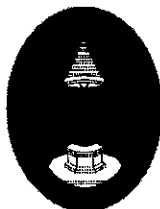


**รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่น สามเหลี่ยมทองคำ
อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย**

วันทนี้อย่างงเจียว

**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**

ธันวาคม 2552



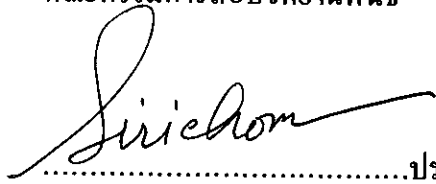
ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝึก สามเหลี่ยมทองคำ
อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

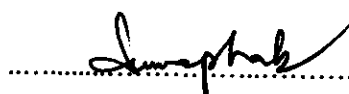
วันทนีย์ กองเขียว

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

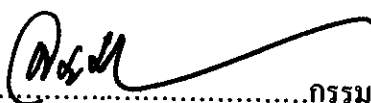
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



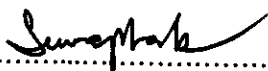
.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ)




.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญยืน)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง)



.....ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญยืน)



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยจันทร์)

22 ตุลาคม 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญยืน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และสละเวลาตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาพร้อมทั้งการใช้ภาษา เพื่อให้วิทยานิพนธ์ นี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด ตลอดจนผู้ช่วยศาสตราจารย์อุรพงศ์ คันธวัช และคณาจารย์ ภาควิชาภาษาอังกฤษทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษาศาสตร์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณประเสริฐ เทพอินตา ผู้จัดการส่วน หอศิลป์ที่กรุณาอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในการวิจัย อีกทั้งยังขอขอบคุณผู้บอกภาษาทุกท่านในหอศิลป์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้และขอขอบคุณ Miss Marge Baker ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ อาสาสมัครแคนาดา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเรียงภาษาอังกฤษ

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่สอนให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาและช่วยส่งเสริม สนับสนุน ให้กำลังใจ ผู้วิจัยเสมอมา รวมถึงเพื่อนๆ ทุกคนสำหรับความห่วงใยและกำลังใจที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินงานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ในที่สุด

วันทนีย์ กองเขียว

ธันวาคม 2552

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	ประโยชน์ของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	บริบททั่วไปของหอผีใน อุทยานสามเหลี่ยมทองคำ	7
	รูปแบบภาษา (Genre) กับชนิดของคำ	8
	วาทกรรมกับการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse and Discourse Analysis)	12
	ทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง	15
	ทฤษฎีและแนวคิดทางการสื่อสาร	19
	กลวิธีในการสื่อสาร	23
	ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	ผลจากการสัมภาษณ์	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	63
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก บทสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	70
ภาคผนวก ข รายละเอียดบทสนทนาระหว่างบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	80
ประวัติผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประเภทของรูปแบบภาษา (Genre)	10
2 กรอบในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่งที่เชี่ยวชาญต่างชาติ	40
4 รูปแบบภาษาที่บุคลากรในหอฝิ่นใช้กับนักท่งที่เชี่ยวชาญต่างชาติ	41
5 รูปแบบภาษาที่นักท่งที่เชี่ยวชาญต่างชาติใช้กับบุคลากรในหอฝิ่น	44
6 ตารางสรุปภาษาที่ใช้โดยบุคลากรในหอฝิ่น	53

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ประสบการณ์กับการสื่อสาร	20
2	รูปแบบกระบวนการสื่อสารของเบอร์โล	22
3	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
4	ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาพูดเป็นสิ่งสากลสำหรับมนุษย์ (Human-Universal) การสื่อสารทางการพูดถือว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญไม่น้อยเพราะเป็นทักษะที่บุคคลใช้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกที่สุด และมีการตอบโต้ได้อย่างรวดเร็วระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย (นิวัติ สมุทรเขต. 2549 : 2) เมื่อมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มชนที่แตกต่างกันจึงเกิดการหิบบิบบิแลกเปลี่ยนทางภาษาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางภาษาขึ้นอันเป็นผลกระทบจากภายนอก กลายเป็นภาษาผสมผสานของภาษาชนต่างกลุ่ม ยิ่งมีการติดต่อสัมพันธ์กันมากอัตราของการเปลี่ยนแปลงของภาษาก็มีมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเสียง การยืมคำและความหมายของคำเป็นจุดเริ่มต้นก่อนก็ได้และค่อยๆ เปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้างทางไวยากรณ์ตามมาการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดในระดับผิวคือการมีการหิบบิบบิคำของ ภาษาต่างกลุ่มมาใช้ด้วยเสียงหรือสำเนียงของตน จนไปถึงมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากที่เปลี่ยนลำดับคำและ โครงสร้างของประโยค เป็นต้น การศึกษาภาษาเพื่อให้ทราบถึงความหมายความสำคัญ คุณค่า และวิวัฒนาการของภาษากับ การสื่อสาร จึงมีความจำเป็นต่อผู้ใช้ภาษาทุกคนเพราะเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น ช่วยให้การใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (วิไลศักดิ์ กิ่งคำ. 2550 : 8)

ภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสารมีคุณสมบัติเฉพาะอย่างหนึ่งที่เรียกว่า “อัตลักษณ์” ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งลักษณะเฉพาะของภาษาดังกล่าวนี้ทำให้สังคมมนุษย์มีภาษาพูดและ ภาษาเขียนที่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันออกไป ภาษาและการสื่อสารจึงเกิดขึ้นและอยู่คู่กับสังคมมนุษย์ตลอดมา ภาษาได้ทำหน้าที่สำคัญในฐานะเป็นสื่อกลางที่ช่วยอธิบายเรื่องราวต่างๆ ทั้งในด้านศาสนา การเมือง การปกครอง พิธีกรรม ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ผู้คนในสังคมได้ทราบ ทำให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดสืบต่อกันมาอย่างไม่รู้จักจบสิ้น ดังตัวอย่างของชาวซูเมเรียน ซึ่งเป็นชาติแรกๆ ในดินแดนเมโสโปเตเมีย (Mesopotamia) ที่ได้ประดิษฐ์อักษรคูนiform (Cuneiform) หรืออักษรรูปปลีมี เพื่อจดบันทึกคำพูดหรือเรื่องราวต่างๆ ในยุคนั้นไว้เป็นหลักฐาน ด้วยการ ใช้ปลายแหลมๆ ของต้นอ้อ หรือลิ้นแท่นปากกา ทำเครื่องหมายไว้บนแผ่นดินเหนียวซึ่งใช้แทนกระดาษ ภาษาที่ใช้จึงช่วยอนุชนรุ่นหลังได้ทราบถึงความเจริญรุ่งเรืองของอารยธรรมในอดีต (คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. 2551 : 2)

Trudgill (1988 : 3) ได้กล่าวถึง ภาษา (Language) และภาษาเฉพาะกลุ่ม (Dialects) ว่าเป็นคำที่มีได้ใช้แสดงความหมายใดๆ ที่ชัดเจนเด็ดขาด เนื่องจากการยากที่จะนิยามคำศัพท์ให้ชัดเจนลงไป ดังจะเห็นได้จากภาษาที่เป็นภาษามาตรฐานยังใช้แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม เขายังมองเห็นภาษาที่กล่าวนี้ว่า หมายถึง ภาษาที่ใช้สื่อสารให้เข้าใจกันทั้งที่เป็นภาษามาตรฐาน (Standard Language) และภาษาเฉพาะกลุ่ม (Dialects) ซึ่งภาษาในความหมายหลัง เข้าใจดีในฐานะที่เป็นภาษาถิ่นและใช้สื่อสารให้เข้าใจในภูมิภาคของแต่ละถิ่นนั่นเอง (วิไลศักดิ์ กิ่งคำ. 2550 : 1)

ภาษาอังกฤษนับว่ามีความสำคัญมากภาษาหนึ่ง เป็นภาษาที่มีคนพูดเป็นภาษาแรกมากที่สุดเป็นอันดับ 3 รองลงมาจากภาษาจีน และภาษาฮินดี เรียกได้ว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาโลก (Global Language) โดยมีผู้ใช้ในฐานะเจ้าของภาษามากกว่า 300 ล้านคน และมีผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศถึง 400-800 ล้านคน นอกจากนี้ภาษาอังกฤษ ยังใช้เป็นภาษาทางการ (Formal Language) สำหรับติดต่อสื่อสารในด้านวิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) และคอมพิวเตอร์ (Computer) อีกด้วย (Crystal. 2003 : 75)

ในประเทศไทยปรากฏหลักฐานว่ามีการรับเอาคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษมาใช้บ้างแล้ว ตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยแต่เป็นการสอนเฉพาะภายในราชสำนัก คนที่รู้จักกันโดยแพร่หลายก็คือ นางแอนนา เลียวโนเวนส์ ที่ได้เข้ามาถวายพระอักษรแก่พระราชโอรสและพระราชธิดาในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จนกระทั่งในสมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงส่งพระราชโอรสและข้าราชการในราชสำนักไปศึกษาต่อยังประเทศอังกฤษ รวมทั้งมีคณะมิชชันนารีที่เข้ามาสอนภาษาอังกฤษให้แก่คนไทยด้วย ทำให้ภาษาอังกฤษเริ่มแพร่หลายในเมืองไทย จนคนไทยสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี และมีการใช้ภาษาอังกฤษอย่างกว้างขวางมากขึ้น ดังที่ปรากฏในพระราชนิพนธ์ “ไกลบ้าน” มีการแปลเรื่องต่างๆ จากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และเมื่อการศึกษามีความเจริญมากยิ่งขึ้น วิชาการบางแขนงที่รับมาจากต่างประเทศ เช่น วิชาการแพทย์ การปกครอง การเกษตร ต้องใช้ตำราจากต่างประเทศ ซึ่งมักเขียนเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้ไทยรับคำศัพท์ใหม่ๆ ในภาษาอังกฤษมากขึ้นด้วย (จันจิรา จิตตะวิริยะพงษ์. 2546 : 127)

ปัจจุบันมีชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยว ประกอบธุรกิจ หรือพำนักอาศัยเป็นจำนวนมาก คนไทยจึงต้องเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้นเพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการการค้าพาณิชย์และการทำงาน นอกจากนี้การดำเนินชีวิตของคนไทยก็ได้รับอิทธิพลจากตะวันตก เช่น วัฒนธรรมการบริโภค อาหารประเภทจานด่วนทั้งหลาย (Fast Food) การแต่งกาย ดนตรี และศิลปะ มีการนำธรรมเนียมตะวันตกมาปฏิบัติ เช่น มีเทศกาลแห่งความรักในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ ที่เรียกกันว่า

วันวาเลนไทน์ หรือวันฮาโลวีน ซึ่งถือเป็นคืนปล่อยผี เป็นต้น แสดงให้เห็นถึงการผสมผสานทางวัฒนธรรมที่ทำให้คนไทยคุ้นเคยกับคำในภาษาอังกฤษมากขึ้น การประกอบอาชีพต่างๆ ของคนไทย ยังมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาทิ การขายสินค้าของผู้ค้าแบบแผงลอยชาวไทยย่านถนนข้าวสาร (สุปัญญา ชมจินดา. 2538 : บทคัดย่อ) พนักงานไทยต่อการปฏิบัติงานในบริษัทต่างชาติ (ภัทรี รัตนมณเฑียร. 2550 : บทคัดย่อ) เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (มนูญ มะโนหาญ. 2549 : บทคัดย่อ) หรือพนักงานต้อนรับของโรงแรม (ณภาลี นาคามดี. 2548 : บทคัดย่อ) ล้วนแล้วแต่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในด้านการฟังและการพูด

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าในปัจจุบันภาษาอังกฤษจะมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสาร และดำเนินชีวิตของคนไทย แต่คนไทยยังคงไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก อังฉรา วงศ์โสธร ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (ศสข.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแถลงเรื่อง “วิกฤตหรือ โอกาสของภาษาอังกฤษในสังคมไทย” ว่า ผลการเรียนรู้ภาษาอังกฤษและความสามารถในการใช้ภาษาของคนไทยน้อยกว่าเป้าหมาย ดังจะเห็นจากข้อมูลการสอบโทเฟลต โดยการสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในระหว่างเดือน กรกฎาคม 2547 - มิถุนายน 2548 ของ Education Testing Service : ETS ประเทศอเมริกา พบว่าประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยสอบโทเฟลตอยู่ในลำดับที่ 8 ของกลุ่มประเทศอาเซียน รองจากประเทศสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย พม่า อินโดนีเซีย เวียดนาม และลาว ตามลำดับ นอกจากนี้ จากข้อมูลการสอบภาษาอังกฤษเพื่อนำคะแนนไปใช้ในการสมัครงานยังต่างประเทศ หรือการสอบ TOEIC พบว่า ในช่วงปี 2547 - 2548 คะแนนเฉลี่ยสอบ TOEIC ของประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากประเทศฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และกัมพูชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าคนกัมพูชาเกือบ 100 คะแนน ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในการแข่งขันของประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง 6 อุตสาหกรรมหลัก อันได้แก่ การท่องเที่ยว แฟชั่น อาหาร วิทยาศาสตร์สุขภาพ ยานยนต์ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป (มนตรี ฉายา. 2549 : 12-13)

สถานที่ท่องเที่ยวก็เป็นอีกบริบทหนึ่งที่จะต้องใช้อังกฤษเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และจากยุทธศาสตร์การตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand) ปีพุทธศักราช 2548-2551 ที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (Quality) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (Competitiveness) อันจะนำไปสู่การเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวของเอเชีย (Tourism Capital - of Asia) ซึ่งจะเป็นหนทางสำคัญของการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจาก

การท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษให้กับทุกภาคส่วนเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการสร้างสินค้าและบริการที่ดีให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในปี 2548 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 11,516,936 คน และคาดว่าในปี 2551 จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวประมาณ 20.8 ล้านคนซึ่งจะนำรายได้เข้ามาสู่ประเทศถึง 789,000 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549 : 4) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในส่วนต่างๆ ด้วย

ดินแดนที่ได้ชื่อว่ายู่เหนือสุดในสยามอย่างจังหวัดเชียงรายก็มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวอยู่หลายแห่ง แต่มีสถานที่แห่งหนึ่งที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งอยู่ในอำเภอเชียงแสน นั่นคือ สามเหลี่ยมทองคำ (Golden Triangle) สถานที่แห่งนี้เป็นจุดบรรจบของสามมิตรประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมียนมาร์ และราชอาณาจักรไทย ในอดีตสามเหลี่ยมทองคำเป็นที่รู้จักในฐานะพื้นที่ที่ปลูกฝิ่น และเป็นแหล่งจำหน่ายยาเสพติดแหล่งใหม่ของโลกแม้ว่าราชการจะพยายามหยุดการปลูกฝิ่นและขบวนการค้ายาเสพติดแต่แก้ปัญหาไม่ได้ผลเต็มที่ เพราะสามเหลี่ยมทองคำเป็นเขตเชื่อมต่อแดน 3 ประเทศ ประชากรยากจนและขาดความรู้ความเข้าใจถึงมหันตภัยของยาเสพติด (มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง. 2551 : 15)

ปัจจุบัน สามเหลี่ยมทองคำกลายเป็นพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาที่ทำให้ชาวไทยมีทางเลือกอาชีพ โดยไม่ต้องข้องแวะกับการปลูกฝิ่นและขบวนการยาเสพติด ภายใต้การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงรวมไปถึงการจัดสร้าง หอฝิ่น ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับฝิ่นและสารเสพติด ตลอดจนเรื่องราวของสงครามฝิ่นและขบวนการค้ายาเสพติดที่ซับซ้อนอยู่ทุกส่วนของโลก ทำให้สถานที่แห่งนี้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกให้เข้ามาเยี่ยมชม

บุคลากรในหอฝิ่นที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนต่างๆ เช่น พนักงานขายตั๋ว และพนักงานขายของในร้านขายของที่ระลึก ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการขายของที่ระลึกก็ต้องให้ข้อมูลของสินค้า เช่น เรื่องของราคา คุณภาพ รายละเอียดของสินค้า ตลอดจนการพูดเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการ และจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอฝิ่นในพบว่า บุคลากรยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายรายละเอียดของสินค้า หรือพูดเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าในร้านได้ดี ดังนั้นการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สถานประกอบการควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้แก่

หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างสม่ำเสมอเช่น หอผีเสื้อ

ด้วยความสำคัญและเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหอผีเสื้อ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องสนทนาสื่อสารบรรยาย หรือให้ข้อมูล ตลอดจนต้องนำเสนอขายสินค้า และรวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวเยี่ยมชม หากบุคลากรขาดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ อาจทำให้เกิดปัญหา การสื่อสารที่ผิดพลาด ความเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อน ได้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอผีเสื้อ หรืออาจใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษของหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพัฒนาบุคลากร ตลอดจนผู้ที่สนใจได้เช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ของบุคลากรในหอผีเสื้อสามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้รูปแบบของภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติของบุคลากรในหอผีเสื้อ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในหอผีเสื้อ

และบุคลากรในสาขาอาชีพต่างๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ดังนี้

1. เนื้อหาหรือประเด็นที่ศึกษา

ศึกษารูปแบบการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผีเสื้อสามเหลี่ยมทองคำ เกี่ยวกับรูปแบบการใช้ภาษา ความสัมพันธ์ของข้อความในการตีความหมาย และรูปแบบของการสื่อสาร

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอฝึก อำเภอ เชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในส่วนของร้านขายของที่ระลึก 5 คน พนักงานขายตัว 5 คน และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับบุคลากรในหอฝึก จำนวน 10 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. หอฝึก หมายถึง พิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับฝิ่นและสารเสพติดตลอดจนเรื่องราวของสงคราม ฝิ่นและขบวนการค้ายาเสพติด ตั้งอยู่ ณ สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
2. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในร้านขายของที่ระลึก และพนักงานขายตัว ในหอฝึก สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง ผู้ที่มาท่องเที่ยวในหอฝึกที่เป็นชาวต่างชาติและ ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดสนทนาหรือซื้อสินค้ากับบุคลากรใน หอฝึก
4. รูปแบบทางภาษา หมายถึง ลักษณะทางการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งบุคลากรในหอฝึก พูดหรือใช้ประกอบการอธิบาย พูดโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวเพื่อสื่อความหมายซึ่งกันและกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่นสามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ฝิ่น ผู้วิจัยมุ่งศึกษารูปแบบของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของบุคลากรกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผู้วิจัยจึงได้กำหนด แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยไว้ดังนี้

1. บริบททั่วไปของหอฝิ่น อุทยานสามเหลี่ยมทองคำ
2. วาทกรรมกับการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse and Discourse Analysis)
3. รูปแบบภาษากับชนิดของคำ
4. ทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง
5. ทฤษฎีและแนวคิดทางการสื่อสาร
6. กลวิธีในการสื่อสาร
7. ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบททั่วไปของหอฝิ่น อุทยานสามเหลี่ยมทองคำ

หอฝิ่น อุทยานสามเหลี่ยมทองคำ (Hall of Opium Golden Triangle) เกิดขึ้นจากพระราชปรารภของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เมื่อครั้งเสด็จพระราชดำเนิน ไปยังบ้านสบรวก และได้ทอดพระเนตรบริเวณ สามเหลี่ยมทองคำ ซึ่งเป็นพื้นที่ปลูกฝิ่นและผลิตยาเสพติด ทำให้ชาวโลกรู้จัก ลาว พม่า และไทยในทางลบ จึงมีพระราชประสงค์ให้ชาวโลกรู้ข้อเท็จจริงเรื่องฝิ่นและยาเสพติดด้วย

จากการแก้ปัญหาผ่านโครงการพัฒนาออยคองฯ ซึ่งเป็นการช่วยลดอุปทาน (Supply) การผลิตและค้าฝิ่นนั้น ถือว่าเกี่ยวข้องกับคนเพียง 1% ของประชากรโลก หรือ 60 ล้านคน จึงมีพระราชดำริต่อไปว่า ประชากรโลกที่เหลืออีก 99% หรือ 5,940 ล้านคนก็ควรได้รับความรู้เรื่องนี้ เพื่อลดอุปสงค์ (Demand) ของการใช้สารเสพติดทั้งปวงด้วย

มูลนิธิแม่ฟ้าหลวงฯ ได้ดำเนินการตามพระราชปรารภโดยจัดสร้าง หอฝิ่น ในพื้นที่ 250 ไร่ บริเวณบ้านสบรวก งานค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเรื่องราวเกี่ยวกับฝิ่นและสารเสพติด เริ่มตั้งแต่ปี

พุทธศักราช 2537 โดยได้รับความร่วมมือจากพิพิธภัณฑสถานชั้นนำของโลก ห้องสมุด มหาวิทยาลัยคอร์เนล สำนักข่าวรอยเตอร์ รัฐบาลต่างประเทศ โดยเฉพาะในสาธารณรัฐประชาชนจีน และด้วยความช่วยเหลือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในด้านเงินกู้จากประเทศญี่ปุ่น ผ่านกองทุนความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (Overseas Economic Cooperation Fund – OECF ปัจจุบันคือ Japan Bridge Engineering Centre - JBEC)

เนื้อหาหนังสือในหอผีนั้น จัดทำให้ชาวไทยและต่างชาติได้เรียนรู้ร่วมกันถึง ประวัติศาสตร์และพัฒนาการของผีนั้น สารเสพติดที่ได้จากผีนั้น สงครามผีนั้น ขบวนการค้ายาเสพติดที่ซับซ้อนอยู่ในทุกส่วนของโลก สารเสพติดอื่นๆ ผลกระทบของยาเสพติดต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และต่อบุคคล มีข้อมูล รูปภาพ ภาพยนตร์ที่เกี่ยวกับผีนั้นจากทั่วโลกมาจัดแสดง ผู้เข้าชมได้ มีปฏิสัมพันธ์ สัมผัส เกิดความรู้สึกลัวหวาดเกรง เสรีาสลด ตระหนักถึงมหันตภัย เกิดความเข้าใจอย่าง ลึกซึ้งต่อปัญหาจากผีนั้นและสารเสพติด ตลอดจนนำความรู้ไปใช้ในชีวิตจริง

หอผีนั้น ไม่ได้เป็นเพียงแหล่งเรียนรู้ให้ข้อคิดเท่านั้น ยังสร้างขึ้นเพื่อรำลึกใน พระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ ที่ทรงห่วงใย ประเทศชาติและราษฎรไทยที่เผชิญปัญหาเสพติด ทรงพยายามแก้ปัญหาการติดยา การผลิตผีนั้น จนทำให้ปัญหาลดลงอย่างชัดเจนเป็นที่ประจักษ์แก่นานาประเทศจนเมื่อปีพุทธศักราช 2547 องค์การสหประชาชาติได้คัดเลือกประเทศไทยออกจากรายนามประเทศที่มีการปลูกผีนั้นติดอันดับโลก (มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง. 2551 : 18-19)

หอผีนั้น จึงเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากทั่วโลกเลือกให้เป็น สถานที่ด้านๆ ที่ต้องแวะไปเยี่ยมชมเมื่อมีโอกาสมาเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

รูปแบบภาษา (Genre) กับชนิดของคำ

แนวคิด 2 ประการที่มีผลต่อการอธิบายความแตกต่างระหว่างพื้นฐานของคำและพื้นฐาน ของบริบทก็คือพิจารณาจากสถานการณ์ของรูปแบบภาษา (Genre) และชนิดของคำ

ในกรณีที่พิจารณาจากชนิดของคำและกฎเกณฑ์ตามกรอบแนวคิดของบริบทพื้นฐาน จะเป็นการสำรวจหรือตรวจวินิจฉัยตัดสินใจในรูปแบบของคำ ชนิดของคำหรือการเปลี่ยนแปลง รูปแบบภาษา (Genre) ไม่ได้เป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างของสังคม แต่กลับสัมพันธ์ถึงกระบวนการทางสังคม เช่น การอธิบาย การกล่าวอ้าง การพรรณนา ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ถึงวิธีการที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น กระบวนการตัดสินใจและสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและบริบทของคำ กระบวนการที่เกิดขึ้นในสังคมของภาษาในที่นี้ หมายถึงชนิดของคำที่เหมือนกันและระดับของ

