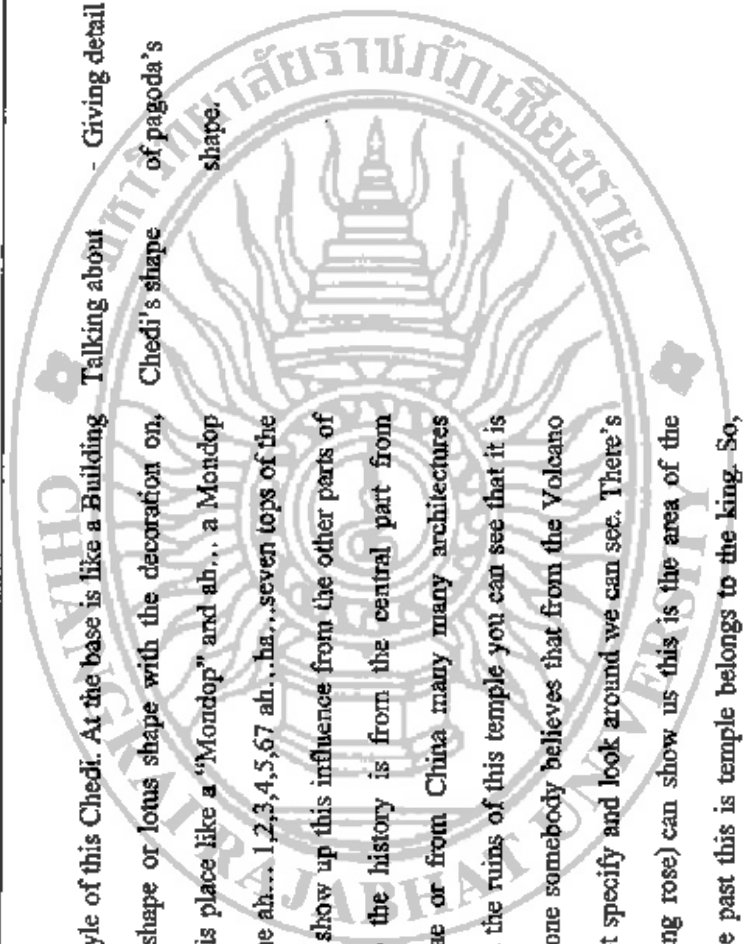


	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TR54	No, he was just putting water on the head, Baptizing and Johann (or John) is. He lived ah...the same time as Jesus and ah... everywhere in esp... the churches especially in Catholic land you can see some from his hair. He must have had hair all over his body (Joke!) everywhere you can find it.			- Refuse and giving religion's worship.	
TL55	Ah.... I see okay ...okay okay.		- Respond to comply		
TR56	You like this one the relics from Buddha? You have every Where?	Talking about Buddhism' history		- ask for clarification about Buddha's relic	



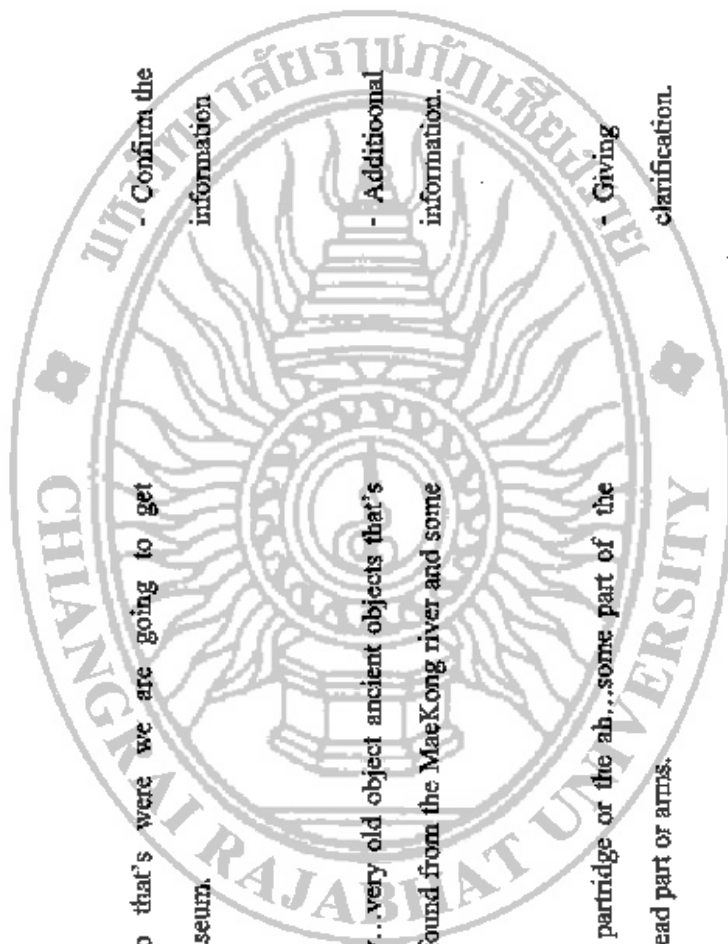
	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TL57	<p>Yeah...but ah... Thailand we believe that the relic of Buddha scattered from Nepal, Srilangka and from India, because when Buddha passed away ah... after the cremation his desirables, I mean the great kings separated his relic into many parcels and then ah some of them were sent to different areas in Asia, especially in Thailand, in Laos, in Burma, in Vietnam and or in China, Yes, that's why we have many pagoda or many place that we keep a lot of Buddha. Some place we have the histories that ah... Buddha had been visited...um that's a place</p> <p>How long has he was alive? When was he alive?</p>		- Additional information about Buddha's relics.			
TR58						- Ask to request for clarification.
TL59	<p>Yes, nobody knows...2,000 years ago. (laugh) I think just a trick to invite the people to commit a good action, the good thing Um... in their life.</p>		- Respond and express opinion about information.			

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TR60	.....(agrees)			- Agree
TL61	OK. um... look at the style of this Chedi. At the base is like a Building is ah...not like a bell shape or lotus shape with the decoration on, that's why we named this place like a "Mondop" and ah... a Mondop look at the gable or as the ah... 1,2,3,4,5,6,7 ah...ha...seven tops of the ah... gables ah...ha can show up this influence from the other parts of Thailand. According to the history is from the central part from Sukhothai, from Khamae or from China many many architectures mixed together here and the ruins of this temple you can see that it is formed like ah... sandstone somebody believes that from the Volcano long times ago. I can not specify and look around we can see. There's the ruins rose (or growing rose) can show us this is the area of the temple, ah... ah... in the past this is temple belongs to the king. So, when the king constructed this ah... temple it means it royal place so when he wants to practice meditation or consult un... with the monks. He should be here (cough).	Talking about Chedi's shape Giving detail of pagoda's shape.		



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TR62	When.....?. (laughs.....)					Request for clarification.
TL63	Oh... a hundred years ago.		- Respond to confirm			- Prediction and sound effects.
TR64	About.....err.....					
TL65	OK, about 500 years ago. Chiangmai was bitten by the Burmese though this place is the same age but it so than Chiangrai and Chiangrai is older than Chiangrai and Chiangrai is older than Chiangrai. About 20 years but ah... this Place according to the archeological.	Talking about history of touring site	- Additional information and respond			
TR66	Yeah.					- Respond to understand
TL67	There used to be a community of human.					- Giving clarification.

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TR68	Yeah.				- respond to confirm.
TL69	A thousand years ago that's were we are going to get information from the museum.		- Confirm the information		
TR70	Yeah.				- Respond to confirm
TL71	You will see some very...very old object ancient objects that's we some of them been found from the MaeKong river and some of them from this area.		- Additional information.		
TR72	Aba...				- Confirming.
TL73	This ah...is like part a partridge or the ah...some part of the Buddha image like the head part of arms.		- Giving clarification.		
TR74	UM...				- Sound effect.
TL75	Something like that.				Respond to aviod



Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL76	<p>WE are now in Laos in ah...village is ah... touristy area for the tourist to visit here and ah... I'm here with my client. So, this village is um... is okay...admission for the Laos government for the tourist to visit here ah... um... the people of this country is ah...um...pretty poor so ah... comparing to the income of Laos and Thai people so difference because the economic system of these two countries and um... for this area. The people from many towns living here by selling their things. The famous product from here is ah... cobra in the bottle with liquor and ah...some with ginseng, ah... is a very interesting for the tourist from UK. And Europe. They like to by for them souvenirs and ah...for themselves, the Chinese people believe that the liquor with the cobra can make them stranger even though. If they take everyday, they can feel more confidence especially for the man and ah... in this river.</p>	<p>- Talking about Laos's Tourism policy</p> <p>- Giving information about Laos's product</p>	<p>- Introducing Laos's location</p>	
TR77	<p>Ah...huh</p>			<p>- Respond to confirm</p>

	Interactions		Discourse		Comment
	Theme content	analysis	Tour Leader	Tourist	
TL78	Now we're on the Mae Kong river. This river is the largest and the longest river in South East Asia and ah... the source of this river is in Tibet through China, Burma, Laos, Thailand, Cambodia and Vietnam. Totally seven countries this is about 4,500 kilometers, long and this river There's the biggest fresh water fish.	- Mae Kong River information about Mae Kong river.	- Giving information about Mae Kong river.		
TR79	Ah-huh...				- Responding to clarify
TL80	This 's we name the "Buuk" fish...um...we believe is ah... the fish of God in um... every April of the year people of Chiangkhong district have the festival to hunt this fish um... because at that time the fish try to swim up to ah...spawn in ah... China and during the way to China. They're caught in Thailand.		- Giving information about "Mae Kong fish"		
TR81	Oh...thank you.				- Thanking information

Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL82	<p>There...we're now in ah...Wat Prathat Pangoon. This place is nice to see the view point between Thailand and ah...Laos with Mae Kong river. There's river side of um... this um...location is beautiful. We can see the Chiangsaen town And um...in the Chedi telling about the history in ah... legend of the area. Around pagoda we can walk around to see the um... beautiful of this place, inside pagoda a part from painting we can see ah... Buddha statue in Chiangsaen style with the coat of arm and variant when we get inside ah... calmly and happily, because ah... we saw men and monks were sitting of meditation... that's make up share calmly with them (bird's sound)</p>	<p>Talking about touring site</p>	<p>- Giving information about this place</p>			
TR83	Yeah...					Respond to clarification



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Talking about	Tour Leader	Tourist	
TL84	<p>Now, we're in ah... Wat Chedi Luang. Wat means "temple" and Chedi means "Pagoda". Luang means "Big". The temple of big pagoda is this the name of the biggest pagoda in Chiangsaen, ah...ha is old as old of this town but it still in perfect shape. There's nobody can give answer but we believe is a sacred place. The Burmese cannot destroyed. It's comparing to the others who are all destroy by Burmese like that but it still in perfect shelf (read shape) and ah... this temple was built 660 years ago. It's ah...the royal families of King Mengrai ah...ha...has built this temple and it's moved on to pick up commentary.</p>	<p>analysis</p>	<p>Talking about</p>	<p>- Giving information about Chhedi Luang's temple</p>		
TR85	<p>Ab-huh...</p>					<p>Respond to confirm</p>

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL86	<p>OK. And um... the royal family of King Mengrai has built pagoda dedicated to him. So, this one of the temple like a royal temple. Ah-huh... It used to be the private area for the royal families and this is the place entrance used to be entrance but um... is now destroy. It used to be like the arch ah-huh... with the decoration but when the Burmese elders came here they destroy it. And the building is made of the teak wood, like those antiques and ah...the post of the building is ah... teak wood and Chiangaen style ah-huh... We're going to see um...typical style Chiangaen. I mean ah... the face of the Buddha overall ah...and his ear is long with the curly hair. We will know how the people work the past when we look at the architecture especially the Buddha like ah... in the time of Chiangaen period. The Buddha look a little bit serious his Face. It can reflect the people in the past because it's time it was during the war between Burmese, Laos and um... Chiangmai, Thailand, so.</p>	<p>Talking about the religions about architecture</p>	<p>Giving information about architecture</p>	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist		
TR87	Never... smiles? ...6 years.			- Ask to clarification	
TL88	Um...got any questions about this place?	Asking to confirm			
TR89	I was just interested why and when this word "Wat" was destroyed? Do you now err... not exactly at about which year?	Inquiring of names		- Ask to clarification	
TL90	Um... 500 years ago Burmese came to Thailand.	Responding confirm			
TR91	Yeah...			Respond to clarify	
TL92	And they came to Thailand many many times. So, we cannot specify when they destroyed this temple, the first time, second, and the third times or many many times they came here.	Giving information and reasoning			
TR93	What agrees yeah...			Asking for clarification	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL94	But we ah... we can know that they destroyed this temple because they try to get the gold to built the another pagoda in um... Burma we known the Chedi Dagong is built from the gold of Thailand yes...and how has become the most famous pagoda in Burma.		Giving detail of pagoda			
TR95	"Interesting" younger than the other one? So, it was older the other one we saw that's which was from 1295?				Respond to confirm about pagoda's history	
TL96	This one is older.			Responding to clarifying.		
TR97	Oh...yes is older.				Respond to comply	
TL98	Yes, it's older um...the one we saw it's new. It's new pagoda the temple is also younger but ah... This is quite old and ah...um...because it's located in the old part of the city of Chiangsaen, as we know Chiangsaen is the first Capital? Oh...capital of Thailand?		Responding clarification			
TR99	Capital? Oh...capital of Thailand?				Asking to confirm	

	Interactions	Theme content			Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist			
TL100	No...of this area, yes which part of the are now, the south, the north or northeast.		Respond to the correct				
TR101	The north...north... the north.				Respond to confirm		
TL102	This is the first capital of the north, not Thailand...OK. Is the same period to Sukhothai. Sukhothai is another kingdom capital in the central yeah...The king of Chiangmai and the king of Sukhothai are friends yeah... the same period so why have I shown you that. This pagoda is influenced from the central Thai, yeah because ah...the art and the sect of the Buddhism influences each other the different group the monks or the artiste the same. They influenced each other so same place is mix ...yes.	Talking about the history of previous capital cities	Giving clarification				
TR103	The big leaves here. Are they from the teak?				Asking for clarification		

Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL104	Yes. Ah...the big leaf of the tree is easy to know. It is the teak wood teak tree and ah... the row one can make use of it, ah herbal medicine the fresh leaf. We put on the wound to stop bleeding.	Talking about Environment	Giving information about the tree.			
TR105	It works?, and ah...we can make it as a tea to clean out kidney (kidneys) ah...(speak in Swedish to her husband... translating) ....good			Asking for clarification		
TL106	OK...Sir. What do you think of this place? I mean ah...this temple Wat Chedi Luang in chaingaeen that we are in now.	Talking about touring site	Asking for expression of opinion			
TR107	We...we like beautiful because is ah...beautiful...yes.			Expressing opinion		
TL108	What's interesting things for you're here? The Buddha or the Building.		Asking for clarification			
TR109	The Buddha building and the architecture.			Responding to comply		
TL110	What's kind of tree? Do you remember?		Asking for clarification			

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TR111	Yes...teak.			Responding
TL112	Good...very good OK.....laughter		Responding	
TR113	You can make tea of it?			Asking for an opinion
TR114	Yes.			Responding
TL115	Yes. Do you still want to try to take the tree from the teak leaf?		Asking to confirm	
TR116	Yes.			Responding
TL117	Sorry, we don't have that now. You make your...(laughter all around)		Showing politeness and avoidance	
TR118	...Get some of it...no..			Asking to confirm
TL119	This one, was it? Or then this (womb)		Responding	
TR120	This (pomp)			Asking to clarify