การให้คำอธิบายที่มีความแตกต่าง ในขณะที่กระบวนการทางสังคมเป็นวิธีการทั่วไปที่ทำให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมของภาษา นอกจากนี้ชนิดของคำก็มีประโยชน์ต่อคำอธิบายโครงสร้างของปัจจัยแวดล้อมและประเภทของเป้าหมายของคำพูด เช่น เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหา กระบวนการทางสังคมจะก่อให้เกิดกระบวนการวิเคราะห์ที่นำไปสู่ความเข้าใจพื้นฐาน เช่นการเสนอปัญหา การในใจปัญหา การหาสาเหตุของปัญหาที่น่าจะเป็นไปได้ การอภิปรายสาเหตุ เป็นต้น ทั้ง 3 เทคนิค ได้แก่ ชนิดของเป้าหมายรอง ชนิดของคำและกระบวนการทางสังคมได้แสดงให้เห็นจุดเด่นของรูปแบบที่แยกออกไปหรือแตกต่างออกไปจากกลุ่มได้ชัดเจน

แม้ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาษา (Genre) กับชนิดของคำไม่สามารถแยกกันได้อย่างชัดเจน แต่พบว่ายังมีความแตกต่างระหว่างรูปแบบภาษากับชนิดของคำ ซึ่งก็คือชนิดของคำสัมพันธ์กับความเป็นพื้นฐานของลักษณะภาษาที่ปรากฏออกมาให้เห็น ในขณะที่รูปแบบภาษา (Genre) นั้นมีความสัมพันธ์กับผลผลิตทางภาษา Adolphs (<http://www.nottingham.ac.uk>. 2002) ได้กล่าวสอดคล้องกับคำกล่าวของ Harrison (<http://www.nottingham.ac.uk>. 2001) ที่ได้กล่าวว่าการพิจารณาชนิดของคำโดยเฉพาะในรูปแบบภาษา จะทำให้เกิดรูปแบบที่ชัดเจนขึ้น การพรรณนาการพูดเป็นเรื่องราวเป็นการอภิปรายที่เกิดขึ้นบ่อยโดยอัตโนมัติในการสนทนา จนในที่สุดจึงจะกลายเป็นส่วนประกอบของการกำหนดรูปแบบภาษา (Genre)

การพูดและรูปแบบภาษา (Genre)

การพูดมีความสำคัญต่อกระบวนการของรูปแบบภาษา คล้ายกับชนิดของข้อความ เช่นเดียวกับขั้นตอนรูปแบบภาษาที่มักเกี่ยวข้องกับกรพูด เช่น สถานการณ์เฉพาะหน้าเป็นสถานการณ์ที่เป็นจริง โดยมีข้อผูกพันอื่นและปัจจัยอื่นมาเกี่ยวข้องและสิ่งแรกที่จะกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้น คือ การแสดงความเคารพต่อเนื่องระดับการพูดเป็นการทักทายในกระบวนการวิเคราะห์ของชนิดของคำ ก็คือการอภิปรายหรือการโต้แย้งหาเหตุผล ถ้าระบุถึงประเภทของพฤติกรรมกรพูดจะก่อให้เกิดการอภิปรายขึ้นอีกครั้งเป็นเช่นนี้เรื่อยไป ในการอธิบายคำพูดในลักษณะเชิงสร้างการตัดสินใจ มักใช้คำพูดที่หลากหลายปรับเปลี่ยนไปตามชนิดของคำพูด Adolphs (<http://www.nottingham.ac.uk>. 2002) ซึ่งสอดคล้องกับ Gumpez (<http://www.nottingham.ac.uk>. 2002) ได้กล่าวว่า ในการพูดรูปแบบของคำที่ใช้มีหลายรูปแบบ คำแต่ละรูปแบบก็มักแสดงให้เห็นเป้าหมายของผู้พูดที่ต่างกัน หมายความว่าพฤติกรรมกรพูดที่ชัดเจนจะแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายการพูดของผู้พูดที่ชัดเจนด้วย ก่อนที่จะพูดประเด็นสำคัญก็มักจะพูดเกริ่นนำเรื่องก่อน เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นในคำพูดของผู้พูดที่ต้องการจะพูด

Trosbor (1997 : 3-23) กล่าวว่า การพูดเป็นทฤษฎีทางภาษาที่ทำให้เห็นถึงการแสดงบทบาทที่สร้างขึ้นในขณะที่มีการสนทนา ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. Assertive เป็นคำที่ผู้พูดแสดงความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ
2. Directives เป็นคำพูดที่เป็นลักษณะของคำสั่ง คำบัญชา
3. Commissives เป็นคำพูดที่แสดงความตั้งใจในการจะทำ
4. Expressive เป็นคำพูดที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออก หรือเป็นคำอุทานนั่นเอง
5. Declaration เป็นคำพูดในเชิงแถลงการณ์ คำสอน คำอุทาหรณ์ คำประกาศ
6. Representatives เป็นคำพูดที่เป็นการเสนอตัวอย่าง

การวิเคราะห์รูปแบบภาษา (Genre) ของ Shum and others (<http://www.VisualizingArgumentation.info>, 2002) กล่าวว่า การวิเคราะห์ข้อความนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงการนำเสนอข้อสรุปของบทความชัดเจนขึ้น รูปแบบที่นำมาเป็นวิธีการวิเคราะห์นั้นส่วนใหญ่เป็นคำพื้นฐานที่มักพบอยู่เสมอ ดังนี้ Definition, Reporting, Positioning, Strategy, Problem, Link, Content/Expected, Connectors, General, Emphatic, Rejection และ Indirect Question บางรูปแบบ ก็มีส่วนปลีกย่อยของรูปแบบหลัก เช่น Connectors ประกอบด้วย Topic introduction, Inference, Contrast, Additive, Support และ Summative เป็นต้น บางรูปแบบก็เป็นการคิดค้นขึ้นใหม่เช่น Link จะเป็นไปในรูปของ Instance, Evidence, Causal และ Taxonomic เป็นต้น และก็อาจมีอีกหลายรูปแบบที่สำคัญกับการวิเคราะห์ แต่ทั้งนี้เนื่องจากในบางรูปแบบมีความคล้ายคลึงและสัมพันธ์กับรูปแบบที่กำหนดขึ้นนี้แล้ว จึงได้เลือกรูปแบบหลักในการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทของรูปแบบภาษา (Genre)

ประเภทของรูปแบบ	รายละเอียด
Definition	คำจำกัดความ
Reporting	คำที่ใช้อธิบาย
Positioning	คำที่ใช้แสดงการวิพากษ์วิจารณ์ แสดงความคิดเห็น
Strategy	คำที่แสดงถึงกระบวนการหรือวิธีการ
Problem	คำที่ใช้แสดงถึงปัญหาหรืออุปสรรค
Link	คำที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ
Content / Expected	คำที่เป็นแนวคิดที่เป็นการคาดหวังของผู้ฟังที่จะได้ฟังจากผู้พูด
Connectors	คำเชื่อมต่างๆ ที่มีในประโยค
General	ข้อความเชื่อมโยงโดยทั่วไป
Emphatic	คำที่ใช้ในการเน้นย้ำชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของข้อความ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของรูปแบบ	รายละเอียด
Rejection	คำที่อยู่ในรูปปฏิเสธ
Indirect Question	คำถามโดยอ้อม

ที่มา : (Adapted from Shum and others. 2001 : 125)

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับรูปแบบภาษา (Genre)

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับรูปแบบภาษา (Genre) มีดังนี้

1. Pattern of Communication เป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสารในเชิงพรรณนาที่เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ผู้ดูและผู้ฟังซึ่งรูปแบบภาษา (Genre) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ถูกออกแบบ โดยมีการร่วมกันของกระบวนการสร้างความเข้าใจเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมของสถานการณ์นั้น
2. Situatedness เป็นการแสดงบทบาทในการสื่อสารซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ มีการโต้ตอบกันอย่างเป็นระบบและสะท้อนให้เห็นถึงระบบความคิดหรือมโนคตินิยมของสังคมที่กำลังสนทนาและความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นๆ
3. Dynamism เป็นทฤษฎีหรือกฎเกณฑ์ที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันตามธรรมชาติของภาษากล่าวคือ Genre เป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของการตั้งกฎเกณฑ์นั้นได้และเป็นข้อเท็จจริงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตามสมัยหรือวิวัฒนาการของภาษา
4. Content, Form and Function ในทำนองเดียวกันเนื้อหา รูปแบบ วัตถุประสงค์บทบาทหรือหน้าที่ของรูปแบบภาษา (Genre) ที่ถูกกำหนดขึ้นนั้นมีความเหมาะสมอย่างยิ่งกับการวิเคราะห์รูปแบบภาษา (Genre) ในปัจจุบัน (Breure. <http://www.es.uu.nl>. 2001)

จะเห็นได้ว่ารูปแบบภาษา (Genre) เป็นรูปแบบอีกลักษณะหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นรูปแบบที่มีลักษณะของเนื้อหา การกำหนดเป้าหมายและหน้าที่ที่เป็นลักษณะเฉพาะ ซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่กำลังดำเนินอยู่ และจะนำมาใช้ตามความเหมาะสมกับเป้าหมาย

วาทกรรมกับการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse and Discourse Analysis)

คำว่า Discourse Analysis เป็นคำที่นักวิชาการจากหลายสาขาคู่กันเป็นอย่างดี หลายศาสตร์ได้ศึกษาและนิยามความหมายของ Discourse Analysis และนำไปใช้ในงานวิจัยอย่าง หลากหลาย ตัวอย่างเช่น สาขาปรัชญา มานุษยวิทยา สังคมศาสตร์ จิตวิทยา การแพทย์และพยาบาล การสื่อสาร เป็นต้น

คำว่า Discourse Analysis ในทางภาษาศาสตร์มีการใช้อย่างกว้างขวางและมีค่านิยมเป็น ภาษาไทยหลายคำแตกต่างกันไปตามวิธีการศึกษาและงานวิจัยของนักวิจัยแต่ละท่าน เช่น วาทกรรม วิเคราะห์ วัจนวิเคราะห์ ปริเฉทวิเคราะห์ สัมพันธสาร ข้อความต่อเนื่อง เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยจะใช้ คำจำกัดความเกี่ยวกับ Discourse Analysis ที่หมายถึง ปริเฉทวิเคราะห์

ความหมายของ “ปริเฉท”

Halliday and Hasan (1976 : 78) อธิบายว่า ปริเฉทเป็นหน่วยภาษาในระดับเหนือ ประโยค เช่น ย่อหน้าหรือหน่วยที่ใหญ่กว่าย่อหน้า

Stubbs (1983 : 45) อธิบายว่า ปริเฉทเป็นการศึกษาหน่วยทางภาษาในระดับที่สูงกว่า ประโยค ซึ่งเกิดขึ้นจริงและเป็นไปตามธรรมชาติ ปริเฉทที่เกิดเรียงต่อกันนั้นมีลักษณะสำคัญ เรียกว่า เอกภาพ ซึ่งหมายถึง ถ้อยความในปริเฉทมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเป็นเนื้อความ เดียวกัน

Brown and Yule (1987 : 123) อธิบายว่า ปริเฉทเป็นการวิเคราะห์การใช้ภาษาโดยศึกษา วัตถุประสงค์และหน้าที่ของรูปภาษาที่นำมาใช้ในกิจกรรมทางสังคมของมนุษย์

Schiffirin (1987 : 96) กล่าวว่า ปริเฉทมีคุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ คือ เป็นหน่วยสร้าง ทางภาษาศาสตร์ เป็นหน่วยทางความหมายและเป็นหน่วยที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร คุณสมบัติที่เป็นหน่วยสร้างและหน่วยทางความหมายเป็นปริเฉทในแง่ที่เกิดจากการเรียงลำดับ ของหน่วยย่อย เช่น ประโยค ประพจน์และถ้อยคำ ส่วนคุณสมบัติที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใน การสื่อสารนั้นเป็นลักษณะของการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

Dijk (1997 : 22) อธิบายว่า ปริเฉทเป็นการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคมและ วัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษาโดยปริเฉทนั้นประกอบด้วยคำ อนุพากย์ ประโยค ประพจน์และชุดของ วัจนกรรมซึ่งล้วนแต่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผู้ใช้ภาษาหรือผู้ร่วมการสนทนานั้นล้วนแต่มี ส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมภายใต้เงื่อนไขทางสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆ

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นนิยามของ Discourse Analysis ที่ผู้เขียนได้นำมาใช้ในงานวิจัยโดย ในการวิเคราะห์บทสนทนาของบุคคลากรในหอฝึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้

แนวความคิดทฤษฎีการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse and Discourse Analysis) ของ Michel Foucault เพื่อมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล

แนวความคิดทฤษฎีการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse and Discourse Analysis) ของ Michel Foucault

วาทกรรม (Discourse) Michel Foucault ซึ่งเป็นทั้งนักคิด นักเขียน และนักปรัชญาชาวฝรั่งเศส ซึ่งได้กล่าวถึงวาทกรรมไว้ว่า วาทกรรม หมายถึงระบบ และกระบวนการในการสร้าง/ผลิต (Constitute) เอกลักษณ์/อัตลักษณ์ (Identity) และความหมาย (Significance) ให้กับสรรพสิ่งต่างๆ ในสังคมที่ห่อหุ้มเราอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความจริง อำนาจ หรือตัวตนของเราเอง นอกจากนั้นแล้ว วาทกรรมยังคงทำหน้าที่ตรึงสิ่งที่สร้างขึ้นมานั้นให้ดำรงอยู่และเป็นที่ยอมรับของสังคมในวงกว้าง (Valorize) จนกลายเป็นวาทกรรมหลัก (Dominant Discourse) ขึ้นมาในสังคม และยังมองว่า วาทกรรม คือระบบที่ทำให้การพูด/การเขียนถึง (รวมทั้งการปฏิบัติ) ในเรื่องต่างๆ ในสังคมหนึ่งๆ เป็นไปได้ เพราะวาทกรรมจะเป็นตัวกำหนดกฎเกณฑ์ เงื่อนไข และกลไกต่างๆ ในการพูด การเขียน (รวมทั้งการปฏิบัติ) ในเรื่องราว/ในรูปแบบต่างๆ ด้วย (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. 2543 : 19 – 20) จากที่กล่าวมาในข้างต้นนั้น จะทำให้เราเห็นว่า วาทกรรมนั้นเป็นมากกว่าเรื่องของภาษา คำพูด หรือถ้อยแถลงอย่างที่มีคนนิยมเข้าใจกัน แต่วาทกรรมนั้นมีสิ่งที่เรียกว่าเป็นภาคปฏิบัติ การจริงของวาทกรรม (Discursive Practices) ในรูปแบบต่างๆ อยู่ ซึ่งรวมถึงจารีตปฏิบัติ ความคิด ความเชื่อ คุณค่า และสถาบันต่างๆ ในสังคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ด้วย ในงานเขียนของอาจารย์ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร ได้ยกคำกล่าวของ Michel Foucault ในหนังสือชื่อว่า “Politics and the Study of Discourse” มาไว้ในงานเขียนว่า (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. 2543 : 21) “Michel Foucault กล่าวไว้อย่างชัดเจนว่า วาทกรรมถูกสร้างขึ้นจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่สามารถพูดได้อย่างถูกต้องในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ภายใต้กฎเกณฑ์และตรรกะชุดหนึ่ง) กับสิ่งที่ถูกพูดอย่างแท้จริง สนามของวาทกรรมในขณะใดขณะหนึ่งก็คือกฎเกณฑ์ว่าด้วยความแตกต่างนี้ ฉะนั้น วาทกรรมจึงสร้างสรรพสิ่งต่างๆ ขึ้นมา ภายใต้กฎเกณฑ์ชุดหนึ่ง กฎเกณฑ์นี้จะเป็นตัวกำหนดการดำรงอยู่ การเปลี่ยนแปลง หรือ การเลื่อนหายของสรรพสิ่ง นั่นคือควบคู่ไปกับสิ่งต่างๆ ที่สังคมสร้างขึ้น ยังมีการสร้างและการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ถูกพูดถึงโดยวาทกรรมอีกด้วย” เอกลักษณ์และความหมายในความคิดของ Foucault นั้นเป็นเรื่องของการใช้อำนาจและความรุนแรงเข้าไปบังคับยึดเหนี่ยวให้เป็นของวาทกรรมชุดหนึ่ง และขณะเดียวกันวาทกรรมดังกล่าวนั้นก็จะมีกีดกั้น บดบัง ปิดกั้น ขจัด หรือทำลายมิให้สิ่งที่แตกไปจากเอกลักษณ์และความหมายของสิ่งที่วาทกรรมนั้นสร้างขึ้นมาปรากฏตัวขึ้น มากกว่าเป็นเรื่องของการผูกติดกันอย่างเหนียวแน่นของคุณสมบัติเฉพาะ (Attributes) บางอย่างในตัวของสิ่งเหล่านั้นเอง ที่ทำให้เป็นอยู่อย่างที่เราเข้าใจกัน เช่น อวัยวะเพศกับความเป็นชาย หรือกับ

ความเป็นหญิง บัตรประจำตัวประชาชน (Identification Card) และหนังสือเดินทาง (Passport) กับความเป็น พลเมือง เหล่านี้เป็นต้น จะเห็น ได้ถึงความสอดคล้องสัมพันธ์กันส่วนหนึ่งของแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับวาทกรรมที่อาจารย์ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร์ ที่ได้ตีความมาจากงานเขียนของ Michel Foucault ในหลายๆ ชั้น ซึ่งที่กล่าวมานั้นมีส่วนที่สอดคล้องสัมพันธ์กับแนวคิดเรื่องตัวกำหนดบทบาททางเพศและสถานภาพทางเพศของ รุ่งวิทย์ มาทนามเมือง ที่ว่าความแตกต่างดังกล่าวนี้เป็นผลอันเกิดมาจากการที่สังคมอิสานนับเป็นสังคมที่ชายเป็นใหญ่ (Patriarchal Society) หาใช่ความแตกต่างที่เป็นความแตกต่างทางเพศที่เป็นเรื่องธรรมชาติ/ธรรมดาแต่อย่างใด

กล่าวโดยรวมแล้วความคิดเกี่ยวกับเรื่องวาทกรรมของ Michel Foucault ที่ผู้ศึกษานั้นได้ใช้การศึกษาผ่านการตีความจากงานเขียนของท่านอาจารย์ ดร.ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร์ ในงานเขียนเรื่อง “วาทกรรมการพัฒนา : อำนาจ ความรู้ ความจริง และความเป็นอื่น” ดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้นแล้วนั้น กล่าวโดยรวมในแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องวาทกรรม ของ Michel Foucault ได้ว่า สิ่งที่เราเรียกว่า วาทกรรม ในทัศนคติของ Michel Foucault นั้น เป็นเรื่องที่มีมากกว่าเรื่องของภาษา คำพูด หรือการตีความ แต่เป็นเรื่องของอำนาจและความรุนแรงที่แสดงออกมาในรูปของภาคปฏิบัติ การจริงของวาทกรรม (Discursive Practices) ในสังคม หรือที่ Foucault กล่าวไว้ในปาฐกถานำในงานเขียนเรื่อง “The order of Discourse” ว่า “ในทุกทุกสังคมการผลิตวาทกรรมจะถูกควบคุม คัดสรร จัดระบบ และแจกจ่ายภายใต้กฎเกณฑ์ชุดหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่พลิกแพลงเพื่อให้เรามองไม่เห็นอำนาจและอันตราย รวมตลอดถึงความน่าเกลียด น่าสะพรึงกลัวของวาทกรรม เพื่อให้วาทกรรมดังกล่าวดำรงความเหนือกว่า/ความเป็นเจ้าในสังคม สำหรับสังคมปัจจุบันของเรา กฎเกณฑ์ที่รู้จักกันดีคือการกีดกัน การเก็บกด/ปิดกั้น ในรูปแบบที่เราคุ้นชินอย่างมากนั่นคือ การห้าม” (ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร์. 2543 : 25)

การวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse and Discourse Analysis)

แนวคิดของ Michel Foucault นั้น โดยสาระสำคัญๆ แล้วแนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับการพยายามศึกษาและสืบค้นถึงกระบวนการ ขั้นตอน ลำดับเหตุการณ์ และลำดับปฏิกิริยาต่างๆ ในการสร้างเอกลักษณ์และความหมายต่างๆ ให้กับสรรพสิ่งที่ห่อหุ้มเราอยู่ในสังคมในรูปแบบของวาทกรรม และภาคปฏิบัติของวาทกรรมว่าด้วยเรื่องนั้นๆ ว่าเป็นมาอย่างไร มีการต่อสู้เพื่อช่วงชิงการนำ (Hegemony) ในการกำหนดกฎเกณฑ์ว่าด้วยเรื่องนั้นๆ อย่างไรบ้าง มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคล สถานที่ เหตุการณ์อะไรบ้าง และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสร้าง รวมตลอดถึงการเก็บกด/ปิดกั้น สิ่งเหล่านี้ของวาทกรรมมีอย่างไร (ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร์. 2543 : 27 – 28)

หัวใจของการวิเคราะห์วาทกรรมนั้นอยู่ที่การค้นหาว่า ด้วยวิธีการ/ด้วยกระบวนการใดๆ ที่สิ่งต่างๆ ในสังคมถูกทำให้กลายเป็นวัตถุเพื่อการศึกษา/เพื่อการพูดถึงของวาทกรรม (An Object

of Discourse/Discursive Object) หรือก็คือการพิจารณาถึงภาคปฏิบัติการจริงของวาทกรรมนั่นเอง ซึ่งเป็นชุดของความสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนในสังคม (A Complex Group of Relations) ที่เป็นตัวกำหนดการพูดถึงสิ่งนั้นๆ ซึ่งชุดของความสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนดังกล่าวนี้ไม่ได้ดำรงอยู่ในตัววัตถุธรรมของวาทกรรมหรือโลกแห่งความเป็นจริง แต่อยู่ภายนอกตัววัตถุธรรมของวาทกรรม และกลับกลายเป็นตัวกำหนดการดำรงอยู่ของตัววัตถุธรรมของวาทกรรมนั้นๆ อีกต่อหนึ่งในรูปของวาทกรรม ในส่วนของภาคปฏิบัติการจริงที่ Foucault สนใจนั้นเป็นภาคปฏิบัติการจริงของวาทกรรมที่สำคัญๆ ในสังคม (Serious Speech Acts) นั่นก็คือวาทกรรมของผู้เชี่ยวชาญในแขนงต่างๆ ภาคปฏิบัติการจริงของวาทกรรมนั้นสถาปนาผู้พูดให้มีอำนาจ/ความชอบธรรมในการพูดถึงเรื่องนั้นๆ สำหรับมุมมองของนักวิเคราะห์วาทกรรมแล้วนั้นมองว่า มนุษย์เป็นเพียงร่างทรง หรือผู้ที่กระทำตาม/ตอกย้ำ/ผลิตซ้ำ (Enact) กฎเกณฑ์ของสิ่งที่พูด มากกว่าที่จะคิดค้นหรือสรรสร้างระบบ/กฎเกณฑ์ใหม่ขึ้นมา อีกประเด็นหนึ่งที่เป็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของ การวิเคราะห์วาทกรรมคือ ในการวิเคราะห์วาทกรรมนั้นมิได้อยู่ที่ว่าคำพูด หรือสิ่งต่างๆ เหล่านั้นเป็นจริง หรือเป็นเท็จ ในการวิเคราะห์วาทกรรมไม่ได้สนใจในประเด็นเหล่านี้มากนัก หากแต่ความสนใจกลับอยู่ที่กฎเกณฑ์ชุดหนึ่งที่เป็นตัวกำกับให้การพูด/กระทำนั้นเป็นไปได้ และกฎเหล่านั้นก็ฝังแฝงอยู่ภายในตัวของวาทกรรมเอง (ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร. 2543 : 29 – 30)

กระบวนการ/ขั้นตอนในการวิเคราะห์วาทกรรม จะเริ่มต้นด้วยคำถามที่ดูเหมือนง่ายและมีความเป็นรูปธรรมสูงว่า อะไรคือสิ่งที่กำลังพูดถึง/ศึกษาถึง หรือวาทกรรมของสิ่งนั้นคืออะไร ซึ่งการตั้งคำถามดังกล่าวนั้นเป็นการตั้งคำถามที่ตั้งขึ้นเพื่อต้องการตรวจสอบหรือสืบค้นว่าเอกลักษณ์และความหมายของสิ่งที่ถูกตั้งคำถามถึงนั้นว่าถูกสร้างขึ้นมาได้อย่างไร และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง เพื่อศึกษาถึงชุดกฎเกณฑ์ที่เป็นตัวกำหนด/สร้างความหมาย (Forms) ให้กับสิ่งที่ถูกตั้งคำถามดังกล่าวนั้น ซึ่งจะช่วยให้เราเห็นถึงโยงใยของความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคมที่สิ่งสิ่งนั้นดำรงอยู่ ทั้งยังช่วยให้เห็นถึงความสลับไหลเปลี่ยนแปลงด้วย

ทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง

มนุษย์เราโดยทั่วไป สามารถเรียนรู้ภาษาต่างๆ นอกเหนือจากภาษาแม่ของตนได้ ถ้าได้รับอิทธิพลของภาษานั้นๆ อย่างใกล้ชิด เช่น เด็กไทยที่ไปอยู่ต่างประเทศตั้งแต่เล็กๆ อาจพูดภาษาของประเทศนั้นได้อย่างคล่องแคล่ว เช่นเดียวกับภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาแรกหรือภาษาแม่ของเขา เพราะเขาได้ยินได้ฟังภาษาต่างประเทศนั้นจากบุคคลต่างๆ โดยรอบ เราจะสามารถเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สอง เมื่อได้เรียนรู้ภาษาแม่แล้วและมีความเข้าใจภาษาแม่อย่างเป็น

สัญชาติญาณของเราเอง ความคิดหรือปฏิกิริยาต่างๆ ในการใช้ภาษาแม่ ย่อมจะฝังลึกอยู่ในสมอง และจิตใจ ด้วยสาเหตุนี้เมื่อเราเรียนภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สอง ซึ่งเป็นภาษาใหม่ ความเคยชิน ในการใช้ภาษาแม่ หรือภาษาแรกย่อมจะเป็นอุปสรรคในการรับภาษาใหม่ได้ ดังนั้นการเรียนรู้ภาษา ที่สองนั้น ไม่อาจจะเรียนรู้ในทำนองเดียวกันกับภาษาแม่หรือภาษาแรกได้เสียทีเดียว เพราะ กระบวนการเรียนรู้ภาษานั้นการเรียนรู้เป็นไปโดยธรรมชาติ การเรียนรู้ภาษาใหม่จึงจำเป็นต้องให้มีความสมดุลกัน ระหว่างการเรียนรู้โดยธรรมชาติและการเรียนรู้โดยการสร้างสถานการณ์ ที่เหมือนจริง แม้จะไม่ใช่ธรรมชาตินัก

Saville-Troike (1976 : 66) ได้แนะแนวทางการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาที่สองไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ในการเรียนรู้ภาษา ผู้เรียนจะต้องรู้จักความแตกต่างของเสียงต่างๆ ในภาษา เพื่อเข้าใจความหมายของคำต่างๆ ได้โดยรู้จักความแตกต่างของระบบเสียงหรือการพูด

ขั้นที่ 2 ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้คำศัพท์ต่างๆ ที่จำเป็นในภาษา ผู้เรียนไม่ควรเรียนคำศัพท์ แยกเฉพาะออกมาโดยตรงจาก โครงสร้างของไวยากรณ์ที่ถูกต้อง เพราะผู้เรียนจะต้องเข้าใจ ความหมายของคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในประโยคต่างๆ กันด้วย นอกจากนี้ผู้เรียนต้องเรียนรู้ระบบเสียง พิเศษอื่นๆ (Supra Segmental) เช่น เสียงสูงต่ำ (Intonation) การเน้นเสียง (Stress) การหยุดระหว่าง คำหรือประโยค (Juncture) ระดับเสียง (Pitch) ฯลฯ เพื่อเข้าใจว่าผู้พูดหมายถึงอะไรด้วย

ขั้นที่ 3 หรือขั้นสุดท้าย ที่สำคัญคือ ผู้เรียนภาษาจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของ ภาษาพอสมควร เพื่อให้เข้าใจความหมายที่อ้างอิงหรือซ่อนเร้นในคำ หรือสำนวนในประโยคต่างๆ ด้วย

จะเห็นได้ว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมทำให้การใช้ภาษาในแต่ละกลุ่มสังคมแตกต่างกัน ภาษาและวัฒนธรรมจึงมีอาจแยกจากกันได้ การที่จะศึกษาภาษาใดภาษาหนึ่งได้จำเป็นต้องเข้าใจ วัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้นๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจความหมายที่ลึกซึ้งในแต่ละภาษานั้นๆ ได้ Politzer และ Staubach (1965 : 128) ให้ทัศนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาในทำนองเดียวกัน ว่าวัฒนธรรมเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ของพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มสังคมหนึ่งๆ เราอาจจะเข้าใจ ความหมายผิดพลาดไปได้ ถ้าเราไม่เข้าใจสภาพของวัฒนธรรมของภาษาที่ใช้ Brooks (1964 : 80-83) ให้ความเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาในทำนองเดียวกันว่า ถ้าภาษาได้รับพิจารณาว่าเป็น พฤติกรรมอย่างหนึ่ง วัฒนธรรมย่อมจะต้องเกี่ยวข้องกับลักษณะของมนุษยชาติทั้งทางด้านจิตใจ และร่างกาย ทุกๆ วัฒนธรรมย่อมจะให้รูปแบบระบบค่านิยมแก่นบุคคลต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในสังคม หนึ่งๆ ผู้ใหญ่ย่อมสอนวัฒนธรรมให้แก่เด็กๆ และเด็กก็เรียนรู้วัฒนธรรมนั้นๆ จากผู้ใหญ่ ต่อเนื่องกันไป (เสาวลักษณ์ รัตนวิชัย. 2547 : 2-8)

การวิเคราะห์ความแตกต่างทางภาษา (Contrastive Analysis) และอิทธิพลข้ามภาษา (Cross-Linguistic Influence)

สมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่าง Contrastive Analysis Hypothesis (CAH) มีพื้นฐานมาจากการศึกษาในกลุ่มพฤติกรรมนิยมและโครงสร้าง นักภาษาศาสตร์ที่เห็นด้วยกับสมมติฐานดังกล่าวมีความเชื่อว่าอุปสรรคที่สำคัญในการเรียนรู้ภาษาที่สองได้แก่การแทรกแซงจากระบบภาษาของภาษาแม่ของผู้เรียนสู่ระบบภาษาของภาษาที่สอง ดังนั้น การนำภาษาทั้งสองมาเปรียบเทียบกันจะช่วยให้สามารถแยกหมวดหมู่ของความแตกต่างทางภาษาและคาดการณ์ปัญหาที่ผู้เรียนจะต้องประสบในการเรียนรู้ภาษาที่สองได้ กล่าวโดยสรุปคือสมมติฐานนี้เชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาที่สองเป็นการข้ามผ่านความแตกต่างทางภาษาและคาดการณ์ปัญหาที่ผู้เรียนจะต้องประสบในการเรียนภาษาที่สองได้ กล่าวโดยสรุปคือสมมติฐานนี้เชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาที่สองเป็นการข้ามผ่านความแตกต่างระหว่างระบบภาษาทั้ง 2 ระบบ ซึ่งได้แก่ภาษาแม่ของผู้เรียนและภาษาเป้าหมาย และยิ่งทั้ง 2 ภาษามีความแตกต่างกันน้อยเท่าไรก็จะยิ่งทำให้การเรียนรู้ง่ายขึ้นเท่านั้น การวิเคราะห์ความแตกต่างทางภาษา ภายหลังได้พัฒนามาเป็นแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลข้ามภาษา (Cross-Linguistic Influence) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อประสบการณ์เดิมของผู้เรียน อิทธิพลของภาษาแม่และการแทรกแซงข้ามภาษา ซึ่งทำให้สามารถอธิบายปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้ภาษาที่สองได้ อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้เชื่อว่าการที่ภาษาที่ 2 ภาษามีความแตกต่างกันมากนั้นไม่ได้ทำให้เกิดความยุ่งยากในการเรียนรู้ภาษาที่สองตามไปด้วยเสมอไป แต่กลับให้ความสำคัญกับข้อผิดพลาดภายในภาษาต่างๆ กับข้อผิดพลาดระหว่างภาษา Brown (2000 : 207-208)

Ellis (1992 : 179) กล่าวว่า การถ่ายโอนภาษาสามารถแสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาในลักษณะต่างๆ ได้แก่ ข้อผิดพลาด (Errors) ซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่สองแตกต่างไปจากรูปแบบที่เจ้าของภาษาใช้ การลดความยุ่งยาก (Facilitate On) เป็นการนำความรู้เกี่ยวกับภาษาที่ได้เรียนรู้มาก่อนมาช่วยให้การเรียนรู้อีกภาษาที่สองง่ายขึ้น การหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ ความพยายามไม่ใช้รูปแบบทางภาษาบางประการที่ผู้เรียนเห็นว่ายากและอาจใช้ผิดพลาดได้ง่าย และการใช้เกิน (Over-Use) ซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่สองเกินไปกว่ารูปแบบที่เจ้าของภาษาใช้ โดยการใช้ภาษาในลักษณะนี้อาจมีสาเหตุมาจากการหลีกเลี่ยงการใช้รูปแบบภาษาที่ตนเองไม่สามารถใช้ได้

Odlin (1989 : 27) ได้ให้ความหมายของการถ่ายโอนภาษา (Language Transfer) ไว้ว่า คือ อิทธิพลทางภาษาที่เป็นผลมาจากทั้งความเหมือนและความแตกต่างระหว่างภาษาเป้าหมายและภาษาอื่นๆ ที่ผู้เรียนเคยได้เรียนรู้มาก่อนและอาจเรียนรู้อย่างไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (Error Analysis)

Corder (1971 : 76-78) กล่าวว่าข้อผิดพลาดในภาษาของผู้เรียนมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท ข้อผิดพลาดแบบแรกได้แก่ ข้อผิดพลาดที่สังเกตได้ (Overt) เป็นข้อผิดพลาดในระดับประโยค กล่าวคือมีการใช้ภาษาแตกต่างไปจากไวยากรณ์ของภาษามาตรฐาน ส่วนข้อผิดพลาดอีกชนิดหนึ่งได้แก่ข้อผิดพลาดแบบแฝง (Covert) ซึ่งเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระดับสัมพันธ์สาร กล่าวคือเป็นรูปภาษาที่ถูกต้องตามไวยากรณ์แต่ไม่สามารถนำมาตีความในบริบทของการสื่อสาร

Richards, Platt and Platt (1993 : 187) กล่าวถึงข้อผิดพลาดจากการถ่ายโอนข้ามภาษา (Interlingua Error) ว่าหมายถึงข้อผิดพลาดที่มีสาเหตุมาจากภาษาแม่ของผู้เรียน เช่น ข้อผิดพลาดในการสร้างประโยคภาษาฝรั่งเศส “Elle regard les (She sees them)” เป็นผลมาจากการเรียงคำแบบภาษาอังกฤษแทนที่จะเรียงคำตามโครงสร้างภาษาฝรั่งเศสที่ถูกต้องซึ่งก็คือ Elle les regarde. ข้อผิดพลาดดังกล่าวเกิดจากความผิดพลาดความบกพร่อง หรือการเรียนรู้แต่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของภาษาเป้าหมายมากกว่าการถ่ายโอนทางภาษา และอาจเกิดขึ้นจากการที่ภาษาเป้าหมายมีอิทธิพลเหนือหน่วยทางภาษาของอีกภาษาหนึ่งก็ได้

Brown (2000 : 223-227) กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาที่สองไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การถ่ายโอนข้ามภาษา (Interlingua Transfer) เป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งของการเกิดข้อผิดพลาด การถ่ายโอนข้ามภาษาหรือการแทรกแซง (Interference) ทางภาษานี้จะเกิดขึ้นมากในช่วงแรกของการเรียนรู้ภาษาที่สอง หลังจากนั้นผู้เรียนจะค่อยๆ เกิดความคุ้นเคยกับระบบของภาษาเป้าหมาย ตัวอย่างของการถ่ายโอนข้ามภาษา เช่น การผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง พูดคำว่า “Sheep” เพื่อหมายถึงคำว่า “Ship” หรือพูดว่า “The book of Jack” แทนที่จะพูดว่า “Jack’s book” เป็นต้น

2. การถ่ายโอนภายในภาษา (Intralingua Transfer) ในขั้นแรกๆ ของการเรียนรู้ภาษาที่สองนั้นจะมีการถ่ายโอนข้ามภาษาเกิดขึ้นมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้เรียนเริ่มเรียนรู้ระบบภาษาใหม่ได้แม้เพียงบางส่วน การถ่ายโอนภายในภาษาที่จะเริ่มเกิดขึ้นและเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อยๆ กล่าวคือผู้เรียนจะใช้การสรุปกฎแบบกว้าง (Generalization) กับการเรียนรู้ภาษาที่สองนั่นเอง เช่น การที่ผู้เรียนพูดว่า “Does John can sing?” หรือ เป็นต้น “He goed.” เป็นต้น

3. บริบทการเรียนรู้ (Context Of Learning) เป็นการทับซ้อนกันระหว่างการถ่ายโอนทางภาษาทั้ง 2 ประเภทดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในบริบทการเรียนรู้ในห้องเรียนนั้น ผู้สอนและหนังสือเรียนอาจเป็นตัวชักนำให้ผู้เรียนสร้างสมมุติฐานที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับภาษาที่เรียนได้ ส่วนใน

บริบทของการเรียนรู้ภาษาที่สองแบบธรรมชาตินั้นอาจทำให้เกิดภาษาย่อย (Dialect) ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของข้อผิดพลาดทางภาษา

4. กลวิธีการสื่อสาร (Communication Strategies) มีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับวิธีการเรียน (Learning Style) ของผู้เรียน กล่าวคือกลวิธีการผลิตภาษา การสร้างคำ ฯลฯ ที่ผู้เรียนใช้ในการสื่อสารอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของข้อผิดพลาดได้ เช่น ผู้เรียนพูดว่า “Let us work for the well done of our country.” แทนที่จะเป็นคำว่า “Let us work for the welfare of our country.” เป็นต้น

ในเรื่องของการถ่ายโอนภาษา (Language Transfer) นั้น Richards, Platt and Platt (1993 : 205) ได้กล่าวว่า การถ่ายโอนภาษาหมายถึงผลกระทบของภาษาหนึ่งที่มีต่อการเรียนรู้ภาษาหนึ่ง การถ่ายโอนภาษาสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การถ่ายโอนเชิงลบ (Negative Transfer) หรือการแทรกแซง (Interference) เป็นการใช้รูปแบบหรือกฎของภาษาแม่ซึ่งทำให้เกิดข้อผิดพลาดหรือรูปแบบการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมในภาษาเป้าหมาย

2. การถ่ายโอนเชิงบวก (Positive Transfer) คือ การถ่ายโอนภาษาที่ทำให้การเรียนรู้ภาษาที่สองของผู้เรียนง่ายขึ้น การถ่ายโอนในลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นเมื่อทั้งภาษาแม่และภาษาเป้าหมายมีรูปแบบเหมือนกัน

Odlin (1989 : 144) กล่าวว่าผลกระทบของการถ่ายโอนทางภาษาที่มีต่อการเรียนรู้ภาษาที่สองจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความหลากหลายของบริบททางสังคมซึ่งการเรียนรู้นั้นๆ เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงอิทธิพลของการถ่ายโอนทางภาษาในระดับประโยค 3 ประการ ได้แก่ การเรียงคำ (Word Order) การสร้างคณานุกรมประโยค (Relative Clause) และการแสดงรูปปฏิเสธ (Negation)

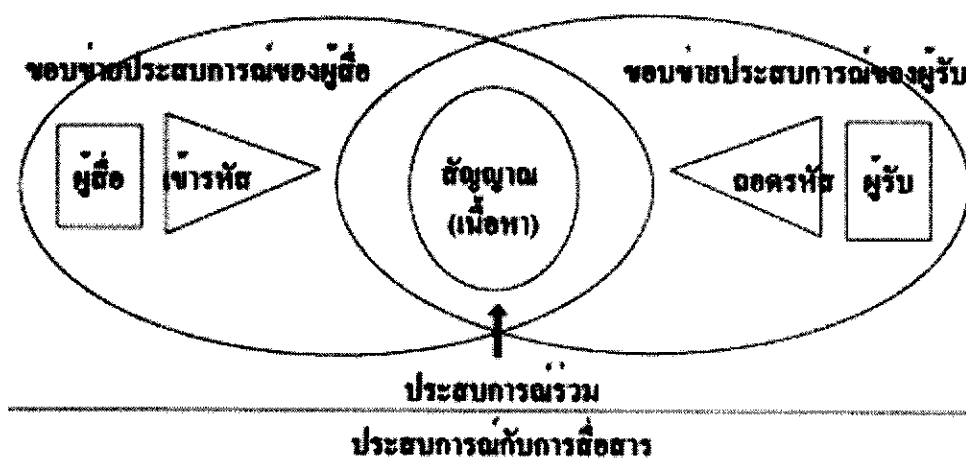
ทฤษฎีและแนวคิดทางการสื่อสาร

การสื่อสาร หรือ การสื่อความหมาย (Communication) เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Communius” หมายถึง “พร้อมกัน” หรือ “ร่วมกัน” (Common) หมายความว่า เมื่อมีการสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้น คนเราพยายามที่จะสร้าง “ความพร้อมกันหรือความร่วมมือ” ทางด้านความคิดเรื่องราวเหตุการณ์ ทัศนคติ ฯลฯ กับบุคคลที่เรากำลังสื่อสารด้วย ดังนั้น การสื่อสารจึงหมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนไปถึง “ระบบ” (เช่น ระบบโทรศัพท์) เพื่อการติดต่อสื่อสารข้อมูลซึ่งกันและ

กัน (Webster's Dictionary. 1978 : 98) นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นการที่บุคคลในสังคม มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน โดยผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ตลอดจนเครื่องหมายต่างๆ ด้วย

อาภากรณ์ เจริญวัฒน์ (2547 : 26) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความรู้ในข่าวสารหรือข้อเท็จจริง ตลอดจนท่าทีต่างๆ จากบุคคลหนึ่ง หรือหลายคน ไปสู่บุคคลอื่นๆ ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป ตัวอย่างที่เราพอจะเห็นได้ในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ท่าทาง ภาษาใบ้ สัญญาณไฟฟ้า สัญญาณการจราจร ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ คำสอนระหว่างครูลูกศิษย์ เป็นต้น ส่วนการสื่อสารจะได้ผลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสาเหตุบางประการ เช่น ประสิทธิภาพของผู้รับที่ไม่รู้รหัส ของโทรเลข ข้อมพืง สัญญาณของโทรเลข ไม่ออก หรือการพูดกันท่ามกลางเสียงรบกวน ข้อมทำให้พืงคำพูด ไม่ค่อยถนัด เป็นต้น

ภาพที่ 1 ประสิทธิภาพกับการสื่อสาร



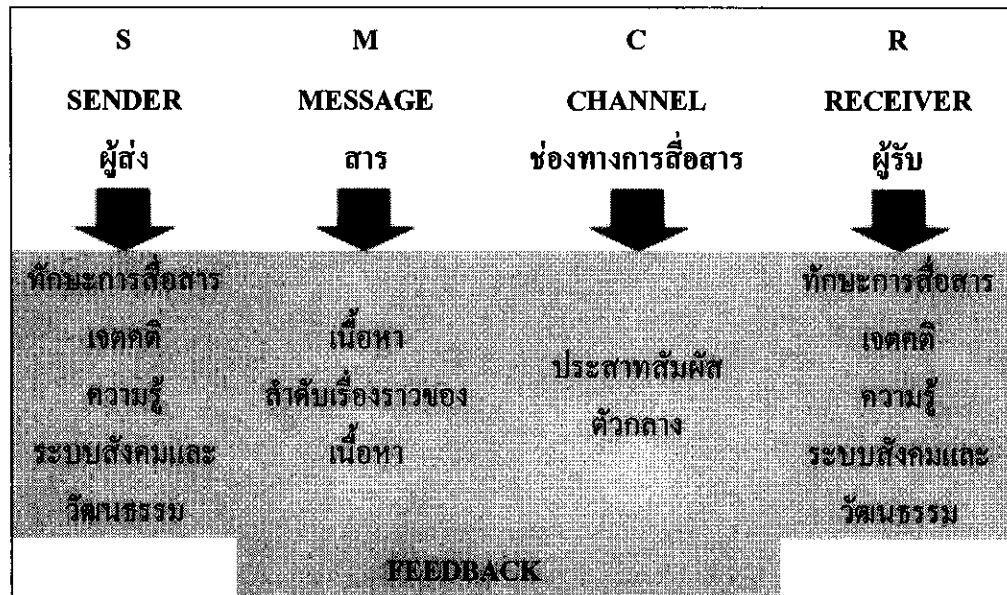
ที่มา : (อาภากรณ์ เจริญวัฒน์. 2547 : 24)

ในการสื่อสารผู้ส่งกับผู้รับจะเข้าใจกันได้ตามจุดมุ่งหมายของการสื่อสารหรือไม่จะขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายประการ เช่น ทักษะการสื่อสาร ความรู้ เจตคติ ประเพณีและวัฒนธรรม เป็นต้น หรืออาจจะกล่าวได้ว่าขั้นต้นของความสำเร็จในการสื่อสารจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพร่วมระหว่างผู้ส่งกับผู้รับนั่นเอง ผู้รับความมุ่งหมายของการสื่อสารคือ การที่ผู้รับยอมรับสารที่ผู้ส่ง ส่งไปยังผู้รับ ถ้าผู้รับเข้าใจความหมายของสาร ที่ผู้ส่งขอให้ผู้รับปฏิบัติ แต่ผู้รับไม่ปฏิบัติตาม ความสำเร็จตามความมุ่งหมายของการสื่อสารนั้นก็ไม่ได้เกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับตอบสนองต่อสารที่ผู้ส่ง ส่งไปยังผู้รับ และปฏิบัติตามความเหมาะสม ความมุ่งหมายของการสื่อสารนั้นก็ถือว่าประสบความสำเร็จ

กระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) โดยทั่วไปเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมแนวความคิดหรือข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เมื่อต้องการส่งข่าวไปยังผู้รับข่าวสาร ก็จะแปลงแนวความคิดหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นตัวอักษร น้ำเสียง สี การเคลื่อนไหว ฯลฯ ซึ่งเรียกว่าข่าวสาร (Message) จะได้รับการใส่รหัส(Encoding) แล้วส่งไปยังผู้รับข่าวสาร (Receivers) ผ่านสื่อกลาง (Media) ในช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) ประเภทต่างๆ หรืออาจจะถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรงก็ได้ ผู้รับข่าวสาร เมื่อได้รับข่าวสารแล้วจะถอดรหัส (Decoding) ตามความเข้าใจและประสบการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารซึ่งอยู่ในรูปของความรู้ ความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธหรือการนิ่งเงียบก็เป็นได้ ทั้งนี้ข่าวสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสาร อาจจะไม่ถึงผู้รับข่าวสารทั้งหมดก็เป็นได้ หรือข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไปเพราะในกระบวนการสื่อสาร ย่อมมีโอกาสเกิดสิ่งรบกวน หรือตัวแทรกแซง (Noise or Interferes) ได้ ทุกขั้นตอนของการสื่อ รูปแบบกระบวนการสื่อสารของเบอร์โล เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เรียกว่า S.M.C.R. Process Model ได้ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้เป็นหลักการพื้นฐานของเทคโนโลยี การศึกษาได้เป็นอย่างดี