Interactions	Theme content	Discourse	Tourist	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist	
TL121	Yes...yes... its from dense? (condensed) It's a (drawing) one (drinking one?) OK, now I think its ah... a good time for us to travel the old town the historical place of Chiangrai.	Responding to clarification		
TR122	'Modern'...Chiangrai....Chiangrai			Confirming
TR123	Older than Chiangrai?			Asking to confirm
TL124	Older than Chiangrai.			
TR125	Yeah...and get some money?			Responding and asking for clarification
TL126	Ah...sure...of course...of course.			
TR127	Because we leave early you get culture you need money.			Reasoning information





Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Thanking tourists	Tour Leader	Tourist	
TL128	OK, thank you for you cooperation to give some information and you openness about this trip and um...to welcome for your um... ask forest and have a good grate and ab... get a nice recommendation from your lecture you.	Thanking tourists	Thanking		
TR129	I want to thank you all for a wonderful day, it was Amazing... lovely and interesting, thank you.			Thanking	



Transcript Group B (French's Tourist)

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist		
TL130	So, we are here at Chiangsaen, right? We come back from Mae Sai to Chiangsaen, see? This is the touring site around city wall of Chiangsaen. It is all brick this one of the ancient tower in Chiangsaen.	Introducing Chiangsaen's city wall			เป็นการเริ่มต้นแนะนำเมืองเชียงแสนและให้รายละเอียดในแต่ละแห่งที่จะศึกษา
TR131	Yes. Is this the old tower?		Asking to confirm		TR ให้ความสนใจ
TL132	The old tower in Chaingsaen. The first capital of Lanna Thai.	Responding and confirming			TL ให้ความละเอียดเพิ่มเติม
TR133	Ah...The first capital of Lanna Thai?		Asking to confirm		TRถามเพื่อความชัดเจน

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	Tour Leader	Tourist	Tour Leader	Tourist	
TL134	Right, because the people who stay at Chiangsaen who come from China.	Talking about the residents of Chiang Saen	Responding and giving a reason		TLกล่าวถึงความน่าสนใจของคนในท้องถิ่น
TR135	China?			Repeating to confirm	TRถามข้อมูลที่เป็นจริง
TL136	Right. So, I will show you again when we are in the temple, right?	Reconfirming information			TLแจ้งจุดประสงค์ในการเดินทางสู่เป้าหมายที่จะแนะนำในเชียงแสน
TR137	Yeah			Responding follow up	
TL138	I will show you. I will give you some information about this temple. We are coming today.	Introducing information			TLให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดในเชียงแสนที่จะพาไป
TR139	Yes.			Responding	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist		
TL140	We are coming here to this temple. This one of their famous temple in Chiangsaen because we have a lot of temples.	Giving information About the names of famous temple			TL แนะนำวัดที่มีชื่อ เสียง ในเชียงใหม่ นักท่องเที่ยว
TR141	Uh-huh...			Responding	
TL142	Inside the city of Chiangsaen, we have about 66 temples.	Giving information			TL ให้ข้อมูลจำนวน วัด
TR143	"66 temples?"			Asking clarification	
TL144	And outside is about 77 or 78 temples.	Responding			
TR145	Yeah...			Response	
TL146	That we can find out. So, that the temple, that we come in here this temple we call "Wat Chedi Luang".	Introducing names In touring site			
TR147	"Chedi is Wat".			Asking clarification	
TL148	Uh...I will tell you meaning first Wat that means Temple.	Identification			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TR149	Temple?				Responding	
TL150	Yes, Chedi that's mean Pagoda, Pagoda.		Giving information			
TR151	Pagoda?				Asking	
TL152	Right, Luang this means Big, because our Luang is our dialect for the northern Thai dialect this is Luang. But here Luang in names Thailand, Luang is our dialect...northern Thai dialect. Our dialect here we call Luang.	Talking about	Giving clarification about the meaning.		clarification	
TR153	Big...big...?				Asking and confirming	
TL154	But in Thailand we call Yai...yai is big or great.		Explaining meaning			
TR155	Big...Oh...I see.				Respond to confirm	
TL156	But also...but in our dialect we call Luang ...yeah. This means Chedi Luang, this means a big, a great Pagoda, you know temple.		Respond dialect			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TR157	I see...,OK.					Respond to confirm
TL158	Right, we call here yeah...people said this temple maybe It's built from which years, see here. This year here, 1291, here.	Talking about the history of the place	Confirm by real object			
TR159	Yeah...in 1291 years.					Responding to clarify
TL160	It is built from this one. The person right who built this temple we call Prachow Saempoo who built this temple. We suppose at this time the temple belonged to the King's family, similar like the emerald Buddha temple in Bangkok.		Giving information about building's history			
TR161	Yeah...					Responding
TL162	Because the King's family when he do some ritual you know. He has to come to the temple ceremony yeah...the temple we call Wat Chedi Luang.		Additional information			

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TR163	Right.			Responding	
TL164	But, right now this temple is support by village people.		Giving information		
TR165	From the village?			Asking to clarification	
TL166	Yes, from the village, people who living around this temple here. But when we come to visit this temple we have a lot of building, but many buildings are destroyed, you know? They are destroyed by the time or by the kings, that I heard it. The king's Rama 3 in Bangkok period. At the time, Burma, Chiangsaen occupied by Burmese.		Giving to clarify		
TR167	Right...Ab-hub.			Respond to clarification	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TL168	Burmese come to stay here and the King Rama 3 you know from Bangkok bring troops you know. The troops come into town and conquer, and conquer these people or the Burmese come or the Burmese army here then the King Rama 3 who the Chiangsaen people back to stay somewhere you know, in the centre of Thailand. And already the soldier who destroyed the building because we don't the Burmese army come here from Burma. And because then we have a lot of fighting between Thailand and Burma.	Giving information about temple's history			
TR169	Right. "Thai and Burma are not they same?"			Asking to clarification	
TL170	The same...what?		Asking to clarify		
TR171	You say a lot of fights between.....			Asking to clarification	



Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist		
TL172	A lot of fighting between Thai and Burma.		Confirming to respond		
TR173	Ah...yes.			Respond to clarify	
TL174	We have conflict between two countries...yeah.		Expanding information		
TR175	Yeah...yeah...sure.			Respond to confirm	
TL176	Yeah...So, then when you come to visit this temple I like to recommended you first we walk around here.		Introducing		
TR177	Yeah...Right.			Respond to comply	
TL178	If you would like to take a nice photo of the Pagoda you have to stand to the other side over there and take a nice photo...yeah of the body of the Buddha		Introducing a way to take a photo from this place		
TR179	Very good Pagoda. This is the Pagoda? Pagoda and this is the temple?	Giving concept		Tourist's express opinion	
TL180	No.....no or we call temple compound.		Clarification meaning		

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TR181	Everything is called temple?			Asking to	
TL182	Temple, you know temple, no...no first will tell you temple's compound. Temple compound we have many buildings.	Expanding information		clarification	
TR183	I see. That is Pagoda in the temple?			Respond to confirm	
TL184	This is Wilarn.		Respond to clarify		
TR185	So, what is it?			Ask to clarification	
TL186	On the big hall for the Wilarn use for the, no religion service...religion service...yeah...for the virgin and other this place is Bot, but we don't in this country at the other temple.	The building in	Respond to clarify		
TR187	Bot 'a small beauty.				
TR187	Uh-huh...				Respond to comply
TL188	We have a small one about maybe 100 square meters.	Expansions			
TR189	Yeah...				Respond

Interactions		Theme content		Discourse		Comment	
		analysis	Tour Leader	Tourist			
TL190	All in the compound of that and then to do Wat for their ordination take place, you know ordination all pray...you know ordination.		Additional information				
TR191	So, Wiharn is for the worship for the villagers' service?				Asking for clarification		
TL192	Yes.				Comply		
TR193	Okay.						
TL194	But we all for the ordination. The Wat, the Bot.				Asking to confirm		
TR195	The Wat?						
TL196	No, Wat.						
TR197	"Whole thing".				Asking for clarification		
TL198	The whole thing, whole thing, right. But I tell you in the Temple compound we have 5 different important buildings. First the Pagoda.		Giving information about the building				

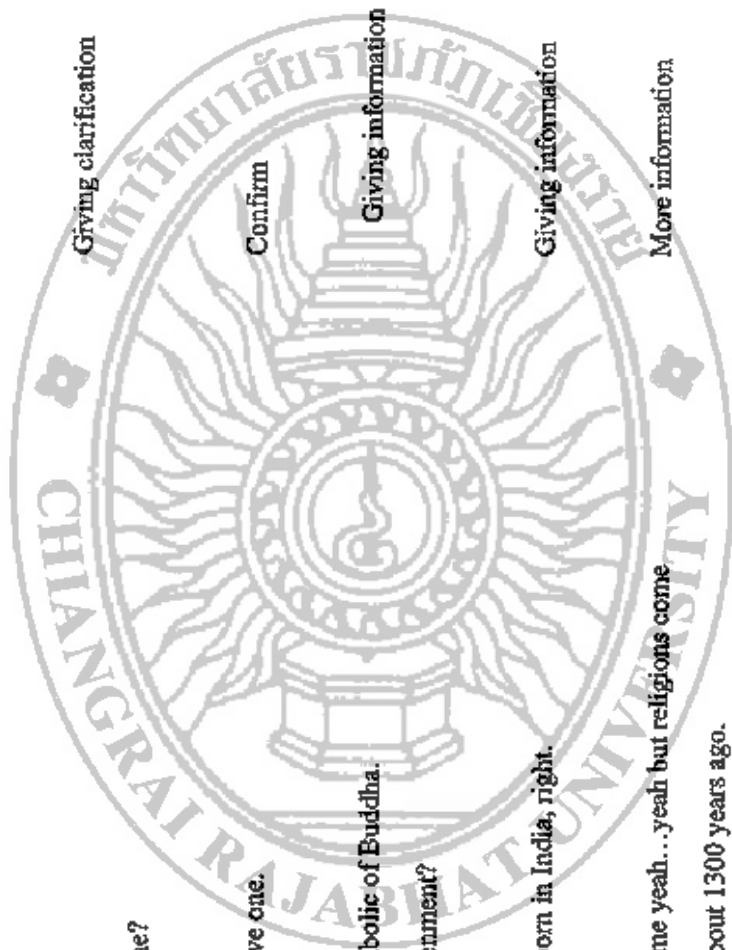


Interactions		Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist	
TR199	The Pagoda.				
TL200	Second the Wiham. The third one is Bot for ordination.		Respond to clarify	Respond to confirm	
TR201	But, how do you spell it?			Request to instruction	
TL202	B-O-T.				
TR203	B-O-T, okay.			Respond to confirm	
TL204	Bot and the third one is monk's residence.		Giving information		
TR205	Ah...Okay.			Respond to comply	
TL206	The monk residence yeah...yeah...and the big one is Pavilions. Some temples we have pavilions around the Temples but some temples do not have it.		Additional information		
TR207	What is the use of?			Request information	



	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL208	The use for them is the temple ceremony. People sitting in the shadow of pavilions, people carry something in there.		Respond to clarification		
TR209	Yeah...			Respond	
TL210	This is for the information to this temple in brief. I show you.	Confirming			
TR211	Yeah...			Respond	
TL212	We have to go first to visit Wat Chedi Luang. We have to walk to the temple gates here, you know the temple gate And to the building over there.	Talking about the touring site	Giving information		
TR213	Yeah...			Respond	
TL214	But uh... the building over here we call "Bodhi Tree" not not...building this tree here. H...this tree we call Bodhi Tree. The Bodhi Tree is very important. It is symbol For the religions of Buddhism, because our kings...on sorry Our Buddha.	Giving information about Buddha's tree symbolic			
TR215	Yeah...			Respond	
TL216	Who attain Enlightenment under this tree, ah...		Giving information		

Interactions	Theme content		Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader		
TR217 Ah...			Respond	
TL218 We call Bodhi Tree.		Giving clarification		
TR219 In each temple there is one?			Asking for clarification	
TL220 Yeah, each temple we have one.		Confirm		
TR221 Okay...			Responding	
TL222 OK, but the first tree symbolic of Buddha.		Giving information		
TR223 Where he got the enlightenment?			Asking for clarification	
TL224 Because our Buddha he born in India, right.		Giving information		
TR225 Yeah...yeah...			Response	
TL226 In India, because at the time yeah...yeah but religions come From India to Thailand about 1300 years ago.		More information		
TR227 Yeah...yeah...Okay.			Response	
TL228 OK, now take time to walk around here, please.		Instruction		



Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL229	Uh...right, now we are sight seeing right around whole city of Chiangsaen. Right, I show you and tell you why do we Have a lot temple in this area. Tell you again about the History of the people. This is the Maekong River.		Clarifying and Giving information	
TR230	This is the Maekong?			Asking for clarification
TL231	Maekong river again. The other side is Laos, but I will tell you about history of people in Chiangsaen. Yeah,I tell you The Thai, Mae Kong River you know the people who live in the north of Thailand. We call them Lanna Thai. The Lanna Thai people, Because people who living here they are...they come from China. Tell you at the time the Thai people, the northern Thai Live in China, we have our kingdom, we call this kingdom "Nan Thou" we Thai left and stay in China long time ago,and then after we had problem with Chinese people. Because the Chinese people didn't want the Thai to stay with them. So, that We had to move...move or	Talking about Mae Kong River	Giving information	

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
		immigrated from China and Separated into groups. The first group they came from China By walking and the second on the left side of Maekong river We called Laos. The second group you know who come along Maekong river, you know by boat, by rafting and sitting the Road side of Maekong river we call Thailand.		
TR232	Yeah, similar similar people?			Clarification request
TL233	Yeah, similar you can see the language very similar the first Group. The first group in Laos...stay in Laos, we Laos people Right, the second group are in here, stay in Chiangsaen.	Talking about the people		Giving information
TR234	Same time?			Asking clarification
TL235	They came at same time start immigrated.			Responding
TR236	What does, what is the different between first and second Group?			Asking for more information



Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL237	<p>I tell you the first group they walk...they walk from China to Stay here. The second group they came by boat on the river. So, then when the Thai people start and stay here in Chiangsaen at the time, they coming by small groups not many people. But at the time in Chiangsaen we have the Original people. They're M-O-N, Mon is one of the original from Burma, from Burmese people, At the time, the Thai people start coming here and staying here that we have uh... big groups and they have their own troops and moves and we settle our kingdom.</p>	Giving information	
TR238	I see. They Mon went south?		Responding
TL239	They went to Burma. They went back to Burma. Right and then we start building our kingdoms.	Giving information	
TR240	I see.		Responding
TL241	The Chiangsaen kingdoms. Yeah...	clarification	

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TR242	So, does that mean there is not much different between Laos people and the Thai people?	Comparing the different cultures		Asking opinions	
TL243	Not much different. You can see the face it is very similar.		Observation		
TR244	But there are more difference between the Burmese and the Thai?			Expressing and Comparing	
TL245	More difference between Burma and Thai. Yes, you are right.		Responding		
TR246	Yes.		Confirming	Response	
TL247	Yes, the Burmese people are darker skin than the Thai. Yeah... That is complete.				
TR248	Because the Burmese are Mon.			Giving the reason	
TL249	The Burmese people are originally Mon. Yeah... Mon Yeah... are Mon. The Mon originally from Burma.		Confirming		
TR250	I see.			Responding	
TL251	But now Burma change the name from Burma to Myanmar.		Confirming		
TR252	Myanmar?			Confirming by repetition	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist		
TL253 I asked them cause meaning of Myanmar, people say Myanmar that means "fast".		Giving the reason			
TR254 Yes.				Responding	
TL255 I don't know, what is fast?		Appealing for help		Agreeing	
TR256 All right.		Review program			
TL257 Maybe in five minutes drive up to the mountain hill.		Showing the scenery		Responding	
TR258 Okay.		Introducing the Golden Triangle			
TL259 You can see the scenery of The Golden Triangle, right, Okay.	Talking about touring site				
TL260 Okay, now we are here at the Golden Triangle between Myanmar, Laos and Thailand to coverage. I tell you yesterday again.					
TR261 Ah-huh...				Response	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist	Tourist	
TL262	Mae Kong is one of the longest river in the world, sorry...in Asia and the 12 <sup>th</sup> Longest river in the world. I don't know, how is big, how many kilometers about 4000, some books say 4200, some said 4900 kilometers about, and this river they only pass 700, started from Tibet.	Giving information			
TR263	Tibet?			Confirming	
TL264	Yeah...China.		Responding		
TR265	China.			Confirming	
TL266	Pass Burma, Laos, Thailand, Cambodia and Vietnam and to The sea. Yeah...it is one of the longest river in Asia and the 12 <sup>th</sup> longest river in the world. Right. The first in the world is Amazon.	Giving information			
TR267	"Amazon, yes."				Confirmation check
TL268	Amazon is very long, the longest river. So, today where we been then to? We have been to Mae Sai. We have been around here and back to Chiangsaen and up around this area.	Changing the topic			