ภาพที่ 2 รูปแบบกระบวนการสื่อสารของเบอร์โล



ที่มา : (S.M.C.R. Process Model. 2545 : 73)

ในการสื่อสารเราไม่อาจสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันได้หากขาดตัวกลาง (Medium) ในการสื่อสาร ในเรื่องนี้ผู้ส่งสารจะทำ สาร (Message) ให้เป็น รหัส (Code) ด้วยการเข้ารหัส (Encode) เสียก่อน รหัส ของสาร (Message Code) ได้แก่สัญลักษณ์ที่มีความหมาย และเป็นที่ยอมรับกันได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาใบ้ ฯลฯ เป็นต้น รหัสเหล่านี้จะส่งไปยังผู้รับในรูปแบบของสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น คลื่นเสียงในอากาศ ตัวหนังสือ อากัปกริยา เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับช่องทางการสื่อสาร รูปแบบสัญญาณ เหล่านี้ก็คือ สื่อ (Media) นั่นเอง ผู้รับจะรับสัญญาณผ่านทางประสาทสัมผัสแล้ว ถอดรหัส (Decode) ส่งไปแปลความหมาย (Interpret) ไปยังสมอง แล้วตอบสนอง (Response) หรือมี ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่ง โดยมีหลักการและกระบวนการเช่นเดียวกันกับเมื่อผู้ส่งสื่อสารมายังผู้รับนั่นเอง

กลวิธีในการสื่อสาร

Canale and Swain (1993 : 8) ได้กล่าวไว้ว่าการที่สามารถปรับเปลี่ยนการพูดได้หลากหลายผู้พูดต้องมีความสามารถในการสื่อสารในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ความสามารถด้านไวยากรณ์นี้ไม่ได้หมายความถึงความสามารถที่จะเข้าใจและใช้ไวยากรณ์ได้เท่านั้น ยังหมายความไปถึงความสามารถในการใช้องค์ประกอบทั้งหมดของภาษา ซึ่งได้แก่ เสียง ศัพท์ ไวยากรณ์ ความสามารถด้านนี้ทำให้ผู้พูดสื่อสารใช้และเข้าใจโครงสร้างทางไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง ไม่มี ความลังเล ทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการพูด

2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) ผู้พูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคมที่จะช่วยให้ผู้พูดสื่อสารใช้คำพูดประกอบท่าทาง (Speech Act) ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สามารถเลือกรูปแบบภาษาให้เหมาะสมกับภาษาพูดและท่าทางและนอกจากนี้ ผู้พูดสื่อสารต้องสามารถพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม และเพื่อจุดประสงค์ของการพูดสื่อสาร

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) การพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้พูดต้องมีความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ จึงจะทำให้ผู้พูดสื่อสารสามารถจัดการกับการปรับเปลี่ยนบทบาทในการเปิดการสนทนาและปิดการสนทนา รวมทั้งการรักษาการสนทนาให้ดำเนินต่อเนื่องไป

4. ความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร (Strategic Competence) ความสามารถที่เกิดจากการใช้กลวิธีทางการสื่อสาร (Communication Strategies) ซึ่งมี 2 ชนิด คือ อวัจนภาษา (Non-Verbal) และวัจนภาษา (Verbal) เพื่อใช้ในการสื่อความหมายทดแทนข้อบกพร่องของความสามารถในการสื่อสารด้านอื่นๆ และช่วยให้การสื่อสารไม่หยุดชะงัก

จากความสามารถทั้ง 4 ประการที่กล่าวมาแล้ว การพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องมีความสามารถในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อความหมายที่จะทำให้ผู้พูดสามารถขยายขีดความสามารถในการสื่อสาร ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่มีความสามารถด้านไวยากรณ์ที่ดีพอ แต่ผู้พูดสื่อสารก็สามารถที่จะใช้กลวิธีในการจัดการกับความบกพร่องนั้น เพื่อช่วยให้สามารถพูดสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารไว้ดังนี้

Si Quing (1990 : 157) ได้ให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสารว่า เป็นวิธีการที่ผู้สื่อสารใช้ภาษาที่สองเมื่อประสบปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งไม่สามารถสื่อสารได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ อันเนื่องมาจากอุปสรรคในการสื่อสาร

Tarone (1981 : 288) ได้ให้ความหมายว่าหมายถึง ความพยายามของกลุ่มสนทนาที่จะสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Negotiation of Meaning) ในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่สามารถเข้าใจความหมายของการพูดสนทนา

Dornyei and Thurrell (1995 : 26) กล่าวถึงวิธีในการสื่อสารว่าเป็นวิธีการที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่ เมื่อเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

สรุปได้ว่าความหมายของกลวิธีในการสื่อสาร หมายถึงความพยายามของกลุ่มสนทนาที่จะรักษาสภาพการสนทนาให้ดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีอุปสรรคในการสื่อสาร โดยการประวิงเวลา หรือใช้ภาษาที่สองช่วยในการสื่อสาร ถึงแม้ว่าบางครั้งผู้พูดสื่อสารไม่ได้ตั้งใจที่จะใช้กลวิธีทางการสื่อสารโดยตรง แต่เกิดจากการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ผู้พูดเองไม่สามารถที่จะสื่อความหมายดังที่ต้องการได้ อันเนื่องมาจากข้อบกพร่องในการใช้ภาษาดังนั้นผู้พูดสื่อสารจึงต้องใช้กลวิธีทางการสื่อสาร เพื่อช่วยในการสื่อความหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้

ประเภทของกลวิธีในการสื่อสาร

Matin (ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. 2543 : 47; อ้างอิงจาก Matin. *Speaking*. 2002 : 42-48) ได้แบ่งประเภทของกลวิธีในการสื่อสารออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

กลวิธีการทำให้สำเร็จ (Achievement Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดพยายามที่จะขจัดเซชช่องว่างของภาษาโดยการหาสิ่งทดแทน ซึ่งหมายถึงความพยายามที่จะหาวิธีการสื่อข้อมูลของตนซึ่งสามารถทำโดยการเดา การใช้สัญลักษณ์ ความรู้สึก การแสดงออกในสิ่งที่ผู้เรียนจำได้หรือใช้การแสดงความคิดเห็นหรือความคล้ายคลึง กลวิธีการทำให้สำเร็จสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. กลวิธีการเดา (Guessing Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดทดลองใช้คำซึ่งไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ โดยการใช้ความรู้ทางหน่วยคำของภาษา ในการทำเช่นนี้ผู้พูดมีความหวังว่าจะสามารถใช้คำหรือสำนวนที่คู่สนทนาจะจำและเข้าใจได้ กลวิธีการเดามีหลายประเภท ได้แก่

1.1 การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreignizing) ได้แก่ การที่ผู้พูดพูดออกเสียงคำในภาษาแม่ ราวกับว่าคำนั้นเป็นภาษาเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ชาวฝรั่งเศสพูดออกเสียงคำฝรั่งเศสคำว่า "Manoeuvre" ด้วยสำเนียงภาษาอังกฤษ ในระหว่างการพูดภาษาอังกฤษ

1.2 การขอยืมคำ (Borrowing) ได้แก่ การที่ผู้พูดขอยืมคำจากภาษาแม่โดยปราศจากการเปลี่ยนคำนั้นด้วยวิธีการใดๆ ตัวอย่างเช่น ผู้พูดชาวอังกฤษไม่ทราบคำศัพท์ภาษาฝรั่งเศสของคำว่า "Candle" จึงพูดว่า "Il y a Deux Candles Sur la Cheminee"

1.3 การพูดแปลคำต่อคำ (Lateral Translation) ได้แก่ การที่ผู้พูดพูดคำตามแบบของภาษาแม่ ตัวอย่างเช่น ชาวฝรั่งเศสออกเสียง “Crescent” เป็น “Croissant”

2. กลวิธีการถอดความ (Paraphrase Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดใช้ความรู้ที่มีต่อคำศัพท์ในภาษาเป้าหมายในการค้นหาทางเลือกอื่นในการพูดคำศัพท์ที่ผู้พูดต้องการ ในการทำเช่นนี้ ผู้พูดสามารถทำได้ 2 ประการ ได้แก่

2.1 กลวิธีการแทนที่คำศัพท์ (Lexical Substitution Strategy) ได้แก่ การพูดคำศัพท์ที่มีความหมายเหมือน (Synonym) หรือคำที่มีความหมายทั่วไป (Super Ordinate) แทนคำศัพท์ที่ต้องการสื่อความหมาย เช่น ผู้พูดพูดคำว่า “animal” ซึ่งเป็นการใช้คำที่มีความหมายทั่วไป (Super Ordinate) ของคำว่า “Gerbil” หรือ “Mongoose” หรือ “Dog”

2.2 กลวิธีการพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) ได้แก่ การที่ผู้พูดพยายามที่จะพูดแสดงความหมายด้วยการใช้คำหลายคำหรือวลีต่างๆ แทนการใช้คำศัพท์ที่ผู้พูดตั้งใจ ตัวอย่างเช่น ผู้พูดพูดว่า “It has Wastebasket. It has a Basket Who Probable Serves for Buying Things in the Market.” แทนคำว่า “a Shopping Basket”

2.3 กลวิธีการขอความร่วมมือ (Co-operative Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดขอความช่วยเหลือในคำศัพท์โดยการถามคำแปลของคำศัพท์ในภาษาแม่ของผู้พูด หรือโดยการระบุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการพูดถึง หรือ โดยการแสดงท่าไป

3. กลวิธีการตัดทอน (Reduction Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดตัดทอนข้อมูลข่าวสารหรือพูดในขอบเขตของความรู้ของผู้พูด หรือผู้พูดอาจจะละทิ้งข้อมูลข่าวสารนั้น และเปลี่ยนไปพูดในหัวข้อเรื่องอื่นที่ผู้พูดสามารถพูดได้ และการที่ผู้พูดใช้วิธีการตัดทอนนั้นเป็นสาเหตุมาจากผู้พูดไม่สามารถใช้กลวิธีในการทำให้สำเร็จได้ ได้แก่ กลวิธีการหลีกเลี่ยง (Avoidance Strategies) เป็นการที่ผู้พูดเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อที่จะกำจัดความยากลำบากในระหว่างการพูด ซึ่งความยากลำบากนี้มีหลายสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดต้องใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยง เช่น ผู้พูดต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการออกเสียง “u” หรือ “hu” ในภาษาอังกฤษ เป็นต้น หรือผู้พูดต้องการที่จะหลีกเลี่ยงโครงสร้างไวยากรณ์ ประโยคเงื่อนไขในภาษาอังกฤษ และในที่สุดผู้พูดอาจจะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการแสดงความคิดเพราะการขาดความรู้ทางคำศัพท์ที่เพียงพอ ผู้พูดจึงหลีกเลี่ยงเนื้อหาโดยการละทิ้งการพูดถึงเนื้อหานั้น และเปลี่ยนเรื่องไปพูดเรื่องอื่น ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้พูดต้องการที่จะเลี่ยงคำศัพท์ที่ไม่ทราบ ผู้พูดก็อาจจะพูดในสิ่งอื่นที่เป็นเรื่องทั่วไป กล่าวคือ แทนที่จะกล่าวชมเชยเกี่ยวกับบ้านของเจ้าของบ้าน ผู้พูดก็เปลี่ยนเรื่องโดยการกล่าวขอบคุณสำหรับอาหารมื้อเย็น เป็นต้น

Domyei (ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. 2543 : 49; อ้างอิงจาก Domyei. **On the Teachability of Communication Strategies**. 1995 : 28) ได้แบ่งประเภทความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสารออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

ประกอบด้วย

1.1 การใช้ข้อความอื่นมาแทนที่ข้อความที่จะสนทนา (Message Replacement) เช่น ใช้ข้อความ The Pipe was Broken in the Middle. แทนที่ข้อความ The Screw Thread was Broken.

1.2 การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) โดยไม่พูดหัวข้อนั้นเลย

1.3 การยกเลิกข้อความที่สนทนา (Message Abandonment) โดยยกเลิกการพูด

ในขณะสื่อสาร

2. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)

ประกอบด้วย

2.1 การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) เช่น the Thing you Oopen Bottles With แทนคำว่า Corkscrew

2.2 การใช้คำใกล้เคียง (Approximation) เช่น ใช้ fish แทนคำว่า Carp

2.3 การใช้คำที่ใช้ได้ทุกจุดประสงค์ (All-purpose Words) เช่น Thingy

2.4 การใช้อวัจนภาษา (Non – linguistic Means) เช่น ใช้ภาษาใบ้ ท่าทาง การชี้

การวาดภาพ

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

2.6 การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) เช่น Vegetarianism

2.7 การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreign Zing) โดยการพูดคำในภาษาที่หนึ่งแต่ใช้สำเนียงภาษาที่สอง เช่น Soup Nor Mai

2.8 การพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Code Switching) เช่น This is in พิธีเปิด Olympic game เมื่อต้องการสื่อคำว่า “Opera”

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

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

3.2 การพูดซ้ำคำพูดตนเอง และผู้อื่น (Self-other Repetition)

4. กลวิธีตรวจสอบตัวเอง (Self-monitoring Strategies) ประกอบด้วย
 - 4.1 การริเริ่มแก้ไขคำพูดด้วยตัวเอง (Self-initiated Repair) เช่น I mean....
 - 4.2 การใช้คำพูดใหม่ด้วยตัวเอง หรือการพูดขยายความ (Self-rephrasing or Over-elaboration) เช่น This is for Students...Pupils...When you're at School..
5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies)ประกอบด้วยดังนี้
 - 5.1 การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help)
 - 5.1.1 การขอความช่วยเหลือโดยตรง (Direct) เช่น What do you Call...?
 - 5.1.2 การขอความช่วยเหลือโดยอ้อม (Indirect) เช่น I don't know the Word in English...หรือพูดแสดงความสงสัย
 - 5.2 กลวิธีสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Meaning Negotiation Strategies)
 - 5.2.1 ตัวบ่งชี้ความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด (Indicators of Non Misunderstanding) ได้แก่การขอร้อง (Requests) ใน 3 ลักษณะ ดังนี้
 - a. การขอร้องให้พูดซ้ำ (Repetition Requests) เช่น Pardon? หรือ Could you Say that Again Please?
 - b. การขอร้องให้แสดงความกระจ่าง (Clarification Requests) เช่น What do you Mean by...?
 - c. การขอร้องเพื่อยืนยันความมั่นใจ (Confirmation Requests) เช่น Did you Say..?
 - 5.2.2 การแสดงความไม่เข้าใจ (Expressions of Non-understanding) ได้แก่
 - a. การใช้วัจนภาษา(Verbal) เช่น Sorry, I'm not Sure I Understand....
 - b. การใช้วัจนภาษา (Non-Verbal) เช่น มองด้วยสายตาว่างเปล่า ทำคิ้วขมวด แสดงการสงสัย
 - 5.2.3 การสรุปแปลความ (Interpretative Summary) เช่น You Mean...?
 - 5.3 การตอบสนอง (Responses)
 - 5.3.1 การพูดซ้ำ (Repetition) เช่น พูดว่า "Tap, Tap."
 - 5.3.2 การขยายคำพูด (Expansion) เช่น พูดว่า "This is a Diameter of the Pipe. The Diameter, you Learnt in Mathematics."
 - 5.3.3 การตัดทอนคำพูด (Reduction) เช่น พูดว่า "The Pipe was Broken." โดยตัดทอนจากคำพูดเดิมที่ว่า "The Screw Thread was Broken."
 - 5.3.4 การยืนยันต่อความเข้าใจที่ถูกต้อง (Confirmation) เช่น พูดว่า "Yes"
 - 5.3.5 การปฏิเสธ (Rejection) เช่น พูดว่า "No"

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

5.4 การตรวจสอบความเข้าใจ (Comprehension Checks)

5.4.1 ตรวจสอบคู่สนทนาว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า Am I Making Sense?

5.4.2 ตรวจสอบว่าสิ่งที่พูดไปนั้นถูกต้องหรือไม่ เช่น การใช้คำถามว่า Can I Say That?

5.4.3 ตรวจสอบว่าคู่สนทนา กำลังฟังอยู่หรือไม่ เช่น ขณะที่พูดโทรศัพท์ที่ใช้คำถามว่า Are you Still There?

5.4.4 ตรวจสอบว่าคู่สนทนาได้ยินสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า Can you Hear Me?

อาจสรุปได้ว่า กลวิธีในการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

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

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

3. กลวิธีความร่วมมือ หรือปฏิสัมพันธ์ (Cooperative of Interaction Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ร่วมสนทนาร่วมมือกัน แก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้น เช่น การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help) การตรวจสอบความกระจ่างและความเข้าใจ (Checking for Comprehension and Clarification)

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

Columbia (1997 : 20) กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร โดยจะตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการสื่อสารในครั้งนั้นๆ ได้ทั้งสิ้น ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสารมีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อ ไม่เพียงพอ เช่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความลังเลไม่แน่ใจ หรือได้รับข้อมูลผิดๆ ไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี กลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดีที่เหมาะสม จะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และรับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายดี น้ำเสียงน่าฟัง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะจิตของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเองต่อผู้รับสาร ย่อมทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร หมายถึง สารมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือหลายลักษณะดังนี้

2.1 สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความสลับซับซ้อนมีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยุ่งยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี จะทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจขึ้นได้

2.3 สารที่ขัดกับค่านิยม หรือความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสาร หรือของผู้ส่งสารเอง เช่น กำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือ จะทำให้การพูดไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทาง ภาษาพูด และภาษาเขียน อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารด้วยสาเหตุการใช้ภาษาพูด และภาษาเขียน ไม่ชัดเจน เช่น พูดออกเสียงไม่ชัดเจน การเลือกใช้คำ ไม่ตรงกับความหมาย การแบ่งวรรคตอน จังหวะการพูด การพูดหรือเขียนสั้นเกินไป หรือยาวเกินไป เป็นต้น ปัญหาในการสื่อสารอาจมีสาเหตุมาจาก สื่อมีขนาดเล็กเกินไป ความไม่ชัดเจนของสื่อ เช่น รูปภาพ สัญลักษณ์ วัตถุสิ่งของ การทำสัญญาณการเคลื่อนไหว การทำท่าทาง เป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับสารมีคุณลักษณะในข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อต่อไปนี้

4.1 ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารที่ตนจะได้รับ เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อนหรือผู้รับสารมีภูมิความรู้ที่ต่ำหรือสูงเกินไป

4.2 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อสาร จะทำให้ความสนใจลดน้อยลงหรืออาจจะไม่สนใจเลย

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป เช่น คาดหวังว่าจะได้รับฟังจากนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาเข้าจริงกลับไม่เป็นเช่นนั้น หรือคาดหวังเกี่ยวกับตัวเนื้อหาของสาร เช่น ความคาดหวังว่าจะได้รับความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนมีข้อมูลแปลกใหม่ ลุ่มลึกที่ตนเองเคยรับรู้มาก่อน แต่เมื่อฟังแล้ว กลับมิได้เป็นเช่นนั้น เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารได้

การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

1. ผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร เมื่อการสื่อสารไม่ราบรื่น ควรสงบจิตใจทำใจให้เป็นกลาง และไม่หวั่นไหวไปกับการสับสนที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารนั้น ค่อยๆ พิจารณาอย่าด่วนสรุปว่าตัวสารหรือผู้ส่งสารเป็นต้นเหตุอุปสรรคของการสื่อสาร โดยพิจารณาที่ตัวเราเองก่อน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงตนเองให้มีความพร้อมยิ่งขึ้น ไม่เกิดการขุ่นข้องหมองใจแก่ทุกฝ่าย อุปสรรคของการสื่อสารก็จะหมดไป

2. ตัวสาร สารอย่างเดียวกันสามารถนำเสนอได้หลายวิธี ใครจะต้องเลือกวิธีที่เกิดอุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุด การสื่อสารบางอย่างอาจจะเหมาะกับการเขียน และบางอย่างอาจจะเหมาะกับการพูดก็ได้

3. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ต้องสื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ใช่คำพูดกำกวม การเขียนนี้ต้องระวังมากกว่าการพูด เพราะผู้อ่านไม่อาจสอบถามทำความเข้าใจได้ในทันที จึงต้องระวังไม่ให้ภาษากลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร

4. สื่อ เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร บางอย่างสามารถแก้ไขได้ เช่น โทรทัศน์และวิทยุ มีสัญญาณขัดข้อง แต่บางอย่างก็แก้ไขไม่ได้ เช่น ภาพแผ่นใสที่ปรากฏบนจอไม่ชัดเจน การสื่อสารจึงเกิดอุปสรรค ก็ควรไปใช้สื่ออย่างอื่น เช่น แจกเอกสารประกอบ การบอกกล่าวผู้อื่นเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

5. กาลเทศะและสภาพแวดล้อม การสื่อสารต้องประมาณเวลาให้เหมาะสม และต้องเลือกเวลาให้เหมาะสมด้วย เรื่องบางเรื่องไม่ควรพูดในหมู่มากก็อย่าพูด แต่ถ้าอยู่กันสองคนก็อาจจะพูดได้โดยสะดวกใจ ไม่เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป ปัญหาของการพูดสื่อสาร คือสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้ในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการพูดสื่อสาร ซึ่งจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม โดยปกติแล้วผู้พูดสื่อสารไม่ต้องการให้เกิดปัญหาในระหว่างพูดสื่อสาร ผู้พูดสื่อสารจึงจำเป็นต้องรู้จักใช้ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในสังคมเพื่อทำให้การสนทนาบรรลุเป้าหมายในการสนทนาได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เพื่อให้งานวิจัยในเรื่องนี้มีความสมบูรณ์ทางด้านเนื้อหามากที่สุด ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในองค์กรและในบริบทอื่นๆ ดังนี้

มนูญ มะโนหาญ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย 18 คนและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 18 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการบันทึกเทปการสนทนา การสังเกต การสัมภาษณ์ โดยใช้ “Discourse Analysis” ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงใหม่ใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุดคือ รูปแบบการพูดอธิบาย และรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุดคือ รูปแบบการพูดกล่าวลา ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้รูปแบบการสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุดคือ รูปแบบการทำการตกลงร่วมกัน และรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุดคือ รูปแบบการกล่าวขอโทษ

ภทรี รัตนมณฑ์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไทยต่อการปฏิบัติงานในบริษัทต่างชาติ : กรณีศึกษาบริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในบริษัทต่างชาติ กรณีศึกษาบริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับรูปแบบภาษาอังกฤษ จุดประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการปรับปรุงการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานไทยระดับผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 คน ผลการศึกษพบว่า พนักงานไทยใช้รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษนั้นเพื่ออ่านเอกสารข้อมูลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านการฝึกอบรมภาษาอังกฤษภายในบริษัท พนักงานไทยเห็นว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลังเลิกงานอยู่ในระดับมาก และต้องการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการพูด ฟัง แปล เขียนและอ่าน ตามลำดับ

อโณทัย ทิพกนก (2530 : บทคัดย่อ) ได้วิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของพนักงานบริการส่วนหน้าและแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน จากโรงแรม 7 แห่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานร้อยละ 78.26 ของกลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.43 อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถพูดสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ และร้อยละ 10.31 ใช้ภาษา

อย่างไม่เป็นทางการ และจากข้อสังเกตของผู้วิจัยพบว่า การใช้ภาษาของพนักงานกลุ่มตัวอย่างยังไม่เหมาะสมกับหน้าที่ มีการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ และจากการวิเคราะห์คำตอบที่ผู้ตอบคำถามต้องเขียนประโยคที่สนทนาได้ตอบในสถานการณ์ที่กำหนดให้พบว่า แม้จะมีการสื่อสารกันเข้าใจ แต่ผู้ตอบมีข้อบกพร่องในด้านการใช้ไวยากรณ์อยู่