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TR269	I see.		Responding
TL270	I tell you Thakeelek and on my map is one of the Myanmar, right. But the capital of Burma is Rangoon.	Talking about capital cities	
TR271	Yes.		Responding
TL272	The capital of Laos is Wiangchan.	Giving information	
TR273	Wiangchan?		Confirmation check
TL274	You have been to Wiangchan before.	Asking experience	
TR275	Yes, Wiangchan Laos.		Responding
TL276	This day you took from boat to the boat from Pakging.	Explaining	
TR277	Pakging...Pakging.		Confirmation check
TL278	Pakging back to the Mae Sai yesterday and cross to Thailand at Chiangkhong and I pig you up and back to Chiangsaen.	Giving information	
TR279	Yes.		Responding
TL280	Right, you stay...right.	Confirming	
TR281	Kong River means Mae Kong.		Asking to confirm

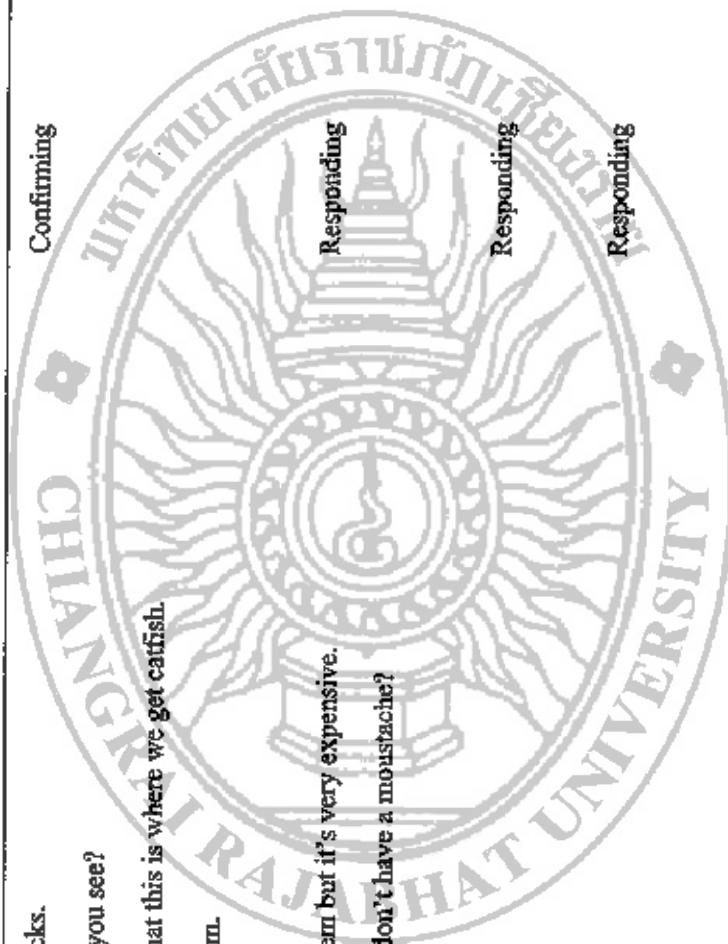
Interactions		Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist	
TL282	Mae Kong river, do you know the Mae Kong River, when it is very flowing pass Laos, Myanmar, Thailand, Cambodia and Vietnam we call Mae Kong River, right. But when we are in China we do not call Mae Kong we call the other names.	Talking about the Mae Kong river	Giving detail of Mae Kong river		
TR283	Ah, there is another name.				Clarification request
TL284	They have another name of the river. We called them "Lanchang"		Giving detail of the other names		
TR285	Lanchang?				Asking/confirming
TL286	Lanchang, uh... river.		Responding		
TR287	River.				Confirming
TL288	When they come from chain pass here we call "Mae Kong River." Right, now in the Mae Kong we have one of the biggest fish. We call giant fish.	Talking about Environment	Giving detail of Fish in touring site		
TR289	Uh-huh...				Responding

Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL290	Catfish...catfish, a giant, very a great one.		Explaining the fish			
TR291	Big..big.			Asking to confirm		
TL292	Oh about 300 kgs.		Addition to clarify			
TR293	300 kgs.			Confirmation check		
TL294	Yeah, and three meters long. We used about three or four people to carry when we catch them.		Giving detail of Fish in touring site			
TR295	A kilo?			Confirmation check		
TL296	300 kilos.					
TR297	Kilos...300 kilos.		Confirmation			
TL298	Yeah, from uh...fresh water, you know from the fresh river.		Giving information			
TR299	Uh-huh...			Responding		
TL300	You know actually...actually.		Confirmation check			
TR301	So, it's twice the weight of my husband?			Comparing		

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist		
TL302	Oh...yeah...sure.	Confirmation check			
TR303	No.			Responding	
TL304	We have, we need.				
TR305	No, not twice...four times.			Responding	
TL306	Four times, you see... you see. We have in their postcards. If you do not believe me you can go in there and but postcards from there. The fish, you know this fish we can catch only two months a year. Started April, May, that next month and after next month.	Confirming Showing about The fish card			
TR307	Why not the other month?			Asking clarification	
TL308	Why not, because we can catch them when the water getting low here you know, when we have not so much water we can catch them by net. But not here, we catch them Chiangkhong.	Giving detail of Giving the reason About the fish			
TR309	Chiangkhong...ah...			Confirmation check	



Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL310	Chiangkrong we had rocks.		Confirming			
TR311	We saw them, what did you see?			Asking experience		
TL312	We saw the guide tour that this is where we get catfish.			Confirmation		
TR313	Uh-huh...and we eat them.			check		
TL314	We eat them...we eat them but it's very expensive.		Responding	Asking		
TR315	They have ah...no they don't have a moustache?			clarification		
TL316	No, moustache.		Responding			
TR317	No?			Responding		
TL318	They have moustaches.		Responding			
TR319	Moustache.			Confirmation		
TL320	Moustache.		Confirming	check		
TR321	Very expensive fish?			Asking		
				clarification		



Interactions	Theme content		Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader		
TL322	Oh...yeah...sure. I ask them for...for how much they take, how much cost for per kilograms. They said about 400-500 baht a kilo.	Responding		
TR323	Per kilo?			Asking clarification
TL324	Then this fish expensive.			
TR325	So, we...			Follow up
TL326	But...right now we can eat them by the cheaper price, uh... from reproduction.	Responding Additional information		
TR327	"Ah...because...yeah they reproduced."			Confirmation check
TL328	Yeah... from reproduction. If you get male and female and reproduced. They feed them in a pool and they catch them and eat them. They breed them and reproduce them but then the price not too high.	Confirmation check and giving detail of reproduce		
TR329	But each fish is that big?			Asking clarification

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL330	No...no the biggest one we catch them sometimes 150 kilograms, sometimes 200 kilograms, and sometimes 300 kilograms. The biggest one we can catch.		Giving clarification the prices	
TR331	The smallest one?			Asking to confirm
TL332	The smallest one about 80 kilograms. We have it.		Responding	
TR333	80 kilograms?			Confirmation check
TL334	Uh...80, we have also.			
TR335	What they eat? They eat other or...			Asking clarification
TL336	They eat, uh... this fish they are vegetarian.			
TR337	Ah...vegetarian.			Repeating to confirm
TL338	But not problem they eat people. They eat other fish also. They eat moss or something in the water, there okay.		Giving more information	
TR339	So, we are where here?			Asking to confirm
TL340	We are...we are at The Golden Triangle.		Responding	
TR341	We are here?			Confirming

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL342	Center of Laos, Myanmar, Laos and Thailand.		Explanation	
TR343	So, this is Myanmar here?			Asking/Non-Verbal
TL344	This is Burma here, your hotel is very...very close, not too far, right. So, after this you can walk around and take photo. If you liking to buy postcard of giant catfish and temple, after this.	Verbal/non-Verbal to explain		
TR345	Yeah...yeah...			Responding
TL346	Yeah and come back here, right? Yeah.	Responding		
TL347	Sorry, yeah...right now. I would like to ask your comment to during the tour of Chiangsaen and Golden Triangle, please back ...yeah.	Asking for feed Expressing request		
TR348	What is this one?			Asking to confirm
TL349	A temple here.		Responding	
TR350	Old?			Responding
TL351	Yes, yeah... old one okay for you? Your comment is....?		Asking opinion	

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TR352	Yes, so our comment is uh... for us what we enjoy the...the most is the agriculture, to learn agriculture cause. It is very different from France. Yeah... the different trees, the different way of life and the temples, the history.	Expressing opinion	
TL353	Yeah.	Responding	
TR354	And nature that is what is very interesting for us and about the Architecture in the temple here. Yes, we are interested to see the architecture, to understand more about the... the architecture.	Asking opinion	
TL355	And about the people, please?	Asking again	
TR356	The people are very nice. We are always interested to know the people to understand where they come from, how they settle, yeah, and what their way of life. But when we travel, the way we travel obviously. We don't meet the local people as much so its more difficult to understand and to speak because we were a bit protected you know we go to restaurants where all the tourist are so we don't see how the local people.	Expressing about the touring site	

Interactions		Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		Tourist
TL357	So, actually when you are in tour you get to go only to the place, right?		Giving details of Touring site		
TR358	Obviously.				Responding
TL359	Not the people, right.				
TR360	Well we like to see but it's more difficult. But what we like the most we have to say is opium. Up to know we have not seen much of opium. But my husband has a sense of humor.	Sharing opinions about touring site	Responding		Talking about experience
TL361	I tell you in Thailand about 30 years ago in Thailand opium is Legal.		Giving information About opium		
TR362	So, we come too late. We should have come 40 years ago. Uh... right (laughing)				Responding/Non verbal
TL363	I hope that you enjoy traveling in Chiangsaen. I hope you are touristy to see something, yes...right now we are...we go for lunch and going to the hotel. I would to say that you very much for your comments.		Conclusion about trips and thanking tourists		

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TL364	So now that I would like you to repeat you again about that we arrive at the place that I told you about yesterday...one of the villages...					
TW365	yeah					
TL	Now you see if you look the map... You have the map? Yeah					
TW	Yeah					
TL	This map we have to go first to Chiangsaen from Chiangrai to Chiangsaen right.					
TM	Yeah					
TL	And turn right to ....um....to the....yeah...Hill tribe people... yeah... one of the Hill tribe people we call Mong people at Kyu Khan...you see at Kyu Khan. You know these people...um... one of the interesting because I don't know that you prepare orange or candy or something for the kids.					
TW	Yeah					

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL	That's good. That's good now is the vacation for them. If some of the vacation for all kids who are... ah-huh...who are ...ah um...in the villages who stay in the villages.		
TW	Yeah		
TL	But actually then when we are ...uh um... when we are going to visit to the village in the in the other day.		
TW	Yeah		
TL	And all kids go to school ah-huh... then you see no kids in the school there...ah-huh ah...you... you		
TW	No kids in the villages.		
TL	no kids in the villages...so when right now we are in the village and we see a lot of children a lot of kids there. So we can enjoy them by give them some candies better than money you know...		



Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TM/W	yeah			
TL	better than money there because you... you are kids. ah-huh...they enjoy candy very much...so after when we're finish on the village we have to drive further to the visit the other one...yeah...other villages we call the Thai Lue you know. Thai Lue one of the or ah-huh...they're MOMO Thai...these people who immigrants from China...yeah... cross to Laos and then to Thailand and stay long times ago at the place.			
TW	Right...			
TL	Yeah and I think it's very nice when we are visiting this village because even though...oh...living by weaving...you know...the weave the cloths...			
TW	Oh right			

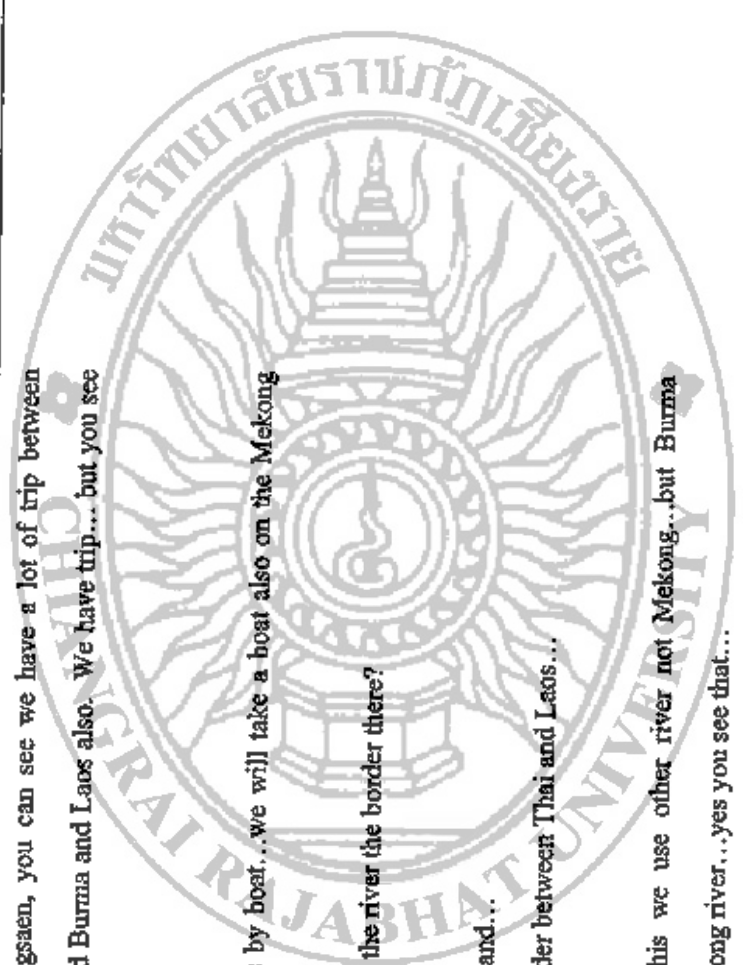


Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL	<p>So if you not close you because you can see them to make ...we have KUMON like that...you know... then they produce in the village and sell in the tourist place and for example in the night market...you suggest this you can see some...some piece on the material, that they're selling.</p>		
TW	Yeah		
TL	<p>Also some...some of the village that we're visiting because this village is very famous...famous one for the tourists...many tourists going to visit but not ...ah-huh... many ah-huh... very often... not very often...yeah... and after finish from the tribe...from the villages...so we have to drive back to the Golden Triangle.</p>		
TW	Right		
TL	<p>Yeah...there...to the Golden Triangle and ....uh um... I think we stop lunch somewhere there....</p>		

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TW	Right			
	TL	lunch at the Golden Triangle. Now I hope that you have the breakfast ready here in the hotel...Are you already have breakfast?		
TW/M	Yes...Yeah....			
	TL	Good...at the Golden Triangle after the finish the lunch so we have to drive up to the hill to see the scenery of the Golden Triangle...and the last stop at the boat... we have to take the boat too... as of today on the Mekong River...yeah...		
TW	Lovely			
	TL	Yeah and tell you Mekong River is one of the longest river in Asia and the twelve longest river in the world...so then right now we have ...ah-huh... we have some water there....		
TW	Yeah			
	TL	but not so much water...water not high...but enough for boat...		
TW	Right			



Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL	When you are in Chiangsaen, you can see we have a lot of trip between Thailand and China...and Burma and Laos also. We have trip... but you see yesterday at Mae Sai...			
TW	Yeah			
TL	...the trip by land this is by boat...we will take a boat also on the Mekong yeah...			
TM	Is the river the bound...Is the river the border there?			
TL	yeah the border...			
TM	Is the border was in Laos and...			
TL	Yeah...the river is the border between Thai and Laos...			
TM	Right			
TL	...and Burma -Thai ...this we use other river not Mekong...but Burma Laos we use also the Mekong river...yes you see that...			
TL	You know...ah mm... these people actually they are come from Yunan... you know...this tribe Yunesse people... that these people ...			



Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TW	China					
TL	... people before is belong to Gangzeskhan...					
TW	China					
TL	... you know...					
TM	Right					
TL	... Yeah some from Mongolia... something else... from Mongolia... these people but we call them HIMONG... you know... Hmong... H-M-O-N-G... the Hmong but English call them Meo (dog barking) Meo... M-E-O ... yeah... but they have their own dialect from the language that their people speaking but actually but for the old people... the old people they like to ... ah-huh... speak Chinese language ...					
TW	Oh Right (dog barking)					
TL	Just like Mandarin yeah... but...uh um... These people they have their own dialect for the Hmong... Hmong language ... you know but for me I don't understand when they speak to me.					
TW	Yeah					

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TL	<p>But these people here they stay here a long times ago... for 40 years... yeah... and then...they can't learning our dialect...so they can speak my dialect in here...even in Thai dialect in here...yeah... you can see them they're coming of dog here...it's a barking to the tourists because ... ah-huh... dog is very important for the village here because when they're stay in the village they want to isolate people</p>					
TW	Oh Right					
TL	<p>So dog is the for watch dog you know... they can use the dog for watching the night. In the night maybe have the friend people like the... how you call them the you know the strive (mispronounced word)... the thief or something...robber is coming here to steal something in the villages...and bites.</p>					
TW	I know					
TL	<p>Actually here is ...ah-huh... a barking dog...yeah...not bites like barking when we know we have the stranger come to the village in here...but these...</p>					
TW	They're guard dogs					

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL	Yeah... guard dogs...you know... these people they live by KUMON... you know...they're from ...they're community...like...ah-huh...when first immigrant they come not so many family sometime two three families stay in this villages...and ah... after that ...you know...where we had to have some children to keep coming...yeah... and they join or marry with each other....			
TW	with each other...			
TL	yeah...with each other ... not the same family...different			
TW/W	yeah			
TL	They're different ...different families stay here in this villages there until now we have this village... we have the people stay here for 600 peoples			
TW	really			
TL	here and up there...yeah....live that			
TW	yeah...there's a lot			
TL	before when I came here with my father, here is one of the sen ...ah-huh... sensitive area that's mean it's very dangerous...it's not safe for tourists			

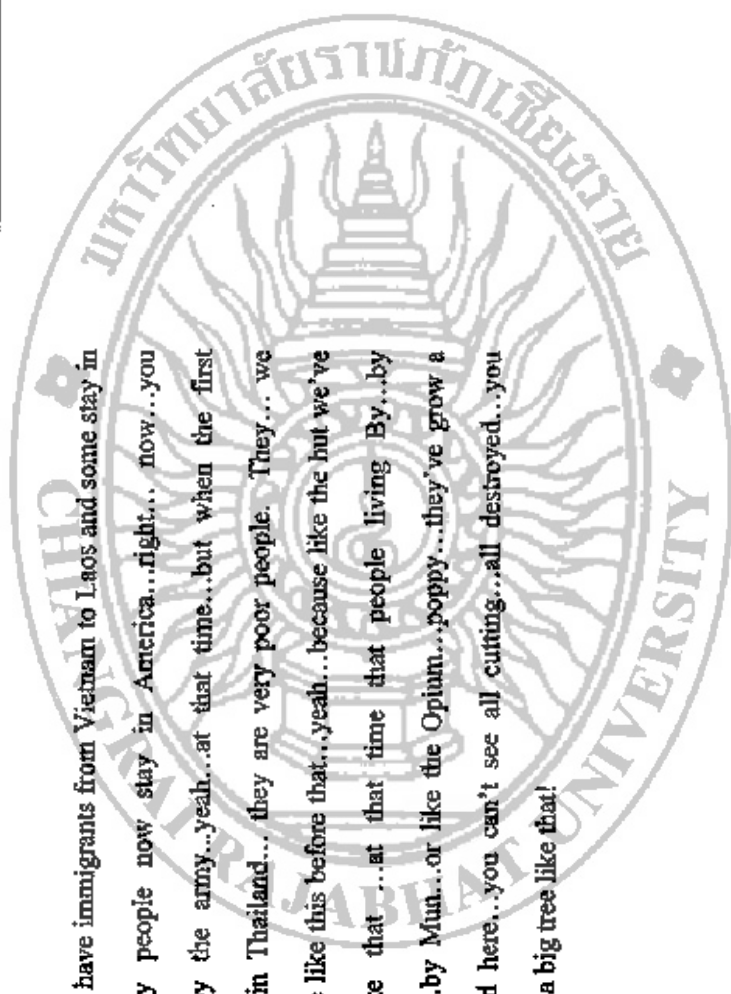


	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TW	Right					
TL	One of the communist people here...because up there when the immigrant from Mongolia and in China...yeah... to Vietnam ... ah-huh... you know to Vietnam first not directly to Thailand...yeah...first when they are stay in Vietnam...they are stay by peace...people like peaces and during a Vietnam wars...these people they're going ...ah-huh Go join with the American army... the American soldiers...right					
TW	Right					
TL	to safe yeah... guarding the American soldiers...to fight against the Red.					
TW	yeah					
TL	Vietnam something.... you know...as something else... I don' know that... yeah...In Vietnam wars					
TW	yeah					
TL	And then when we are finish from the wars....you know...the American loses to live from back... they move from Vietnam to America. And these people ... they cannot live in Vietnam anymore.					





	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist	Tourist	
TM	No... no					
TG	Yeah... so then they have immigrants from Vietnam to Laos and some stay in Thailand...but many people now stay in America...right... now...you know... they go by the army...yeah...at that time...but when the first immigrant are stay in Thailand... they are very poor people. They... we cannot see the house like this before that...yeah... because like the hut we've seen yesterday...like that ...at that time that people living By...by trucks...you know...by Muat...or like the Opium...poppy...they've grow a lot of poppy around here...you can't see all cutting...all destroyed...you know... you can see a big tree like that!					
TW	Oh Right					



	Interactions		Theme content		Discourse		Comment
			analysis		Tour Leader	Tourist	
TL	because from these people when they immigrant from Laos Thailand up to Vietnam direct from Thailand. They didn't know how to live up the mountains. Sometime they join with the communist. Sometime they grow poppy like this to sell opium...right...for their life...you knows...for their children...and after that when the government now announced them to stop grow opium...they give this land for agriculture.						
TW	Right						
TL	Now this village they are live better life than the other village...that is So.						
TW	really						
TL	Because they work hard for agriculture to grow up corn...they have their own farm... farmhouse... cattle they have it...yeah...and they have grown orange and garden. They can grow Mandarin orange...						
TW	Right						
TG	They're starting to make a lot of money for...ab-h...their life...that they better life than before...better than before...but some in the village they also have poor and rich...you know						

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TW	Really...very good...yes			
TL	...rich here but they keep their own culture and tradition all the time... yeah.... And they welcome to for the tourists when they come and stay here ...right... but some tourists they come and stay in the villages and while other homes stay for trekking.			
TW	Yeah			
TL	Sometime they come with motorcycle here up to this village and up stay here for where they have a guest room for them but you pay over 50 Baht 100 Baht for support including food and then they can cook for you.			
TW	Right			
TL	This one on the line that you ....do you like to do that?			
TW/M	yeah			
TL	Because this make the study but the life of them to learning about the life of these but then you have to stay here for a week....you know... ah.... you come to know more early morning we have to go them for agriculture...how to grow corn...			



	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TW	Yeah				
TL	...how to smoke opium and go over there (laughs)				
TW	There's a program on English television at the moment about a man who think to live with the tribe...				
TL	Oh yeah...				
TW	...and the things he eats here...very strange. They make him eat...very good				
TL	sure ...ah-uh... I think it's...				
TW	very quiet				
TL	Very quiet in the morning. I like to tell you for the Hill tribe people. I tell you this season...it's time to clean up the land...look over there... a lot of burning.				
TM	Yeah				
TL	and to clean up the land burning for next season				
TM	Right				



	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL	Because if you do...if you will do is next month...it's too late for agriculture...				
TW	Right				
TL	they have to clean up and grow corn now for next month when it's raining it's grow up quickly because I think the farmers they know about.... But I think they know better than me...which time is timing...So for us we have to study again... in there...believe me here. It's nice house ha.....and even some is close...some close in here.				
TW	...where everybody? Yes... sometime here... sometime down there...				
TL	everywhere going... sometime going to the city or Chiangsaen. Today is Sunday...you know... today is Sunday: Where is everybody?				
TW	Today is...?				
TL	Today is Sunday ....you know...today is Sunday ...In Chiangsaen we have a Sunday market.				
TW	Oh Right				
TL	In my town we have a Sunday market				

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TW	Right			
TL	Some people who bring out goods or crops from the villages for example ginger or some vegetables they grow here or others find something in the forest going to the market for sell.			
TW	Oh Right			
TL	And then they have to go back in the evening...			
TW	Right			
TL	yeah...with their own dress you know...because the Hmong in Thailand we have two kind of Hmong...we have white Hmong and blue Hmong...the white Hmong...blue Hmong is different only in the costume...			
TW	Right			
TL	he dress that they're wearing...for the blue Hmong ladies wearing skirt. There's the white Hmong...you see not so many in Thailand...			
TW	Oh right			
TL	...special for you...the white Hmong woman wear trousers in there with turban...round in there...so we can see their own dress down there...			

Interactions		Theme content		Discourse		Comment	
		analysis		Tour Leader	Tourist		
TW	Yeah...Ok						
TL	We can walk from here...						
TL	You see this picture... I saw the pigs in the villages...it's has only black pigs... right?						
TW	Yeah						
TL	It's concerning about these people that they stay here long time in Thailand sometime they begin to hunt...to hunt for the wild pigs...and breed them here in the village and mate them...into a hybrid ...yeah...They go here in Thai...everyday to go in the villages ..it's the only black ...black but the taste very good also...(laugh) taste very good here...and of quite small family because I tell you like the Hill tribe they are have their own religion now...they're Christian...they're Catholic...yeah...but ,ah.. They have their own religions (pronounced as regions) again we call them Animist. The animists sometime when....for example when people get to sick ...witchdoctor the Shaman to the villages perhaps to ask them for chicken or pigs killing and offering sacrifice to the god in there...but actually got them...every family should have this. Sometime they have animal but has no money...						

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TW	Right			
TL	... and we can use animals on the villages for the spirit or the sacrifice to the spirit in there.			
TW	yeah...lovely...			
TL	Yeah...we have come here to this house...this is the house of the Hmong people...you know...			
TW	Yeah...They don't have electricity?			
TL	They have electricity is just come for maybe three or five years...			
TW	Right			
TL	... before they use oil lamp...			
TM	(laughs) yeah			
TL	... a smoke...a lot of smoke in here...but for cooking they use also the piece of wood here...in the plastic bag...this is rice in here...they keep it for all years ...			
TW	Oh right...you know...these people they grow rice up in the mountains somewhere and they keep their river for all years each...That's for all family here...they come the paddy rice...			





Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TW	Yeah					
TL	...yeah...then they need to bring them to the machine...to get a ...see first house you can go...					
TW	Is there up there?					
TL	...you can come here please...yeah...and this house they have a refrigerator. And this is for sleeping room...for kids there...					
TW	....Oh great...					
TL	...it's private in here...(he speaks Thai to a local girl)					
TL	This is for her older sister...he just live here...see they have not so much....not so many furniture...yeah...					
TM	Yeah...					
TL	...not so many furniture and this is how they call the shelf...for the spirit because these people I tell you they are animists but they're different animists about their ancestor believing is just like the Chinese people... sure...to make sure....at the same time					



Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TL this is for their ancestor when their ancestors some parents' would.					
TW Oh right					
TL ... and every special day they're offering some...some food or so some incense sticks or candles you know...and some whisky give to them offering to them...whisky also					
TW Oh right					
TL here is the dining room...sleeping room...dining room...and kitchen room is here... (Speaks Thai) This is kitchen room...this is very clean, alha?					
TW Yeah					
TL very clean here keep it's for shovel here...					
TW The fire is on...yeah...					
TL and keep fire here for cook...fire they use also the charcoal or something you know... pieces of wood and this one from...from the...how you call it from the com...the com ...how you call it in English?					
TM Cob					
TW cob					

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL	Cob...from the com...just burn it...they use it for fire... that's good right...they can save more money for electricity...for gas...in Thailand...in Thai family now...they use gas...			
TM	Yeah...not electricity...			
TL	...not electricity...gases...so...but they have to pay double time (laughs). Here you can find easy...somewhere here. You can take photo please.			
TL	Ok			
TM	So explain the process			
TL	Yeah...see the blacksmith start to do...			
TM	In England this is called the blacksmith and the fire made by charcoal is made hot by pumping the bellows because the extra air is more of oxygen that makes it burn fiercer. So metal is heated when it is heated it becomes more flexible or malleable that means it all bend without cracking and he hammers it into shape and when he's got the final shape. (hammering)			
TL	Hit them spread and...			
TM	Yeah			

## TRANSCRIPT 3 : Tourist Guide

TL : Tour guide TW : Tourist woman TM : Tourist man

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		Tour Leader	Tourist	Tour Leader	Tourist	
TL364	So now that I would like you to repeat you again about.....that we arrive at the place that I told you about yesterday...one of the villages...	Giving direction in touring	Giving the previous			
TW365	Yeah					responding
TL366	Now you see if you look the map... You have the map? Yeah	Showing a real object				responding
TW367	Yeah					
TL368	This map we have to go first to Chiang Saen from Chiang Rai to Chiang Saen right.	Giving information				confirming
TM369	Yeah					

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Your Leader	Tourist		
TL370	And turn right to uh um...to the yeah...Hill tribe people yeah...one of the Hill tribe people we call Mong people at Kyu Khan...you see at Kyu Khan. You know these People um...one of the interesting because I don't know that you prepare orange or candy or something for the kids.	Introducing about hill tribe's people				
TW371	Yeah				responding	
TL372	That's good. That's good now is the vacation for them. If some of the vacation for all kids who are... ah...who are ...ah-hui...in the villages...who stay in the villages	Giving information about hill tribe's children				
TW373	Yeah				responding	
TL374	But actually then when we are ...um... when we are going to visit to the village in the in the other day.	Giving more information				
TW375	Yeah				responding	
TL376	And all kids go to school...ah... then you see no kids in the school there...ah...you... you	Additional information				

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TW377	No kids in the villages					Responding to clarify
TL378	no kids in the villages...so when right now we are in the village...and we see a lot of children...a lot of kids there. So we can enjoy them by give them some candies better than money you know... yeah		Giving details of touring site			
TM/W379	yeah					Responding to confirm
TL380	better than money there because you... you are kids...ah-huh... they enjoy candy very much...so after when we're finish on the village we have to drive further to the visit the other one...yeah...other villages we call the Thai Leu you know. Thai Leu one of the or ah-huh...they're MOMO Thai...these people who immigrants from China...yeah... cross to Laos and then to Thailand and stay long times ago at the place		Giving for more information			
TW381	Right...					Responding

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TL382	Yeah and I think it's very nice when we are visiting this village because even though...oh...living by weaving...you know...the weave...the clothe... Oh right	Talking about the background of the touring site		
TW383	Oh right			Responding to confirm
TL384	So if you not close you because you can see them to make ...we have KUMON like that...you know... then they produce in the village and sell in the tourist place and for example in the night market...you suggest this you can see some...some piece on the material; that they're selling...	Giving details of OTOP		
TW385	Yeah			responding

	Interactions	Theme content	Discourse		Comment
			Tour Leader	Tourist	
TL386	Also some...some of the village that we're visiting because this village is very famous...famous one for the tourists many tourists going to visit but not ...ah... many ah... very often.... not very often.... yeah... and after finish from the tribe...from the villages...so we have to drive back to the Golden Triangle.	analysis	- Giving information about why tourists visit here - Giving details of trips	confirming	
TW387	Right				
TL388	Yeah...there. To the Golden Triangle and ...um... I think we stop lunch somewhere there...	Giving information about touring site program			
TW389	Right				responding
TL390	lunch at the Golden Triangle. Now I hope that you have the breakfast ready here in the hotel...Are you already have breakfast?		Asking to confirmation		
TW/M391	Yes....Yeah....				comply



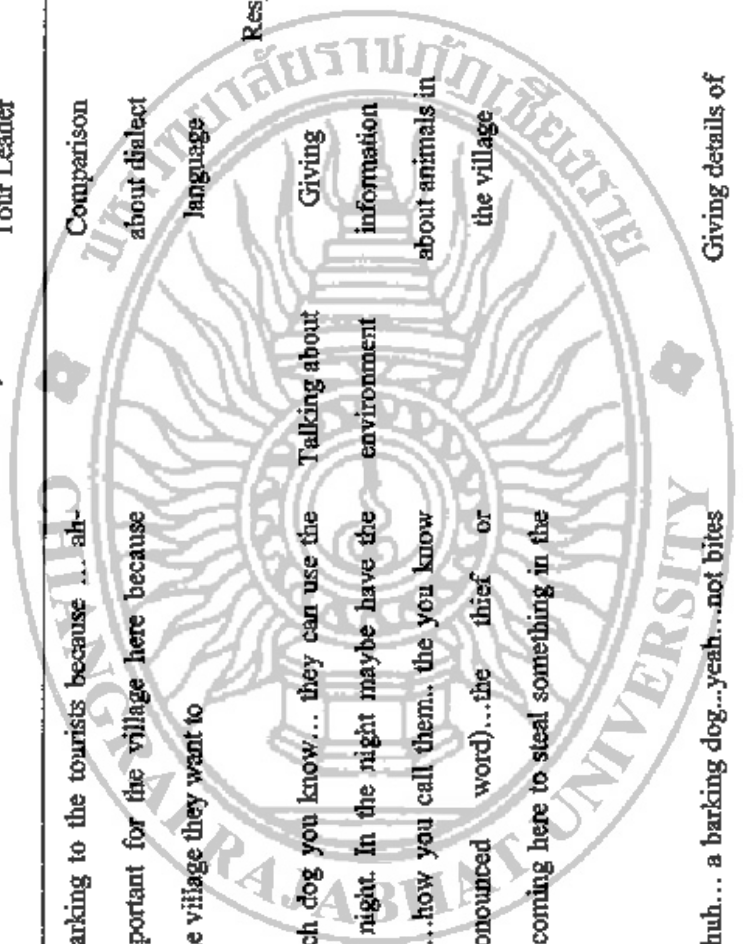
	Interactions	Theme content	Discourse		Comment
			Tour Leader	Tourist	
TL392	Good...at the Golden Triangle after the finish the lunch so we have to drive up to the hill to see the scenery of the Golden Triangle...and the last stop at the boat... we have to take the boat too... as of today on the Mekong River...yeah...		Giving about touring In touring site		
TW393	Lovely				responding
TL394	Yeah and tell you Mekong River is one of the longest river in Asia and the twelve longest river in the world...so then right now we have we have some water there...	Talking about Mae Kong river	Giving details of the river		
TW395	Yeah				responding
TL396	but not so much water...water not high...but enough for boat...		Explanation situation		
TW397	Right				Responding to confirm

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TL398	When you are in Chiangsaen, you can see we have a lot of trip between Thailand and China...and Burma and Laos also. We have trip... but you see yesterday at Mae Sai...		Giving details of touring site			
TW399	Yeah					responding
TL400	...the trip by land this is by boat...we will take a boat also on the Mekong yeah....		Giving directions the trips			Asking for clarification
TM401	Is the river the bound...Is the river the border there?		confirming			Asking for clarification
TL402	yeah the border...					
TM403	Is the border was in Laos and...					Asking for clarification
TL404	Yeah...the river is the border between Thai and Laos...		Confirming			
TM405	Right					Responding

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis			
TL406	...and Burma -Thai ...this we use other river not Mekong...but Burma Laos we use also the Mekong river...yes you see that...			Giving clarification about touring site	
TL407	You know...ahmm... these people actually they are come from Yunan...you know...this tribe Yunanese people... that these people	Talking about the people in the touring site	Giving information about the history of the people in this village		
TW408	China			Confirmation check	
TL409	...people before is belonging to Gangzeskhan...			Giving details of the history of the people	
TW410	China			Confirmation check	
TL411	... you know...			Asking for clarification	
TM412	Right				responding

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL413	<p>YeahsomefromMongolia...something else... from Mongolia... these people but wecallthemHMONG...you know... Hmong... H-M-O-N-G...the Hmong but English call them Meo (dog barking) Meo... M-E-O ... yeah... but they have their own dialect from the language that their people speaking but actually but for the old people... the old people they like to ...ah... speak Chinese language ...</p>	<p>Giving clarification about the names of people group</p>	
TW414	Oh Right (dog barking)		Responding
TL415	<p>Just like Mandarin yeah... but...uhm... These people they have their own dialect for the Hmong...Hmong language ... you know but for me I don't understand when they speak to me.</p>	<p>Giving details of Hmong's language</p>	
TW416	Yeah		Responding
TL417	<p>But these people here they stay here a long times ago... for 40 years...yeah... and then...they can't learning our dialect...so they can speak my dialect in they can cook for you. here...even in Thai dialect in here...yeah... you can see them they're coming</p>		

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
<p>of dog here...it's a barking to the tourists because ... ah-huh... dog is veryimportant for the village here because when they're stay in the village they want to</p>		<p>Comparison about dialect language</p>	
<p>TW418 Oh Right</p>			<p>Responding to comply</p>
<p>TL419 So dog is the for watch dog you know... they can use the dog for watching the night. In the night maybe have the friend people like the...how you call them.. the you know the strive (mispronounced word)...the thief or something...robber is coming here to steal something in the villages....and bites</p>	<p>Talking about environment</p>	<p>Giving information about animals in the village</p>	
<p>TW420 I know</p>			<p>confirming</p>
<p>TL421 Actually here is ...ah-huh... a barking dog...yeah...not bites like barking when we know we have the stranger come to the village in here...but these...</p>		<p>Giving details of dogs barking</p>	
<p>TW422 They're guard dogs</p>			<p>Responding to understand</p>



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Talking the	Tour Leader	Tourist	
TL423	Yeah... guard dogs...you know... these people they live by KUMON...you know...they're from ...they're community... like... ah-huh...when first immigrant they come not so many family sometime two three families stay in this villages...and ah... after that ...you know...where we had to have some children to keep coming...yeah... and they join or marry with each other....	Talking the ways of life in the touring site people	Giving details of the history of the			
TW424	with each other...					Clarification request
TL425	yeah...with each other ... not the same family...different			Giving clarification		
TM/W426	yeah					Responding to confirm
TL427	They're different ...different families stay here in these villages there until now we have this village... we have the people stay here for 600 peoples.			Giving details of families in this place		
TW428	really					Confirmation check

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL429	here and up there....yeah....live that		responding			
TW430	yeah...there's a lot				Confirming and agree	
TL431	before when I came here with my father, here is one of the sea ...ah...sensitive area that's mean it's very dangerous...it's not safe for tourists	Talking about the history of the people	Talking about experience oneself			
TW432	Right				Responding	
TL433	One of the communist people here... because up there when the immigrant from Mongolia and in China...yeah... to Vietnam ... aahh... you know to Vietnam first not directly to Thailand...yeah...first when they are stay in Vietnam...they are stay by peace...people like peaces and during a Vietnam wars...these people they're going ...ah.... Go join with the American army... the American soldiers...right		Giving information about the history of the people			
TW434	Right				Responding	

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL435	to safe yeah... guarding the American soldiers...to fight against the red		Additional information		
TW436	yeah			Responding	
TL437	Vietnam something.... you know...as something else... I den' know that...yeah...In Vietnam wars		Expressing knowledge		
TW438	yeah		Appealing for help	Responding	
TL439	And then when we are finish from the wars...you know...the American loses to live from back... they move from Vietnam to America. And these people ...they cannot live in Vietnam anymore				
TM440	No... no				Rejection



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TL441	Yeah... so then they have immigrants from Vietnam to Laos and some stay in Thailand...but many people now stay in Thailand... they are very poor people. They... we cannot see the house like this before that...yeah...because like the hut we've seen yesterday...like that ...at that time that people living by...by trucks...you know...by Himong...or like the opium... poppy... they've grow a lot of poppy around here...you can't see all cutting... all destroyed...you know... you can see a big tree like that!			Giving information about the ways of life in this site		
TW442	Oh Right					responding
TL443	because from these people when they immigrant from Laos Thailand up to Vietnam direct from Thailand. They didn't know how to live up the mountains. Sometime they grow poppy like this... to sell opium... right...for their Life... you knows...for their children...and after join with the communist. that when the government now announced them to stop grow opium... they give this land for agriculture.			Giving more information		

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Talking the ways of life	Tour Leader	Tourist	
TW444	Right					Confirming and understanding
TL445	Now this village they are live better life than the other village...that is so... really	Talking the ways of life	Additional information			Confirmation check
TL447	Because they work hard for agriculture to grow up corn...they have their own farm... farmhouse... cattle they have it...yeah...and they have grown orange and garden. They can grow Mandarin orange...		Giving a reason of the people job			
TW448	Right					Responding
TL449	They're starting to make a lot of money for ...ah-huh...their life...that they better life than before...better than before...but some in the village they also have poor and rich....you know.		Giving information about different of the ways of life in this village			

Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TW450	Really...very good...yes TL451: ...rich here but they keep their own culture and tradition all the time... yeah.... And they welcome to for the tourists when they come and stay here ...right... but some tourists they come and stay in the villages and while other homes stay for trekking.	Talking about culture and tradition in the village			Confirmation check	
TW452	Yeah				Responding	
TL453	Sometime they come with motorcycle here up to this village and up stay here for where they have a guest room for them but you pay over 50 Baht 100 Baht for support including food and then they can cook for you.	Giving for more information				
TW454	Right				responding	
TL455	This one on the line that you ....do you like to do that?		Asking for clarification			
TW/M456	yeah				responding	

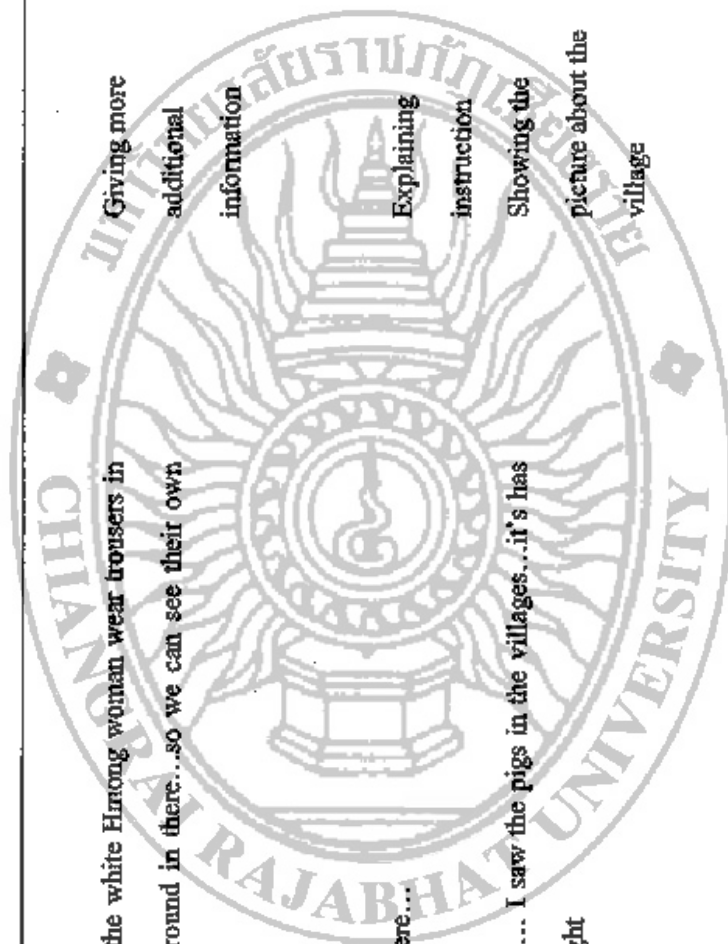
	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL457	Because this make the study but the life of them to learning about the life of these but then you have to stay here for a week...you know...ah.... you come to know more early morning we have to go them for agriculture...how to grow corn...	Giving a reason the ways of life in this site			
TW458	Yeah			responding	
TL459	...how to smoke opium and go over there (laughs)		Showing joking		
TW460	There's a program on English television at the moment about a man who think to live with the tribe...		agreeing	Expressing an opinion	
TL461	Oh yeah...				
TW462	...and the things he eat here...very strange. They make him eat...very good			Asking about eating	
TL463	sure...ah um...I think it's			Responding and expressing	
TW464	very quiet			Responding	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL465	Very quiet in the morning. I like to tell you for the ifill tribe people. I tell you this season...it's time to clean up the land...look over there... a lot of burning	Talking about the ways of life in the touring site	Giving information about agricultural			
TM466	Yeah		Additional information		Responding	
TL467	and to clean up the land burning for next season		Giving for more information		confirming	
TW468	Right					
TL469	Because if you do...if you will do is next month...it's too late for agriculture...		Additional information		confirming	
TW470	Right					
TL471	farmers they know about.... But I think they know better than me...which time is timing...So for us we have to study again... in there...believe me here. Its nice house ha....and even some is closes...some close in here.		About agricultural information			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TW472	Where is everybody?				Asking for clarification	
TL473	... where everybody? Yes... sometime here... sometime down there... everywhere going... sometime going to the city or Chiang Saen. Today is Sunday...you know... today is Sunday	Talking about selling product	Giving clarification			
TW474	Today is...?				Asking to confirm	
TL475	Today is Sunday ....you know...today is Sunday in Chiang Saen we have a Sunday market	Talking about the market in Chiang Saen				
TW476	Oh Right				Responding to confirm	
TL477	In my town we have a Sunday market.		More explanation			
TW478	Right				responding	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL479	Some people who bring out goods or crops from the villages for example ginger or some vegetables. They grow here or others find something in the forest going to the market for sell	Giving details of selling griculture product				
TW480	Oh Right				Responding to confirm	
TL481	And then they have to go back in the evening...	Additional information				
TW482	Right				responding	
TL483	yeah...with their own dress you know...because the Hmong in Thailand we have two kind of Hmong...we have white Hmong and blue Hmong...the white Hmong...blue Hmong is different only in the costume...	Talking about hill tribe's clothes	Giving details of dressing culture			
TW484	Right				confirming	
TL485	...the dress that they're wearing...for the blue Hmong ladies wearing skirt. There's the white Hmong...you see not so many in Thailand...	Additional details				

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tour Leader	Tourist	
TW486	Oh right					responding
TL487	...special for you...the white Hinong woman wear trousers in there with turban...round in there...so we can see their own dress down there...		Giving more additional information			
TW488	Yeah...Ok					Responding to confirm
TL489	We can walk from here....		Explaining instruction			
TL490	You see this picture... I saw the pigs in the villages...it's has only black pigs... right		Showing the picture about the village			
TW491	Yeah...					responding