บทรวิ อินตะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้นำเที่ยวจำนวน 5 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจำนวน 5 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต บันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวมี 12 รูปแบบ ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง ที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการโต้ตอบ โดยการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาประกอบในการมีปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้นำเที่ยวไม่เพียงแต่มีความสามารถในการพูดภาษาต่างประเทศเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีความรู้ในด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวและมีประสบการณ์ในการทำงานระยะยาว ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในบริบทการท่องเที่ยว

สมยศ สุภาณี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย” ที่เสนอขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการเก็บข้อมูลการสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างผู้ประกอบการค้ากับนักท่องเที่ยว 74 ร้านค้าและเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจำนวน 36 คน โดยจำแนกเนื้อหาการสนทนาออกเป็น 4 ประเภท คือ จิตกรรม หัตถกรรม เสื้อผ้า อาหารและเครื่องคัม โดยใช้วิธีการสังเกต บันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการค้าใช้กลวิธีในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งสิ้น 11 กลวิธี ซึ่งกลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการใช้อวัจนภาษา ร้อยละ 22 รองลงมาคือ กลวิธีบรรยายลักษณะ ร้อยละ 10.53 และกลวิธีการพูดไม่สนใจไวยากรณ์ร้อยละ 9.56 และกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา ร้อยละ 3.83

ภัทรพร หิรัญภัทร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิธีการเรียนรู้และลักษณะภาษาอังกฤษของพนักงานหญิงชาวไทยในสถานบันเทิงย่านพัฒนาพงศ์ และนำมาเปรียบเทียบกับสากลลักษณะของภาษาพิดจิน ผลการวิจัยพบว่าวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดมี 2 วิธี ได้แก่ การจดจำการสนทนายระหว่างพนักงานอื่นๆ กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และการสอบถามพนักงานอื่นๆ ผู้จัดการสถานบันเทิง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยตรง ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลยังพบว่าลักษณะภาษาอังกฤษที่พูดโดยกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันไปจากภาษาอังกฤษทั้งสิ้น 28 ประการซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่ได้ 9 หมวด ได้แก่ การซ้ำคำหรือวลี การใช้คำนาม การใช้คำสรรพนาม การใช้คำกริยา การใช้คำคุณศัพท์และกริยาวิเศษณ์ การใช้คำสันธาน การใช้คำบุพบทและการใช้ประโยค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่ายกเว้นในด้านการแสดงรูปเปรียบเทียบ นอกจากนี้ภาษาอังกฤษที่พูดโดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่สอดคล้องกับภาษาพิดจินทั้งสิ้น 8 ประการ ได้แก่ การซ้ำคำหรือวลี การใช้คำศัพท์ การไม่ปรากฏคำนำหน้านาม การไม่ผันกริยาตามกาลและพจน์ของประธาน การใช้คำกริยา การใช้คำสรรพนาม การใช้คำบุพบทและการใช้ประโยค

นิวัติ สมุทรเขตร์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการเล่าเรื่องของเจ้าของภาษาและชาวไทย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้คือชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ 1 จำนวน 5 คน และชาวไทยจำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบภาษาในการเล่าเรื่องของชาวไทยมีทั้งหมด 11 รูปแบบ เจ้าของภาษามีรูปแบบทั้งหมด 8 รูปแบบ ในจำนวนนี้ผู้พูดทั้ง 2 ภาษามีรูปแบบภาษาที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 6 รูปแบบ จากการวิจัยยังพบอีกว่า ผู้พูดทั้ง 2 ประเภทมีความเหมือนและความแตกต่างกันด้านการใช้ภาษาดังนี้ ด้านภาษาศาสตร์ ด้านวัฒนธรรม ด้านความหมายและการตีความ ผู้พูดชาวไทยจะมีลักษณะการใช้ภาษานี้คือ การใช้คำพุ่มเพื่อย การใช้คำซ้ำในประโยคเดียวกัน การใช้คำศัพท์ที่ไม่หลากหลาย การเรียงคำในประโยคที่ผิดตำแหน่ง การใช้คำนำหน้านามที่ไม่เหมาะสมตามหลักไวยากรณ์ การใช้ Interjection ประเภท Hesitation Utterance Interjection (er....., ah.....) ในระหว่างที่นึกคำศัพท์

งานวิจัยต่างประเทศ

Ehrlich and others (1988 : 397-405) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของเทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในการจัดหาข้อมูลที่เป็นที่เข้าใจแก่คู่สนทนา โดยสังเกตการสนทนา ระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ฟังที่เป็นเจ้าของภาษาจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่าผู้ฟังที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ปฏิกริยาที่แสดงออกถึงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจ การสนทนาในคู่ที่ผู้พูดให้รายละเอียดมาก (Embroiderer) มีการใช้เทคนิคการสื่อความหมายให้ตรงกันในลักษณะของการขยายความมากกว่าคู่ที่อธิบายในลักษณะที่กว้าง (Skeletonizer) ซึ่งจะมีการใช้เทคนิคในการพูดสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในลักษณะของการพูดซ้ำๆ มากกว่าและละเลย การใช้กลวิธีการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันมากกว่าด้วย

Ferdinan (1995 : Abstract) ได้วิจัยเรื่อง เวลาเปลี่ยนแปลงสรรพสิ่งไหนเลยภาษาจะรอดพ้น ซึ่งได้วิจัยในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของภาษา คือ การใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าในลอนดอนกับการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าในแบบบอมเบย์ในการจำหน่ายสินค้ามีความแตกต่างกัน ในรูปแบบของสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบทบาท หน้าที่ของภาษาที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบของการใช้

Domyci and Thurrell (1995 : Abstract) ผู้ค้าชาวอังกฤษที่ใช้อังกฤษในการจำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้อังกฤษในการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ค้าชาวอังกฤษใช้กลวิธีการสื่อสารดังต่อไปนี้ กลวิธีการใช้คำเสริม กลวิธีการกล่าวโดยอ้อม และกลวิธีการหลีกเลี่ยงหัวข้อที่ยาก

Rosen (1998 : Abstract) ทำการทดลองเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่และชนิดของกลวิธีการพูดสื่อสารกับระดับความสามารถของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่าการเลือกใช้กลวิธีในการสื่อสารและความถี่ในการใช้กลวิธีการพูดสื่อสารใดๆ ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของผู้เรียน โดยเลือกประชากรมา 3 กลุ่ม คือกลุ่มแรกเป็นผู้เรียนชาวเปอร์เซียที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง และมีผลการเรียนอยู่ในขั้นก้าวหน้าและขั้นกลางตามลำดับ และกลุ่มสุดท้ายเป็นผู้พูดภาษาอังกฤษ โดยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย ผลการทดลองปรากฏว่าสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ผู้เรียนในขั้นกลางจะเลือกใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารที่มีภาษาแม่เข้ามาเกี่ยวข้อง (Li Based Strategies) มากกว่าอีก 2 กลุ่ม ส่วนกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษและกลุ่มผู้เรียนในขั้นก้าวหน้าจะใช้กลวิธีทางภาษาศาสตร์ (Linguistic Approach) มากกว่ากลุ่มผู้เรียนในขั้นกลางซึ่งมีความถี่ในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารเหล่านี้มากกว่า กล่าวคือ การสาธิต (Demonstration) การยกตัวอย่าง (Examination) การใช้สัญลักษณ์ (Metonymy) และการใช้คำใบ้ (Mime)

จากผลงานวิจัยสรุปได้ว่า การใช้ภาษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารโดยการสนทนา ระหว่างบุคคลนั้น การสื่อสารแต่ละครั้งจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นจะต้องมีองค์ประกอบในการพูดสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สื่อ และผู้รับสาร ซึ่งในบางครั้งการสื่อสารก็อาจจะเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลวได้จึงจำเป็นที่จะต้องหาแนวทางแก้ไขเพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสื่อสารหยุดชะงักหรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน จึงเป็นจุดสำคัญที่ทำให้เกิดการศึกษารูปแบบภาษาอังกฤษที่บุคลากรในหอฝึกใช้ เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพูดสื่อสารของบุคลากรได้อีกทางหนึ่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่น สามเหลี่ยมทองคำว่าบุคลากรมีรูปแบบการพูดคุยสื่อสารอย่างไรกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหนังสือต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ตลอดจนการใช้เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอฝิ่น อุทยานสามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในส่วนของร้านขายของที่ระลึก 5 คน พนักงานขายตัว 5 คนรวม 10 คนและนักท่องเที่ยวต่างชาติ 10 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมหอฝิ่นในระหว่างเดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือนกันยายน 2552 รวมประชากรทั้งสิ้น 20 คน

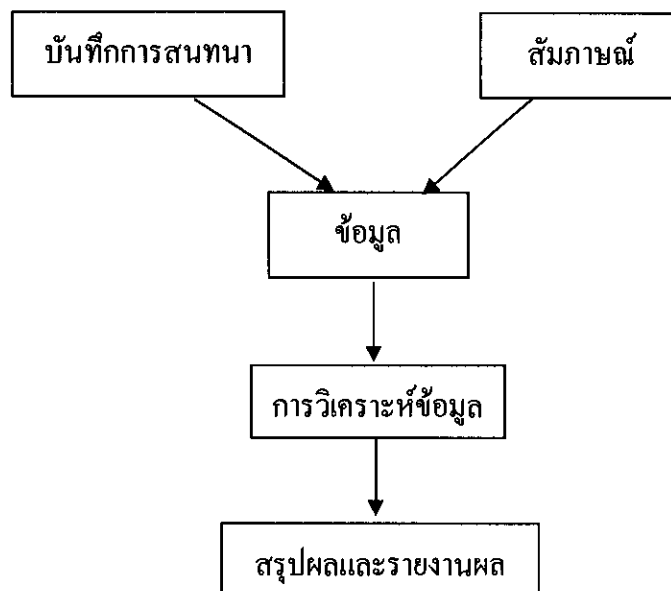
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และการบันทึกเสียงสนทนา โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงการพูดสนทนาระหว่างบุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในหอฝิ่น สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัย ครั้งนี้ได้ใช้กระบวนการเก็บข้อมูลดังที่ผู้วิจัยได้แสดงในภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล



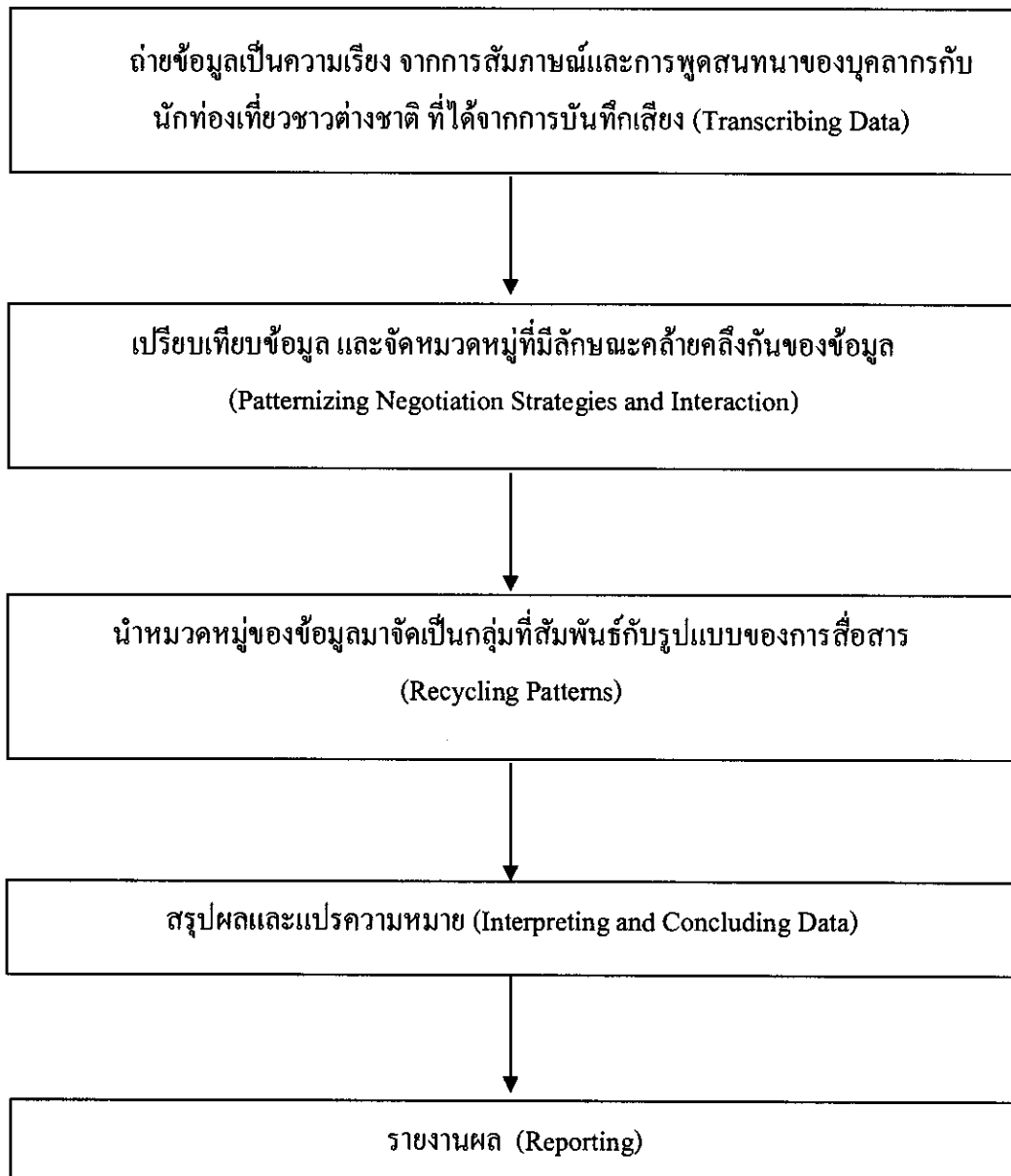
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลใน 2 ช่องทางคือ การสนทนาของบุคลากรในหอผู้ป่วย ใช้รูปแบบภาษาใดบ้างในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกช่องทางหนึ่งคือ การสนทนาของนักท่องเที่ยวต่างชาติว่าใช้รูปแบบภาษาใดบ้างในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในหอผู้ป่วย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการบันทึกเสียงสนทนาและการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงถอดข้อมูลเป็นความเรียง และจำแนกข้อมูลที่ได้จากแต่ละส่วนทั้งบุคลากรที่ขายตัว และบุคลากรในร้านจำหน่ายของที่ระลึก จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปและรายงานผล

ตารางที่ 2 กรอบในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล	ที่มาและแหล่งข้อมูล	กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล
การพูดสนทนา ระหว่างระหว่าง บุคลากรและ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	- บันทึกเสียงสนทนาระหว่าง บุคลากรและนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ - การบันทึกเสียงสนทนา โดยกระทำคนเสมือนบุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่	- เรียบเรียงข้อมูลเป็นความเรียง จากเทปบันทึกการสนทนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กลวิธี ในการสื่อสารเป็นแนวทาง ประกอบ โดยการยกตัวอย่าง คำพูดในการสนทนาแต่ละรูปแบบ
การสัมภาษณ์	- บันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ระหว่างบุคลากรและนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	- เรียบเรียงข้อมูลเป็นความเรียง เพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีของ Michel Foucault วิเคราะห์
การพูดสนทนา (Discourse Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพที่ 4 ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 4 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล



ที่มา : (สรชัย มุ่งไชสง. 2546 : 7)

จากภาพที่ 4 ผู้วิจัยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 ขั้นตอนที่หนึ่ง ถ่ายข้อมูล (Transcribing Data) จากเทปบันทึกการสนทนาของบุคลากร
 ในห้อง สวมเหลี่ยมทองคำกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ขั้นตอนที่สอง เปรียบเทียบข้อมูล และจัดหมวดหมู่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันของข้อมูล (Patternizing Negotiation Strategies and Interaction) จากความเรียงที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันตามลักษณะรูปแบบของภาษา

ขั้นตอนที่สาม จัดหมวดหมู่ของข้อมูล (Recycling Patterns) และจัดเป็นกลุ่มที่สัมพันธ์ตามรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของการสื่อสารของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ขั้นตอนที่สี่ วิเคราะห์วิธีการสื่อความหมายในการพูดสื่อสารของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Interpreting and Concluding Data)

ขั้นตอนที่ห้า รายงานผลการวิจัย (Reporting) เป็นการรายงานผลรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความสัมพันธ์ตามรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษา

จากแผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Discourse Analysis ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการใช้กระบวนการทั้ง 5 ขั้นนี้ มาวิเคราะห์ สรุปความ แล้วเขียนรายงานประมวลผลข้อมูลดังกล่าว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การพูดสนทนาโดยการถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียง เป็นความเรียงและนำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ จากนั้นจึงจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและนำกลุ่มภาษาเหล่านั้นมาจัดกลุ่มรูปแบบทางภาษาที่บุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบตารางและยกตัวอย่างประกอบการบรรยายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎี (Discourse Analysis Technique) ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 3 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Personnel's Genres	Frequency	Non-Thai traveler's Genre	Frequency
1. Sharing Agreement	38.24	1. Sharing Agreement	24.44
2. Questioning	17.65	2. Making a Request	20
3. Thanking	10.29	3. Questioning	20
4. Responding to Requires	10.29	4. Responding to Requires	15.56
5. Giving Information	8.83	5. Thanking	6.67
6. Explaining	7.35	6. Farewell	6.67
7. Clarifying	4.41	7. Explaining	4.44
8. Making a Request	2.94	8. Clarifying	2.22

จากตารางที่ 3 พบว่า รูปแบบภาษาที่บุคลากรในหอฝิ่นใช้มีรูปแบบที่เด่นชัดทั้งหมด 8 รูปแบบ ได้แก่ Sharing Agreement, Questioning, Thanking, Responding to Requires, Giving Information, Explaining, Clarifying, Making a Request โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นการพูดเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งราคาตัว ราคาสินค้าที่นักท่องเที่ยวสนใจ และการอธิบายคุณลักษณะของสินค้าเพิ่มเติม ในขณะที่รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่

ใช้พูดกับบุคลากรในหอฝิ่นนั้น มีรูปแบบทั้งสิ้น 8 รูปแบบ ได้แก่ Sharing Agreement, Making a Request, Questioning, Responding to Requires, Thanking, Farewell, Explaining และ Clarifying โดยรูปแบบทางภาษาที่นักท่องเที่ยวต่างชาติและบุคลากรในหอฝิ่นใช้มีรูปแบบการใช้ภาษาที่คล้ายคลึงกัน 6 รูปแบบ ได้แก่ Sharing Agreement, Making a Request, Questioning, Responding to Requires, Thanking และ Explaining และมีรูปแบบที่แตกต่างกันอยู่ 2 รูปแบบ คือ Farewell และ Giving Information

ผลจากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสนทนาของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 รูปแบบภาษาที่บุคลากรในหอฝิ่นใช้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

Language Genre	Language Used
1. Sharing agreement	<ul style="list-style-type: none"> - Hello, you can buy ticket 300 baht for one person. - 600 baht - Sawat dee ka. - Hello, 300 baht for one person - We have discount. - 300 bath. - 17 bath, I receive 20 bath your change 3 bath. - 1,350 bath. - 2,570 bath. - Here you are. - 250 bath. - 990 bath. - fifty bath, please. - 15 bath, thank you. - Hello, we have T-shirt sells, please. - 250 bath, but buy one get one free. - Hello, would you like some hot coffee or iced coffee, please?

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Language Genre	Language Used
	<ul style="list-style-type: none"> - wait a minute please. - Here you are. - 12,000 bath, please. -Hello, you are welcome. - 230 bath, for you - welcome to the museum shop - for you 200 bath for Thai - 300 for one person. - 300 for Thai.
2. Clarifying	<ul style="list-style-type: none"> - Yes. - 1,350 bath. right? - for extra if you have car license or work permit in Thailand.
3. Explaining	<ul style="list-style-type: none"> - The children under 12 years free. - Most of the products are from our factory - It's handmade from Laos. - Turn left walk down go to below - We have a car serves to the second
4. Thanking	<ul style="list-style-type: none"> - Thank you - Thank you for your patronage with us - Thank you. Have a pleasant day and to safe trip. - Thank you so much. - Thank you very much. - Thanks. - Khob kun ka.
5. Questioning	<ul style="list-style-type: none"> - Do you have driving license or work permit? - Would you like something? - Hello. How are you?

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Language Genre	Language Used
	<ul style="list-style-type: none"> - Good morning. May I help you? - alright? - Good after noon, do you find everything all - What is your size? - Are these all for you? - Would you like to pay by cash or credit card? - May I help you? - T-shirt? - Do you come from Anantara hotel? - You want coffee bean or coffee powder? - Which one do you want?
6. Responding to Requires	<ul style="list-style-type: none"> - Yes, I have. - Yes. - I'm fine. Thank you. - Yes. Authentic. The silver 92.5% - 12,000 bath, please. - It's Arabica Doitung. - yes, over there.
7. Giving Information	<ul style="list-style-type: none"> - This way please. Inside, no photo, no smoking, no animal. - Go along. Turn right please. - The entrance building is here because the exit another side we have a shuttle van available down stairs. - Walk already straightly turn to left.
8. Making a Request	<ul style="list-style-type: none"> - Wait a minute please. - Just moment, I give take you

จากตารางที่ 4 พบว่า รูปแบบภาษาอังกฤษที่บุคลากรในหอฝิ่นใช้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้มากที่สุด ได้แก่ Sharing Agreement, Questioning, Thanking, Responding to Requires, Giving Information, Explaining, Clarifying, และ Making a Request เนื่องจากบุคลากรต้องการใช้รูปแบบภาษาเหล่านี้เพื่อเป็นการอธิบาย ให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเกี่ยวกับราคาตัว ราคาสินค้า การตกลงซื้อขายสินค้า การสอบถามความต้องการในตัวสินค้า ตลอดจนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในเบื้องต้นในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทราบและปฏิบัติตามที่สำคัญคือการกล่าวขอบคุณสำหรับการมาเยี่ยมชมหรือซื้อสินค้าของหอฝิ่น ส่วนรูปแบบภาษาอังกฤษที่บุคลากรใช้น้อยที่สุดคือ Making a Request เพราะหอฝิ่นเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เมื่อสนทนาเกี่ยวกับราคาตัวและแจ้งข้อตกลงเบื้องต้นหรือแจ้งราคาสินค้าแล้วบุคลากรจึงไม่จำเป็นต้องร้องขอให้นักท่องเที่ยวทำสิ่งอื่นๆ อีก

จากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้กับบุคลากรในหอฝิ่น ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างในการใช้ภาษาเพื่อสนทนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับบุคลากรในหอฝิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 5 รูปแบบภาษาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้กับบุคลากรในหอฝิ่น

Language Genre	Language Used
1. Sharing Agreement	<ul style="list-style-type: none"> - Yes, 2 please. - Expensive - Oh yes. One please. - Umm. Ok, take me, please. - Oh. expensive. - 5 please. - Oh my god. OK. - oh! walk out - want coffee bean, because strong. - Ok. We also have lots of time. We don't need to hurry.
2. Clarifying	<ul style="list-style-type: none"> - 1,350 bath, right?
3. Explaining	<ul style="list-style-type: none"> - I want cold water. Fresh water. - I want coffee bean, because strong.

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Language Genre	Language Used
4. Thanking	<ul style="list-style-type: none"> - Thank you. - Khob kun krub. - Thanks
5. Questioning	<ul style="list-style-type: none"> - My children, how much? - How much? - Do you have to carpet? - How much for these? - Where is toilet? - What is coffee? - Isn't it really silver? - Hi! Where is the exit? - And what time do you close?
6. Making a Request	<ul style="list-style-type: none"> - Yes. I need a T-shirt. - I'm looking for a bag. - I want coca cola. - Medium please. - I would like some necktie. - Well, I like this silver. - I want cold water, fresh water. - I want coffee bean because it strong. - I want opium card.
7. Responding to Inquiries	<ul style="list-style-type: none"> - Yes, I have. Here it is. - I'm fine, thank you - Yes. I want that T-shirt. - yes - Credit card. - Ahh.. No.