	Interactions		Theme content		Discourse		Comment
			analysis		Tour Leader	Tourist	
TL492	<p>It's concerning about these people that they stay here long time in Thailand sometime they begin to hunt...to hunt for the wild pigs...and breed them here in the village and mate them...into a hybrid ...yeah...They go here in Thai...everyday to go in the villages ..it's the only black ...black but the taste very good also...(laugh) taste very good here...and of quite small family because I tell you like the Hill tribe they are have their own religion now...they're Christian...they're Catholic...yeah...but ..ah-huh.. they have their own religions (pronounced as regions) again we call them Animist. The animists sometime when...for example when people get to sick ...witchdoctor the Shaman to the villages perhaps to ask them for chicken or pigs killing and offering sacrifice to the god in there...but actually got them...every family should have this. Sometime they have animal but has no money...</p>		Talking about the ways of life in touring site	Giving details of hunting the wild pigs			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TW493	Right				responding	
TL494	... and we can use animals on the villages for the spirit or the sacrifice to the spirit in there.		Giving details of spirit's village			
TW495	yeah...lovely...				responding	
TL496	Yeah...we have come here to this house...this is the house of the Hmong people...you know...	Talking the ways of life in this site	Talking about Hmong's people			
TW497	Yeah...They don't have electricity?				Confirmation check	
TL498	They have electricity is just come for maybe three or five years...		Giving information about technology			
TW499	Right				responding	
TL500	...before they use oil lamp...		Additional information			
TM501	(laughs) yeah				Showing sound effect	

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis		Tour Leader	Tourist	
TL502	...a smoke...a lot of smoke in here...but for cooking they use also the piece of wood here...in the plastic bag...this is rice in here...they keep it for all years ...		Giving information about cooking		
TW503	Oh right			responding	
TL504	...you know...these people they grow rice up in the mountains somewhere and they keep their river for all years each...That's for all family here...they come the paddy rice...		Giving details of growing rice		
TMS05	Yeah			responding	
TL506	yeah...then they need to bring them to the machine... to get a .....see first house you can go...		Giving for more information		
TW507	Is there up there?			Asking for clarification	

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL508	...you can come here please...yeah...and this house they have a refrigerator. And this is for sleeping room...for kids there...	Showing and requesting about hill tribe's house	Showing and requesting about hill tribe's house	confirming	
TW509	Oh great...				
TL510	...it's private in here...(he speaks Thai to a local girl)	Explanation	Explanation		
LG511	(speaks Thai)	Showing and using LI	Showing and using LI		
TL512	This is for her older sister...he just live here...see they have not so much....not so many furniture...yeah...	Giving details of the things in their house	Giving details of the things in their house		
TMS13	Yeah...			responding	
TL514	...not so many furniture and this is how they call the sheif...for the spirit because these people I tell you they are animists but they're different animists about their ancestor believing is just like the Chinese people...	Talking about families culture	Giving for more information about ancestor		

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TMS15	sure...to make sure....at the same time			Confirmation check
TL516	this is for their ancestor when their ancestors some parents would...you know... die and like their spirits stay here...		Additional information	
TW517	Oh right			responding
TL518	... and every special day they're offering some..some food or so some incense sticks or candles you know...and some whisky give to them offering to them...whisky also		Giving details of traditional in the village	
TW519	Oh right			responding
TL520	here is the dining room....sleeping room...dining room...and kitchen room is here... (speaks Thai) This is kitchen room...this is very clean, nana?	Talking about environment in touring site	Giving for more information	
TW521	Yeah		about environment in the village	responding

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL522	...very clean here...keeps it's for shovel here...		Additional information		
TW523	The fire is on...yeah...			Asking for clarification	
TL524	...and keep fire here for cook...fire they use also the charcoal or something you know... pieces of wood and this one from...from the...how you call it from the Corn...the corn ...how you call it in English?		Appealing for assistance	Giving assistance confirming	
TM525	Cob				
TW526	cob				
TL527	Cob...from the corn...just burn it...they use it for fire... that's good right...they can save more money for Electricity for gas...in Thailand...in Thai family now...they use gas...		Giving details of saving money		
TM528	Yeah...not electricity...			confirming	

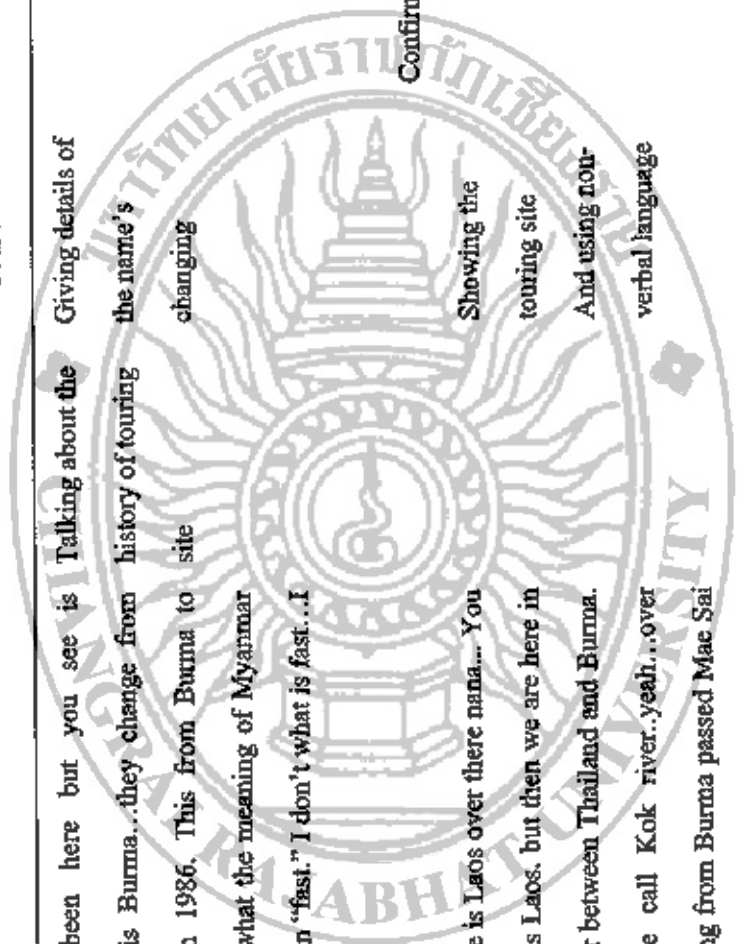
	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader		
TL529	...not electricity...gases...so...but they have to pay double time (laughs). Here you can find easy...somewhere here. You can take photo please.		Changing the topics		
TL530	Ok		initiation		
TM531	So explain the process		Showing to see the blacksmith	Clarification request	
TL532	Yeah...see the blacksmith start to do...				
TM533	In England this is called the blacksmith and the fire made by charcoal is made hot by pumping the bellows because the extra air is more of oxygen that makes it burn fiercer. So metal is heated when it is heated it becomes more flexible or malleable that means it all bend without cracking and he hammers it into shape and when he's got the final shape. (hammering)			Explaining about Blacksmith making from the tourist	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL534	Hit them spread and...		Giving assistance			
TM535	Yeab.				responding	
TL536	then it sharp...		Clarification request			
TM537	When it's the right shape, he puts it in cold water... that is called quench and that makes the metal hard and keep the edge sharp.		Thanking and getting knowledge			Giving clarification
TL538	Quench...thank you very much					
TL539	As we the Hmong people were living up on this mountain...to live by the agriculture...and the seller they took some of their own corn to sell in the local market...that better understand now how to survive and they are living here....all of thing that they work to do it has no future of them. They just learn how to survive in this area. That is...	Talking about the ways of life	Giving information about selling the product			



Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL540	<p>um...I would like to tell you again where we are now right...This is Chiang Rai...maybe... ah um...today from Chiang Rai passed Mae Chan and then Chiang Saen and then Chiang Khong nearby. We stop somewhere nearby the city of Chiang Khong to visit the villages...and then we come back on this road to go to the Golden Triangle...now we are here at the Golden Triangle between Myanmar over. there but before we call them Burma. Yesterday we've been here at Mae Sai.</p>	<p>Changing the topics</p>	
TW541	Right		responding

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL542	<p>Yeah...today we've been here but you see is Talking about the history of touring the name's changing</p> <p>Myanmar but before is Burma...they change from Burma to Myanmar in 1986. This from Burma to site Myanmar. I ask them what the meaning of Myanmar is. Myanmar that's mean "fast." I don't what is fast...I don't know that...yeah</p>	Giving details of	
TW543	change		Confirmation check
TL544	<p>Change... the other side is Laos over there nana... You can look straight here is Laos. but then we are here in Thailand but the border between Thailand and Burma.</p> <p>We use the river we call Kok river..yeah...over there...this river flowing from Burma passed Mac Sai until to the Golden Triangie here...yeah...and then I tell you again the Maekong River is one of the border between Thai and Laos and Burma - Laos...Burma - Laos, Thai, Laos, Burma-Thailand at river.</p>	<p>Showing the touring site</p> <p>And using non-verbal language</p>	



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TM545	Yeah				responding	
TL546	But actually like maybe you know... your daughter...		Comparison		Responding	
TW547	Yeah...		Giving details of directions			
TL548	...she came from Chiang Mai to Chiang Rai and then to Chiangkhong nearby and then cross to Mae Sai and then back and then go to by boat...may be or by trucking...		Additional information		responding	
TW549	Right					
TL550	...somewhere around here..				Confirmation check	
TW551	Truck...here.					
TL552	Somewhere around here...I think so they come to this area...		Confirmation and expressing an opinion			
TM553	Yeah				responding	

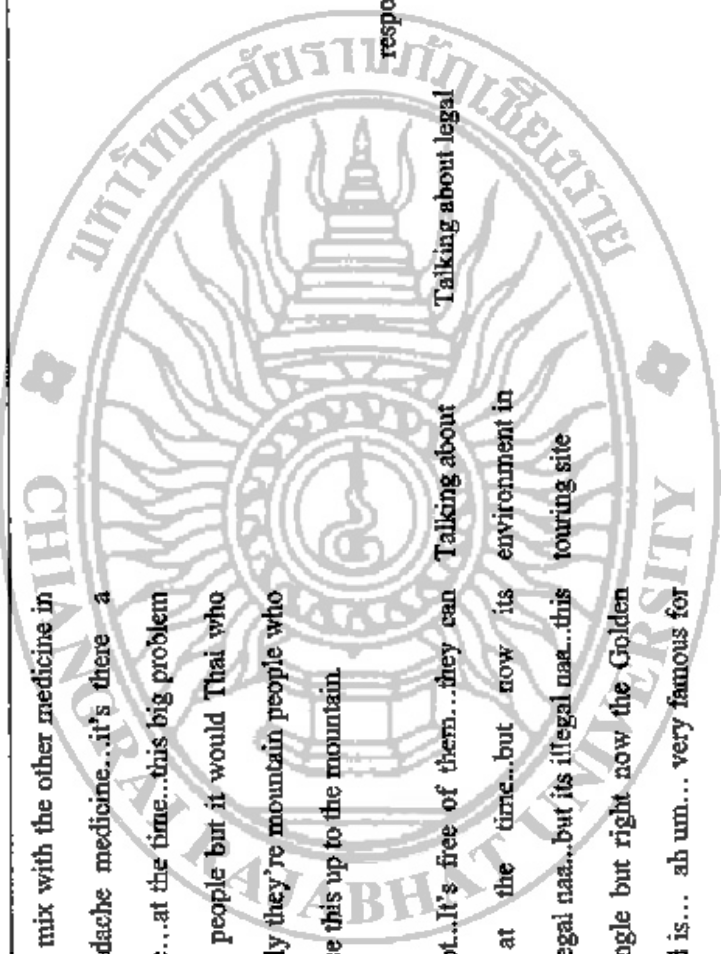
Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TL554	<p>...yeah...but the Golden Triangle in this area that's mean...and we have to separate into the word...Golden here mean gold...gold here mean opium...they told before that we trade opium around here this area...and triangle come from the three countries to converge here in this area...This we call Golden triangle. But before when I was a boy...yeah...because my house I told you right...is nearby the road...so a lot of backpack tourists...they have to walk from Chiang Saen...about nine kilometers to the Golden Triangle...</p>	<p>Giving details of the border of touring site</p>	
TW555	Oh right		responding
TL556	<p>...from here to here because at that time we has no road like this...no truck...nothing...</p>	<p>Giving for clarification</p>	
TM557	Yeah		responding

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist		
TL558	<p>...you know...you have to go by walk...by boat or by motorcycle...but actually tourists they like to come out here and stay somewhere here. Here we have opium house...but actually there...when the backpacker spend sometime nine week stay here or a month because they enjoy for smoking opium...</p>	Giving details of travelling				
TM/W559	Yeah				Responding to confirm	
TL560	<p>...Here before it is not so strict control...by policeman...there is free trade for opium plantation around here...but this area is not for the opium plantation...the opium they plant up to the mountain between Laos - Burma up there and in Thailand somewhere on this side right...</p>	Giving information about opium				

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TL561	The... GoldenTriangle cover... covers Chiang Rai...		Giving information about GoldenTriangle			
TWS62	Right					Responding to confirm
TL563	... and Chiang Mai and Phayao province. There are three province in here because on this area we have very high mountain actually these opium they can grow up a the mountain above sea level... about 2,500... or maybe 800 900 meters up above... that's good but they can grow up and they have big poppy... they can get a lot of quantity of the opium..	Talking about environment in touring site	Giving information about the history of the opium			
TMS64	Did they come from the seeds?					Asking for clarification
TL565	No..no..no.. Opium. They grow from seeds... the poppy... opium comes from the poppy...			Giving for more information		

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour Leader	Tourist
TM566	yeah...yeah...from the flower			Confirmation check
TL567	yeah...from the flowers...you have to use knives to cut them and because there is rubber coming...the white rubber there...they collect this one from knife also...and after collect you not... you cannot directly and smoke from there... No	Giving information about opium's flowers		
TW568	you have to steam first up to boil it make it sticky...and then that is opium. Opium actually is not white color is black...yeah...because when they get rubber coming...this rubber is white this is a picture...we have post cards...we have it...the white color and then the white color when.... When this	Giving information about the history of opium		Rejection
TL569	color expose to atmosphere it change to be black...and then we can boil it like this and after that if you can get a pale...pale of the opium and			

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour Leader	Tourist
TW570	<p>then to take them to mix with the other medicine in Thailand about headache medicine...it's there a smoking...that's one...at the time...this big problem for not for the Thai people but it would Thai who add this...but actually they're mountain people who smoke a lot...because this up to the mountain.</p>		
TL571	<p>Yeah ...They smoke a lot...It's free of them...they can buy everywhere at the time...but now its environment in cannot...before its legal naa...but its illegal naa...this is the Golden Triangle but right now the Golden Triangle in Thailand is... ah um... very famous for the tourist...tourist come to see not for the poppy anymore...</p>	<p>Talking about legal responding</p>	
TW572	No		disagree





	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TL573	But now they understand before this reason go to the poppy to smoke opium now with the government of Thailand and the Thai Authority of Thailand...or Tourist of Thailand...right...they want to change the mark from tourist to be the relaxing... tourism tourism not for drugs only...now they only come to the Golden Triangle...so then when we drive topics passed the image Buddha...the biggest one there...that we celebrate the Queen's		Giving a reasoning About regal			
TM574						Confirmation check
TL575			Changing the Introduction Buddha image			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TW576	Yeab					
TL577	...I'm sorry...like the Queen's 72 years of separation...separate from there...separate from there... maybe when the independence is finish...is the highest...the biggest image Buddha in Thailand in this age about 15 meter high from the base to the top.			Introducing touring site	confirming	
TW578	It's huge.					Giving assistance
TL579	It is huge...made from bronze...from CAST...			Additional information		
TM580	Is it...					Asking and confirming
TL581	...not because not all the body some parts...				Giving clarification	
TM582	join together					Expressing an opinion