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Language Genre	Language Used
7. Responding to Inquiries	- No. neither of us have a car license.
8. Farewell	- Good bye - Sawat dee krub. - Bye bye.

จากตารางที่ 5 พบว่า รูปแบบภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้กับบุคลากรในหอฝิ่นมากที่สุด ได้แก่ Sharing Agreement, Making a Request, Questioning, Clarifying, Explaining, Thanking, Responding to Requires และ Farewell เพื่อเป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับราคาตั๋ว ราคาสินค้าหรือสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าเพื่อให้คนได้ทราบข้อมูล ส่วนรูปแบบภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้กับบุคลากรในหอฝิ่นน้อยที่สุดคือ Clarifying เพราะนักท่องเที่ยวเป็นผู้มารับบริการดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่บุคลากรต้องอธิบายชี้แจงข้อมูล เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจในข้อมูลต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบ

จากรูปแบบของภาษาอังกฤษที่บุคลากรในหอฝิ่นใช้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยภาพรวมทั้งสิ้น 8 รูปแบบ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. Sharing Agreement (การทำการตกลงร่วมกัน)

เป็นพฤติกรรมการแสดงการยอมรับในข้อตกลงร่วมกัน ในการแจ้งราคา เงื่อนไข ค่าตั๋ว ราคาสินค้าและข้อปฏิบัติเบื้องต้นในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ของบุคลากรและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น การแจ้งราคาตั๋วสำหรับนักท่องเที่ยว ราคาตั๋วที่มีส่วนลดสำหรับนักท่องเที่ยวกรณีพิเศษ ราคาสินค้า ลักษณะของสินค้า ส่วนลดพิเศษ และวิธีการชำระเงินค่าสินค้า

ในบริบทนี้บุคลากรในหอฝิ่น ได้แจ้งรายละเอียดในการขายตั๋วแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

S: Sawat dee ka, 300 baht for one person.

C: My children. How much?

S: The children under 12 years free.

C: Oh! Yes, 1 please.

S: 300 baht.

C: Thanks.

จากบทสนทนาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในหอฝิ่นได้อธิบายแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติว่า ราคาตัวสำหรับนักท่องเที่ยว 1 ท่าน ราคา 300 บาท ด้วยประโยค “Sawat dee ka, 300 baht for one person. ซึ่งเป็นรูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ และบุคลากรมีการสอศแทรกภาษาแม่ด้วยประโยค “Sawat dee ka.” ซึ่งเป็นการขอยืมคำ (Borrowing) โดยปราศจากการเปลี่ยนคำนั้นด้วยวิธีการใดๆ เพื่อพยายามแสดงออกถึงความเป็นไทย และเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผู้ติดตาม ซึ่งเป็นเด็กมาด้วย จึงสอบถามราคาตัวสำหรับเด็ก บุคลากรได้แจ้งแก่นักท่องเที่ยวด้วยประโยค “The Children Under 12 years free.” ซึ่งเป็นรูปแบบประโยคการใช้ภาษาที่ไม่สมบูรณ์ (Incomplete Language) ของบุคลากร และประโยคที่ถูกต้องคือ “A child Under 12 years old is free.” จากการใช้ประโยค “The Children Under 12 years free” นั้นตรงกับคำกล่าวของ Ellis (1992 : 179) เกี่ยวกับการถ่ายโอนทางภาษาที่สามารถแสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาในลักษณะต่างๆ ในกรณีของบุคลากรในหอฝิ่นได้ใช้ การหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ ความพยายามไม่ใช้รูปแบบทางภาษาบางประการที่เห็นว่ายากและอาจใช้ผิดพลาดได้ จึงใช้ภาษาง่ายๆ เน้นความหมาย แต่ก็สามารถทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใจได้ และนักท่องเที่ยวได้แสดงถึงความเข้าใจและตอบตกลงซื้อตัวด้วยประโยค “Oh! Yes, I Please.” เพื่อเป็นการตอบกลับ (Feedback)

2. Questioning (การใช้คำถาม)

เป็นพฤติกรรมของการพูดที่ใช้คำถามทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อต้องการคำตอบ หรือคำอธิบายของทั้งบุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังบริบทของการสนทนาต่อไปนี้

S: Sawat dee ka. 300 baht for one person.

C: Expensive.

S: We have discount.

C: yes?

S: Do you have driving license and work permit?

C: Yes, I have. Here it is.

S: for you 200 baht for Thai.

C: Ok. Khob kun ka.

จากบทสนทนานี้เป็นการสนทนาปกติระหว่างบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการแจ้งราคาตัวเพื่อเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เมื่อนักท่องเที่ยวได้ทราบราคาตัวและเห็นว่ามียาแพงจึงพูดคำว่า “expensive” บุคลากรจึงรีบเสนอทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยการแจ้งแก่นักท่องเที่ยวว่ามีส่วนลด โดยบุคลากรใช้ประโยคว่า “We have Discount.” เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ยินดังนั้นจึงพูดว่า “Yes?” แสดงถึงความประหลาดใจและมีความหมาย

เป็นนัยว่าต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้คำถามใดๆ เลย แต่ใช้การลงเสียงสูง ท้ายคำ เพื่อแสดงคำถามของเขา บุคลากรจึงถามว่า “Do you have Driving License and Work Permit?” เพื่อต้องการทราบว่านักท่องเที่ยวมีเอกสารดังกล่าวหรือไม่ ซึ่งหมายถึงมีส่วนลดพิเศษให้ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีใบอนุญาตขับขี่หรือหนังสือรับรองการจ้างงานในประเทศไทยจากนายจ้าง เมื่อนักท่องเที่ยวตอบว่า “Yes. I have.” และได้แสดงเอกสารแก่บุคลากรเขาจึงได้รับส่วนลด หนึ่งร้อยบาทจากราคาปกติ โดยบุคลากรตอบว่า “for you 200 baht for Thai.”

คำแสดงคำถาม (Question Word) ได้แก่คำจำพวกหนึ่งซึ่งนำมาวางไว้หน้าประโยคเพื่อ ทำให้เป็นประโยคคำถาม ได้แก่คำว่า What, Which, Who, Whom, Whose และ How ซึ่งใช้กับ บุคคล สัตว์และสิ่งของ ดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

S : What is your size?

จากประโยคตัวอย่างจะเห็นได้ว่าบุคลากรได้ใช้ประโยคคำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “what” เพื่อต้องการทราบขนาดของเสื้อที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการ

3. Thanking (การขอบคุณ)

เป็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาทั้งของบุคลากรและของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ ภาษาเพื่อขอบคุณตามมารยาทเมื่อจบการสนทนา หรือการตกลงซื้อขายสินค้าจบลงด้วยการที่ นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าในร้านขายของที่ระลึก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้แสดงความขอบคุณต่อ บุคลากรหลังจากที่ตนเองได้รับข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ตนซักถาม ส่วนบุคลากรในหอฟิน กล่าวขอบคุณ นักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์หรือแสดงความขอบคุณที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซื้อสินค้า ในร้านขายของที่ระลึกเมื่อการเจรจาซื้อขายสิ้นสุดลง ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

S: Go along. Turn right, Please.

C: Thank you.

S: You're Welcome.

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ใช้ประโยค “Thank you.” เพื่อแสดงถึงความขอบคุณที่ บุคลากรให้ความช่วยเหลือบอกเส้นทางให้ และบุคลากรก็ใช้ประโยค “You're Welcome” เพื่อ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและยินดีบริการ จะเห็น ได้ว่าการใช้ภาษาแสดงความขอบคุณของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นเป็นรูปแบบที่แสดง การขอบคุณอย่างเป็นทางการ และนอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังได้ใช้คำว่า Thank you. Thanks. และ Thank you Very Much. เพื่อกล่าวขอบคุณด้วยเช่นกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางคนก็ สามารถพูดภาษาไทยได้ยังแสดงความขอบคุณในรูปแบบของคนไทยด้วยการใช้ประโยคดังนี้

C: Thank you. Khob kun krub.

S: You're welcome.

จากการใช้ประโยค “Thank you. Khob kun krub.” ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยจึงใช้กลวิธีการพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Code Switching) ตามที่ Dornyei (1995 : 28) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร เพื่อเป็นการยืนยันถึงการขอบคุณต่อบุคลากรในหอฝิ่น

4. Responding to Inquiries (การตอบคำถาม)

เป็นพฤติกรรมการพูดตอบให้เหตุผล หรือพูดตอบอธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งในส่วนของบุคลากรในหอฝิ่นหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

C: Isn't it Really Silver?

S: Yes, Authentic. The silver 92.5% . It's Handmade from Laos.

จากบทสนทนานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ใช้คำถามเพื่อสอบถามถึงคุณลักษณะของเครื่องเงินชิ้นหนึ่ง โดยใช้ประโยค “Isn't the Really Silver?” และบุคลากรได้ตอบคำถามอย่างชัดเจนว่าเป็นของแท้เชื่อถือได้แน่นอนโดยได้พูดว่า “Yes, Authentic.” และยังได้อธิบายคุณสมบัติเพิ่มเติมว่า “The Silver 92.5%. It's Handmade from Laos. ” เพื่อเป็นการการันตีแก่นักท่องเที่ยวว่าเป็นเครื่องเงินแท้ 92.5% และเป็นงานฝีมือนำเข้าจากประเทศลาว

สำหรับรูปแบบของประโยคคำถาม “Isn't it Really Silver?” นั้นเป็นการใช้รูปแบบประโยคที่ไม่ถูกต้องตามหลักภาษา ประโยคที่ถูกต้องคือ “ Is it Real Silver?”

5. Giving Information (การให้ข้อมูล)

พฤติกรรมการพูดอธิบายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของบุคลากรในหอฝิ่นประกอบไปด้วยการแจ้งราคาตัวเข้าชมพิพิธภัณฑ์ การแจ้งราคาลักษณะของสินค้า การแจ้งข้อตกลงเบื้องต้นที่นักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติในขณะที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทราบและปฏิบัติตาม ดังตัวอย่างประโยคการสนทนาสื่อสารระหว่างบุคลากรและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อไปนี้ ซึ่งเป็นบริบทที่นักท่องเที่ยวกำลังจะเดินทางเข้าสู่ด้านในของการจัดนิทรรศการฝิ่นภายในพิพิธภัณฑ์

S: This way Please. Inside . no Photo, no Food, no Smoking, no Animal.

C: Yes.

S: Go Along. Turn right, Please.

C: Thank you. Khob kun krub.

บุคลากร ได้เชื้อเชิญให้นักท่องเที่ยวไปยังทางเดินเข้าสู่ด้านในของพิพิธภัณฑ์และในขณะเดียวกันก็ได้แจ้งข้อตกลงเบื้องต้นให้แก่นักท่องเที่ยวทราบว่า ห้ามมิให้มีการถ่ายรูป ห้ามนำอาหารและสัตว์เลี้ยงเข้าไปภายในบริเวณที่จัดนิทรรศการ ภายในพิพิธภัณฑ์ โดยบุคลากรได้ใช้ประโยค “This way Please. Inside . no Photo, no Food, no Smoking, no Animal.” ซึ่งเห็นได้ชัดว่าบุคลากรใช้ภาษาง่ายๆ สั้นๆ เพื่อแจ้งแก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจ และไม่ทำให้เสียเวลา เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ยินประโยคดังกล่าวก็แสดงความเข้าใจและพร้อมปฏิบัติตาม จึงตอบว่า “Yes” เพื่อเป็นการยืนยันความเข้าใจที่ถูกต้อง (Confirmation) สำหรับประโยค no Photo, no Food, no Smoking, no Animal. ที่บุคลากรใช้นั้นเป็นลักษณะรูปประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งรูปแบบประโยคที่ถูกต้องและเหมาะสมควรใช้ว่า “Please don’t Take a Photo, don’t Smoke, don’t take Food, Drink and Animals in.

6. Explaining (การอธิบาย)

เป็นพฤติกรรมของบุคลากรในการพูดอธิบายเพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความกระชับขึ้นในเรื่องของการแจ้งราคาตั๋วและส่วนลดพิเศษ ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

C: How Much it is?

S: 300 for one Person.

C: Ok. 300 for Thai?

S: Yes. For Extra if you Have Car License or Work Permit in Thailand.

C: Ahh. No.

S: So, the Card and ID Card.

C: Ok. (Handing a Card) No. Neither of us Have a Car License.

Ok. And what Time do you Close?

S: 4.30 but you Can Stay Until 5.30.

C: Ok. Also we Have Lots of Time. We don’t Need to Hurry.

จากบทสนทนาเมื่อบุคลากรในหอฝึกแจ้งราคาตั๋วปกติให้แก่นักท่องเที่ยวแล้ว โดยบุคลากรใช้ประโยค “300 for one person.” นักท่องเที่ยวก็รับทราบในราคาตั๋วโดยนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยค “Ok. 300 for Thai?” จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับทราบราคาตั๋วปกติเรียบร้อยแล้วโดยพูดคำว่า Ok. แต่ยังคงด้วยประโยค “300 for Thai?” เพื่อเป็นการย้ำให้แน่ใจว่าราคาตั๋วที่เขาได้ยินนั้นถูกต้อง ซึ่งบุคลากรได้ตอบคำถามนั้นโดยตรงด้วยคำว่า Yes. เพื่อเป็นการลบล้างความไม่แน่ใจของนักท่องเที่ยว จากนั้นบุคลากรจึงอธิบายเพิ่มเติมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทราบว่า พิพิธภัณฑ์มีตั๋วราคาพิเศษหากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีใบอนุญาตขับขี่หรือ

หนังสือรับรองการจ้างงานในประเทศไทยจากนายจ้าง โดยบุคลากรใช้ประโยค “For extra if you have car license or work permit in Thailand.”

และเมื่อนักท่องเที่ยวสอบถามเรื่องเวลาปิดของพิพิธภัณฑ์ โดยนักท่องเที่ยวพูดว่า “What time do you close?” และบุคลากรได้อธิบายเพิ่มเติมให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติว่า “4.30 but you can stay until 5.30.” ซึ่งจะเห็นได้ว่าการใช้ประโยคดังกล่าวอธิบายแก่นักท่องเที่ยวที่อยู่นั้น บุคลากรไม่ได้คำนึงถึงไวยากรณ์ โดยใช้รูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ แต่มีจุดประสงค์หลักเพื่อเป็นการอธิบายให้ตรงประเด็นมากที่สุดเพื่อให้การสื่อสารบรรลุตามจุดประสงค์ กล่าวคือเมื่อบุคลากรพูดอธิบายไปแล้วสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ทันที และรูปแบบประโยคที่ถูกต้องคือ “The door is closed at 4.30 but you can stay until 5.30.” ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยค “Ok. Also we have lots of time. We don’t need to hurry.” เพื่อเป็นการแสดงความเข้าใจ

7. Clarifying (การอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น)

เป็นวิธีการพูดเพื่ออธิบาย ชี้แจงข้อมูลต่างๆ ให้มีความกระจ่างขึ้นทั้งในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ และบุคลากรในหอฝึกเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ดังบทสนทนาต่อไปนี้

S: Good morning. May I help you?

C: I’m looking for a bag.

S: Yes, over there.

C: How much?

S: 2,570 bath

C: Oh, expensive.

S: Because our cost will help local community and it is a hand made bag.

C: Umm. Ok, take me.

S: Your total is 2,570 baht, here you are, bag.

C: Thank you.

S: You’re welcome.

เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติบอกความต้องการของตนเป็นที่เรียบร้อยด้วยประโยค “I’m looking for a bag.” บุคลากรจึงพานักท่องเที่ยวไปดูสินค้าในหมวดหมู่กระเป๋า หลังจากทีนักท่องเที่ยวเลือกใบที่ถูกต้องจึงได้สอบถามราคา แต่รู้สึกว่าราคาของกระเป๋าใบนั้นสูงเกินไปโดยใช้ประโยค “Oh, expensive” ซึ่งประโยคที่นักท่องเที่ยวใช้นี้เป็นรูปแบบประโยคที่ไม่ถูกต้องตามหลักภาษา ประโยคที่ถูกต้องคือ “Oh, it’s rather expensive.” สังเกตได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติได้มี

การใช้กลยุทธ์เพื่อที่จะสื่อสารให้บุคลากรในหอฝิ่นเข้าใจง่ายและรวดเร็วที่สุด ซึ่งประโยค “Oh, expensive” แสดงให้เห็นถึงการใช้กลยุทธ์ทำให้สำเร็จหรือกลยุทธ์ชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) คือ การใช้คำที่ใกล้เคียงเลือกคำที่ใช้ได้ทุกจุดประสงค์เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ และบุคลากรในหอฝิ่นได้อธิบายชี้แจงเพิ่มเติมว่าราคาของสินค้านั้นจะนำไปช่วยเหลือชาวบ้านในเขตพื้นที่ให้มีรายได้ เนื่องจากกระเป๋าที่นักท่องเที่ยวต้องการซื้อนั้นเป็นงานฝีมือจากชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณสามเหลี่ยมทองคำโดยบุคลากรใช้ประโยค “Because our cost will help local community and it is a hand made bag.” ซึ่งเป็นการใช้รูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ รูปแบบประโยคที่ถูกต้องคือ “It is a handmade bag and the cost will go to and help our community.” และเมื่อนักท่องเที่ยวได้ฟังคำชี้แจงเพิ่มเติมจึงได้ตัดสินใจซื้อกระเป๋าใบดังกล่าวด้วยประโยค “Umm. Ok, take me.” ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติได้ใช้คำว่า Umm. ซึ่งเป็นกลยุทธ์ขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time-gaining Strategies) เพื่อช่วยในการตัดสินใจด้วยการเพิ่มเติมคำเพื่อขอเวลาคิด และการใช้เครื่องมือที่แสดงความลังเลใจ (Fillers. Hesitation Devices) เพื่อแสดงการตกลงที่จะซื้อกระเป๋า

8. Making a Request (การขอร้อง)

เป็นพฤติกรรมการพูดขอร้องหรือร้องขอในสิ่งที่ตนต้องการ ของบุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

C: Yes, I need a T-shirt.

S: I have promotion T-shirt white buy one get one free.

จากบทสนทนา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้บอกความต้องการของตนแก่บุคลากรในหอฝิ่น โดยใช้ประโยค “Yes, I need a T-shirt.” เพื่อให้บุคลากรนำเสนอสินค้าที่นักท่องเที่ยวต้องการ บุคลากรจึงนำเสนอเสื้อยืดสีขาวซึ่งบุคลากรพูดว่า “I have promotion T-shirt white buy one get one free.” เพื่อประกอบการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวได้เลือก ซึ่งประโยคนี้เป็นรูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ประโยคที่ถูกต้องคือ “We have a T-shirt promotion now. If you buy one, you will get one free.”

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างบทสนทนาที่นักท่องเที่ยวต่างชาติร้องขอในสิ่งที่ตนต้องการกับบุคลากรคือ

S: Because our cost will help local community and it is hand made bag.

C: Umm. Ok, take me. Please.

จากบทสนทนาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหลังจากที่บุคลากรได้อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะของสินค้าเพิ่มเติมจึงทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อสินค้าและบอกความต้องการในตั๋วสินค้าของตนเองโดยใช้ประโยค “Umm. Ok, take me. Please.”

จากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยสื่อสารของบุคลากรในหอฝิ่นเป็นการใช้ประโยคที่ไม่สมบูรณ์และมีข้อบกพร่องอย่างมากในเรื่องของหลักการไวยากรณ์และวากสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะการใช้รูปประโยคที่แก้ไขให้ถูกต้องและได้แสดงควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทราบชัดเจนว่าจะใช้รูปประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์อย่างไร โดยได้รับความอนุเคราะห์การตรวจทานความเรียงจาก Miss Marge Baker ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ อาสาสมัครชาวแคนาดา จากมูลนิธิพันธกิจเมตตาบ้านกุ่มเต้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ตารางสรุปภาษาที่ใช้โดยบุคลากรในหอฝิ่น

ลักษณะการใช้ภาษาที่ไม่สมบูรณ์ของบุคลากร ในหอฝิ่น	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. Sharing Agreement (การทำการตกลง ร่วมกัน)	
- Hello, you can buy ticket 300 baht for one person.	Hello. Good morning, sir. A ticket for one is 300 baht, sir.
- Sawat dee ka, 300 baht for one person	sawad dee ka, how many people, please?
- Hello, we have T-shirt sells, please. 250 bath, but buy one get one free.	Hello. We have a T-shirt promotion Buy one get one, sir.
2. Clarifying (การอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น)	
- Yes.	Are you ok?
- 1,350 bath. right?	Is it right? Yes. it is.

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาที่ไม่สมบูรณ์ของบุคลากร ในหอฝิ่น	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
3. Explaining (การอธิบาย)	
- The children under 12 years free.	The children under 12 years are free.
- Most of the products are from our factory.	Most of the products are from the factories in our local community.
- It's handmade from Laos.	
- Turn left walk down go to below.	Turn left and walk down. It is below.
4. Thanking (การขอบคุณ)	
- Thank you for your patronage with us	Thank you very much.
- Thank you. Have a pleasant day and to safe trip.	I appreciate your visiting. Have a nice trip.
5. Questioning (การใช้คำถาม)	
- Do you have driving license or work permit?	Do you have any Thai licenses?
- Would you like something?	May I help you?
- Good after noon, do you find everything all alright?	May I give you hand?
- Would you like to pay by cash or credit card?	What can I do for you?
You want coffee bean or coffee powder?	Would you like fresh coffee or coffee powder?
6. Responding to Inquiries (การตอบคำถาม)	
- Yes. Authentic. The silver 92.5%	Yes. It is authentic. It is 92.5% silver.
- It's Arabica Doitung.	It is Arabica from Doitung.
- yes, over there.	Yes. Here it is.
	Yes. Over there.
	Oh yes, I show you.

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาที่ไม่สมบูรณ์ของบุคลากร ในหอฝึก	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
7. Giving Information (การให้ข้อมูล)	
- This way please. Inside, no photo, no smoking. no animal.	This way, please. Please don't take a photo. Please don't smoke. Please don't bring animals in.
- The entrance building is here because the exit another side we have a shuttle van available. Down stairs.	The building entrance is here and the exit is at the other side. You can take a van downstairs.
8. Making a Request (การขอร้อง)	
- wait a minute please.	Just a moment, please. Wait a minute, please. I will come back.