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour Leader	Tourist	
TL583	...join together...but with the gold plate...the cover in there...it's very nice...after this we can go down in the in the world is the Amazon...yeah after collect... Mekong River is twelve number...twelve..			Giving for more information		
TW584	twelve. right					Confirmation check
TL585	twelve longest in the world... but the longest river in Asia...we visit...but we have to time see...about 4,000 200 meters or kilometers from Tibet until to Vietnam...and the others said about 4,900 kilometers...like this...people tell me...yeah...so after this you can walk round take photo...			Confirming and giving clarification		
TM/W586	OK...yeah...all right...					responding
TL587	...take a nice photo and shopping you can do please... are you want to buy something...yeah...			Introduction about taking a photo and shopping		

TRANSCRIPT 4 (MONKS)

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TG588	This is the uh...					
TR 589	That's the Mekong isn't it?					
TG590	The Mekong view this is the top view tourists think that you could see the good scenery from here to the Thai and Laos border.	Introducing		Introducing the scenery site		Expressing an opinion
TR591	yeah					Responding
TG592	the place right here is the Buddhist temple.			Introducing the temple		
TR 593	Is that Laos, is it?					Asking to confirm
TG594	That's Laos on the other side.			Giving details of site		
TR 595	On the other side of the mountain?"					Confirmation check

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG596	On the other side of the river, Mekong. That is Laos.			Giving clarification		
TR 597	Nice				Impression	
TG598	Not... not... this one here. This is just the ponds. Just the river pond, the fishery pond. Next to there is the Mekong River, the big one, but the water is quite low this time of year. And the uh... Laos is on the other side. From here, 10 km up North against the stream against the river, there is the, the area with 3 countries border. But Thailand have a bordering to Burma and Laos, it's called Golden Triangles.			Giving details of touring site		
TR599	All right, that's what the Golden Triangle is				Clarification request	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG600	Golden Triangles and that's the place where we are staying tonight. Yeah, hotels. And this is the very golden chapel we call the golden chapels or the golden boist, call it by the Thai people. Obosod is a house or the places where we very important area for the monks, it's a privacy area for the monks you can observe — when you observe you will see many bordering stone. Nearby and see the houses like this, yeah? And uh...this is the .... For the priest.	Talking about the building in the touring site	Giving details of the golden chapels or Obosod			
TR 601	They study there ....are they pray?				Asking for clarification	
TG602	They pray and then they pray or when people or when ordinary mans enters, ordained to be the monks.	Talking about the activity of Buddhism	Giving clarification			
TR603	Yeah					responding
TG604	Everyone has come into this room to declare in front of another master monk.		Talking about Buddhism's activities			

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour guide		
TG604	Everyone has come into this room to declare in front of another master monk.		Talking about Buddhism's activities		
TR 605	Yeah?			Responding to confirm	
TR 606	Yes				
TR 607	And how many years does it take to become a monk?		responding	Asking for more information	
TG608	They are here for several times a year. Especially in the Buddhist lent period. Some meditate.		Giving information about Buddhist lent period		
TR609	During the Buddhist lent period, is any tour guide here?				Asking clarification

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TG610	No no. When they are opening the house they have to bury on deep the moral stone under the building. Yeah so usually comfortable to come in this room. Because it ahs the moral stone, big, under this building		Giving clarification			
TR 611	Oh, I see				Responding to confirm	
TG612	Is the privacy area for the monks, yeah and sometimes, because it is not compulsory for the monks to be, to be the monk for the whole life. They are decidable. Sometime they can make their own decisions to release themselves from the religious monk to become ordinary people	Talking about the people in the touring site	Giving more details of the monks			
TR613	OK				responding	



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG614	They have be declare in front of the other master monk more than 4 or 5 in this room. So this is place where man entering to be a monk ort he place where the monk exits from monk to become a normal people.	Giving details of ceremony in this place				
TR615	Sorry, can they go back to being a normal monk?		Additional information		Showing politeness and asking clarification	
TG616	But must not be over 3 times in their life.					
TR 617	Oh, OK.					Responding
TG618	Is temping like more privacy temples for the priest, for the monks, or for, usually not for ordinary people. We have another public prayer hall, right at the foot of the mountain.	Giving more explanation of the area				
TR 619	uh-huh					responding

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour guide	Tourist
TG620	<p>And another one on top of the cemetery of the Buddha on top. Talking about the privacies area</p> <p>So that's why we have only one, one principle image in this religions place</p> <p>room. Only one, we have no other, no other small Buddha images, that could be because we come to a from their home, from the place of their birth area to bring and to dedicate to the Buddha. Yeah this is only for the monks. We call Bosot. But you can be, you are able to be here, everybody can concentrate, yes. Can calm yourself down in here. You even can take some pictures also, yeah, this is alright. Prachosot, yeah. That why we have like the columns or boundary stone on that side, 3 on the front, and 3 on the behind, and one on behind Yeah, 3 boundary stones. There are all every direction. You have boundary stones. So when the outsiders come when the monks pray, they could recognize this is privacy area.</p>	Giving about the	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TR 621	Where do the monks live? Are there monks...			Information request		
TG622	Where is the monk live. The monks have their own area have their own shelters. . which is separate from the building? Its inside the jungle.		Giving clarification			
TR 623	Oh			responding		
TG 624	The life of the monk is very simple and ever moderate, very neutral with no any other materials, materialistic things. The monks must not have any properties. The monks must not own any properties or thing that would tempting them to go to wrong action.		Giving information about The monks			
TR 625	uh-huh.			responding		
TG626	You know...temptation is very strict for the monk. They have to be calm and very concentrate		Giving the activities of the monks			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TR 627	Are there many monks attach to this....			Asking for		
TG628	Many monks come attach to here...yeah Its belong to many monks...many many monks...live around...yes		Giving details of the monks	clarification		
TR 629	So how often do I come and visit here?			Confirming the information		
TG630	how often?		Confirming request			
TR 631	yeah			responding		
TG632	They are...especially in Buddhist lent period. In the month of July, August, and October. 3 months that time every concern to Lunar month calendar... every half moon and full moon... The monks must come here to pray and to concentrate...Every half and full moon that's the most sacred day....	Talking about Buddhism's day	Giving details of Buddhist's lent period			
TR 633	OK			responding		

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TG634	They must come here...all right		Additional information			
TR 635	They doing come from from here every morning... and chant for the rest of the morning-					Responding to confirm about information
TG636	Every morning, they not come in this house but they have a place house...on top from house but they have a place house... on top from here...about different area ..different area but they open up to public because Buddhist temple are not close for everyone. Buddhist temple public is very very open for everybody. So that every this house is always open in the day time. Just to welcome all the guest to be in here to take a look to visit our regions temple but for the monks they have to go to pray another building on top of here...yes.		Giving for clarification			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TR 637	So, all the monks stay together on the same place?				Information request	
TG638	yes... everyday they do have a lot of practice. A lot of activities...go to collect food and pray.		Giving information about activities of the monks			
TR 639	So they eat together...sleep together...				Asking for more information	
TG640	They eat together...sleep...sleep separately		Giving clarification			
TR 641	sleep separately...I mean on the same place...				Clarification request	
TG642	Same area...They have individuals...small shelters		Giving clarification			
TR 643	OK				responding	
TG644	You know you mention about you could be a more more cleaner...		Giving information about The cleaner			

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour guide	Tourist
TR 645	This is quite...			responding
TM646	Well I have notice is when we've been here around the different temples lost of them here have tattoos and everything else. Is that cause of their religion or is that where they come from? that where they come from?			Observation and question
TG647	Is that not... Is the place where they've come from. Maybe some of them have been in the army service...service in another type of jobs and they are feeling very very like to become Buddhist monk... so they ordained to be a monk maybe later.	Responding to clarify		
TM648	yes...visit notice it seems to be for a lot of them...some tattoos			Expressing an opinion
TG649	tattoos...tattoos...a kind of the men who like to be morals... tough...more morals...get more strong...yeah..		Giving information about tattoos	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TW650	So monks don't get married...					Asking for clarification
TG651	monks don't get married, yeah.. much not...must not get marry...must not have any properties...yeah	Sharing culture knowledge	Responding to clarify			
TMJ652	Well, I'm not...really got no properties.					Expressing an opinion
TG653	I'm married and have even none.					Expressing oneself
TM654	(laughs)					Showing sound effect
TG655	nothing that belong to my properties but property I have is a my maybe guiding the tour...ability guiding the tour. That is my more ability.			Telling tour guide's experience		
TM656	Then you can't be a monk then...office monk for 4 years.					Expressing an opinion



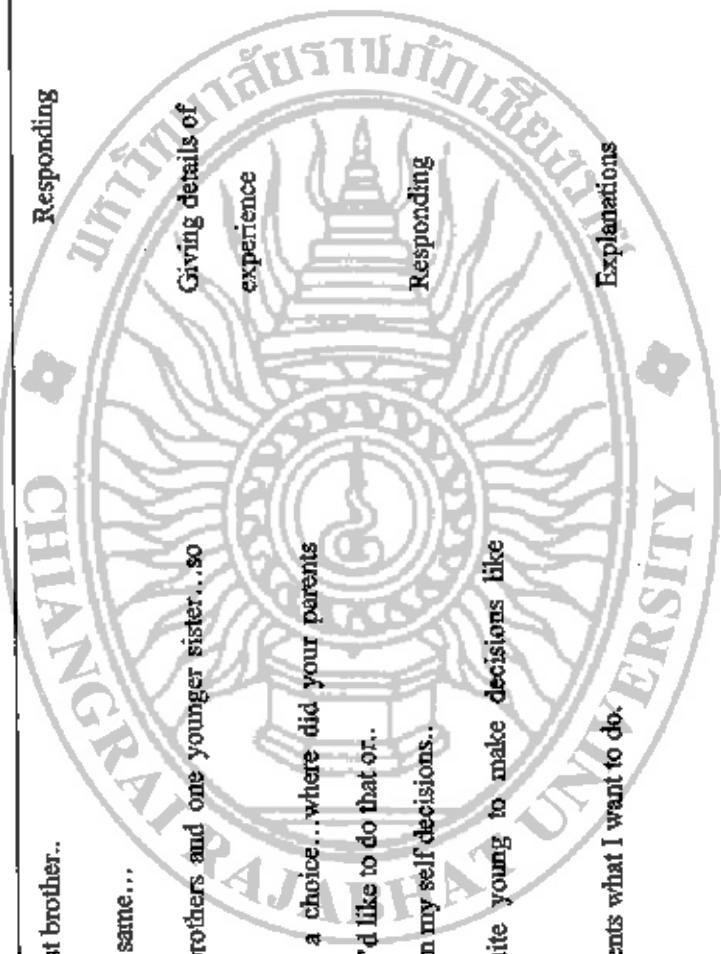
	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG657	I can't be a monk...so I have been an office monk for 4 years.		Expressing personal experience			
TM658	4 years				Repeating to confirm	
TW659	Really..				Confirmation check	
TG660	4 years...4 years was my one of my best experience		Sharing experience			
TM661	I can imagine yes...				Expressing an opinions	
TG662	When I was 12....12 until 14 years...with others... 25 children...monks live sleeping on the same conference and eat together.		Giving information about experience			
TW663	You did that for 4 years away from your family... at that age..				Asking for clarification	
TG664	4years away from my family when I am 12		Confirming			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TW2, 665	Do you have lessons as well...scheduling...					Asking for more information
TG666	same school...we have too...make difference like schedules. timetables each day		Giving information about the monks			
TW 667	Yeah					responding
TG668	Each from 8:00 until 12. What we have to do usually we have to learn a lot of Buddhism and at the evening go to school.		Giving information about the people in this place			
TW 669	Yeah...learn like math..					Asking to confirm
TG670	Learn mathematics...math and science		Expressing and confirming			
TW671	the discipline...you get after...					Expressing an opinions

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour guide	Tourist
TM672	So after 4 years of learning to be monk...you decided to be a guide.	Sharing experience	Asking tour guide's opinion
TG673	Yeah...supposed to be 20 months...yeah and finally change my mind to be a tour guide. Finally, not much not much lesson from the temple so that I course my careers but anyways at least you could calm sometimes and you know and when you guide the people to the Buddhist temple...you have a little background and you have some story	Sharing culture	
TW674	and you know what you are saying....		Checking question
TG675	It's like you are at ..it was a good experience...a boy school...or boarding school exactly the same. You have to wash and help cook.. Everything on your own.	Sharing knowledge	
TW676	So how often did you go home?		Asking about experience

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG677	Maybe once a month...or even more...OK		Responding			
TW678	And could you go home on holidays like Christmas..			Asking and expressing		
TG679	just to visit..just to visit them....		responding			
TW680	Just to visit...			Confirmation check		
TG681	Just to visit them.. Christmas or NEW Year time special occasions...goes to visit them. That's all. And in the past when I was young was no was not good communication systems no mobile phone...nothing to only where you like to go...cycling or go by foot...that was one of my experience		Giving information about experience			
TW682	Do you have other brothers who...	Sharing knowledge		Asking for clarification		

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG683	I've got one my eldest brother..		Responding			
TW684	and needed to do the same...				Asking to confirm	
TG685	I've got two elder brothers and one younger sister...so we are 4		Giving details of experience			
TW686	OK...Did you have a choice...where did your parents ask you whether you'd like to do that or..		Responding		Expressing an opinions	
TG687	My... I'm on my own my self decisions..				Expressing to make decisions	
TW688	OK...cause it is quite young to make decisions like that...		Explanations			
TG689	I have to tell my parents what I want to do.					responding
TW690	Yes					
TG691	But I have to tell my parents...my parents say OK...if you're happy to do that...you're happy. You can do...it's desirable..		Expressing about a human right			



	Interactions	Theme content		Comment
		analysis	Discourse	
		Tour guide	Tourist	
TW692	it's good...But you must have had a very strong tradition in your family of Buddhism reading and study to have that life...did you?		Expressing about tradition Buddhism's family	
TG693	I have to have yeab...strong decision...have to be...	Giving an ideas		
TW694	But your parents must be very good Buddhists and...		Expressing an opinions	
TG695	He was a monk when he was young..	Additional information		
TW696	your father...		Confirmation check	
TG697	My father was a monk...you see...so he knew what it is... and he very agree of my decision.	responding		
TW698	yes		Responding to confirm	
TG699	He was a monk for many many years...when he was alive	Giving information		

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour guide		
TW700	and do you think there is um...you know practicing Buddhism...you know some create such a nice calm affect on all people here...and here in Thailand...people say you can't create an argument with somebody. They just smile at you and they just don't allow themselves to get annoyed if the other person is really annoyed. You must control....control your mind...this was a very good lesson when I was...I picked it up...lots of type of Buddhist teaching to adapt to my life. to your life...yeah			Expressing an opinions about Buddhism	
TG701			Giving information about Buddhist teaching		
TW702				Asking to confirm	
TG703	It was very good....Buddhism...could be one of the finest of he world's philosophy.		Responding and evaluates		
TW704	I think so...			Expressing an opinions	

Interactions		Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG705	Encouraging people to do good things and try to stop to do evil things...This is a big gongs...victory gongs Everybody can try...yeah...we call it...victory gongs have to 3 times...one for Buddha, second for his teachings to dedicate and the last one for his all disciple		Giving information about encouraging people to do good things in Buddhism			
TW706	What was the last one?				Asking for clarification	
TG707	last one for the monks		Asking to confirm			
TM708	Yeah...you have to beat it 3 times you...3 times				Showing to best gong	
TG709	yes sir...you become very victory...yes...alright...you made it...done it...seen it.		Responding and encouraging			
TM710	Yes.....and everything...yeah				Asking to confirm	
TW711	...like gold.....limestone				showingan English idioms	



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG712	anyone else...yes...		Asking to action			
TR 713	yeah...				responding	
TR714	Now I could see a lot of monks move from their quarters in to here to play				Observation in this place	
TW715	I wonder difference does it make different...different sound in a different pace...does it make different noise...				Observation and expressing an opinions about sound effect	
TG716	The center sport...quite nice...well done...you've done it...has done it...done it and finish.		responding			
TM717	finish...calls the monks...that are what he wants to go...				Asking for clarification	
TG718	very good...					responding
TM719	give it a bang..				Expressing an opinions	
TW720	any one?				Asking to confirm	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG721	anyone else? Every time when they start to chat...			Additional		
TW722	start to chat?					Asking to confirm
TG723	start to chat...giving a chant... to give a...talk to the people...			Responding		
TW724	How about...every day...once a week?					Asking for clarification
TG725	ah-huh.. Every morning...I think...especially in the full moon.			Responding		
TW726	Why full moon is so special?					Asking for clarification
TG727	full moon because the Buddha...when Lord Buddha when he was alive...he take place and they come enlightenment in the night of full moon he born enlightenment and die in the same day at the night of full moon night it become ver holy for the Buddhist people...it becomes holiday...sacred day fort he Buddhist people..	Talking about Buddhist people	Giving details of Buddha's day			

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	tour guide	Tourist		
TW728	All right...I know that yeah...				Responding to confirm	
TG729	every the most important days fort he Buddha must concern for the full moon...birth enlightenment and die...all the same follow the full moon night...this is the northern Thai style...is a holy... something to do with... holy...but also...		Giving details of Full moon's day			
TW730	holy...				Asking to confirm	
TG731	This is the main temple here, is it?		Responding		Asking to confirm	
TG733	Yes sir		Confirming			
TM734	And one up here...				Asking for clarification	
TG735	That one on top is the...or the Buddha's memorials	Inquiring of the names	Explanation			
TM736	memorials... yeah..					
TG737	Head Buddha's house...				Asking about resident	
TM738	This the rose wood...this is the teak...this the teak..	Introducing	Changing topics			
	Which one is teak?... That's one teak...				Asking to confirm	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG739	This one here...all over...the tree...the tree with a big leaf is a teak...all of them...all of them...	Showing the tree in this place				
TM740	All ones with big leaf is teak..			Asking to confirm		
TG741	Yeah...all the ones with s mall leaf like that is a family of Acasia..	confirming				
TW742	Acasia...			Asking to confirm		
TG743	very nice and beautiful flower...smaller leaf than that one is a family of Tamarind...	Giving clarification about tamarind				
TW744	Tamarind..			Asking to confirm		
TM745	Tamarind...			confirming		
TG7426	this is there...and this the pine tree..	introducing				
TW747	Pie?			Asking to confirm		
TG748	A pine...evergreen...a pine...yeah a pine tree	Giving clarification				
TW749	Oh a pine tree...			Expressing an opinions		

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG750	evergreen...		Confirming			
TW751	We have this one...			Asking to confirm		
TG752	(sings)		Non - verbal			
TW753	very nice...			Expressing an opinions		
TG754	Thank you...		Thanking tourists			
TG755	(sings) toilet is available...just right behind the building could you please walk through the umbrella shop there and you could see the sign toilet or the right hand side walk down to the underground floor...there is the bathroom available...all right...let's take one more visit at the Buddha's cemetery...on the Buddha's memorial house. If somebody like to release the life of good luck...you can have it... yeah...		Giving direction to the other place in this temple			

	Interactions	Theme content		Discourse	Comment
		analysis	Tour guide		
TM756	a friend around on the corner catches them up again... (walking)			Observation the touring site	
TW757	monkeys... what's with it with the monkeys..		confirming	Asking to confirm	
TG758	monkeys...				
TW 759	Yes...good or bad...			Confirmation check	
TG 760	monkeys... good...its good animals...when the lord Buddha was alive because the Buddha...first I like to tell you...the Buddha was a person...was a human being		Responding to confirm		
TW 761	Human Being.			Repeating to confirm	
TM 762	Yes			Confirming	



Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour guide	Tourist
TG 763	<p>and he was born in the very richest family. He was born in a Hindu family. He is from Hindu family. Dominated from the past in Hindu or Hindi. Monkeys and other types of animals such as elephant, monkeys, a kings of serpent snake and deer was one of the... how you call. The most closest assistant or the helper of the Lord Buddha</p>	<p>Giving details of the animals in Buddhism</p>	
TM764	<p>Sorry, what was the serpent?</p>		<p>Asking the meaning</p>
TG765	<p>The king of serpent...we call Naga...was one of the Buddha protectors or was one of Buddha's guard... when he was alive and he spend 6 years as a seeker o raveling monk that walk through the jungle when he was alive and...</p>	<p>Additional information about animals to protector the Lord of Buddha</p>	
TM766	<p>Right...That's why we have all the stuff and...</p>		<p>Asking toclarification</p>

Interactions		Theme content		Discourse		Comment	
		analysis	Tour guide	Tourist			
TG767	We have all serpent...we have all of elephant... sometime that sometime you can see the ...or the pagoda with the best ..have...surrounded by elephant... elephant was one of the Buddha guard when he was alive...and at present and the king of serpent. There are several type of holy animals that used to help the Buddha when he was alive to seek and traveling through the big deep forest in India		Giving information about the history of animals in touring site				
TM768	Yeah...					responding	
TG769	Yes...				confirming		
TM770	He's just a man who...got enlightenment, wasn't it?					Giving tourists experience	
TG771	He's just a man who...got enlightenment...he was a man...he was a prince from a little tiny state of North India. Nowadays is the...	Talking about Buddha's history	Giving clarification				
TW772	He was a prince, yeah?						Asking to confirming



Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour guide	Tourist
TM773	...Sri Lanka...	Asking to confirming	
TG774	<p>He was a prince.. he was a prince.. he was born in Hinduism family in Nepal and ...Seilom in Sri Lanka is another form...they are two different sects of Buddhism. The great vehicle form is beginning from Tibet or...Tibetan and the small vehicle form from Seilom....start in from Seilom ...the great vehicle form from Tibet are believe of different types of Buddha souls...they believe of the reincarnation of the lord Buddha...Buddha has over 200 difference souls to rebirth into different forms or sometime when you're going up to Tibet. You will see many different shape of the Buddha.</p>	<p>- Giving for more information about Buddhism</p> <p>- Giving details of the reincarnation</p>	

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TM775	Cause you've got females...females form in Thailand, Right?					Clarification request
TG776	female Buddha also...yes...yes sir...that mean the region of Buddhism have very much influence of Hindu		Northern	Giving clarification		
TM777	Yes					responding
TG778	Because in Hindu they truly believe of different types of god. God of fires, god of wind, god Earth, whatever. Yes...so that is kind of Northern region form...that truly believe about reincarnation of the Lord Buddha but the southern form of Seldom deny... do not believe of the rebirth of Buddha than one... Buddha was born for the past 2,548 years and then the life is the end of rebirth...out of a circle of action because circle of action. Action is karma...yeah....This is reason why Thai people try to do good action to save...saving and saving all the good action to support themselves after they die for the next life they will become better life		Sharing culture	Explaining details of Buddhism in Thailand		

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TW779	uhm					Showing effect
TG780	Reincarnation, so..					Confirming
TG781	This is the most important we call Buddha's sections...the sections top...top sections where we have the center hall here is a house where we burial or we keep the auspices Buddha relic in there...yeah...when you look this mind of building...this shape of style of the building...we call pagoda or Jedi this is the meaning of the Jedi...in the castle...we call castle shape style Jedi...not in it, are there...can we get in? no...	Talking about the names of building about The meaning	Explanation			Asking to confirm
TW782						
TG783	It's solid.					responding
TW784	solid..					Confirmation check
TG785	Solid...yeah...cannot get in. It's a solid.					confirming
TM786	Is it gold leaf, is it?					Asking confirmation

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG787	the metals...copper and brass..		Giving details			
TM788	Copper and brass				Responding to confirm	
TG789	yeah...its alloy...a mix of copper and brasses... plated...that is not gold leaf...gold leaf will not last long like that because its outdoor...it's ruins by rains, water or by sun...but it is a copper...copper plate...yeah and shining all the time	Talking about the history of building	Giving clarification			
TM790	How old is it? How old is that ...?				Asking for information	
TG791	this...has been restoration for many times but beginning when they start to build this temple was over thousand years already...		Giving clarification			
TM792	thousand...				Expressing to confirm	

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour guide	Tourist
TG793	<p>because it is very close to Tibet. If you travel from this here you are not far to China and Tibet border...and that's the place where we do...we firmly believe isn't the root where the traveling monks have been her that coming in Laos but the river...yeah...we truly believe that this where they came...the first...start...the first area where the traveling monk from Tibet arrive and spreading out their Buddhism. So, we do have many a thousand years old of the building spreading out into this region. But this kind of building here you will see all material is not over a thousand year...this is only five or ten years so far. They just recover it...this destroyed...destroyed...they just destroyed with the gold and sometime people are not be able to cover with the golden plated at the top ..the text book something like gold...gold materials..</p>	Explaining details	

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour guide	Tourist
TW794	materials?			Repeating to confirm
TG795	...materials...the golden rope...or rope or something that look like shining like gold. Gold is one of the most ab-h... precious metal in the world that we can find that's for sure... ..precious...so if we have some most precious thing in the world to some to dedicate for something that's the most the people will do it. So when you have believe in God or believe in anything that you become very faithful then you will dedicate or worship them with some of the most precious think or precious metal. This is a sign that why the people covering on thing with gold...covering all the temples with gold...and everybody comes and they are it can take some joy stick and candle...light in a candle here and this is a	Talking about the resident of the monks	Giving clarification Giving for more information	
TW796	that's for sure...			Confirmation check
TG797	..precious...so if we have some most precious thing in the world to some to dedicate for something that's the most the people will do it. So when you have believe in God or believe in anything that you become very faithful then you will dedicate or worship them with some of the most precious think or precious metal. This is a sign that why the people covering on thing with gold...covering all the temples with gold...and everybody comes and they are it can take some joy stick and candle...light in a candle here and this is a	Talking about the resident of the monks		

Interactions	Theme content	Discourse	Comment
	analysis	Tour guide	Tourist
<p>castle shape style...castle shape style temple and the building nearby us ..right on this direction is a public prayer house where the monks move around from their private shelter nearby to ...up here...they live on this side...that side also the place where the abbot live. One temple have to have at least one master the abbot and they have maybe two assistant and they have four or five followers...monks ..maybe two or five novice monks...all the novice monks will come and help to clean the temples and also every morning they must go to collect food from the people and bring it back to and offer to the head monks....to eat</p>	analysis	Tour guide	Tourist
TW798	<p>This Tibetans when they come here...do they not have any opposition to whatever the people were at that time....their religion..</p>	Talking about the people in Buddhism	Clarification request

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis		Tour guide	Tourist	
TG799	People have no religion in the past..People was like Spirits...animism...			Giving clarification		
TW800	But they didn't worship any...anything...				Asking to confirm	
TG801	maybe Hindu...before earlier than Buddhism...was Hindu... so Hindu and Buddhism are not not much different but only Buddhism is a kind of...is a religion without ..With no god like that...Buddhism is just the teaching of from the man. The genius man...the man from the Buddha...they have...Buddhism have no any other structure than the Buddha..			Giving details of religion		
TW802	That's right.				Responding	
TG803	But so...they are very well mixing together...			Additional information		
TW804	yeah				responding	



	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG805	...in that time was very...you know Cambodian before Buddhism was Hindu...SHIVANISM...SHIVA... Shivanism... yeah...its very much concern to Hindu...yeah So is it...mum...the elephant..	Giving more information				
TW806	Kanesha?...Kanesha is Hindu its one of the top ranking gods in Hindu				Confirmation check	
TM807	That's right...				Expressing and sharing knowledge	
TW808	He's the god of art or something...				agree	
TG809	You could see them in Buddhism as well, aren't you?			Responding		
TM810	You could see them in Buddhism as well, aren't you?				Asking to clarification	
TG811	because...prince Tata...the Buddha was born in Hindu family... so a part of his practical...a part of his practical...he also....how do you call....adapting the Hindu to be a part of his practical...yes also...its very interesting...	Giving clarification				

Interactions		Theme content	Discourse	Comment
		analysis	Tour guide	Tourist
TW812	it is very interesting...absolutely			Expressing an opinions
TG813	Buddhism...is kind of...Buddha is not god...Buddha was a person...was person... was an ordinary person...was family man...married.. got one son... easy to believe than worshipping something that you could...		Giving clarification	
TW814	What e go and pray and believe...pray and respect statues..that is the statue of a genius person...we just pay respect to a sculpture of a genius person		Explanation	Expressing an opinions
TW816	Yes.			responding



At the Lobby in Hall of Opium

Interactions	Theme content		Discourse	Comment
	analysis	Tour guide		
TG 819	This is the first section where we call Lobby, to introduce the poppy families. There are 23 genera and 250 species but there is only one species can make opium.	Introducing about Touring site	Introducing about The poppy families.	
TR 820	Only one can make opium?			Repetition confirming
TG 821	Yes, this species <i>Papaveraceae somniferous</i> .		Responding	
TR 822	This one (Point to the picture)			Showing the picture
TG 823	Yes, this one and both of these.		Responding	
TR 824	So, what is the difference?			Asking clarification

	Interactions	Theme content		Discourse		Comment
		analysis	Tour guide	Tourist		
TG 825	What make them different is just the white one will give you opium sap much more than the red one will give you the quality. The sap will be more stranger than the white one		Giving details of opium.			
TR 826	What the other poppy's used for?			Asking clarification		
TG 827	Mostly they are grown for beaunies and decorations.		Responding			
TR 828	When...and how they could be extracted the sap?			Asking clarification		
TG 829	(Point to the poppy field) This is artificial of poppy field that we plant in the Golden Triangle area because it has 5-6 months and the petals will fall a few days after blooming. Then about two weeks later the pods themselves begin to produce a milky sap or latex inside the pods. After that you can extract the sap by scoring the ripe pods with special knives in the next morning. Each pod is scored 2-4 times sometimes up to 7. After they scored around the pod. They will cut and let it dry like that for using in the next year.		Giving more information about opium			

Interactions	Theme content		Discourse		Comment
	analysis	Tour guide	Tourist		
TR 830	Ah-hah ... Thank you.			Thanking	



### Tour Leaders Interviews

1. How important do you think competent tour guides are to the touristy experience in your area?
2. How did the tour guide influence your experience?
3. What do you think which the information presented difficult to understand?
4. How effective were the tour guides attempts to encourang social interaction with your fellow
5. How confident are you in your ability to explore the city since completing the tour? And some trouble may find while you work.



### Conclusion of Tour Leaders Interviews

1. How important do you think competent tour guides are to the touristy experience in your area?

Answer : The tour leaders should not be only someone who can speak foreign language but need to be knowledgeable of culture, ways of life and experience in solving trouble on the spot of working.

2. How did the tour guide influence your experience?

Answer : The experience of work help us solve quickly most of trouble we may have while we are working such as, how to change the flight, how to reconfirm the hotel and what should we do if our clients are sick.

3. What do you think which the information presented difficult to understand?

Answer : The information which need to be more correct are history, culture, custom and politic of country because all of them are difficult to describe.

4. How effective were the tour guides attempts to encourang social interaction with your fellow passengers?

Answer : The good experience will support us to work better and be able to give more impression to our client by comfortable, safe, feel more relax traveling.

5. How confident are you in your ability to explore the city since completing the tour?

Answer : Everything may be better if we are helping each other to find cause of troubles and try to solve in the right direction.

And some trouble may find while you work.

Answer : First, bad weather and road makes our traveling delay and misunderstand between tour leaders and clients about language communication, program. Sometime clients may lose their high valuable items, money wallet, jewelry and flight delay.