จากตารางที่ 6 พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของบุคลากรในหอฝึกเป็นการใช้รูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ทั้ง 8 รูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงรูปแบบประโยคที่ถูกต้องควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทราบว่าควรใช้รูปแบบประโยคที่ถูกต้องตรงกับภาษาแม่ได้อย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์

จากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อขายตัวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อเข้าชมพิพิธภัณฑ์ฝึก การตอบคำถาม การให้ข้อมูลต่างๆ กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการขายของที่ระลึกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติของบุคลากรในหอฝึก พบว่า การสนทนาจะบรรลุความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยว กล่าวคือหากนักท่องเที่ยวพูดเร็วเกินไปหรือมีสำเนียงที่ไม่คุ้นหูก็จะทำให้ฟังไม่เข้าใจ เช่น นักท่องเที่ยวจากอินเดีย หรืออินโดนีเซียในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยว นั้น บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงไวยากรณ์แต่เน้นความหมาย เน้นความเข้าใจเป็นส่วนใหญ่ และมีบ้างที่บุคลากรขอความร่วมมือ

จากมัลกุเทศก์เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหากเป็นสำเนียงภาษาอังกฤษที่ฟังยากจริงๆ เพราะมัลกุเทศก์ได้มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความคุ้นเคยกับสำเนียงของนักท่องเที่ยว บุคลากรในหอฝิ่นยังใช้เทคนิคการพูดแบบท่องจำด้วยเช่นประโยคที่ต้องใช้บ่อยๆ ยกตัวอย่างเช่น T-shirt many many bamboo trap stripes please. หรือ Good morning. Welcome to the first section of the exhibition. After look around this area. We got a film about 7 minutes long. บุคลากรในหอฝิ่นส่วนใหญ่มีการใช้อวัจนภาษาประกอบการพูดอีกด้วย เช่น การชี้นิ้ว การพยักหน้า สายหน้า เป็นต้น และในบางสถานการณ์หากบุคลากรนึกคำศัพท์บางคำไม่ออกในขณะที่พูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวบุคลากรก็จะจำคำศัพท์คำนั้นแล้วไปเปิดพจนานุกรมเพื่อหาความหมายในภายหลังหรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่บางท่านที่มีความรู้และประสบการณ์ ผลจากการสัมภาษณ์ยังพบอีกว่า บุคลากรมีการใช้ภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษอีกด้วย เช่น Ok. ค่ะ หรือ You need to cut cookies ไหมคะ? หรือการกล่าวคำว่า Sawad dee ค่ะ พร้อมกับยกมือไหว้ โดยบุคลากรให้เหตุผลว่าเพื่อเป็นการแสดงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมความเป็นไทย และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะชอบใจและไหว้ตอบ ข้อเสนอแนะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารของบุคลากรในหอฝิ่น ได้แก่ การใช้คำง่ายๆ ออกเสียงให้ชัดเจน และฝึกใช้บ่อยๆ ในขณะพูดควรสบตาเพื่อสื่อความหมายและเพื่อตรวจสอบว่านักท่องเที่ยวเข้าใจในสิ่งที่เราพูดหรือไม่ สำคัญคือ ต้องมีความมั่นใจในการพูด และมีบุคลากรบางส่วนยังต้องการให้มีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อจะสามารถพูดกับชาวต่างชาติได้ดีกว่านี้

ในส่วน of นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากบทสัมภาษณ์พอสรุปได้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาของบุคลากรในหอฝิ่น เป็นเรื่องที่ไม่ได้ทำความยุ่งยากใจให้กับนักท่องเที่ยวมากนักนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้าไปเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ฝิ่นมักจะเรียนรู้ ศึกษาเรื่องราวของฝิ่นด้วยตนเอง เมื่อมีข้อซักถามและมีการใช้ภาษาอังกฤษกับบุคลากร นักท่องเที่ยวจะใช้ภาษากาย (Body Language) หรืออวัจนภาษา เช่นการชี้นิ้ว การพยักหน้า เพื่อประกอบการสนทนาในกรณีที่บุคลากรไม่เข้าใจในสิ่งที่นักท่องเที่ยวพูด ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพูดภาษาไทยได้บ้างเมื่อเกิดความสงสัยและต้องการสอบถามข้อมูลจากบุคลากร นักท่องเที่ยวก็จะพูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจของบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ในวัฒนธรรมของไทยจึงสามารถช่วยให้การสื่อสารของบุคลากรและนักท่องเที่ยวบรรลุตามจุดประสงค์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในหอฝิ่นว่าบุคลากรไม่จำเป็นต้องเงินอายุเวลาที่ควรใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสนทนากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพราะนักท่องเที่ยวทุกคนใจดีและมีความอดทน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (The English Pattern Used by Personnel in the Hall of Opium Golden Triangle Chiangsean District Chiangrai Province) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานขายตัว 5 คน พนักงานในร้านขายของที่ระลึกในหอฝิ่นจำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 10 คน (10 คู่สนทนา)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้ คือ เก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียงการสนทนาและการสัมภาษณ์ บุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ถึงรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนา ซึ่งผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของบุคลากรในหอฝิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีทั้งสิ้น 8 รูปแบบ ได้แก่ Sharing Agreement, Questioning, Thanking, Responding to Requires, Giving Information, Explaining, Clarifying, Making a Request ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษทั้งสิ้น 8 รูปแบบเช่นเดียวกันซึ่ง ได้แก่ Sharing Agreement, Making a Request, Questioning, Responding to Requires, Thanking, Farewell, Explaining และ Clarifying และในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารที่คล้ายคลึงกันอยู่ 6 รูปแบบ และมีรูปแบบการใช้ภาษาที่แตกต่างกันอยู่ 2 รูปแบบ รูปแบบภาษาที่แตกต่างของบุคลากรได้แก่ Giving Information (การให้ข้อมูล) และรูปแบบภาษาที่แตกต่างของนักท่องเที่ยวได้แก่ Farewell (การกล่าว ลา)

2. จากการสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝิ่นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า บุคลากรไม่คำนึงถึงไวยากรณ์มากนักในขณะที่พูด แต่เน้นการสื่อความหมาย เน้นการใช้คำศัพท์ง่ายๆ และในขณะที่พูดต้องมีการสบตากับผู้ฟังและแสดงท่าทางโดยใช้อวัจนภาษาเข้าช่วยเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจในสิ่งที่บุคลากรต้องการสื่อความหมายได้เร็วขึ้น

3. จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้เข้ามาชมนิทรรศการผืนที่หอผืนพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความชื่นชอบในศิลปวัฒนธรรมประเพณีไทยอยู่แล้ว ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงมีการศึกษาวัฒนธรรมของไทย ตลอดจนการใช้ภาษาไทยพื้นฐาน จึงทำให้สามารถพูดและเข้าใจประโยคภาษาไทยพื้นฐานได้ทำให้ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารกับบุคลากรในหอผืนลดลง

อภิปรายผล

1. ในการศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาสื่อสารระหว่างบุคลากรในหอผืนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น รูปแบบที่พบมากที่สุดคือ การทำการตกลงร่วมกัน (Sharing Agreement) เนื่องจากบุคลากรมีหน้าที่หลักในการขายตั๋วเข้าชมนิทรรศการ และการขายสินค้าชนิดต่างๆ ภายในร้านจำหน่ายของที่ระลึก ดังนั้นรูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้ส่วนใหญ่จึงเป็นลักษณะของการตกลงซื้อขายตั๋ว เช่น การแจ้งราคาตั๋ว การแจ้งเงื่อนไขข้อปฏิบัติเบื้องต้นในการเข้าชมภายในบริเวณ นิทรรศการ อีกทั้งยังมีการอธิบายข้อมูล ข้อสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับผืน ให้แก่นักท่องเที่ยวฟังอย่างกะทัดรัด เข้าใจง่าย ถึงความน่าสนใจของการจัดนิทรรศการผืนภายในพิพิธภัณฑ์ ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าในร้านขายของที่ระลึกซึ่งมีสินค้าหลากหลายชนิด บุคลากรจึงต้องบรรยายคุณลักษณะของสินค้าแต่ละชนิดเพื่อเป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจซื้อสินค้าภายในร้าน รวมทั้งการต่อรองราคาและวิธีการชำระค่าสินค้า เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ นักท่องเที่ยวและสามารถปิดการขายได้อย่างสมบูรณ์ จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรยังมีข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งข้อผิดพลาดดังกล่าว อาจจะทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารหรือทำให้การสื่อสารล้มเหลว จากข้อผิดพลาดที่พบในรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอผืนและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่แล้วเกิดจากข้อผิดพลาดที่เกี่ยวกับการใช้ไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษในบางกรณีซึ่ง Corder (1989 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ข้อผิดพลาดทางภาษามืออยู่ด้วยกัน 2 ประเภทข้อผิดพลาดแบบแรกได้แก่ ข้อผิดพลาดที่สังเกตเห็นได้ (Overt) เป็นข้อผิดพลาดในระดับประโยค กล่าวคือมีการใช้ภาษาแตกต่างไปจากไวยากรณ์ของภาษามาตรฐาน ส่วนข้อผิดพลาดอีกชนิดหนึ่งได้แก่ข้อผิดพลาดแบบแฝง (Covert) ซึ่งเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระดับสัมพันธ์สารกล่าวคือเป็นรูปแบบภาษาที่ถูกต้องตามไวยากรณ์แต่ไม่สามารถนำมาตีความในบริบทของการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหอผืนมีข้อผิดพลาดจากสาเหตุดังกล่าวเช่นกันซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ นิวัติ สมุทรเชษฐ์ (2549 : 59) ในการศึกษาแบบภาษาอังกฤษในการเล่าเรื่องของเจ้าของภาษาและชาวไทย : กรณีศึกษาจังหวัด เชียงราย พบว่า ผู้พูดภาษาอังกฤษชาวไทยมีข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษในเรื่องของ

ไวยากรณ์และการใช้คำศัพท์เช่นกัน ซึ่งปัญหาการขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์นี้มีผลกระทบต่อความสามารถในการพูดสื่อสารอย่างมาก เพราะหากผู้สนทนามีความรู้ความเข้าใจจะทำให้ผู้พูดสื่อสารสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องไม่มีความลังเลและยังทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการพูดอีกด้วย (Canale and Swain. 1993 : 8)

บุคลากรในหอฝึ้นนอกจากจะได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ต้องให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับหอฝึ้นแล้วยังอาจรวมไปถึงการถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกทางความคิด และความรู้สึอีกด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรต้องมีความสามารถในการพูดสื่อสารเพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเข้าใจให้ได้ดังที่ Canale and Swain (1993 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะสามารถปรับเปลี่ยนการพูดได้หลากหลายผู้พูดต้องมีความสามารถในการสื่อสารในด้านต่างๆ ได้แก่ ความสามารถด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ซึ่งความสามารถด้านไวยากรณ์นี้ไม่ได้หมายความว่ามีความสามารถที่จะเข้าใจและใช้ไวยากรณ์ได้เท่านั้น ยังหมายความว่ามีความสามารถในการใช้องค์ประกอบทั้งหมดของภาษา ซึ่งได้แก่ เสียง คำศัพท์ ไวยากรณ์ ความสามารถด้านนี้ทำให้ผู้พูดสื่อสารใช้และเข้าใจโครงสร้างทางไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้องไม่มีความลังเล ทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการพูด ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) ผู้พูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคมที่จะช่วยให้ผู้พูดสื่อสารใช้คำพูดประกอบท่าทาง (Speech Act) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถเลือกรูปแบบภาษาให้เหมาะสมกับภาษาพูดและท่าทางและนอกจากนี้ ผู้พูดสื่อสารต้องสามารถพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม และเพื่อจุดประสงค์ของการพูดสื่อสาร ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) การพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้พูดต้องมีความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ จึงจะทำให้ผู้พูดสื่อสารสามารถจัดการกับการปรับเปลี่ยนบทบาทในการเปิดการสนทนาและปิดการสนทนา รวมทั้งการรักษาการสนทนาให้ดำเนินต่อเนื่องไป และความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร (Strategic Competence) ความสามารถที่เกิดจากการใช้กลวิธีทางการสื่อสาร (Communication Strategies) ซึ่งมี 2 ชนิด คือ อวัจนภาษา (Non-Verbal) และวัจนภาษา (Verbal) เพื่อใช้ในการสื่อความหมายทดแทนข้อบกพร่องของความสามารถในการสื่อสารด้านอื่นๆ และช่วยให้การสื่อสารไม่หยุดชะงัก

จากการวิจัย พบว่า รูปแบบภาษาอังกฤษที่บุคลากรในหอฝึ้นใช้มากที่สุดได้แก่ Sharing Agreement (การทำการตกลงร่วมกัน) บุคลากรในส่วนขายตั๋วมีหน้าที่ในการทำการตกลงร่วมกันกับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับราคาค่าตั๋ว ราคาสินค้าและข้อปฏิบัติเบื้องต้นในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ของบุคลากรและนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น การแจ้งราคาตั๋วสำหรับนักท่องเที่ยว ราคาตั๋วที่มีส่วนลด

สำหรับนักท่องเที่ยวกรณีพิเศษ ราคาสินค้า คุณลักษณะของสินค้า ส่วนลดพิเศษ และวิธีการชำระ
เงินค่าสินค้าจากการวิจัยพบว่าในการใช้รูปแบบภาษาเพื่อทำการตกลงร่วมกันนี้บุคลากร
มีการสอดแทรกภาษาไทยด้วย เช่นประโยค “Sawat dee ka.” ซึ่งเป็นการขอยืมคำ (Borrowing) โดย
ปราศจากการเปลี่ยนคำนั้นด้วยวิธีการใดๆ เพื่อพยายามแสดงออกถึงวัฒนธรรมความเป็นไทย
นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรยังพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ยากและเลือกใช้คำศัพท์ที่ตรง
ประเด็นที่สุดและสามารถสื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดให้เร็วที่สุด ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ
Ellis (1992 :179) เกี่ยวกับการถ่ายโอนทางภาษาที่สามารถแสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาใน
ลักษณะต่างๆ ในกรณีของบุคลากรในหอฝิ่นได้ใช้ การหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ ความพยายาม
ไม่ใช้รูปแบบทางภาษาบางประการที่เห็นว่ายากและอาจใช้ผิดพลาดได้ จึงใช้ภาษาง่ายๆ
เน้นความหมาย แต่ก็สามารถทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจได้

รูปแบบภาษาที่ใช้มากในอันดับรองลงมาได้แก่ Questioning (การใช้คำถาม) ซึ่งเป็น
พฤติกรรมของการพูดที่ใช้คำถามทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อต้องการคำตอบ หรือความต้องการ
จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น การใช้คำถามเพื่อให้ทราบความต้องการของลักษณะของสินค้า
หรือบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ หรือการใช้คำถามเพื่อให้นักท่องเที่ยวให้หรือแสดงสิ่งที่บุคลากร
ต้องการตัวอย่างเช่นบุคลากรใช้ประโยค Do you have driving license and work permit?
เพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวว่ามีใบอนุญาตขับขี่หรือหนังสือรับรองการทำงานในประเทศไทยหรือไม่
เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการคิดราคาตัวให้แก่นักท่องเที่ยวผู้นั้น สรุปได้ว่าบุคลากรใช้รูปแบบ
ภาษาแบบการใช้คำถามเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวให้ตรงกับสิ่งที่
นักท่องเที่ยวต้องการให้ดีที่สุดเนื่องจากหอฝิ่นเป็นสถานที่ที่ให้บริการซึ่งหากนักท่องเที่ยวได้รับ
บริการที่ประทับใจแล้ว อาจจะทำให้สามารถเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์
มากยิ่งขึ้นซึ่งหมายถึงรายได้ที่จะเพิ่มขึ้นของหน่วยงาน และของประเทศไทย บุคลากรจึงต้องมี
ทักษะในการสื่อสารที่ดีเพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถจะเข้าใจกันได้ตามจุดมุ่งหมายของ
การสื่อสารซึ่ง อาภาภรณ์ เจริญวัฒน์ (2547 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ขึ้น
ขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายประการ เช่น ทักษะการสื่อสาร ความรู้ เจตคติ ประเพณีและวัฒนธรรม เป็น
ต้น หรืออาจจะกล่าวได้ว่าขั้นต้นของความสำเร็จในการสื่อสารจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ร่วม
ระหว่างผู้ส่งกับผู้รับนั่นเอง หากผู้รับสารตอบสนองต่อสารที่ผู้ส่งสารส่ง ไปยังผู้รับ และปฏิบัติตาม
ความเหมาะสม ความมุ่งหมายของการสื่อสารนั้นก็ถือว่าประสบความสำเร็จ

รูปแบบภาษาที่บุคลากรในหอฝิ่นใช้น้อยที่สุดคือ การขอร้อง (Making a Request)
เนื่องจากหอฝิ่นเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวดังนั้นในบริบทของการให้บริการนั้นจึงไม่มี

ความจำเป็นในการร้องขอเพื่อให้นักท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นลูกค้ากระทำสิ่งใดๆ ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวจะเป็นฝ่ายร้องขอในสิ่งที่ตนต้องการจากบุคลากรมากกว่า

ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝิ่นพบว่า สภาพปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคือ การใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของบุคลากรในหอฝิ่นที่ยังสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรไม่ได้จบการศึกษาทางภาษาอังกฤษมาโดยตรง ทำให้ขาดทักษะและมีอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนั้นบุคลากรในหอฝิ่นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความพยายามอย่างยิ่งในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สอง ดังที่ Saville-Troike (1976 : 66) ได้แนะนำทางการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาที่สองไว้ว่าในการเรียนรู้ภาษาผู้เรียนจะต้องรู้จักความแตกต่างของเสียงต่างๆ ในภาษา เพื่อเข้าใจความหมายของคำต่างๆ ได้โดยรู้จักความแตกต่างของระบบเสียงหรือการพูด จะต้องเรียนรู้คำศัพท์ต่างๆ ที่จำเป็นในภาษา ผู้เรียนไม่ควรเรียนคำศัพท์แยกเฉพาะออกมาโดยตรงจากโครงสร้างของไวยากรณ์ที่ถูกต้อง เพราะผู้เรียนจะต้องเข้าใจความหมายของคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในประโยคต่างๆ กันด้วย นอกจากนี้ผู้เรียนต้องเรียนรู้ระบบเสียงพิเศษอื่นๆ (Supra Segmental) เช่น เสียงสูงต่ำ (Intonation) การเน้นเสียง (Stress) การหยุดระหว่างคำหรือประโยค (Juncture) ระดับเสียง (Pitch) ฯลฯ เพื่อเข้าใจว่าผู้พูดหมายถึงอะไรด้วย ที่สำคัญคือ ผู้เรียนภาษาจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาพอสมควร เพื่อให้เข้าใจความหมายที่อ้างอิงหรือซ่อนเร้นในคำ หรือสำนวนในประโยคต่าง ๆ ดังที่ Canale and Swain (1996 : 48) กล่าวว่า การที่จะสามารถปรับเปลี่ยนการพูดได้หลากหลายนั้น แสดงว่าบุคลากรต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับกลวิธีในการสื่อสาร การพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นควรจะต้องมีความสามารถในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อความหมายที่จะทำให้ผู้พูดสามารถขยายขีดความสามารถในการสื่อสาร ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่มีความสามารถด้านไวยากรณ์ที่ดีพอ แต่ผู้พูดสื่อสารก็สามารถที่จะใช้กลวิธีในการจัดการกับความบกพร่องนั้น เพื่อช่วยให้สามารถพูดสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ เช่นเดียวกับที่ Dornyei and Thurrell (1995 : 26) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกลวิธีในการสื่อสารว่า กลวิธีในการสื่อสารนั้นเป็นวิธีการที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่ เมื่อเผชิญหน้ากับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูด ดังนั้นบุคลากรจึงควรให้ความสำคัญในการศึกษากลวิธีในการสื่อสารเพื่อนำกลวิธีในการพูดสื่อสารเข้ามาช่วยในการพูด Dornyei (1995 : 28) ก็ได้กล่าวถึงความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสารไว้ 5 ประเภท ได้แก่ กลวิธีหลีกเลี่ยงติดพัน (Avoidance or Reduction Strategies) กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) กลวิธีขอเพิ่มเวลา (Stalling or Time-gaining Strategies) กลวิธีตรวจสอบด้วยตนเอง (Self-monitoring Strategies) และกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Strategies) ซึ่งจาก

การวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝึกพบว่า บุคลากรมีการใช้กลวิธีดังกล่าวเพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจ รวมถึงการใช้ภาษากาย (Body Language) หรือ อวัจนะ มาประกอบเพื่อให้การสื่อความหมายชัดเจนและทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจง่ายขึ้น ซึ่ง Tarone (1997 : 15) ได้นำเสนอแนวทางการใช้ภาษาท่าทางไว้ 2 ประเภท ได้แก่ การใช้ท่าทางเพื่อแทนคำพูด (Replacing Verbal Output) และ การใช้ท่าทางร่วมกับคำพูด (Accompanying Verbal Output) และบุคลากรในหอฝึกได้ใช้ทั้งสองวิธีการนี้เพื่อประกอบกับการสนทนาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อให้มีความเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งหมายความว่าหากบุคลากรมีการใช้ภาษากายแทนการพูดสื่อสารก็แสดงให้เห็นว่า บุคลากรยังขาดทักษะในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และอาจทำให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้นไม่ประสบความสำเร็จหรืออาจล้มเหลวได้ในบางครั้งบุคลากรมีการสอแตรภาษาไทยในการสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น ประโยค You want to cut cookies ไหมคะ?. หรือการกล่าวทักทายด้วยประโยค Sawat dee ค่ะ. เป็นการใช้ภาษาข้ามวัฒนธรรมเพื่อสร้างความคุ้นเคยและสัมพันธภาพที่ดีในการพูดสื่อสารซึ่งกันและกันซึ่งตรงกับที่ Bejarano Yeal and others (1997 : 205-206) กล่าวไว้ว่า การที่คู่สนทนาจะพูดสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จนั้น คู่สนทนาจะต้องรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างการสนทนาได้ต่อกันอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าคู่สนทนาจะมีข้อจำกัดด้านความสามารถในการใช้ภาษาก็ตาม

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพูดสื่อสารกับบุคลากรในหอฝึกก็คือหากเกิดอุปสรรคในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษกับบุคลากรในหอฝึก นักท่องเที่ยวจะแก้ปัญหาโดยการเลือกใช้ภาษากายหรืออวัจนภาษาเพื่อประกอบการสนทนา หรือการเลือกใช้คำพูดสั้นๆ คำศัพท์ง่ายๆ ในการพูดสื่อสาร และในกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพูดภาษาไทยได้ก็จะพูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับบุคลากรในหอฝึก ตัวอย่างเช่นนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ประโยค Khob kun krub. หลังจากที่ได้รับสินค้าหรือบริการจากบุคลากร หรือ Sawat dee krub. เพื่อเป็นการทักทายและกล่าวลา และยังแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวได้ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมของไทยมาบ้างซึ่งตรงกับที่ Saville-Troike (1976 : 66) ได้แนะนำแนวทางในการเรียนภาษานี้ไว้ว่า การเรียนภาษานั้นจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาพอสมควร เพื่อให้เข้าใจความหมายที่อ้างอิงหรือซ่อนเร้นในคำ หรือสำนวนในประโยคต่างๆ ด้วย จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวได้ใช้กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) ซึ่งเป็นกลวิธีที่ Domyei (1995 : 28) ได้กล่าวว่า เป็นหนึ่งในกลวิธีในการพูดสื่อสาร คือ ผู้พูดพยายามใช้เพื่อแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง เช่น การใช้ภาษาแม่เข้ามาช่วย การใช้ความรู้ภาษาที่สองเท่าที่มีอยู่ เช่น การบรรยาย (Description) การใช้คำใกล้เคียงหรือการใช้คำสรุป (Approximation or Generalization) นอกจากนี้ นักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติยังใช้ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) ตามที่ Canale and Swain (1993 : 8) ได้กล่าวไว้ เพราะผู้พูดจะสามารถพูดสื่อสารที่ให้มีประสิทธิภาพ จะต้องมีความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคมที่จะช่วยให้ผู้พูดสื่อสารใช้คำพูดประกอบท่าทาง (Speech Act) ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สามารถเลือกรูปแบบภาษาให้เหมาะสมกับภาษาพูดและท่าทางและนอกจากนี้ ผู้พูดสื่อสารจะต้องสามารถพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม อีกด้วยเช่นกัน

ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดสื่อสารไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษาที่อาจเกิดปัญหาในการสื่อสารได้เช่นกัน ซึ่ง Columbia (1977 : 20) ได้กล่าวไว้ว่าปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร โดยจะตั้งใจหรือไม่ก็ตามซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสารในครั้งนั้นๆ ได้ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร สาร ภาษาที่ใช้สื่อสาร หรือ ผู้รับสาร เป็นต้น

การสื่อสารที่จะทำให้ผู้ส่งสารกับผู้รับสารเข้าใจตรงกันได้ตามจุดประสงค์หรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายประการ เช่น ทักษะการสื่อสาร ความรู้ เจตคติ ประเพณีและวัฒนธรรมเป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จในการสื่อสารขึ้นอยู่กับประสบการณ์ร่วมระหว่างคู่สนทนา นั่นเอง

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัยการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่น สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มีทั้งสิ้น 8 รูปแบบ มีความแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละรูปแบบ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนา ดังนี้

1. นำรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสนทนาของบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปศึกษา ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาให้เป็นหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสนทนา โดยจัดทำชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับบุคลากรในหอฝิ่น และบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง
2. นำรูปแบบการพูดสนทนาที่ได้รับการปรับปรุง และแก้ไขถูกต้องแล้วไปพัฒนาการเรียนการสอนในสถานศึกษาระดับต่างๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสนทนาสื่อสารระหว่างบุคลากรในหอฝิ่นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้วิจัยที่สนใจงานวิจัยในลักษณะนี้ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสนทนาของบุคลากรที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อาทิ พนักงานสายการบิน เจ้าหน้าที่สนามบิน พนักงานรีสอร์ทและสปา คนขับรถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนนักเรียน นักศึกษาในวิชาเอกภาษาอังกฤษ ต่อไป

2. ศึกษารูปแบบการเขียนภาษาอังกฤษที่ใช้เขียนบรรยายข้อมูล ในส่วนต่างๆ ของการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับฝิ่นในหอฝิ่น เพื่อนำไปแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการเขียน (Writing) ภาษาอังกฤษในสถานศึกษา ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จันทร์จา จิตตะวิริยะพงษ์. อิทธิพลภาษาต่างประเทศในภาษาไทย. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, 2546.
- ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. ผลการสอนกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่5. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การสอนภาษาอังกฤษ) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- นิตยา กาญจนะวรรณ. ภาษาไทยไฮเทค. กรุงเทพมหานคร : แอด พับลิชชิ่ง, 2545.
- นิวัติ สมุทรเขต. รูปแบบภาษาอังกฤษในการเล่าเรื่องของเจ้าของภาษาและชาวไทย : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2549.
- ภัทรพร หิรัญภัทร. กลวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานหญิงไทยในสถานบันเทิงย่านพัฒนาพงศ์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การสอนภาษาอังกฤษ) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ภัทรี รัตนมนต์. การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไทยต่อการปฏิบัติงานในบริษัทต่างชาติ : กรณีศึกษาบริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม (การสอนภาษาอังกฤษ) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- มนูญ มโนหาญ. รูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2549.
- มนตรี ฉายา. วิฤตการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2549.
- มุลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์. หอผี. กรุงเทพมหานคร : แพลนโมทิฟ, 2550.
- ยลระวี อินดี๊ะ. ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสนจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- วิไลศักดิ์ กิ่งคำ. การใช้ภาษาอังกฤษในภาษาไทย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

- สมยศ สุภาภี. **กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณในท่าบวชารี่
จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงราย, 2548.
- สุปัญญา ชมจินดา. **กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการค้าแผงลอย
ชาวไทยย่านถนนข้าวสาร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (ภาษาศาสตร์) กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- อโนทัย ทิพกนก. **การวิเคราะห์ความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม
ชั้นหนึ่งกรุงเทพฯ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ภาษาศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- อาภากรณ์ เจริญวัฒน์. **ภาษาเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร : เวิร์ด เวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- Bygate, M. **Speaking**. Oxford : Oxford University Press, 1993.
- _____. **Speaking**. Oxford : Oxford University Press, 1995.
- Bygate, Martin. **Speaking**. Oxford : Oxford University Press, 1995.
- Bygate, Martin and Don Porter. **Dimension in the Acquisition of Oral Language**. Oxford :
Oxford University Press, 1991.
- _____. **Dimension in the Acquisition of Oral Language**. Oxford : Oxford University Press,
1995.
- Cannale, Michale. "From Communicative Competence to Communicative Language
Pedagogy," in **Language and Communication**, editor by J.C. Richard and
R.W. Schmidt. pp. 2-27. London : Longman, 1983.
- Cannale, Michale and Merrill Swain. "Theoretical Based of Communicative Approaches to
Second Language Teaching and Testing," **Applied Linguistic**. 1996, 2nd ed. (1996) :
48.
- Columbia, Michale E. **Language and Communication**. London : Longman, 1997.
- Coder. **Strategies of Communication**. Marlows, England : Longman, 1978.
- Crystal, David. **The Cambridge Encyclopedia of the English Language**. 2nd ed.
Cambridge : Cambridge University Press, 2003.
- Danes, Ferdinan. **Written Communication**. London : Oxford University Press, 1995.
- Dornyei, Zoltann. "On the Teachability of Communication Strategies," **TESOL Quarterly**.
1995, 3rd ed. (1995) : 28.

- Dornyei, Z. and M. Lee Scott. "Communication Strategies in a Second Language : Definitions and Taxonomies," **Language Learning**. 47,1(1995) : 28.
- Dornyei, Zoltann and Sarah Thurrel. "Communicative Competence : A Pedagogically Motivate Model with Content Specifications," **Applied Linguistics**. 6(1995) : 5-35.
- Ehrlich, Susan. "Discourse Structure and the Negotiation of Comprehensible Input," **Studies in Second Language Acquisition**. Oxford : Oxford University Press, 1998.
- Fairclough, Norman. **Critical Discourse Analysis**. England : Pearson Education, 1992.
- Hymes, Dornyei and Thurrell Virtanen. **Introspection in Second Language Research**. Cambridge : Cambridge University Press, 1995.
- James, Corder. **Discourse**. Oxford : Oxford University Press, 1998.
- James, Swain and Canale M. **Discourse and Communication : New Approaches to the Analysis of Mass Media Discourse and Communication**. Berlin : Walter de Gruyter and Co, 1996.
- Labov, W. "The Study of Language in its Social Context," **Stadium Generate**. London : Newbury House, 1972.
- Pomerant, Anita and B.J Fehr. **Structure of Social Action**. New York : Academic Press, 1999.
- Rosen, Paribakht. **Disorders of Discourse**. London : Longman, 1998.
- Tarone, N., Kramare C. and Henley N. **Language Gender and Society**. London : Newbury House, 1997.
- Van, Dijk A Teun. **Discourse as Structure and Process**. London : Sage Publications, 1998a.
- _____. **Discourse as Social interaction**. London : Sage Publications, 1998b.
- Yale, Benjarano and others. "The Skill Use of Interaction Strategies : Creation a Framework for Improved Small Group Communicative Interaction in the Language," **Classroom System**. 25(1997) : 203-214.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝึกและนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

1. ท่านมีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติหรือไม่? อย่างไร?

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

2. ในขณะที่ท่านพูดสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ ท่านคำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

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

3. ท่านใช้คำพูดแบบท่องจำในการพูดติดต่อสื่อสารหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

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

4. ในการพูดสื่อสารของท่านกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ ท่านใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

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

5. ท่านเคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากมีคฤหะศกัในการพูดสื่อสารกับนักท่องเทียะว หรือไม? อยางไร?

.....

.....

.....

.....

6. ท่านใช่วิธีการอยางไร ในการพูดอธิบายใหนักท่องเทียะวเขาใจไดอยางรวดเร็วยางไร?

.....

.....

.....

.....

7. ในการสื่อสารกับนักท่องเทียะว ท่านพูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม? ยกตัวอยางประกอบ

.....

.....

.....

.....

8. ท่านจําคําศัพทบางคําคาที่จําองพูด ไมได ท่านทำอยางไร?

.....

.....

.....

.....

9. ใชความที่ท่านใชภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ บอยๆ ไดแกอะไรบ้าง

.....

.....

.....

10. ท่านมีข้อเสนอแนะวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอื่นๆ กับชาวต่างชาติ อย่างไรบ้าง

.....

1. What brings you here?

.....

.....

.....

2. Did you have any difficulty while speaking with personnel in the Hall Of Opium? Why or why not?

.....

.....

.....

3. If the personnel at the Hall of opium did not understand you, what communication techniques did you use.

.....

.....

.....

4. Did you have anybody to help you talk with personnel in the Hall Of Opium? Who?

.....

.....

.....

5. Did you use any sign or body languages to help you communicate with personnel in the Hall Of Opium? Give examples.

.....

.....

.....

6. What common Thai expressions did you use?

.....
.....

7. Were you able to understand the personnel's English as they explained some matters to you?

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

8. Did you repeat or rephrase your English with personnel in the Hall Of Opium? Why?

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

9. What did you think of personnel in the Hall Of Opium in terms of communication in English?

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

10. Were you satisfied after talking with personnel in the Hall Of Opium?

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

11. Do you have any suggestions for communication between tourists and personnel?

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

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝึก สามเหลี่ยมทองคำ

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝึก (คนที่ 1)

Q: ท่านมีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือไม่? อย่างไร?

A: มีบ้าง บางครั้ง เช่น ในกรณีที่ต่างชาติพูดเร็ว หรือเป็นสำนวนที่ฟังยาก อาจทำให้การสื่อสารบกพร่องในบางครั้ง

Q: ในขณะที่ท่านพูดสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ท่านคำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

A: ไม่ค่อยคำนึงเท่าไรเพราะต่างชาติบางประเทศ ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นภาษาหลัก ถ้าพูดตรงตามหลักไวยากรณ์เกินไปอาจทำให้เข้าใจยาก

Q: ท่านใช้คำพูดแบบท่องจำในการพูดติดต่อกับสื่อสารหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

A: มีบ้างบางครั้ง เพราะการให้ข้อมูลจำเป็นต้องมีความถูกต้องตรงกัน หรือประโยคที่ใช้ประจำ

Q: ในการพูดสื่อสารของท่านกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ท่านใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

A: ใช้บ้างบางครั้ง เช่น ชี้ทางเดิน การห้ามถ่ายภาพ ภาษามือท่าทางและประกอบการบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลนิทรรศการ

Q: ท่านเคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากมัคคุเทศก์ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือไม่? อย่างไร?

A: ไม่เคย

Q: ท่านใช้วิธีการอย่างไร ในการพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้อย่างรวดเร็วอย่างไร?

A: พูดง่ายๆ ใช้ศัพท์ที่ไม่ซับซ้อน พร้อมใช้มือและท่าทางประกอบด้วย หรือบางครั้งอาจมีการใช้ภาพประกอบ

Q: ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ท่านพูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่? ยกตัวอย่างประกอบ

A: ใช้บ้าง เช่น คำทักทาย สวัสดีค่ะ และเป็นการพูดพร้อมกับการยกมือไหว้เพื่อแสดงเอกลักษณ์ความเป็นไทย

Q: ท่านจำคำศัพท์บางคำที่จะต้องพูด ไม่ได้ ท่านทำอย่างไร?

A: ใช้คำศัพท์ที่ใกล้เคียง หรือ ใช้ท่าทางประกอบ

Q: ข้อความที่ท่านใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ บ่อยๆ ได้แก่อะไรบ้าง

A: Good morning. Welcome to the first section of the exhibition. After look around this area, we got a film about 7 minutes long.

Q: ท่านมีข้อเสนอแนะวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอื่นๆ กับชาวต่างชาติ อย่างไรบ้าง

A: ใช้คำง่ายๆ ออกเสียงให้ชัดเจน และเน้นคำที่ใช้บ่อยๆ สบตาผู้ฟังในขณะที่พูดเพื่อสื่อความหมาย

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์บุคลากรในหอศิลป์ (คนที่ 2)

Q: ท่านมีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือไม่? อย่างไร?

A: มีบ้าง บางโอกาส สมมุติว่านักท่องเที่ยวใช้คำศัพท์ที่เข้าใจยาก หรืออาจมีความหมายที่ซับซ้อน ก็ทำให้ไม่เข้าใจ

Q: ในขณะที่ท่านพูดสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ท่านคำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

A: คำนึงถึง แต่บางครั้งการเน้นไวยากรณ์เกินไปก็ทำให้การพูดติดขัดเพราะมัวแต่คิดถึงไวยากรณ์

Q: ท่านใช้คำพูดแบบท่องจำในการพูดติดต่อสื่อสารหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

A: ในการทำงานในบางครั้ง ก็ต้องใช้คำพูดที่เป็นทางการ และท่องจำ แต่ก็ต้องใช้คำพูดที่เป็นธรรมชาติบ้าง

Q: ในการพูดสื่อสารของท่านกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ท่านใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

A: ใช้บ้าง เพราะจะทำให้การสนทนาเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่นการบอกทาง การชี้ทาง

Q: ท่านเคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากภาคีทุกเทศก์ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือไม่? อย่างไร?

A: เคย เพราะภาคีสามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ อาจจะเพราะได้พูดคุย ใกล้ชิดกัน รู้สำเนียงการพูดของแขก

Q: ท่านใช้วิธีการอย่างไร ในการพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้อย่างรวดเร็วอย่างไร?

A: พูดสรุปด้วยคำสำคัญๆ เพราะข้อมูลในหอศิลป์เยอะมาก

Q: ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ท่านพูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่ ยกตัวอย่างประกอบ

A: ใช้บ้าง เช่น สวัสดี ขอบคุณ ไปทางนี้ เป็นต้น นักท่องเที่ยวมักจะเข้าใจคำพูดพื้นฐานเหล่านี้ อยู่แล้ว

Q: ท่านจำคำศัพท์บางคำที่จะต้องพูด ไม่ได้ ท่านทำอย่างไร?

A: ใช้ภาษามือ แต่บางครั้งนักท่องเที่ยวจะรู้ว่าเราจะพูดอะไร เพราะเราได้พูดเกริ่นไว้แล้ว เขามักจะต่อคำให้เรา ถ้าไม่ได้จริง ๆ ก็ชี้ที่รูปภาพ

Q: ข้อความที่ท่านใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ บ่อยๆ ได้แก่อะไรบ้าง

A: Take a seat, please. , This is the first part of exhibition. , entry fee 300 baht.

Q: ท่านมีข้อเสนอแนะวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอื่นๆ กับชาวต่างชาติ อย่างไรบ้าง

A: เวลาพูดไม่ต้องเน้นไวยากรณ์มากนัก เน้นความเข้าใจ และใช้คำศัพท์ง่ายๆ อีกอย่างคือ ความมั่นใจต้องมีเยอะๆ

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์บุคลากรในหอฝิ่น (คนที่ 3)

Q: ท่านมีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่? อย่างไร?

A: มีฟังคำศัพท์บางคำไม่ออก หรือสำเนียงที่แตกต่างไม่ค่อยเข้าใจ

Q: ในขณะที่ท่านพูดสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ท่านคำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

A: คำนึงอยู่ประมาณ 80% บางครั้งก็ขอแค่สื่อสารให้เข้าใจแต่อาจไม่ถูกหลักไวยากรณ์

Q: ท่านใช้คำพูดแบบท่องจำในการพูดสื่อสารหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

A: ใช้แน่นอน เช่นการแนะนำทางเดิน หรือการให้ข้อมูลเฉพาะของหอฝิ่น

Q: ในการพูดสื่อสารของท่านกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ท่านใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไร? ยกตัวอย่าง

A: มีบ้าง เช่นการแนะนำทางเดิน หรือลักษณะของสิ่งต่างๆ

Q: ท่านเคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากมัคคุเทศก์ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือไม่? อย่างไร?

A: เคย เพราะมัคคุเทศก์บางท่านมีความชำนาญในคำภาษาอังกฤษมากกว่า หรือไกด์เฉพาะทางที่ใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น

Q: ท่านใช้วิธีการอย่างไร ในการพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้อย่างรวดเร็วอย่างไร?

A: ใช้ศัพท์ที่เข้าใจง่ายต่อทั้งสองฝ่าย

Q: ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ท่านพูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่ ยกตัวอย่างประกอบ

A: ใช่ เช่น การพูด ค่ะ หรือการกล่าวทักทาย เพราะพนักงานที่นี้จะทักทายนักท่องเที่ยวเป็นภาษาไทย เช่น สวัสดีค่ะ หรือ ขอบคุณค่ะ

Q: ท่านจำคำศัพท์บางคำที่จะต้องพูด ไม่ได้ ท่านทำอย่างไร?

A: หลีกเลี่ยงที่จะพูด แต่ถ้ามีรูปภาพประกอบ ก็จะชี้ให้นักท่องเที่ยวดู แล้วจำศัพท์ที่เราพูดไม่ได้ เพื่อไปค้นในพจนานุกรมอีกที

Q: ข้อความที่ท่านใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ บ่อยๆ ได้แก่อะไรบ้าง

A: การบอกทางเดิน บอกเวลา บอกข้อมูลเกี่ยวกับพืชตระกูลป๊อบบี้ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาตัว

Q: ท่านมีข้อเสนอแนะวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอื่นๆ กับชาวต่างชาติ อย่างไรบ้าง

A: ใช้คำศัพท์ง่าย ๆ หรือไม่ยากต่อการออกเสียงของเรา หรือการใช้ท่าทางหรือภาษามือประกอบ ก็เป็นอีกวิธีหนึ่ง

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (คนที่ 1)

Q: What brings you here?

A: I wanted to know more about the history of this area.

2. Did you have any difficulty while speaking with personnel in the Hall Of Opium? Why or why not?

A: Not really. The personnel were very helpful.

Q: If the personnel at the Hall of opium did not understand you, what communication techniques did you use.

A: I speak a little Thai.

Q: Did you have anybody to help you talk with personnel in the Hall Of Opium? Who?

A: No.

Q: Did you use any sign or body languages to help you communicate with personnel in the Hall Of Opium? Give examples.

A: Pointing of fingers or shaking my head.

Q: What common Thai expressions did you use?

A: Thank you.

Q: Were you able to understand the personnel's English as they explained some matters to you?

A: Most things I understand. The personnel were very kind.

Q: Did you repeat or rephrase your English with personnel in the Hall Of Opium? Why?

A: Yes. Sometimes I was not understood.

Q: What did you think of personnel in the Hall Of Opium in terms of communication in English?

A: They understood most simple questions.

Q: Were you satisfied after talking with personnel in the Hall Of Opium?

A: Yes. Because they were kind and helpful it was a good experience.

Q: Do you have any suggestions for communication between tourists and personnel?

A: The personnel don't need to be shy with visitors. Most visitors are kind and patient. The Hall of Opium is one of the best museums I have been to.

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ (คนที่ 2)

Q: What brings you here?

A: I heard about the Hall from a friend who highly recommended it. Came mainly for a learning experience.

2. Did you have any difficulty while speaking with personnel in the Hall Of Opium? Why or why not?

A: No. We did not have much contact with personnel. It was mostly self-directed.

Q: If the personnel at the Hall of opium did not understand you, what communication techniques did you use.

A: If the personnel were not understanding we used body language such as pointing with our finger.

Q: Did you have anybody to help you talk with personnel in the Hall Of Opium? Who?

A: No.

Q: Did you use any sign or body languages to help you communicate with personnel in the Hall Of Opium? Give examples.

A: we used body language. Pointing of fingers or shaking head.

Q: What common Thai expressions did you use?

A: Hello and thank you.

Q: Were you able to understand the personnel's English as they explained some matters to you?

A: Yes. We were able to understand.

Q: Did you repeat or rephrase your English with personnel in the Hall Of Opium? Why?

A: Yes. If a question was not understood we would rephrase the question.

Q: What did you think of personnel in the Hall Of Opium in terms of communication in English?

A: Their English was on the whole very good.

Q: Were you satisfied after talking with personnel in the Hall Of Opium?

A: Yes. We learn a lot about the Golden Triangle and history of the opium.

Q: Do you have any suggestions for communication between tourists and personnel?

A: No. Nothing.

ภาคผนวก ข

รายละเอียดบทสนทนาระหว่างบุคลากรในหอฝึ้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Dialog 1

- C:** How much it is?
S: 300 for one person.
C: Ok. 300 for Thai?
S: Yes. For extra if you have car license or work permit in Thailand.
C: Ahh. No.
S: So, the card and ID card.
C: Ok. (handing a card) No. neither of us have a car license.
Ok. And what time do you close?
S: 4.30 but you can stay until 5.30.
C: Ok. Also we have lots of time. We don't need to hurry.

Dialog 2

- S:** Sawat dee ka. 300 baht for one person.
C: Expensive.
S: We have discount.
C: yes?
S: Do you have driving license and work permit?
C: Yes, I have. Here it is.
S: for you 200 baht for Thai
C: Khob kun ka.

Dialog 3

- S:** Sawat dee ka, 300 baht for one person.
C: My children. How much?
S: The children under 12 years free.

C: Oh! Yes, 1 please.

S: 300 baht.

C: Thank you.

Dialog 4

S: This way please. Inside . No photo, No food, No smoking, No animal

C: Yes.

S: Go along. Turn right, please.

C: Thank you. Khob kun krub.

Dialog 5

S: The entrance building is here because the exit another side . we have a shuttle van available. Downstairs.

C: Thank you

Dialog 6

S: Sawat dee ka. Would you like some thing?

C: Sawat dee krub. I want coca cola.

S: Yes, over there.

C: How much?

S: 17 baht I receive 20 baht your change 3 baht.

C: Thank you.

S: you're welcome.

C: Good bye.

Dialog 7

S: Hello, How are you?

C: I'm fine. Thank you.

S: Welcome to the museum shop.

- C: Do you have 2 carpet?
 S: Most of the products are from our factory.
 C: How much for this?
 S: 1,350 baht.
 C: ummm let see.----- 1,350 bath right?
 S: yes.
 C: ok.
 S: Thank you. For your patronage with us.
 C: You're welcome.

Dialog 8

- S: Good morning. May I help you?
 C: I want a bag.
 S: Yes, over there.
 C: How much
 S: 2,570 bath
 C: Oh, expensive.
 S: Because our coast will help local community and it is hand made bag.
 C: Ummm. Ok, take me.
 S: Your total is 2,570 baht, here you are bag.
 C: Thank you.
 S: you're welcome.

Dialog 9

- S: Good afternoon, Do you find everything all right?
 C: Yes, I need a T-shirt.
 S: T-shirt?
 C: Yes.
 S: I have promotion T-shirt white buy one get one free.

- C:** Oh, my god.
S: what is your size?
C: I want medium.
S: Here you are.
C: How much?
S: 250 Baht.
S: Are these all for you?
C: Yes.
S: Would you like to pay by cash or credit card?
C: Credit card
S: Only visa and master card.
C: Yes.
S: Thank you, have a pleasant day and to safe trip
C: Bye bye.

Dialog 10

- S:** May I help you?
C: I'd like some necktie.
S: It's from the silk cloth.
C: How much?
S: 990 Baht, please.
C: Expensive (walk away)

Dialog 11

- S:** (smile and invite reach a shop) Hello.
C: Oh, hello. I want opium postcard.
S: This way, please.
C: Thank you.
C: How much for this?

- S: Ten per each.
C: 5 please.
S: fifty baht, please
C: Khob kun ka.

Dialog 11

- C: Where is toilet?
S: Walk already straightly turn to left.
C: thank you very much.
S: You're welcome.

Dialog 12

- C: Would you like something any drink?
S: I want to cold water. Fresh water.
C: 15 Baht, Thank you
S: (smile and walk away)

Dialog 13

- S: Hello, we have the T-shirt sells, please.
C: How much?
S: 250 Bath, but buy one get one free
C: Oh! my got, OK.
S: Thank you so much.

Dialog 14

- S: Hello, Would you like some hot coffee and iced coffee please?
C: What is coffee?
S: Arabika doitung.
C: I want 1 cup.

S: wait a minute please.

----- waiting-----

S: Here you are.

C: Thank you.

Dialog 15

S: May I help you?

C: Well, I'd like this silver.

S: It's handmade from Laos.

C: Isn't the really silver?

S: Yes, Authentic. The silver 92.5%

C: How much?

S: 12,000 Bath, please

C: Oh! (Walk out)

Dialog 16

C: Hi! Where is the exit?

S: Turn left walk down go to below.

Dialog 17

S: Do you come from Anantara hotel?

C: Yes.

S: We have a car serves to take second.

C: Thank you.

S: You're welcome.

Dialog 18

S: Hello, you are welcome.

C: I'd like fresh coffee.

S: You want coffee bean or coffee powder?

- C:** I want coffee bean. Because strong.
- S:** Just moment, I give take you.
- C:** How much?
- S:** 230 Baht, for you.
- C:** OK. (to pay 250 Baht)
- S:** (give change 20 baht) Thank you very much.

Dialog 19

- S:** Hello, you can buy ticket 300 baht for one person.
- C:** yes, 2 please.
- S:** 600 baht
- C:** Thank you

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาววันทนีย์ กองเขียว
วัน เดือน ปี เกิด 5 มิถุนายน 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 5 หมู่ 8 ตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
พ.ศ. 2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพลวิทยการเชียงราย
พ.ศ. 2548	ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน