



รูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง
ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ



วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

กรกฎาคม 2549

ISBN 974 - 9972 - 32 - 5



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

รูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง
ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

มนูญ มะโนหาญ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นำเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ถีตระภูถ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญเย็น

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธาดา จันทร์เรือง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ขวัญเย็น

28 กุมภาพันธ์ 2549

อธิการบดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : รูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง
ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ชื่อผู้วิจัย : นายมนูญ มะโนหาญ

ปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษ

ปีการศึกษา : 2549

คณะกรรมการปริกษาวิทยานิพนธ์ :

อาจารย์ ดร. ศรชัย มุ่งโรจน์

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพ ขวัญยืน

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธาดา จันทร์เรือง

กรรมการ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ
การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคน
เข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในการตรวจลงตราการต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์กับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างประเทศ ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างเจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 18 คู่สนทนา การเก็บรวบรวมข้อมูล
ใช้วิธีการบันทึกเทปการสนทนา การสังเกต การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้
“Discourse Analysis” ที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษใน
การตรวจลงตรา การต่ออายุและการสงวนสิทธิ์ และปฏิสัมพันธ์ด้านอื่น ๆ

ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายและจังหวัดเชียงใหม่
ใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุดคือ รูปแบบการพูดอธิบาย
รองลงมาคือ รูปแบบการพูดให้ข้อมูล และรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุดคือ รูปแบบการพูด กล่าวหา และ
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุด
คือ รูปแบบการทำการตกลงร่วมกัน รองลงมาคือ รูปแบบการพูดอธิบายและรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุด
คือ รูปแบบการกล่าวขอโทษ

Abstract

Thesis Title : Conversational Strategies for Communication Between Thai Immigration Officials
and Non – Thai Travelers

Author : Mr. Manoon Mhancharn

Degree : Master of Arts

Major Field : English

Academic Year : 2006

Thesis committee :

Dr. Somchai Mungthaisong	Chairperson
Assistant Professor Dr. Suwaphab Kwanyuen	Member
Assistant Professor Tada Chanrueng	Member

This research was undertaken with the aim of studying conversational strategies for Thai Immigration officials in Chiang Rai and Chiang Mai provinces when they checked visa stamps, gave visa extensions and explained rights and regulations to non – Thai travelers. In carrying out this research, the researcher recorded 18 on – going conversations. The recordings were done by cassette tapes. Then the conversations, remarks and interviews were analyzed using the “Discourse Analysis” method.

The findings of the study revealed that Thai Immigration officials in Chiang Rai and Chiang Mai provinces used a total of 11 strategies. The most commonly used conversational strategy was providing an explanation. The second most common strategy was providing information. The least common conversational strategy used was saying farewell. The travelers also used a total of 11 strategies. The most commonly used conversational strategy was expressing agreement and the second most common strategy was providing explanation. The least common conversational strategy used was apologizing.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องรูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนี้ การดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องด้วยได้รับการสนับสนุน อนุเคราะห์จากบุคลากรและหน่วยงานหลาย ๆ ฝ่าย

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สรชัย มุ่งไรสง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวภาพ ขวัญยืน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธาดา จันทร์เรือง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ศีตระกูล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้การวิจัยสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ พันตำรวจเอกสงบ สันจตุร ผู้กำกับการค้าตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย พันตำรวจโทอภิชาติ เขียวพุ่มพวง สารวัตรค้าตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ พันตำรวจโทเจษฎา จุโทปะมา สารวัตรค้าตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ พันตำรวจเอกไพโรจน์ แพร่สกุล ผู้กำกับการค้าตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ อนุญาตให้ใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล สิบตำรวจเอกธวัชชัย จันทร์เงิน เจ้าหน้าที่ค้าตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ สิบตำรวจเอกธวัชชัย เอกบุตร เจ้าหน้าที่ค้าตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งการอนุเคราะห์ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย และ Miss.Jaylon Baykal ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ อาสาสมัครอเมริกัน สถานทูตอเมริกา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเรียงภาษาอังกฤษ

ท้ายที่สุดที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงด้วยดี ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนรวมถึงเพื่อน ๆ ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

ผู้วิจัยหวังว่าวิทยานิพนธ์นี้ คงจะมีคุณค่าและเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ จะได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

นายมนูญ มะโนหาญ

กรกฎาคม 2549

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
ประโยชน์ของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	10
ประเภทของการสื่อสาร	10
ความหมายของความสามารถในการพูดสื่อสาร	13
องค์ประกอบของความสามารถในการพูดสื่อสาร	14
วัตถุประสงค์ของการพูดเพื่อการสื่อสาร	16
การปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร	17
องค์ประกอบของการมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคม	18
ภาษาและการสื่อสารในสังคม	19
ลักษณะต่าง ๆ ของปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร	20
กลวิธีทางการสื่อสาร	20
ประเภทของกลวิธีในการสื่อสาร	21
ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลจากการสัมภาษณ์	70
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	76
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	83
ภาคผนวก ข รายละเอียดบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	96
ประวัติผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 กรอบในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
2 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	38
3 พฤติกรรมการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ	39
4 รูปแบบภาษาจากการมีปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	41
5 รูปแบบภาษาของการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	47
6 สรูปภาษาที่ใช้โดยเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	63
7 สรูปภาษาและกลวิธีที่ใช้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	67



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
2 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาษาอังกฤษนับว่ามีความสำคัญสำหรับคนไทยมากกว่าในอดีต อันเนื่องมาจากการดำเนินชีวิตของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นสากลมากขึ้น มีการใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องกับนานาอารยประเทศ สารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาสู่ประเทศไทยในรูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุและโทรทัศน์ รวมทั้งสื่อที่เป็นบุคคลเพื่อที่จะให้คนไทยสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ได้มีประสิทธิภาพ จึงควรที่จะต้องสร้างให้ผู้ใ้ภาษามีทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน อย่างเพียงพอ

ปัจจุบันนี้ โอกาสที่คนไทยจะมีการพบปะเจรจากับชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นทุก ๆ ปี ฉะนั้น คนไทย ในทศวรรษนี้จึงต้องมีความรู้ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศเพื่อให้เข้าใจกัน และสามารถเจรจาตกลงกันในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ในเรื่องของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งที่ได้รับการเน้นและเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายทั้งนี้เพราะ จังหวัดเชียงรายได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 7 ประการ และ 2 ใน 7 ประการนั้น ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ว่าด้วย ประชูดการค้าอนุภูมิภาค ลุ่มน้ำโขงตอนบน ซึ่ง เป็นการส่งเสริมการค้าการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับเขต เศรษฐกิจชายแดน การค้าการท่องเที่ยว ทั้งทางบกและทางน้ำและ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วย การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำเภอชายแดนที่สามารถเดินทางติดต่อได้กับประเทศพม่า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐประชาชนจีน จังหวัดเชียงรายเป็น 1 ใน 30 จังหวัดที่ได้รับการกำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทยดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่สำคัญสำหรับประชาชนในจังหวัด

ด้วยศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ซึ่งได้มีโอกาสดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีภาษาเป็นของตนเองที่หลากหลายในส่วนบริการต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ภาษากลางในการพูดติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อจุดประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป โดยในปี พุทธศักราช 2547 มีชาวต่างประเทศ จำนวนประมาณ 13,000 คน (เอกสารบรรยายสรุปด้านตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ. สำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ. 2548 : 10) ไปติดต่อสำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อใช้

หนังสือเดินทาง(passport) หรือตรวจลงตราหนังสือเดินทาง(visa) เดินทางผ่านไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประเทศพม่า และประเทศจีนซึ่งเมื่อมีการพูดคุยติดต่อสื่อสารกันแล้ว อาจจะมีข้อขัดแย้ง ความไม่เข้าใจ และจากการให้ข้อมูลของผู้กำกับการค้าคนตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย (สงขล. สัมภาษณ์. 2548) และผู้กำกับการค้าคนตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ (ไพโรจน์ แพรสกุล. สัมภาษณ์. 2548) พอสรุปได้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูดคุยติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ค้าคนตรวจคนเข้าเมืองกับชาวต่างชาติ ยังไม่สามารถที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพื้นฐานจากการเป็นข้าราชการตำรวจ ซึ่งมีการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยสื่อสารที่ยังขาดประสิทธิภาพ บางครั้งต้องใช้ผู้แปลมาช่วยในการพูดคุยสื่อสารให้ประสบความสำเร็จทำให้เกิดความยุ่งยากและความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่รวมทั้งการฝึกประสบการณ์และการสังเกตของผู้วิจัยที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างประเทศจากการทำงานในหน่วยงาน ได้พบว่าชาวต่างชาตินักจะมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ค้าคนตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งปัจจุบันนโยบายของสำนักงานค้าคนตรวจคนเข้าเมืองในด้านการพัฒนาระบบงานและบุคลากรได้ส่งเสริมและพัฒนาให้มีการใช้ภาษาต่างประเทศในการพูดคุยสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ อันจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นในการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ค้าคนตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย กับชาวต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบในการพูดคุยสื่อสารอย่างหลากหลายที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการพูดคุยติดต่อสื่อสาร

ในด้านปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารนั้น Columbia (1997 : 20) ซึ่งกล่าวไว้ได้อย่างสอดคล้องกับที่ Canale and Swain (1993 : 8) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสารจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม โดยปกติแล้วจะเกิดจากองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ซึ่งไม่ว่าจะเกิดจากองค์ประกอบใดก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ได้ทั้งสิ้น ซึ่งได้แก่

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารขาดคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องสื่อไม่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวนี้ จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับสารเป็นอย่างยิ่ง เช่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดเกิดความไม่แน่ใจ และสำหรับผู้ที่ไม่เคยรับรู้มาก่อนก็ย่อมได้รับข้อมูลที่ผิด ๆ นั้นไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดรูปแบบในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี รูปแบบในการถ่ายทอดถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดีหรือที่เหมาะสม ย่อมกระตุ้นและปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และรับสาร ได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีบุคลิกภาพดีเช่น แต่งกายดี น้ำเสียง น่าฟัง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สิ่งเหล่านี้ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะคดีของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเอง ต่อผู้รับสาร ต่อสภาพแวดล้อม ตลอดจน ต่อสารที่จะสื่อในครั้งนั้น ๆ ย่อมทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดี แม้แต่เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น เกิดความรู้สึกไม่พอใจผู้รับสาร เช่นนี้ก็ย่อมที่จะทำให้การสื่อสารครั้งนั้นขาดความราบรื่นได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร หมายถึง สารที่อยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือหลายลักษณะต่อไปนี้

2.1 สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสาร ไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความสลับซับซ้อน มีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยุ่งยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี การที่ผู้ส่งสาร ไม่ได้จัดลำดับสารให้เหมาะสมเอาไว้ก่อน ย่อมทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจขึ้นได้

2.3 สารที่ขัดกับค่านิยม หรือความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือของผู้ส่งสารเอง ก็ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร ได้เช่นกัน เช่น การกำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสาร ไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือย่อมทำให้การพูดครั้งนั้นเป็นไปด้วยความจืดชืด ไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทางการเลือกสื่อ หรือช่องทางที่ไม่เหมาะสม ย่อมส่งผลต่อการสื่อสารได้เช่นกัน การเขียนป้ายโฆษณาสินค้า ไม่น่าสนใจ หรือเขียนตัวหนังสือแน่นมากเกินไปทำให้ไม่เป็นที่สนใจของลูกค้าได้ หรือ ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อสอนวิธีการเล่นบาสเกตบอล เช่นนี้ก็ย่อมยากที่จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้ได้

4. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร หมายถึง การที่ผู้รับสารมีคุณลักษณะใน ข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อต่อไปนี้

4.1 ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อน เลยหรือผู้รับสารมีภูมิความรู้ หรือระดับความรู้ที่ต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารทั้งสิ้น

4.2 ผู้รับสารที่มีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร ต่อสาร ตลอดจนต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ใน การสื่อสารครั้งนั้น เหล่านี้ย่อมทำให้ความสนใจลดน้อยลง หรืออาจถึงกับไม่สนใจเลย เป็นต้น

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป ข้อนี้หมายถึง ตั้งความคาดหวังที่เกี่ยวกับตัวผู้ส่งสาร เช่น คาดหวังว่าจะได้รับฟังจากนักพูดที่ตนชื่นชอบ หรือนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาข้างจริงกลับเป็นบุคคลอื่น หรือความคาดหวังเกี่ยวกับตัวเนื้อหาของสาร เช่น คาดหวังไว้ว่าจะได้รับความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนมีข้อมูลที่แปลกใหม่ ลุ่มลึกกว่าที่ตนเองได้เคยรับรู้มาก่อน แต่เมื่อฟังแล้วกลับมิได้เป็นเช่นนั้น เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารในครั้งนั้นได้เช่นกัน

ดังนั้นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ผู้รับสารก็ควรตั้งความคาดหวังไว้ไม่มากหรือน้อยเกินไป และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้สื่อสารจะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งความสามารถในการสื่อสารนั้น เป็นความสามารถด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคู่สนทนา เพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจในสารที่สื่อออกไปซึ่งผู้สนทนาจะต้องมีความสามารถทางการสื่อสารที่ดี Canale (1993 : 8) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสาร ได้ว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้

1. ความรู้ความสามารถในด้านไวยากรณ์ (Linguistic or Grammatical Competence) ได้แก่ การใช้ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาหรือไวยากรณ์ เพื่อการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน
2. ความสามารถในการใช้ภาษาเชิงสังคม (Sociolinguistic Competence) ได้แก่ ความสามารถที่จะปรับการใช้ภาษาให้ถูกต้อง เหมาะสม กับสภาพแวดล้อมและระเบียบสังคมในขณะนั้น และคำนึงถึงสถานภาพคู่สนทนา วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร และสถานที่ที่ทำการสื่อสาร
3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความในการตีความหมาย (Discourse Competence) ได้แก่ ความสามารถที่จะทำให้ประโยคแต่ละประโยคเชื่อมโยง และสัมพันธ์กันอย่างมีความหมายโดยมีการใช้คำเชื่อมต่าง ๆ (Cohesive Device) เช่น คำสันธาน คำบุพบท เพื่อให้ได้ความหมายที่กลมกลืนเป็นเรื่องเดียวกันตามวัตถุประสงค์
4. ความสามารถในการใช้รูปแบบทางการสื่อสาร (Pragmatic Competence or Strategic Competence) ได้แก่ ความสามารถที่จะใช้รูปแบบต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การสื่อสารนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่น รูปแบบเหล่านี้เป็นทั้งวจนภาษา (Verbal Language) และ อวจนภาษา (Non- verbal Language)

การที่ผู้พูดสื่อสารขาดความสามารถในการสื่อสารทั้ง 4 ประการนี้หรือขาดความสามารถในประการใดประการหนึ่งอาจทำให้การสื่อสารล้มเหลวได้ แนวทางหนึ่งที่จะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ และอาจจะเป็นประโยชน์คือ การใช้รูปแบบการพูด และกิริยาท่าทางให้มีความสอดคล้องกับความเข้าใจของกลุ่มสนทนามากที่สุด วิธีการต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนคำพูดและกิริยาท่าทางเหล่านี้คือ การใช้ “รูปแบบการสื่อสาร” นั้นเอง (Canale. 1996 : 9)

นอกเหนือจากนี้ ผู้สื่อสารที่จะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารได้นั้น จะต้องมีความรู้ในด้านการใช้ภาษา (Language Use) คือภาษาที่ใช้พูดสนทนาสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง การรับรู้ (Communication of Belief) คือการติดต่อสื่อสารทางสังคม เช่น การพบเพื่อน การพูดโทรศัพท์ การพูดเสนอขายสินค้า และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Interaction in Social) คือการพูดโต้ตอบกันทางสังคมสื่อความหมายกันอย่างถูกต้อง (Teun A Van Dijk. 1998) ซึ่งบทบาทการพูดการสนทนาในสังคม (Discourse and Society) คือ การใช้ภาษาในวงสังคม โดยมีรูปแบบการเน้นที่มิความหมาย, การติดต่อสื่อสาร, และการรับรู้ ซึ่งมีบทบาทที่ใช้ในการติดต่อทางข้อความหรือการพูดนั่นเอง Paul Drew (1997 : 90) ได้กล่าวถึงปัจจัยของการศึกษาด้านการใช้ภาษาในสังคมไว้ 5 ประการคือ เพศ (Gender), เชื้อชาติ (Ethnicity), วัฒนธรรม (Culture), การวิเคราะห์การพูดสนทนาทางสังคม (Social Discourse Analysis), และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการพูด (Critical Discourse Analysis) ในการสร้างความสัมพันธ์ทางการพูด ผู้พูดจะต้องสามารถคาดคะเนข้อความจากกลุ่มสนทนาได้ เพื่อให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องนี้ Halliday (1985 : 11) และ Eggins Suzanne (1994 : 52) ได้กล่าวถึงวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาของการพูดสนทนาไว้ว่า ผู้สนทนาจะต้องมีความรู้ในสถานการณ์ที่กำลังดำเนินกิจกรรมอยู่ (Field) โดยมีจุดมุ่งหมายที่สัมพันธ์กัน อาทิ หัวข้อในการสนทนา เช่น พูดเรื่องการท่องเที่ยว, การพูดทางการค้า เป็นต้น บทบาทความสัมพันธ์ทางสังคมในการพูดสนทนา (Tenor) เช่น เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ครูกับนักเรียน และบทบาทของภาษาที่ใช้ในการพูดสนทนา (Mode) เช่น การพูดต่อหน้า (Face-to-Face) เป็นต้น

ตามปกติ การที่ผู้พูดใช้การพูดสนทนาเพียงอย่างเดียวมักไม่ประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้พูด (Tarone. 1997 : 36-50) ดังนั้นผู้พูดใช้รูปแบบการสื่อสารทางการสนทนาจึงเพื่อชดเชยการขาดความรู้ด้านภาษาของตนเอง และช่วยก่อให้เกิดความคล่องในการสนทนาโดยไม่มีการหยุดชะงัก (Farch and Kasper. 1998 : 36-56) เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสาร ได้มีนักวิจัยและนักภาษาศาสตร์หลายท่านได้พยายามศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้ ซึ่ง Farch and Kasper (1989 : 24); Varadi (1990 : 38); Heaton (1996 : 10) และ Dornyei and Thurrell (1995 : 20) ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารคล้าย ๆ กันพอสรุปได้ดังนี้ คือ รูปแบบ

การละทิ้งข้อมูลที่ยากต่อการใช้ภาษา (Message Abandonment) รูปแบบการปรับเปลี่ยนหัวข้อ (Topic Adjustment) รูปแบบการใช้ภาษาแม่หรือวจนภาษาเข้ามาเกี่ยวข้อง รูปแบบการบรรยายลักษณะ (Description) รูปแบบการให้ตัวอย่าง (Exemplification) รูปแบบการใช้คำใกล้เคียง (Approximation) รูปแบบการสร้างคำขึ้นมาใหม่ (Word Coinage) รูปแบบการพูซ้ำ (Repetition) รูปแบบการใช้โครงสร้างใหม่ (Self-Repair/ Restructuring) รูปแบบการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา (Cooperative Strategies) รูปแบบการใช้วจนภาษา (Non-Verbal Strategies) และรูปแบบการใช้คำเสริม (Fillers or Hesitation Devices) โดยการกล่าวคำพูดใด ๆ ออกมาเพื่อช่วยประวิงเวลาในการคิดที่จะพูดคำต่อ ๆ ไป

รูปแบบการสื่อสารทางการพูดสนทนาเหล่านี้มีลักษณะที่แตกต่างกันไปซึ่งหาก ผู้พูดเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมกับตนเองแล้วจะสามารถช่วยแก้ปัญหาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี (Little Wood, 1995 : 84) และ Dornyei and Thornell (1992 : บทคัดย่อ) ได้นำหลักการดังกล่าวมาศึกษารูปแบบวิธีสื่อสารทางการพูดสนทนาของผู้ค้าชาวอังกฤษ พบว่า ผู้ค้าชาวอังกฤษได้ใช้รูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการใช้คำเสริม รูปแบบการกล่าวโดยอ้อม ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารทางการพูดสนทนา Dornyei and thornell (1992 : 80) กล่าวว่า การพูดสนทนาจะสมบูรณ์นั้นจำเป็นต้องอาศัยรูปแบบทางการสื่อสารด้วยเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ซึ่งทำให้การพูดสนทนาดังกล่าว นั้นสมบูรณ์นั่นเอง

จากแนวคิดดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า การได้ตอบการสนทนามีความสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้เศรษฐกิจ การศึกษา การสื่อสาร หรือกิจกรรมต่าง ๆ พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ถ้าขาดความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารแล้ว จะทำให้ประสบปัญหา คือ ความไม่เข้าใจในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารมีความผิดพลาด สัมผัสหรือถ้าสามารถที่จะสื่อสารได้ แต่ไม่เป็นธรรมชาติก็อาจจะทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ถ้าสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ จะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาทางสังคม รวมทั้งการพัฒนาด้านการศึกษา ตามมา

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวแล้วข้างต้น จะพบว่าการปฏิสัมพันธ์ทางภาษามิใช่บทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการพูดเจรจาติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นบุคคลเดี่ยวหรือเป็นกลุ่ม ล้วนแล้วแต่ต้องใช้ภาษาในการพูดสนทนาเพื่อการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเจรจาในแต่ละครั้ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกชาวต่างชาติที่เดินทางมายังชายแดน และเป็นการส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศ และจังหวัด ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่

จะศึกษาในเรื่อง รูปแบบของการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนำไปใช้ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งนำความรู้นี้ไปพัฒนารูปแบบภาษาเพื่อการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยตามนโยบายพัฒนาบุคลากร สำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมือง ตลอดจนนักเรียน นักศึกษา และผู้ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับประโยชน์จากการศึกษา ดังนี้

ได้รูปแบบการสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และได้แนวทางการพัฒนารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาสำหรับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง นักเรียน นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจอื่น ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. เนื้อหาหรือประเด็นที่ศึกษา

การศึกษานี้ ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ รูปแบบการสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกี่ยวกับไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษเชิงสังคม ความสัมพันธ์ของข้อความในการตีความหมาย และรูปแบบการสื่อสาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย จำนวน 18 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 18 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะ โดยให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

1. รูปแบบในการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง ความพยายามของคู่สนทนาที่จะสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน โดยการใช้รูปแบบที่ภาษาอังกฤษที่หลากหลายในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่สามารถที่จะเข้าใจ หรือสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายของการสนทนาที่วางไว้ เช่น รูปแบบการตัดทอนหรือหลีกเลี่ยง รูปแบบการทำให้สำเร็จหรือชดเชย และรูปแบบการร่วมมือหรือการมีปฏิสัมพันธ์

2. เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงแสน ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนเมษายน ปีพุทธศักราช 2548

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารที่เข้ามาติดต่อเพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับหนังสือผ่านแดน การขอยุ่ต่อในแผ่นดินไทย โดยผ่านการติดต่อในด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงแสน ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานวิจัย โดยจำแนกตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร
 - 1.1 ประเภทของการสื่อสาร
 - 1.2 ความหมายของความสามารถในการพูดสื่อสาร
 - 1.3 องค์ประกอบของความสามารถในการพูดสื่อสาร
 - 1.4 วัตถุประสงค์ของการพูดเพื่อการสื่อสาร
2. การปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร
 - 2.1 องค์ประกอบของการมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคม
 - 2.2 ภาษาและการสื่อสารในสังคม
 - 2.3 ลักษณะต่างๆ ของปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.4 กลวิธีทางการสื่อสาร
 - 2.5 ประเภทของกลวิธีในการสื่อสาร
3. ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

เนื้อหาทางความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมีรายละเอียดแยกกล่าวไปตามลำดับ ดังนี้

ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสารสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์และวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำเสนอ ศศิธร ธัญลักษณ์านันท์ (2542 : 12) และ Cook (1994 : 23) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารคล้ายคลึงกันไว้ดังต่อไปนี้

การจำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่บุคคลคนเดียวทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การคิดอยู่คนเดียว การพูดกับตนเอง การร้องเพลงคนเดียว การฝึกพูดคนเดียวอยู่หน้ากระจก การเขียนรายงานแล้วอ่านบทพูดเอง เหล่านี้ล้วนจัดได้ว่าเป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคล

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ส่วนจะเป็นเท่าใดนั้นไม่อาจกำหนดตายตัวได้ แต่มีข้อสังเกตว่า ให้ทุกคนในกลุ่มสามารถมองเห็นหน้าค่าตากัน ได้มีโอกาสพูดกันอย่างทั่วถึง และสามารถได้ยินเสียงพูดที่เป็นเสียงพูดตามปกติกันได้อย่างชัดเจน ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายจะผลัดกันเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารประเภทนี้จึงจัดเป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มย่อยคนในกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง ตัวอย่างเช่น การสนทนาบนโต๊ะอาหาร การพูดโทรศัพท์ การเขียนจดหมายโต้ตอบกัน การสอนหนังสือในกลุ่มย่อย และการประชุมย่อย (4-5 คน) เป็นต้น

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Group Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างคน - จำนวนมาก ซึ่งไม่อาจมองเห็นหน้าค่าตากันได้อย่างทั่วถึง ฉะนั้นสมาชิกในกลุ่มจึงไม่อาจทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารกันได้ทุกคน โอกาสที่สมาชิกจะขออนุญาตสื่อสารแบบตัวต่อตัวก็ทำได้ยาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีระเบียบวินัยเข้ามาเกี่ยวข้อง และจำนวนสมาชิกก็มากเกินไปที่จะทำเช่นนั้นได้ เช่น การประชุมในห้องประชุม การบรรยายในที่ประชุม การสอนหนังสือในห้องเรียน การปฐมนิเทศนักศึกษา การกล่าวต้อนรับคณะผู้มาเยือน การกล่าวอวยพรในงานมงคลสมรส การกล่าวคำปราศรัย และการหาเสียงเลือกตั้งในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น

4. การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับบุคคล หรือ ระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน หรือ ระหว่างสมาชิกองค์กรหนึ่งกับสมาชิกของอีกองค์กรหนึ่ง แต่ทั้งนี้เนื้อหาของสารตลอดจน

วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร จะต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภารกิจและงานขององค์กร เท่านั้น ไม่ใช่เป็นเรื่องส่วนตัว เพราะถ้าเป็นเรื่องส่วนตัวก็จะจัดเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ตัวอย่างของการสื่อสารขององค์กร เช่น การออกหนังสือราชการทุกประเภทของหน่วยงานราชการ การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในโรงงาน เป็นต้น

การจำแนกตามลักษณะการใช้ภาษา สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การสื่อสารที่ใช้ภาษาที่เป็นถ้อยคำหรือการสื่อสารเชิงวจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่อยู่ในรูปของการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การบรรยาย การเขียนแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือ เป็นต้น

2. การสื่อสารที่ใช้ภาษาที่ไม่เป็นถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงอวจนภาษา (Nonverbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ได้อยู่ในรูปของภาษาพูดหรือภาษาเขียน ลักษณะที่จัดว่าเป็น อวจนภาษา ได้แก่

2.1 อากาษา (Kinesics) ได้แก่ ภาษาที่แสดงออกด้วยการเคลื่อนไหวทางร่างกาย เช่น การยกคิ้ว การโบกมือ การพยักหน้า การยิ้ม การแสดงความเคารพ เช่น การไหว้ หรือการโค้งคำนับ

2.2 กาลาษา (Chronemics) ได้แก่ การใช้เวลาหรือช่วงเวลาเพื่อสื่อความหมาย เช่น การตรงต่อเวลา การคิดนัด การเลือกเวลาในการบอกความในใจของคู่หนุ่มสาว การเลือกเวลาที่เหมาะสมยอมทำให้การสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ดีขึ้น

2.3 เทศภาษา (Proxemics) ได้แก่ การใช้สถานที่เป็นตัวแสดงเจตนาในการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงทั้งลักษณะของสถานที่ เช่น การเลือกห้องที่มีคิซิด ลิ้นคาคน ย่อมแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารครั้งนั้นน่าที่จะเป็นความลับ และหมายถึงช่วงระยะห่างของสถานที่ที่บุคคลกำลังสื่อสารกัน เช่น การนั่งชิดกันของคนสองคน ย่อมแสดงให้เห็นว่ามีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษกว่าคนอื่น เป็นต้น

2.4 สัมผัสภาษา (Haptics) ได้แก่ การใช้กายสัมผัสเพื่อสื่อความหมาย เช่น การจับมือ การโอบกอด การผลักไส เป็นต้น

2.5 เนตรภาษา (Oculistics) ได้แก่ การสื่อสารหรือสื่อความหมายโดยใช้สายตา เช่น การจ้องตา การชำเลื่อง การก้อน การถลิ่งดา การหลบตา เป็นต้น

2.6 วัตถุภาษา (Objectics) ได้แก่ การเลือกใช้วัตถุ หรือวัตถุเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อความหมาย เช่น การมอบดอกกุหลาบแดงในวันวาเลนไทน์ การส่งบัตรอวยพรในวันปีใหม่ เป็นต้น

2.7 **ปริภาษา (Vocalies หรือ Paralanguage)** ได้แก่ สิ่งที่แนบติดมากับภาษาพูด และภาษาเขียน สิ่งที่แนบติดมากับภาษาพูด ได้แก่ ระดับเสียง สูง ต่ำ แแหลม ความเร็ว ความช้า ความชัดเจนในการออกเสียง เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่แนบติดมานี้จะทำให้ผู้รับสารทราบเจตนา หรือ ลักษณะของผู้ส่งสาร ได้เป็นอย่างดี เช่น เสียงพูดที่แข็งกระด้างและดั่งย้อมบอกได้ว่าผู้พูดกำลังโกรธ ไม่พอใจ เป็นต้น สิ่งที่แนบติดมากับภาษาเขียน เช่น ลายมือ การใช้ขนาดตัวหนังสือ การเว้นวรรคตอน การย่อหน้า เป็นต้น

การจำแนกโดยถือเกณฑ์เห็นหน้าค่าตากัน หมายถึง ยึดเอาตำแหน่งที่อยู่ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลักพิจารณา สามารถ จำแนกได้เป็น 2 ประการ คือ

1. **การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication)** หมายถึง การสื่อสารทางตรง (Direct Communication) เป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นกันได้ สามารถโต้ตอบซักถาม และสังเกตกิริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลา ที่ทำการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การสนทนากัน การประชุมสัมมนา การสัมภาษณ์แบบเฉพาะหน้าและการเรียนการสอนในชั้นเรียน เป็นต้น

2. **การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตากัน (Interposed Communication)** หมายถึง การสื่อสารทางอ้อม (Indirect Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่ต่างกันทั้งสองด้านที่แต่ละเวลา กล่าวคือ ทั้ง 2 ฝ่ายอยู่ห่างไกลกันไม่สามารถซักถาม หรือโต้ตอบกันได้ในทันทีทันใด และไม่สามารถสังเกตเห็นกิริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ โดยปกติ การสื่อสารประเภทนี้จะต้องอาศัยสื่อกลางเข้ามาช่วย เช่น หนังสือพิมพ์ เอกสาร วิทยุ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ จดหมาย โทรเลข โทรสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม การสื่อสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นั้น บางชนิดผู้รับสารอาจมีโอกาสดูหน้าค่าตาและเห็นกิริยาท่าทางของผู้ส่งสารได้บ้าง เช่น กรณีส่งผ่านสื่อ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ และอินเทอร์เน็ต

การจำแนกโดยถือเกณฑ์ความสามารถในการโต้ตอบกันการจำแนกตามเกณฑ์นี้จะคล้ายกับเกณฑ์ข้อที่ 3 มาก แต่อาจจะแตกต่างกันในรายละเอียดเล็กน้อย ข้อสังเกต การจำแนกตามเกณฑ์นี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประการคือ

1. **การสื่อสารทางเดียว (One - way Communication)** เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีโอกาสตอบโต้กันทันทีที่ที่สื่อสารซึ่งจะเห็นว่าเหมือนกันกับการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตากัน ตามเกณฑ์ข้อ 3.2 แต่ประเภทนี้จะละเอียดกว่าตรงที่ว่า แม้บางครั้งทั้ง 2 ฝ่าย อาจเห็นหน้ากันได้ สังเกตกิริยาท่าทางกันได้ แต่ผู้ส่งสารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสาร ได้พูด หรือซักถาม หรือโต้ตอบเลย เช่น กรณีที่ครูพ่อค้าถึงอบรมสั่งสอนลูกชายที่กลับบ้านดึก แล้วไม่เปิดโอกาสให้ลูกชายได้อธิบายเหตุผลเลย หรือกรณีอาจารย์บรรยายในห้องเรียนแล้วไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม

หรือแสดงความคิดเห็นเลย เช่นนี้ ก็ย่อมจัดว่าเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ฉะนั้นการสื่อสารที่ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ วีดิทัศน์ โทรเลข โทรสาร ภาพยนตร์ เหล่านี้ก็จะจัดเป็นการสื่อสารทางเดียวทั้งสิ้น เช่นกัน

2. การสื่อสารสองทาง (Two – Ways Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบหรือ ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ในขณะทำการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การพูดทางโทรศัพท์ แม้จะไม่เห็นหน้า แต่ทั้งสองฝ่ายก็สามารถโต้ตอบกันได้ทันที หรือการเรียนการสอนที่อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็น ตัวอย่างการสื่อสารประเภทนี้ที่เราใช้กันมากที่สุด คือ การพูดคุย หรือการสนทนากัน

การจำแนกโดยถือเกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จำแนกได้ดังนี้คือ

1. การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นคนละเชื้อชาติ เป็นคนต่างภาษา ซึ่งแน่นอน ทั้ง 2 ฝ่าย ย่อมแตกต่างกันในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ค่านิยม ความเป็นอยู่ ความคิด ประเพณีต่าง ๆ การสื่อสารประเภทนี้จะมีความยุ่งยากกว่าการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ เพราะอาจต้องใช้ล่าม ใช้ความประณีตละเอียด รอบคอบพิเศษ ไม่เช่นนั้นการสื่อสารอาจล้มเหลวได้ง่าย

2. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) Teun A. van Dijk, Stella Ting – Toomcy, Geneva Smitherman and Denise routman (1997 : 156) กล่าวว่า การสื่อสารประเภทนี้มุ่งเน้นเฉพาะวัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเท่านั้น ทั้ง 2 ฝ่ายอาจเป็นคนเชื้อชาติเดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน แต่ต่างวัฒนธรรม เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยภาคเหนือกับคนไทยภาคใต้ เป็นต้น

3. การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) การสื่อสารประเภทนี้มุ่งเน้นการสื่อสารในระดับชาติ ซึ่งมีลักษณะเป็นทางการผู้ส่งสารและผู้รับสารจะปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของประชาชนในชาติ ดังนั้น การสื่อสารประเภทนี้จึงแตกต่างกับการสื่อสารระหว่างเชื้อชาติซึ่งมุ่งเน้นเฉพาะบุคคล หรือระหว่างบุคคล

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทของการสื่อสาร สามารถจำแนกได้หลายประเภท ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบทางการสื่อสารของผู้ส่งสาร และการส่งสารไปถึงผู้รับสารแต่ละครั้งนั้น ขึ้นอยู่กับสังคม สภาพแวดล้อม สถานการณ์ และความสัมพันธภาพของผู้ส่งสาร

ความหมายของความสามารถในการพูดสื่อสาร

การพูดสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในตัวเอง การได้มาซึ่งความสำเร็จในการพูดสื่อสารเป็นสิ่งที่ต้องการของคนทุกคน เพราะทักษะในการพูดสื่อสารมีบทบาทสำคัญมากในการดำเนินชีวิต ได้มีผู้ให้ความหมายของการพูดเพื่อการสื่อสาร ไว้หลายประการ เช่น

Bygate Martin and Porter Don (1991 : 3) ได้ให้ความหมายของการพูดสื่อสารว่า หมายถึง การที่ผู้พูดมีความรู้ความสามารถในการใช้ไวยากรณ์ และคำศัพท์ในการพูดสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง

Cohen (1994 : 266) กล่าวว่า ความสามารถในการพูดสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้พูดมีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาสามารถพูดประโยคใจความเดียว หรือมากกว่า 1 ใจความ โดยมีการใช้คำศัพท์ และไวยากรณ์ที่เจ้าของภาษาสามารถเข้าใจได้ และพูดสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ในสังคม

Littlewood (1995 : 3-5) ให้ความหมายของการพูดสื่อสารว่า หมายถึง การที่ผู้พูดสามารถคาดคะเนความรู้และความรู้ลึกของผู้ฟัง เพื่อที่จะสามารถเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบริบทนั้น ๆ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารเป็นปฏิสัมพันธ์ทางการพูดของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยที่ผู้พูดสื่อสาร สามารถใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา สามารถที่จะคาดคะเนความรู้ ความรู้ลึกของกลุ่มสนทนาได้ และเพื่อที่จะสามารถเลือกใช้ภาษาพูดให้เหมาะสมตามสถานการณ์ทางสังคมและเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษา

องค์ประกอบของความสามารถในการพูดสื่อสาร

ได้มีนักการศึกษาหลายท่านกล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถของการพูดเพื่อการสื่อสารไว้ดังนี้

Van (1998 : 1) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญในการพูดสื่อสารมี 3 ส่วน ได้แก่

1. การใช้ภาษา (Language Usage)
2. การรับรู้ (Communication of Belief)
3. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Interaction in Social Activity)

Tarone (1997 : 36-50) กล่าวว่า การสื่อสารเพียงอย่างเดียว ผู้สนทนาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารหรือการสื่อความหมายอย่างสมบูรณ์ได้ถ้าผู้สนทนาไม่เลือกกลวิธีที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาในการพูดสื่อสารให้มีความคล่องตัว

Weir (1990 : 42) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการพูดสื่อสาร ดังนี้

1. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) คือ สามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว รวบรวมสื่อความหมายได้ครบตามที่ต้องการ ถึงแม้บางครั้งต้องเผชิญกับความขัดแย้งก็ตาม
2. ความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Appropriateness) หมายถึง ความสามารถที่พูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพในขณะที่มีการพูดสื่อสาร ตอบโต้ ระหว่างการสนทนา รวมทั้งการพูดขอร้อง หรือ แสดงความคิดเห็น

3. ความถูกต้องของการใช้ภาษา (Accuracy) หมายถึง การพูดสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

4. ความหลากหลายที่อยู่ในขอบเขต (Range) เป็นการใช้ภาษาที่หลากหลายได้อย่างถูกต้อง สามารถพูดโดยใช้ศัพท์ และ ไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

Harris (1990 : 84) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการพูดสื่อสาร ต้องประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. การออกเสียง (Pronunciation)
2. ไวยากรณ์ (Grammar)
3. คำศัพท์ (Vocabulary)
4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency)
5. ความสามารถที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ (Comprehensibility)

การที่สามารถปรับเปลี่ยนการพูดได้หลากหลาย ผู้พูดต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดของ Canale and Merrill Swain (1993 : 8) ได้กล่าวถึงความสามารถด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ความสามารถในด้านไวยากรณ์นี้ ไม่ได้หมายความว่ามีความสามารถที่จะเข้าใจ และใช้ ไวยากรณ์ได้เท่านั้น ยังหมายถึงความสามารถในการใช้องค์ประกอบทั้งหมดของภาษา ซึ่งได้แก่ เสียง ศัพท์ ไวยากรณ์ ความสามารถด้านนี้ทำให้ผู้พูดสื่อสารได้ และเข้าใจโครงสร้างทางไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้องไม่มีความลังเล ทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการพูด

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

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) การพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้พูดต้องมีความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ จึงจะทำให้ผู้พูดสื่อสารสามารถจัดการกับการปรับเปลี่ยนบทบาทในการเปิดการสนทนา และปิดการสนทนา รวมทั้งการรักษาการสนทนาให้ดำเนินต่อเนื่องไป

4. ความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร (Strategic Competence) ความสามารถที่เกิดจากการใช้กลวิธีทางการสื่อสาร (Communication Strategies) ซึ่งมี 2 ชนิด คือ อวัจนภาษา (Non-Verbal) และ วัจนภาษา (Verbal) เพื่อใช้ในการสื่อความหมายทดแทนข้อบกพร่องของความสามารถในการสื่อสารด้านอื่น ๆ และช่วยให้การสื่อสารไม่หยุดชะงัก

จากความสามารถทั้ง 4 ประการที่กล่าวมาแล้ว การพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องมีความสามารถในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อความหมาย ที่จะทำให้ผู้พูดสามารถขยายขีดความสามารถในการสื่อสาร ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่มีความสามารถในด้านไวยากรณ์ที่ดีพอ แต่ผู้พูดสื่อสารก็สามารถที่จะใช้กลวิธีในการจัดการกับความบกพร่อง นั้น เพื่อช่วยให้สามารถพูดสื่อสารกับบุคคลอื่นได้

Underhill (1994 : 96) กล่าวว่า องค์ประกอบของการพูดสื่อสาร มีดังนี้

1. ไวยากรณ์ (Grammar)
2. คำศัพท์ (Vocabulary)
3. การออกเสียง การขึ้นเสียงสูงต่ำ การเน้นเสียง (Pronunciation, Intonation and Stress)
4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา ในรูปแบบต่าง ๆ (Style and Fluency)
5. เนื้อหา (Content)

อาจพอจะสรุปได้ว่า ความสามารถในการพูดเพื่อสื่อสาร ประกอบไปด้วย ความสามารถ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถด้านไวยากรณ์ หมายถึง การใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
2. ความสามารถในการใช้ภาษาศาสตร์ทางสังคม หมายถึง การใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคมและใช้ภาษาอย่างหลากหลาย
3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ หมายถึง การใช้ศัพท์ ส่วนวนที่เหมาะสมในการดำเนินการสนทนาเพื่อให้เนื้อหาสาระที่มีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน ทำให้เข้าใจได้ง่าย และตรงประเด็น
4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อสาร หมายถึง การเลือกใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่สื่อสาร ทำให้การใช้ภาษาเป็นไปอย่างคล่องแคล่วไม่หยุดชะงัก แม้พบปัญหาในการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการพูดเพื่อการสื่อสาร

Miller (1998 : 216) กล่าวว่า มนุษย์มีความจำเป็นต้องอยู่ร่วมกับคนอื่นและเพื่อให้การอยู่ร่วมกันนั้นดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ การสื่อสารจึงจำเป็นต้องมีปัจจัยสำคัญที่ใช้การสนทนาเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบหรือเพื่อทราบ หมายถึง การที่ผู้สื่อสาร พูด หรือบอกกล่าวข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ ความคิด ความต้องการของตนให้ผู้สนทนา หรือผู้รับสารรับทราบ การพูดสนทนา เพื่อวัตถุประสงค์นี้โดยปกติจะกระทำกันอย่างตรงไปตรงมาเพื่อสร้างความเข้าใจได้ทันทีที่รับสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับได้รับนั้น หากเป็นของใหม่ก็จะทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น แต่ถ้าเป็นข้อมูลที่เคยทราบมาก่อนแล้วก็จะช่วยทำให้สามารถยืนยัน ความถูกต้องให้มั่นใจยิ่งขึ้น หรือถ้าเป็นข้อมูลที่ขัดแย้งกับที่เคยทราบมาก่อนผู้รับสารก็จะได้ พิจารณา ตรวจสอบ และค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากกว่าต่อไป

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา หมายถึง การพูดสื่อสารที่มุ่งจะให้ผู้รับมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมทางด้าน องค์ความรู้ ความคิด สติปัญญา ฉะนั้นจึงมุ่งเน้นไปที่การเรียนการสอน หรือ การศึกษาค้นคว้า

3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง หมายถึง การสื่อสารที่มุ่งให้เกิดผลทาง จิตใจหรืออารมณ์ ความรู้สึกแก่ผู้รับสาร เช่น ทำให้เกิดความบันเทิง รื่นเริง สนุกสนาน เกิดความ พอดี หรือเกิดความสุข ความสบายใจ เป็นต้น

4. เพื่อเสนอหรือชักจูง การพูดสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์นี้ จะมุ่งเน้นให้ผู้สนทนาหรือ ผู้รับมีพฤติกรรมคล้อยตาม หรือ ยอมปฏิบัติตาม เช่น สามารถเปลี่ยนทัศนคติจากที่เคยไม่ชอบมา ชอบได้ เป็นต้น ฉะนั้นผู้พูดสื่อสารจึงต้องใช้กลวิธีการนำเสนอในรูปแบบของการ แนะนำ ชี้แนะ หรือขู่ข่ม และปลุกเร้าที่เหมาะสม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ในการพูดสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารอาจจะมีวัตถุประสงค์หลายประการที่ ต้องการให้ผู้รับสารได้รับทราบ เช่น การส่งสารเพื่อแจ้งให้ทราบ การส่งสารเพื่อให้ความรู้ การส่งสารเพื่อความบันเทิง และการส่งสารเพื่อ โน้มน้าว ชักจูง ผู้รับสารให้เกิดความคิด พฤติกรรม คล้อยตาม

การปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร

ในการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคมนั้น มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงในเรื่องนี้ไว้อย่างน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

Harrison (1999 : 21) ได้กล่าวถึงการใช้ภาษาทางสังคมว่า เป็นความสามารถในการผลิต ภาษา และเป็นกระบวนการสื่อความหมาย ที่ผู้พูดจะต้องสื่อความหมาย ถ่ายถอดความคิด ความรู้สึก ออกมาเป็นคำพูด หรือรหัสภาษาให้สมาชิกในกลุ่มสังคม นอกจากนี้ผู้พูดยังได้สื่อความหมายถึง วัฒนธรรม และสถานภาพของผู้พูด เพื่อแสดงถึงจุดหมายในการพูดว่าต้องการพูดอะไร กับใคร

ที่ไหน และอย่างไร ให้ถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม การใช้คำพูด น้ำเสียง รวมทั้ง กิริยาอาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เหมาะสม ตามมารยาท และประเพณีของสังคม และเกิด การตอบสนองให้ประสบความสำเร็จตรงตามจุดมุ่งหมายของผู้พูด

Van (1998 : 156) กล่าวว่า การแสดงออกของกลุ่มสมาชิกในสังคม ไม่ว่าจะเป็ นครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ใช้ภาษาพูดในการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นการส่งเสริม การใช้ภาษาตามธรรมเนียมปฏิบัติ รวมทั้งทัศนคติ ความเชื่อ มาประกอบการพูดสื่อความหมาย โดย ผู้พูดต้องมีการประเมิน และตัดสินใจว่า อะไรสมควรที่จะพูด และควรจะพูดว่าอย่างไร รวมถึง การใช้ความคิด เพื่อสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกัน รวมไปถึงการใช้ภาษาตามที่สังคมต้องการ ไม่เพียงแต่ด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ และการออกเสียง เช่น ภาษาเฉพาะกลุ่ม ภาษาทางการเมือง ภาษาวัยรุ่น ทุกอย่างที่ใช้ประกอบการสื่อสารล้วนแต่มีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับว่าผู้พูดจะเลือก หัวข้อไหนในการให้ข้อมูลเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของแต่ละคน

ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจะต้องรู้สึกลักษณะรูปแบบของภาษาให้เหมาะสมกับ สถานการณ์รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังก็เป็นองค์ประกอบสำคัญ ดังนั้นการใช้ภาษา จึงเปลี่ยนไปตามกลุ่มและสถานการณ์ทางสังคม

องค์ประกอบของการมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคม

องค์ประกอบของการมีปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคม จำแนกออกได้ดังนี้

1. การแสดงออกทางการสนทนา คือ การแสดงออกทางสังคม และวัฒนธรรมซึ่งเป็นไป ตามธรรมชาติของภาษา ขึ้นอยู่กับ กฎ ระเบียบ บทบาท และหน้าที่ของสมาชิกในสังคมที่จะใช้ใ นการสนทนาตามรูปแบบของการพูดที่สะท้อนถึงความหลากหลายทางสังคม และวัฒนธรรม รวมทั้ง ความสัมพันธ์ทางการใช้ภาษาระหว่างสมาชิกด้วยกัน

2. ภาษาที่ใช้ คือ การใช้ภาษาในการสื่อสาร ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนไม่ใช่เพียงแต่ผู้พูด หรือผู้อ่านเท่านั้น แต่เป็นสมาชิกในสังคม กลุ่มชน อาชีพ องค์กร ชุมชน หรือสมาคม ซึ่งเป็นตัว แสดงถึงบทบาท และหน้าที่ของแต่ละบุคคลในสังคมในการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างสมาชิก ด้วยกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม

3. ภาษาพูด และภาษาเขียน คือ สารที่ใช้ในการสื่อความหมายของสมาชิกในกลุ่มสังคม เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษา ภาษาพูด คือ การสนทนาระหว่างผู้ใช้ภาษาในกลุ่มสมาชิกเดียวกัน เพื่อเป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และ ความต้องการของผู้พูด ภาษาเขียน คือ การเขียนถ้อยความลงบนแผ่นกระดาษเพื่อถ่ายทอด ความรู้สึกนึกคิดของผู้เขียนแทนการพูด

4. ระดับของการสนทนา การพูด หรือการเขียน จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาจะต้องมีการสร้างภาษา หรือระดับภาษาในสังคม เพื่อให้สมาชิกสามารถโต้ตอบกันได้ เช่น ภาษาของกลุ่มวัยรุ่น ภาษาของกลุ่มคนทำงาน ทั้งนี้ การพูดสนทนาจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับสภาพของสังคม และวัฒนธรรมของกลุ่มสมาชิก

5. บทบาท และหน้าที่ในสังคม โดยปกติการใช้ภาษาในสังคม มีขอบเขตที่กว้างและหลากหลายในการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ คือ สถานภาพทางสังคม การศึกษา ของสมาชิกที่ใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกัน ภาษาจะเปลี่ยนไปตามสถานภาพที่ตนกำลังคำนึงอยู่

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นว่า ปฏิสัมพันธ์ภาษาทางสังคมเป็นการแลกเปลี่ยนคำพูดหรือภาษาที่ใช้ในกลุ่มคน เป็นแนวทาง หรือทางเลือกทางหนึ่งในการแสดงออกถึงการสนทนาที่สามารถให้ความรู้สึก ความหมาย และเพื่อให้การพูดสื่อสาร ในครั้งนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ในการพูด

ภาษาและการสื่อสารในสังคม

สังคมการเจรจาถูกกำหนดความหมายไว้หลายนิยาม แต่ทุกนิยามกล่าวถึงภาษาว่าเป็นมาตรฐานเบื้องต้นของสังคม สิ่งที่มีความเหมือนกันคือระบบภาษาศาสตร์ หรือความเหมือนกันในด้านบรรทัดฐานทางภาษาศาสตร์ (Labov. 1972 : 45-47) รูปแบบของการแปรผันหรือเพียงแค่บรรทัดฐานภาษาศาสตร์สังคม (Romaine. 1982 : 11-15) การให้น้ำหนักความสำคัญอาจลดน้อยลงในด้านระบบภาษาศาสตร์ แต่ยังคงมีการใช้บรรทัดฐานและสถานการณ์การแสดงปฏิบัติกริยาตอบโต้กันร่วมกันแต่ในทุกกรณีจุดเน้นยังคงอยู่ที่ภาษาแม้ว่านักการศึกษาหลายคน และผู้ซึ่งแนะนำวิธีแสดงปฏิบัติกริยาต่อกันเพิ่มอีก เพื่อเข้าใจปฏิบัติกริยานั้นให้เป็นความคิดรวบยอดทางภาษาศาสตร์ที่เด่นชัดรูปแบบการเกี่ยวพันกันอื่นๆ ก็คือ คุณลักษณะที่ไม่ใช่ภาษาของกิจกรรมสังคม จะถูกคัดไว้ข้างนอกหรือละทิ้งไป

ในการคำนึงถึงการสื่อสาร โครงการทางสังคมของผู้ที่มีส่วนร่วม ถือเป็นบริบทสำคัญสำหรับการแสดงปฏิบัติกริยาทางภาษาต่อกัน ทฤษฎีของสังคมแห่งการสื่อสาร ทำให้กิจกรรมกลายเป็นศูนย์กลางการวิเคราะห์ภาษาศาสตร์สังคม ในขณะที่ตัวอย่างในการทำกิจกรรมในสังคมนั้นการพูด โศกนาฏการใช้ภาษาเป็นสิ่งที่สามารถแยกแยะอย่างเด่นชัด เช่นเดียวกับการแยกปัจจัยทางกายภาพของผู้พูด สังคมแห่งการสื่อสารก่อนข้างจะรวมทั้งสองปัจจัยคือ ภาษาเข้ากับกายภาพในแง่นี้จะกลายเป็นการสะท้อนแนวคิดของ Bourdieu ซึ่งเป็นการแนะนำที่สำคัญ สำหรับนักวิจัยสตรี ผู้ซึ่งเขาจะจงใจเพศว่าเป็นจุดเริ่มของทฤษฎี

ลักษณะต่างๆ ของปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะของการสื่อสาร ว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารเข้าใจความหมายการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งความหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคม เป็นการสร้างความพยายามเพื่อที่จะสื่อสารให้ได้ความหมาย
2. การสื่อสารถือเป็นกิจกรรมทางสังคมในฐานะเป็นแหล่งของความสัมพันธ์อันเป็นผลมาจากความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน การร่วมลงทุน และการแบ่งปันบทบาทการแสดงออกของสมาชิกในสังคม
3. การสื่อสาร เป็นการเรียนรู้ ผลที่ได้คือ โครงสร้างทางความสัมพันธ์ และการเพิ่มพูนการมีปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคม

4. การสื่อสาร เป็น พรมแดนที่เชื่อมโยงในการสื่อสารกับสังคมอื่น

สรุปปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร หมายถึง การเจรจาให้ได้มาซึ่งความหมาย โดยการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคมซึ่งถือเป็นแหล่งของความสัมพันธ์อันเป็นผลจากความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน การร่วมลงทุน และการแข่งขัน บทบาทการแสดงออกของสมาชิกในสังคมเป็นการเรียนรู้ที่ได้ผล คือ โครงสร้างทางความสัมพันธ์ของคนในสังคมและเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงในการสื่อสารกับสังคมอื่น ซึ่งการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจำเป็นต้องมีปัจจัยกลวิธีทางการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ

กลวิธีทางการสื่อสาร

ได้มีนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของกลวิธีในการสื่อสาร ไว้ดังนี้

Tarone (1981 : 288) ให้ความหมายว่าหมายถึง ความพยายามของผู้สนทนาที่จะสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Negotiation of Meaning) ในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่สามารถเข้าใจความหมายของการพูดสนทนา

Si Quing (1990 : 157) ได้ให้ความหมายกลวิธีในการสื่อสารว่า เป็นวิธีการที่ผู้สื่อสารใช้ภาษาที่สองเมื่อประสบปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งไม่สามารถสื่อสารได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ อันเนื่องมาจากอุปสรรคในการสื่อสาร

Domyei and Thurell (1995 : 26) กล่าวถึงกลวิธีในการสื่อสารว่า เป็นวิธีการที่จะรักษาช่องทางในการสื่อสารให้ดำรงอยู่ เมื่อเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร โดยการใช้เวลาในการคิดหาคำพูดในการสื่อสาร

สรุปได้ว่าความหมายของกลวิธีในการสื่อสาร หมายถึงความพยายามของผู้สนทนาที่จะรักษาสภาพการสนทนาให้ดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีอุปสรรคในการสื่อสาร โดยการประวิงเวลา หรือใช้ภาษาที่สองช่วยในการสื่อสาร ถึงแม้ว่าบางครั้งผู้พูดสื่อสารไม่ได้ตั้งใจที่จะใช้

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

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

5. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ได้แก่

5.1 การหลีกเลี่ยงหัวข้อการสนทนา (Topic Avoidance) เป็นการที่ผู้พูดพยายามไม่พูดเกี่ยวกับหัวข้อสนทนาที่ตนเองไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์หรือโครงสร้างประโยค

5.2 การยกเลิกข้อมูลที่สนทนา (Message Abandonment) เป็นการที่ผู้พูดเริ่มต้นการสนทนาเกี่ยวกับหัวข้อหนึ่งๆ แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ จึงได้หยุดการสนทนาลงกลางคัน

Bygate (ซูวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา, 2543 : 47; อ้างอิงจาก Bygate, Martin. *Speaking*. 1995 : 42-48) ได้แบ่งกลวิธีในการสื่อสารออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีการทำให้สำเร็จ (Achievement Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดพยายามที่จะลดช่องว่างของภาษาโดยการหาสิ่งทดแทน ซึ่งหมายถึงความพยายามที่จะหาวิธีการสื่อข้อมูลของตนซึ่งสามารถทำได้โดยการเดา การใช้สัญลักษณ์ ความรู้สึก การแสดงออกในสิ่งที่ผู้เรียนจำได้หรือใช้การแสดงความคิดเห็นหรือความคล้ายคลึง กลวิธีการทำให้สำเร็จสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1.1 กลวิธีการเดา (Guessing Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดทดลองใช้คำซึ่งไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ โดยการใช้ความรู้ทางหน่วยคำของภาษา ในการทำเช่นนี้ผู้พูดมีความหวังว่าจะสามารถใช้คำหรือสำนวนที่คู่สนทนาจะจำและเข้าใจได้ กลวิธีการเดามีหลายประเภท ได้แก่

1.1.1 การพูดภาษาแม่ด้วยสำเนียงภาษาที่สอง (Foreignizing) ได้แก่ การที่ผู้พูดพูดออกเสียงคำในภาษาแม่ ราวกับว่าคำนั้นเป็นภาษาเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ชาวฝรั่งเศสพูดออกเสียงคำฝรั่งเศสคำว่า “manoeuvre” ด้วยสำเนียงภาษาอังกฤษ ในระหว่างการพูดภาษาอังกฤษ

1.1.2 การขอยืมคำ (Borrowing) ได้แก่ การที่ผู้พูดขยืมคำจากภาษาแม่โดยปราศจากการเปลี่ยนคำนั้นด้วยวิธีการใดๆ ตัวอย่างเช่น ผู้พูดชาวอังกฤษไม่ทราบคำศัพท์ภาษาฝรั่งเศสของคำว่า “candle” จึงพูดว่า “Il y a deux candles sur la cheminee”

1.1.3 การพูดแปลคำต่อคำ (Literal Translation) ได้แก่ การที่ผู้พูดเรียงคำตามแบบของภาษาแม่ ตัวอย่างเช่น ชาวฝรั่งเศสออกเสียง “crescent” เป็น “croissant”

1.2 กลวิธีการถอดความ (Paraphrase Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดใช้ความรู้ที่มีต่อคำศัพท์ในภาษาเป้าหมายในการค้นหาทางเลือกอื่นในการพูดคำศัพท์ที่ผู้พูดต้องการ ในการทำเช่นนี้ผู้พูดสามารถทำได้ 2 ประการ ได้แก่

1.2.1 กลวิธีการแทนที่คำศัพท์ (Lexical Substitution Strategy) ได้แก่ การพูดคำศัพท์ที่มีความหมายเหมือน (Synonym) หรือคำที่มีความหมายทั่วไป (Superordinate) แทนคำศัพท์ที่ต้องการสื่อความหมาย เช่น ผู้พูดพูดคำว่า “animal” ซึ่งเป็นการใช้คำที่มีความหมายทั่วไป (Superordinate) ของคำว่า “gerbil” หรือ “mongoose” หรือ “dog”

1.2.2 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”

1.3 กลวิธีขอความร่วมมือ (Co-operative Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดขอความช่วยเหลือในคำศัพท์โดยการถามคำแปลของคำศัพท์ในภาษาแม่ของผู้พูด หรือโดยการระบุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการพูดถึง หรือ โดยการแสดงท่าไม้

2. กลวิธีการตัดทอน (Reduction Strategies) ได้แก่ การที่ผู้พูดตัดทอนข้อมูลข่าวสารหรือพูดในขอบเขตของความรู้ของผู้พูด หรือผู้พูดอาจจะละทิ้งข้อมูลข่าวสารนั้น และเปลี่ยนไปพูดในหัวข้อเรื่องอื่นที่ผู้พูดสามารถพูดได้ และการที่ผู้พูดใช้วิธีการตัดทอนนั้นเป็นสาเหตุจากผู้เรียนไม่สามารถใช้กลวิธีในการทำให้สำเร็จได้ ได้แก่ กลวิธีการหลีกเลี่ยง (Avoidance Strategies) เป็นการที่ผู้พูดเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อที่จะกำจัดความยากลำบากในระหว่างการพูดซึ่งความยากลำบากนี้มีหลากหลายเหตุที่ทำให้ผู้พูดต้องใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยง เช่น ผู้พูดต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการออกเสียง “๓” หรือ “๓” ในภาษาอังกฤษ เป็นต้น หรือผู้พูดต้องการที่จะหลีกเลี่ยงโครงสร้างไวยากรณ์ประโยคเงื่อนไขในภาษาอังกฤษ และในที่สุดผู้พูดอาจจะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการแสดงความคิดเพราะการขาดความรู้ทางคำศัพท์ที่เพียงพอ ผู้พูดจึงหลีกเลี่ยงเนื้อหาโดยการละทิ้งการพูดถึงเนื้อหานั้น และเปลี่ยนเรื่องไปพูดเรื่องอื่น ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้พูดต้องการที่จะหลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ไม่ทราบ ผู้พูดก็อาจจะพูดในสิ่งอื่นที่เป็นเรื่องทั่วไป กล่าวคือ แทนที่จะกล่าวชมเชยเกี่ยวกับบ้านของเจ้าของบ้าน ผู้พูดก็เปลี่ยนเรื่องโดยการกล่าวขอบคุณสำหรับอาหารมื้อเย็น เป็นต้น

Dornyei (จุฬวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. 2543 : 49; อ้างอิงจาก Dornyei, Zoltann. *On The teachability of Communication Strategies*. 1995 : 28) ได้แบ่งประเภทความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสารเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีหลีกเลี่ยง หรือกลวิธีตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) ประกอบด้วย ดังนี้

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) โดยยกเลิกการพูดในขณะ

สื่อสาร

2. กลวิธีทำให้สำเร็จหรือกลวิธีชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)

ประกอบด้วย ดังนี้

2.1 การพูดล้อมคอก (Circumlocution) เช่น the thing you open bottles with แทนคำว่า

ว่า corkscrew

2.2 การใช้คำใกล้เคียง (Approximation) เช่น ใช้ fish แทนคำว่า carp

2.3 การใช้คำที่ใช้ได้ทุกจุดประสงค์ (All-purpose Words) เช่น thingy

2.4 การใช้วิธีอื่นภาษา (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) โดยการพูดคำในภาษาที่

หนึ่งแต่ใช้สำเนียงภาษาที่สอง เช่น Soup Nor Mai

2.8 การพูดภาษาแม่ปนกับภาษาที่สอง (Code Switching) เช่น This is in พิชิตเปิด

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 ดังนี้

4.1 การริเริ่มแก้ไขคำพูดด้วยตนเอง (Self-initiated Repair) เช่น I mean...

4.2 การใช้คำพูดใหม่ด้วยตนเอง หรือการพูดขยายความ (Self-rephrasing or Over-

elaboration) เช่น This is for students...pupils...when you're at school...

5. กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction strategies) ประกอบด้วย ดังนี้

5.1 การขอความช่วยเหลือ (Appealing for Help)

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

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

5.2 กลวิธีสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน (Meaning Negotiation Strategies)

5.2.1 ตัวบ่งชี้ความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด (Indicators of Non Misunderstanding) ได้แก่ การขอร้อง (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. การใช้วงนภาษา (Verbal) เช่น Sorry, I'm not sure I understand...
- b. การใช้วงนภาษา (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 ตรวจสอบว่าคุณสนทนากำลังฟังอยู่หรือไม่ เช่น ขณะที่พูดโทรศัพท์ใช้คำถามว่า Are you still there ?

5.4.4 ตรวจสอบว่าคุณสนทนาได้ยินสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปแล้วหรือไม่ เช่น ใช้คำถามว่า Can you hear me ?

อาจสรุปได้ว่า กลวิธีในการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

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

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

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

ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

ในการสื่อสารแต่ละครั้งนั้นเชื่อว่าผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จในการส่งสารทุกครั้งไป บางครั้งการสื่อสารอาจจะประสบความสำเร็จล้มเหลวซึ่ง Columbia (1997 : 20) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารว่า หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ได้ทั้งสิ้น ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมี ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารขาดคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องสื่อไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวนี้ จะส่งผลกระทบต่อการใช้ของผู้รับสารเป็นอย่างยิ่ง เช่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดเกิดความไม่แน่ใจ และสำหรับผู้ที่ไม่เคยรับรู้มาก่อนก็ย่อมได้รับข้อมูลที่ผิด ๆ นั้นไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นกับองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารทั้งนี้กลวิธีในถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดีหรือที่เหมาะสม ย่อมกระตุ้นและปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และรับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ซึ่งผู้ส่งสารที่มีบุคลิกภาพดี เช่น แต่งกายดี น้ำเสียงน่าฟัง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สิ่งเหล่านี้ย่อมช่วย ปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะจิตของผู้ส่งสาร ซึ่งหมายถึงผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเอง และต่อผู้รับสาร ต่อสภาพแวดล้อม ตลอดจน ต่อสารที่จะสื่อในครั้งนั้น ๆ ย่อมทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดี แม้แต่เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น เกิดความรู้สึกไม่ชอบใจผู้รับสาร เช่นนี้ก็จะยอมที่จะทำให้การสื่อสารครั้งนั้นไม่สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร หมายถึง สารที่อยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือหลายลักษณะต่อไปนี้

2.1 สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสาร ไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความสลับซับซ้อน มีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยุงยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี การที่ผู้ส่งสาร ไม่ได้จัดลำดับสารให้เหมาะสมเอาไว้ก่อน ย่อมทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจขึ้นได้

2.3 สารที่ขัดกับค่านิยม หรือความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสาร หรือของผู้ส่งสารเอง ก็ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารได้เช่นกัน เช่น การกำหนดค่าใช้จ่ายในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือยอมทำให้การพูดครั้งในเป็นไปด้วยความซัด ไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทาง ซึ่งการเลือกสื่อ หรือช่องทางที่ไม่เหมาะสมย่อมส่งผลกระทบต่อการใช้สื่อสารได้เช่นกัน การเขียนป้าย โฆษณาลิ้นค้า ไม่น่าสนใจ หรือเขียนตัวหนังสือแน่นมากเกินไปทำให้ไม่เป็นที่สนใจของลูกค้านั้นได้ หรือ ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อ

วิทยุกระจายเสียงเพื่อสอนวิธีการเล่นบาสเกตบอล เช่นนี้ก็ย่อมยากที่จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้ได้

4. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร หมายถึง การที่ผู้รับสารมีคุณลักษณะในข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อต่อไปนี้

4.1 ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อน หรือผู้รับสารมีภูมิความรู้ หรือระดับความรู้ที่ต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทั้งสิ้น

4.2 ผู้รับสารที่มีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร ต่อสารตลอดจนต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ใน การสื่อสารครั้งนั้น สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้ความสนใจลดน้อยลง หรืออาจถึงกับไม่สนใจเลย เป็นต้น

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป ซึ่งหมายถึง ตั้งความคาดหวังที่เกี่ยวกับตัวผู้ส่งสาร เช่น คาดหวังว่าจะได้รับฟังจากนักพูดที่ตนชื่นชอบ หรือนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาเข้าจริงกลับเป็นบุคคลอื่น หรือความคาดหวังเกี่ยวกับตัวเนื้อหาของสาร เช่น คาดหวังไว้ว่าจะได้รับความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนมีข้อมูลที่แปลกใหม่ ลุ่มลึกกว่าที่ตนเองได้เคยรับรู้มาก่อน แต่เมื่อฟังแล้วกลับมิได้เป็นเช่นนั้น เหล่านี้ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารในครั้งนั้น ได้เช่นกัน ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ผู้รับสารก็ควมตั้งความคาดหวังไว้ไม่มากหรือน้อยเกินไปนัก และความสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป ปัญหาของการพูดสื่อสาร คือสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการพูดสื่อสาร ซึ่งจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม โดยปกติแล้วผู้พูดสื่อสารไม่ต้องการให้เกิดปัญหาในระหว่างการพูดสื่อสาร ผู้พูดสื่อสารจึงต้องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้จักใช้ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในสังคมเพื่อทำให้คู่สนทนาบรรลุเป้าหมายในการสนทนาได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการศึกษารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังไม่ผู้ใดทำวิจัยไว้ แต่มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการนำรูปแบบของกสวธิในการสื่อสารไปศึกษา ดังนี้

อโชนัย ทิพกนก (2530 : บทคัดย่อ) ได้วิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของพนักงานบริการส่วนหน้า และแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งใน

กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน จากโรงแรม 7 แห่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 78.26 ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.43 อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถพูดสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอย่างเป็นทางการ และร้อยละ 10.31 ใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการ และจากข้อสังเกตของผู้วิจัยพบว่า การใช้ภาษาของพนักงานกลุ่มตัวอย่างยังไม่เหมาะสมกับหน้าที่ มีการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ และจากการวิเคราะห์คำตอบที่ผู้ตอบคำถามต้องเขียนประโยคที่สนทนาได้ตอบในสถานการณ์ที่กำหนดให้พบว่า แม้จะมีการสื่อสารกันเข้าใจ แต่ผู้ตอบมีข้อบกพร่องในด้านการใช้ไวยากรณ์อยู่

กาญจนา เคียรประภัสสร (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสามารถด้านกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา” ตัวอย่างประชากรเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาจำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบการใช้กลวิธีในการสื่อสาร แบบสังเกตและประเมินความสามารถด้านกลวิธีการสื่อสาร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความสามารถด้านกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยมีค่ามัธยเลขคณิต คิดเป็นร้อยละ 50.75 และเมื่อจำแนกตามแผนการเรียนแล้วพบว่า นักเรียนแผนการเรียนวิทยาศาสตร์มีค่ามัธยเลขคณิตสูงกว่านักเรียนแผนการเรียนศิลป์ภาษา นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ใช้กลวิธีการสื่อสาร โดยใช้ภาษาที่สองภาษาเดียวมากที่สุด รองลงมาคือการใช้กลวิธีการใช้ท่าทางและกลวิธีการใช้ภาษาแม่และภาษาที่สองปนกันน้อยที่สุด

อนุชิต บุญฉวีปฏิภาค (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการสื่อสารที่ตำรวจท่องเที่ยวไทยใช้ในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย และศึกษาความสามารถของตำรวจไทย ในการแก้ไขปัญหาเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ยุงยาก ข้อมูลที่ได้รับเป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในลักษณะเป็นกันเอง และข้อมูลที่ได้ชี้ให้เห็นว่ามีกลยุทธ์ทั้งหมด 10 วิธีที่ตำรวจท่องเที่ยวไทยใช้ในการสัมภาษณ์ คือ การใช้ภาษาร่างกาย การใช้คำง่าย การพูดสองภาษา การสาริต การเขียน การถ่ายข้อความ การพูดซ้ำลง การถามซ้ำ โดยการใช้คำถามตรง ๆ การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน และการใช้อารมณ์ขัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและตำรวจท่องเที่ยวไทยแก้ไขปัญหาในการพูดสื่อสารด้วยกลยุทธ์ที่ค่อนข้างแน่นอนซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ ความรู้ภาษาอังกฤษ ความสามารถเฉพาะตัว ประสบการณ์ ดังนั้นตัวเลือกของกลยุทธ์จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

รัชดา เทียนแท่งงาม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจกลวิธีการสื่อสารแบบวจนภาษาและอวจนภาษาของพนักงาน โอนเงินต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพฯ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง

15 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นเป็นเพศหญิง เนื่องจากธนาคารกรุงเทพฯ จัดพนักงานเพศหญิงมาปฏิบัติงานนี้เป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมองว่าความสามารถในการพูดสื่อสารของพวกเขาค่อนข้างดี ซึ่งหมายถึงว่าพวกเขาสามารถเข้าใจลูกค้าชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ แต่มีบางกรณีที่พวกเขาประสบปัญหาไม่เข้าใจลูกค้า และปัญหาการทำให้ลูกค้าชาวต่างประเทศเข้าใจในสิ่งที่ต้องการพูดสื่อสาร และผลจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้แนะแนวทางในการลดช่องว่างของการเกิดปัญหาในการพูดสื่อสาร โดยแนะนำให้จัดให้มีการอบรมการพูดและการฟังภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน โอนเงินต่างประเทศ การสอนอบรมภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ให้แก่พนักงาน เนื่องจากลูกค้าบางรายสามารถพูดได้แต่ภาษาถิ่นของพวกเขาเท่านั้น

สมยศ สุภาณี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บাজার จังหวัดเชียงราย” ที่เสนอขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการเก็บข้อมูลการสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างผู้ประกอบการค้ากับนักท่องเที่ยว 74 ร้านค้า และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน 36 คน โดยแยกเนื้อหาบทสนทนาเป็น 4 ประเภท คือ จิตกรรม หัตถกรรม เสื้อผ้า อาหารและเครื่องดื่ม การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสังเกต บันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บাজার จังหวัดเชียงรายใช้กลวิธีทั้งหมด 11 กลวิธี ซึ่งกลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือกลวิธีการใช้ อัจฉริยภาพ ร้อยละ 22 รองลงมาคือ แสวงหาบริบทลักษณะ ร้อยละ 10.53 และกลวิธีการพูดไม่สนใจไวยากรณ์ ร้อยละ 9.56 และกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา ร้อยละ 3.83

ยศวรี อินตะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย” กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้นำเที่ยว จำนวน 5 คน นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 5 กลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสังเกต บันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยวจากการวิจัยพบว่า รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวมี 12 รูปแบบ ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง ที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการ ได้ตอบ โดยการใช้วจนภาษา และอวจนภาษาประกอบในการมีปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

Rosen (1998 : บทคัดย่อ) ทำการทดลองเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่และชนิดของ กลวิธีการพูดสื่อสารกับระดับความสามารถของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม โดยตั้งสมมุติฐานไว้ว่าการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสาร และความถี่ในการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารใด ๆ ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของผู้เรียน โดยเลือกประชากรมา 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นผู้เรียนชาวเปอร์เซียที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง และมีผลการเรียนอยู่ในขั้นก้าวหน้าและขั้นกลางตามลำดับ และ

กลุ่มสุดท้ายเป็นผู้พูดภาษาอังกฤษโดยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย ผลการทดลองปรากฏว่าสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้คือ ผู้เรียนในชั้นกลางจะเลือกใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารที่มีภาษาแม่เข้ามาเกี่ยวข้อง (L1-Based Strategies) มากกว่าอีก 2 กลุ่ม ส่วนกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษและกลุ่มผู้เรียนในชั้นก้าวหน้าจะใช้กลวิธีทางภาษาศาสตร์ (Linguistic Approach) มากกว่ากลุ่มผู้เรียนในชั้นกลาง ซึ่งมีความถี่ในการใช้กลวิธีการพูดสื่อสารเหล่านี้มากกว่า กล่าวคือ การสาธิต (Demonstration) การยกตัวอย่าง (Exemplification) การใช้สัญลักษณ์ (Metonymy) และการใช้คำ (Mime)

Si Qing (1990 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสารกับความสามารถในการเรียนภาษาที่สอง ตัวอย่างประชากรเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบทดสอบทักษะการพูดโดยใช้คำศัพท์และระบบประเมินความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร โดยให้นักศึกษาบรรยายคำศัพท์ด้วยการใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารแบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าของภาษาสามารถตอบได้ว่าเป็นคำศัพท์ใด ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้เรียนที่มีความสามารถทางภาษาต่างกัน จะใช้ประเภทของกลวิธีการพูดสื่อสารและจำนวนกลวิธีในการพูดสื่อสารแตกต่างกัน
2. ความตระหนักในความแตกต่างระหว่างภาษาที่หนึ่ง และภาษาที่สองมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารของผู้เรียน
3. ความสามารถในการพูดสื่อสารของผู้เรียนจะเพิ่มมากขึ้นได้ โดยการพัฒนาความสามารถด้านกลวิธีในการพูดสื่อสาร

Ehrlich, et al. (1988 : 397-405) ทำการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของเทคนิคการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในการจัดหาข้อมูลที่เป็นที่เข้าใจแก่ผู้สนทนา โดยการตั้งเหตุการณ์สนทนาระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ฟังที่เป็นเจ้าของภาษาจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่าผู้ฟังที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ปฏิกริยาที่แสดงออกถึงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจการสนทนาในคู่ที่ผู้พูดให้รายละเอียดมาก (Embroidere) มีการใช้เทคนิคการสื่อความหมายให้ตรงกันในลักษณะของการขยายความมากกว่าผู้ที่อธิบายในลักษณะที่กว้าง (Skeletonizer) ซึ่งจะมีการใช้เทคนิคในการพูดสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในลักษณะของการพูดซ้ำ ๆ มากกว่า และตัวเลขการใช้กลวิธีการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันมากกว่าด้วย

สรุปได้ว่าภาษาเป็นเครื่องมือ หรือสื่อ หรือรหัสภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการพูดติดต่อสื่อสาร โดยการสนทนาระหว่างบุคคล การพูดสื่อสารแต่ละครั้งนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นจะต้องมีองค์ประกอบในการพูดสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สื่อหรือช่องทางในการส่งสาร และผู้รับสาร ในบางครั้งการสื่อสารอาจจะเกิดความผิดพลาด หรือล้มเหลว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

องค์ประกอบของการสื่อสารชนิดใดชนิดหนึ่งเกิดความล้มเหลว ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อที่จะไม่ให้เกิดการหยุดสื่อสารเกิดความล้มเหลว จึงจำเป็นต้องใช้กลวิธีในการหยุดสื่อสารทางการสนทนา สนับสนุนสารหรือคำพูด เพื่อให้การสื่อสารนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ไม่มีการหยุดชะงัก ดังนั้นในการหยุดสื่อสารแต่ละครั้งจึงมีความจำเป็นในการใช้กลวิธีในการหยุดสื่อสารเพื่อช่วยสนับสนุนสารหรือคำพูดให้มีน้ำหนัก มีความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับสารมีความเชื่อมั่นในตัวผู้ส่งสารมากขึ้น การศึกษารูปแบบกลวิธีการหยุดสื่อสารทางการสนทนาจึงเป็นแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหานั้นและอุปสรรคในการหยุดสื่อสารได้ทางหนึ่ง



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ลักษณะการใช้ภาษา และ วิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจะมีวิธีการและเทคนิคในการพูดสื่อสารอย่างไร ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นชาวต่างชาติ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ลดจนปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร ผู้วิจัยได้มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาประชากรในครั้งนี้ได้ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาพูดสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิธีการ และเทคนิควิธีในการพูดสื่อความหมาย และวิธีการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ประชากร

เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย จำนวน 18 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 18 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

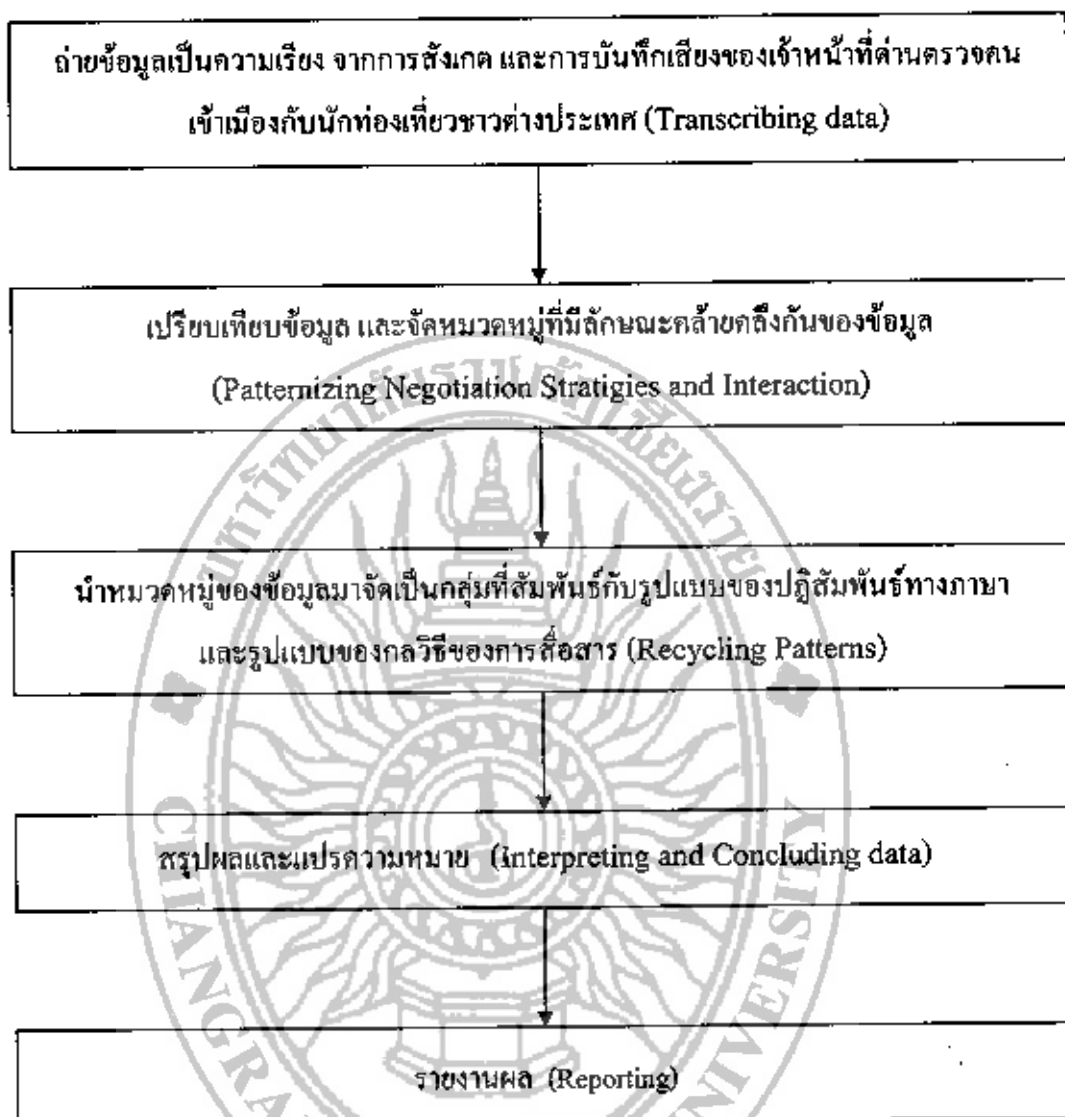
เครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ การสังเกต การบันทึกเสียงสนทนา และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศในจังหวัดเชียงราย และจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางตามรายละเอียดใน ตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 กรอบในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล	ที่มาและแหล่งข้อมูล	กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล
การสังเกต	-จุดบันทึกการแสดงกิริยา ประกอบกรพูดสื่อสารของ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ	-เป็นข้อมูลประกอบด้วยกับ เรื่องบันทึกเสียงสนทนา
การบันทึกเสียง	-บันทึกเสียงการสนทนา ระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคน เข้าเมืองและนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ -การบันทึกเสียงสนทนา โดย กระทำคนเสมือนเจ้าหน้าที่ด่าน ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติ หน้าที่อยู่	-เรียบเรียงข้อมูลเป็นความเรียง จากเทปบันทึกการสนทนา วิเคราะห์ข้อมูลจากความเรียง โดยใช้กลวิธีทางการสื่อสาร เป็นแนวทางประกอบ โดยการ ยกตัวอย่างคำพูดในการ สนทนาแต่ละรูปแบบ
การสัมภาษณ์	-บันทึกเสียงการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ	-เรียบเรียงข้อมูลเป็นความเรียง เพื่อประกอบการวิเคราะห์ ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้ทฤษฎีของ Fairclough Norman (1999 : 12) และ Van Dijk (1998 : 258) วิเคราะห์การพูดสนทนา (Discourse Analysis) และวิเคราะห์บทสนทนาโดยใช้ทฤษฎีของ Pomerant Anita & Fehr B.J (1999 : 64) ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลดังจะ ได้แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของแผนภูมิที่ 2 ดังต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล



ที่มา : (Mungthaisong, S, 2003 : 7)

จากแผนภูมิที่ 2 ผู้วิจัยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ถ่ายข้อมูล (Transcribing Data) จากเทปบันทึกการสนทนาของเจ้าหน้าที่
ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการพูด
สื่อสารทางการสนทนา

ขั้นตอนที่สอง เปรียบเทียบข้อมูล และจัดหมวดหมู่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันของข้อมูล
(Patternizing Negotiation Strategies and Interaction) จากความเรียงที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และ
แตกต่างกันตามรูปแบบของภาษา

ขั้นตอนที่สาม จัดหมวดหมู่ของข้อมูล(Recycling Patterns) และจัดเป็นกลุ่มที่สัมพันธ์ตามรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ทางภาษา และรูปแบบของกลวิธีของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยสื่อสาร

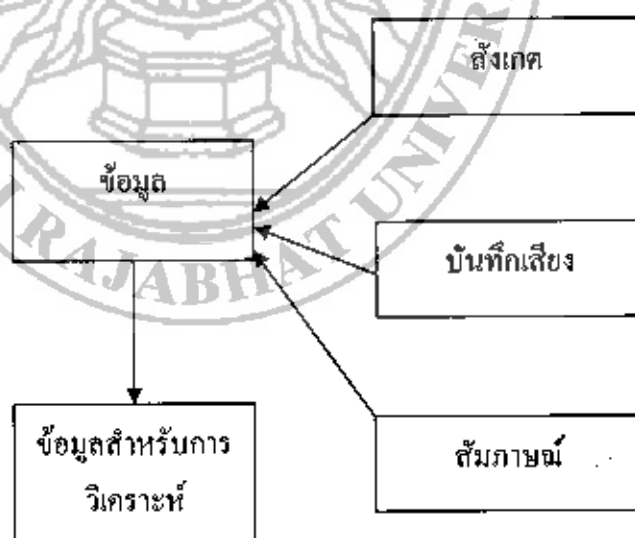
ขั้นตอนที่สี่ วิเคราะห์วิธีการสื่อความหมายในการพูดคุยสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (Interpreting and Concluding Data)

ขั้นตอนที่ห้า รายงานผลการวิจัย (Reporting) เป็นการรายงานผลกลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ว่าใช้กลวิธีการพูดคุยสื่อสารทางการสนทนาที่มีความสัมพันธ์ตามรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษา กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาพูดคุยสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และเชียงใหม่ โดยใช้กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังแสดงให้เห็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปของแผนภูมิ ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 2 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล



การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลใน 2 ช่องทาง คือ การสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ว่าใช้กลวิธีใดบ้างในการพูดคุยติดต่อสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อีกช่องทางหนึ่ง คือ การสนทนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ว่าใช้กลวิธีใดบ้างในการพูดคุยติดต่อสื่อสาร กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กระทำโดยการถอดข้อมูลหรือข้อความจากเครื่องบันทึกเสียง เป็นความเรียง จัดกลุ่มพฤติกรรมทางภาษาอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล นักกลุ่มภาษามาวิเคราะห์จัดกลุ่มรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษา ลักษณะทางภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางด้านภาษาจากข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบของตาราง และยกตัวอย่างบทสนทนา ประกอบการบรรยายในการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 2 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Non-Native Speaker(NNS)	Immigration Official(NSt)
1. Sharing agreement	1. Sharing agreement
2. Clarifying	2. Clarifying
3. Explaining	3. Explaining
4. Thanking	4. Thanking
5. Questioning	5. Questioning
6. Responding to requiries	6. Responding to requiries
7. Repeating	7. Repeating
8. Making a request	8. Making a request
9. Giving information	9. Giving information
10. Apologizing	10. Giving a command
11. Giving a compliment	11. Farewell

จากตารางต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อ ดังนี้

NNS หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

NSt หมายถึง เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย

จากตารางที่ 2 พบว่ารูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีรูปแบบ ที่เด่นชัดทั้งหมด 11 รูปแบบ ได้แก่ Sharing agreement, Apologizing, Clarifying explaining, Thanking, Giving a compliment, Giving information, Questioning Making a request, Responding to requires และ Repeating ส่วนใหญ่แล้วเป็นปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการให้ข้อมูล หรือรายละเอียด เกี่ยวกับการตรวจสอบตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์ ในขณะที่รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย มีรูปแบบทั้งหมด 11 รูปแบบ ได้แก่ Sharing agreement, Clarifying, Explaining, Thanking, Giving information, Questioning, Making a request, Responding to requires, Repeating, Giving a command และ Farewell ซึ่งเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาเช่นเดียวกันในการให้ข้อมูล หรือรายละเอียด เกี่ยวกับการตรวจสอบตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์ โดยมีรูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาที่คล้ายคลึงกัน 9 รูปแบบ และแตกต่างกัน 4 รูปแบบ

จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาดังกล่าวสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมทางภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

NNS	NSI
- 1. acquiescing	- 1. acquiescing
- 2. affirming	- 2. affirming
- 3. confirming	- 3. confirming
- 4. arguing	- 4. arguing
- 5. apologizing	
- 6. self-correction	- 5. checking information
- 7. clarification	- 6. clarification/correction
- 8. explaining	- 7. explaining
- 9. expressing	- 8. expressing
- 10. showing hesitance	
- 11. chastising	
- 12. giving a compliment	-

ตารางที่ 3 (ต่อ)

NNS	NSt
- 13. giving details	- 9. giving directions
- 14. providing information	- 10. making an observation
- 15. making an observation	- 11. stating price
- 16. guessing purpose	- 12. guessing purpose
- 17. questioning	
- 18. offer to assist	
- 19. requesting	- 13. requesting
- 20. answering own question	- 14. making suggestions
- 21. making suggestions	15. giving negative response
- 22. responding to question	
- 23. repeating information	- 15. repeating information
- 24. Thanking	- 16. giving a command
	- 17. saying goodbye
	- 18. Thanking

จากตารางที่ 3 พบว่าการปฏิสัมพันธ์ทางภาษาในการพูดสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย มีความแตกต่างกัน 4 รูปแบบ คือ Apologizing, Giving a compliment, Give a command, Farewell ทั้งนี้เนื่องมาจากการซักถามข้อมูล การให้ข้อมูล รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยที่ต่างฝ่ายต่างก็มีจุดประสงค์ในการพูดสื่อสารที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของรูปแบบมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาดังกล่าว ไม่ได้ก่อให้เกิดการหยุดชะงักระหว่างการพูดสื่อสารแต่อย่างใด

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างการใช้ภาษาในการพูดสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4 รูปแบบภาษาจากการมีปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย

Discourse	Language Used
1. Sharing agreement	<ul style="list-style-type: none"> - After the second of May. - Uh huh - Okay, sure. - Easy for you. - Yes.
2. Clarifying	<ul style="list-style-type: none"> - that's correct. - that's right - ...right ... - Okay. - Until the 15th of the of May. - Right? - Yes, the 14th - Yes.
3. Explaining	<ul style="list-style-type: none"> - I give the new form for you. - I give the form for you. - This one is a new permit and this one is a leniency until the 13th of December 2004. - Extension only 10 days. - Here's the form.

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Discourse	Language Used
	- what is the problem is we got it wrong then is I know I tried to buy nonimmigrant visa in Amsterdam, but she only has stamp for tourist visa and that's why only 60 days.
	- This one is for you only for you And this one is permit to stay.
	- I give you the number to change visa in the office in Bangkok
	- This one for uh reentry.
	- Not in my office, in the Bangkok office.
	- This one is the form for make about the one year visa, retirement visa. We used this form for what you need today.
	- Expires 21 st of May, this one.
	- It means a renew for the a extension
	- You cannot extend for a one year visa.
	- After you have one year visa you can used this document after you have the nonimmigrant visa.
	- This year we give about the everything's about the....
	- You used one form and this one for extension and reentry.
	- ...you get nonimmigrant and you get a nonimmigrant from outside Thailand.
	- If you want to get one you must a new one.
	- Language in Thai.

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Discourse	Language Used
4. Thanking	<ul style="list-style-type: none"> - So now if you make the extension already you can send your money back. - I give you the form. - now you can used on this visa. - I give the new form for you - Thank you very much - Thank you. - I heard about your case already. - I think this one issued at the clinic.
5. Giving information	<ul style="list-style-type: none"> - We have restriction 800 thousand Baht. 800 thousand Baht per year. - Behind office at the shop. - You must open and account and bring in some money. - Let me find the data. Take a seat, please. - Please sign your name on the copy each page. - please pick up - Please copy this one and this one and this one...one copy. - I call you. Please take a seat. - I think you must contact get a nonimmigrant visa and apply for the new permit again. - First you should get nonimmigrant visa. - I need a one photograph. - Please copy this page and this page.

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Discourse	Language Used
	- Let me see your passport please.
	- You have two copy already?
	- Please copy on the stamp and fill the form.
	- Please fill the form.
	- Copy only this page, this one together.
	- I need a one photograph.
	- ...please copy your passport, too.
	- So you show the passport for me.
	- ...copy your passport.
	- I need a copy of your passport. Please copy this one this one and this one together.
	- This one a new one.
	- Please read uh over there for the retirement visa. The rules on the board.
	- You should have the nonimmigrant visa first.
	- ...take a seat
	- Let me ask and just wait a minutes. .
	- You must get a new one.
	- ...get a new one
	- A few minutes... So, this stamps already.
	- This one Authority of Thai Consulate.
	- 1,900 baht
	- 1,900 baht for 10 day extension.
	- You want to make visa?

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Discourse	Language Used
6. Questioning	<ul style="list-style-type: none"> - Ten day extension? - 10 day extension? - You need to extension? - You want to make visa? - Reentry? - Let me see please.
7. Making a request	<ul style="list-style-type: none"> - Because we record in the data. - Can you write his name? - What the reason you apply for one year visa? - In the Thai language for you? - Okay a few minutes - And his name? - When did he come? - Don't have the full, right don't the short. - Don't have a middle name the short name? - How many days do you need for extension? - You cannot come on 27? - ...how many person do you have? - What can I do for you?
8. Responding to inquiries	<ul style="list-style-type: none"> - No. - No -No this one. - Because we record in the data. - I think it's better if you bring in about 100 thousand Baht

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Discourse	Language Used
9. Repeating	<ul style="list-style-type: none"> - ...a letter from embassy confirm your marriage certificate - ...letter from your Embassy and a health certificate - We restrict together 800 thousand baht per year. - ...what the reason you apply? - ...copy 1,900 baht
10. Giving a command	<ul style="list-style-type: none"> - You must contact them after you come back - You must contact this number for the documentation. - You must call them and contact them before. - You must read on the board over there. On the board over there for retirement visa. - ...you must contact Thai Consulate or the embassy outside of the kingdom. - Copy your passport.
11. Farewell	<ul style="list-style-type: none"> - See you

จากตารางที่ 4 พบว่ารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยใช้มากที่สุด ได้แก่ Explaining, Giving information และ Questioning Clarifying อันเนื่องมาจากการให้ข้อมูล หรือรายละเอียด เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาที่ใช้บ่อย ได้แก่ Farewell เป็นเพราะว่าเมื่อประสบความสำเร็จในการพูดสื่อสารแล้วนักท่องเที่ยวต่างชาติจะพูดแสดงความขอบคุณมากกว่าการกล่าวลา

จากการวิเคราะห์การมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างการใช้ภาษาในการพูดสนทนาของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 5 รูปแบบภาษาของการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Discourse	Language Used
1. Sharing agreement	<ul style="list-style-type: none"> - Okay sure. No problem. - Yeah. - Yeah okay. - Okay yes, I have. - Yes. - I have two copies and visa. - Uh huh. - I have. - Yes. That is correct. - Uh huh. - I already have that from the consulate Chiang Mai. - This one also? - That's right. - Okay. - Now I understand. - um hum.... - yeah - I understand that. - Yep. Yeah.
2. Apologizing	<ul style="list-style-type: none"> - Sorry - I'm sorry
3. Clarifying	<ul style="list-style-type: none"> - I did not mean - H for Happy stone - So that means

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Discourse	Language Used
4. Explaining	<ul style="list-style-type: none"> - He might not used it. He doesn't like that name. - He doesn't like that name. Stone...A funny, unusual name. - They do a 30 day stint and then a 21 day visa stint. - Mine's the same. - One year student and volunteer English. - It expired April - I thought that if I came here after I got a declaration from the American Consulate, immigration would give me a retirement, retirement visa. - Because my sister has cancer and I have a family emergency. - ...and so, uh, we didn't know. - ...so I have to do again in Chiang Mai. - Oh two cities issued much and Uh visa arrived uh this year a April 30 until uh June and so Pim I change visa and tomorrow do I... - I'm not sure what I need to do actually. - ...was not told that at the time. - No, no,...
5. Thanking	<ul style="list-style-type: none"> - Okay, okay thank you so much. - Okay thank you so much - thank you very much

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Discourse	Language Used
	- Thank you.
	- Khob khun krap
6. Giving a compliment	- you are very nice sir. poot passa anglait geng jing jing)
7. Giving information	- you were supposed to take this one and put it over to this new passport.
	- I would like to appl.... extend my visa into a retirement visa.
	- I would like to get um a reentry permit.
	- I need an extension for my visa.
	- I have to pay here I guess, because I can't go to the border now.
	- I have question.
	- I'm just asking for a little bit of an extension until the ninth. You see I've got my ticket which is a return on the uh a return on the a 8 th , see it's here. The uh, 8 th of June. I arrive in Bangkok on the 8 th of June. I arrive in Bangkok on the uh I arrive in Bangkok on the uh 8 th of June so that I can be here for the 9 th .
	- I'm here for my wife.
	- For the nonimmigrant visa.
	- I have two copies and visa.
	- I can't do anymore.
	- You should have the uh....His name is John.
	- Yes.

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Discourse	Language Used
8. Questioning	- You understand me.
	- I think uh uh this June—no good.
	- I have to bring money into an account and I show pension. I guess my question was I have pension over 65 Th. Baht.....over the amount.
	- Would I have to bring money into an account and I show pension.
	- When can I do this?
	- What if pension is more than 800 thousand baht per year.
	- How much money into bank?
	- It was cancelled?
	- Can I pay with the a Visa?
	- Is it expensive?
	- How to change visa?
	- yes?
	- Do I need one as well?
	- Birth Certificate?
	- Do you have a form.
	- Do you need picture.?
	-Is it enough?
	- I show pension?
-... if you have the letter?	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Discourse	Language Used
9. Making a request	<ul style="list-style-type: none"> - And you cannot do anything about this? -Can I get a copy, too? - Where's the certificate from the bank? - Pardon? - So what I'm asking for is some extra days. - Should she get another one? Should she renew? - An extension for a visa. - Do I have a problem of any sort to send the money back to Australia? - ...and the old one? One copy or two copy? -Does that mean I have apply again for my..... - Extension? - How many? - What do you need copy of passport and picture? - How much will the fee be? - Would I have to bring money into an account and I show pension? - Where mate? - Where can I get ATM? - Could you give me this uh office in Thai language?
10. Responding	<ul style="list-style-type: none"> - I think it's better. - This page I think. - Okay, What I was thinking apply from this stamp?

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Discourse	Language Used
	- He came four or five years ago.
	- Yep.
	- Wife.
	- Because last year they didn't ask about these papers.
	- For retirement
	- Yes
11. Repeating	- copy and um ah uh photo also at the airport.
	- I get a new one a new one for this.

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่ารูปแบบในการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้มากที่สุด ได้แก่ Sharing agreement, Clarifying, Explaining, Thanking, Giving a compliment, Giving information, Questioning, Making a request, Responding และ Repeating อันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องตอบคำถาม ชี้แจงและให้เหตุผลแก่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อให้ข้อมูลให้มากที่สุด รวมทั้งการถามคำถามเพื่อต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติที่ถูกต้องและการร้องขอเพื่อความสำเร็จในการตรวจลงตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์ของนักท่องเที่ยว ส่วนปฏิสัมพันธ์ทางภาษาที่ใช้บ่อยได้แก่ Apologizing

จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวมทั้งหมด 11 รูปแบบ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. Sharing agreement (การทำารตกลงร่วมกัน)

กล่าวถึงพฤติกรรมการแสดงการยอมรับ โดยไม่มีข้อโต้แย้งรวมทั้ง การยืนยันความคิดเห็นเกี่ยวกับ การตรวจลงตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เช่น การชี้แจงถึงจำนวนวันที่นักท่องเที่ยวสามารถที่จะต่ออายุได้ เป็นต้น

ในบริบทนี้เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองได้ถามถึงจำนวนวันที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องการที่จะขอต่ออายุ ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองก็ได้ชี้แจงรายละเอียดในการขอต่ออายุ ดังบทสนทนาดังต่อไปนี้

NSt₄ : How many days do you need for extension?

NNS₄ : Yes twenty days is fine.

NSt₄ : You cannot come on 27?

NNS₄ : I need to come today. I cannot come on 27. I will be in Bangkok so I would prefer to do today even if I lose two days. That's alright.

NSt₄ : Until the, until the 15th of the of May.

NNS₄ : Okay. That's excellent.

จากบทสนทนาแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้อธิบายว่า หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศขอต่ออายุ visa วันนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะสามารถอยู่ได้ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม ดังคำกล่าว “Until the, until the 15th of the of May.” ประโยคนี้เป็นประโยคคำถามแบบอ้อม เป็นประโยคที่มีการใช้ภาษาไม่สมบูรณ์ (Incomplete Language) มีการพูดซ้ำคำของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ประโยคที่ถูกตัดคือ “until the 15th of May.” เพื่อทำความเข้าใจความตกลงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้แสดงการตกลงยอมรับวันที่ที่ได้ต่ออายุของ visa ด้วยคำว่า “Okay” และได้เน้นถึงการยอมรับข้อตกลงของเขาโดยการเพิ่มคำว่า “That's excellent.” เพื่อเป็นการตอบกลับ (Feedback)

ในการสนทนาการตกลง Okay มีความหมายเพิ่มเติมจากสถานการณ์ต่อไปนี้ ซึ่งพฤติกรรมส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย จะเป็นการแนะนำการกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร รวมทั้งเอกสารประกอบอื่น ๆ ในการตรวจลงตรา การต่ออายุ และการสงวนสิทธิ์และในบริบทต่อไปนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ถามถึงแบบฟอร์มในการขอต่อ visa ซึ่งเจ้าหน้าที่อธิบายถึงเอกสารประกอบ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้แสดงความเข้าใจ และปฏิบัติตาม ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

NNS₁₆ : I return visa. Do you have a form. For reentry. Do you need picture.?

NSt₁₆ : One photograph

NNS₁₆ : One photograph I have. Is it enough?

NSt₁₆ : Not enough and a visa. A visa for the first time you enter.

NNS₁₆ : Oh okay. Which page is it? Uh....This page I think.

NSt₁₆ : This page and this page.

NNS₁₆ : Oh two, okay. This one also?

NSt₁₆ : Yes. That's right.

NNS₁₆ : Okay, I go to make a copy.

จากบทสนทนาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยินดี และตกลงยอมรับที่จะปฏิบัติตามทุกอย่างตามที่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองแนะนำ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น ด้วยประโยค “ Oh two, okay. This one also?” นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้คำว่า “okay” เพื่อที่จะแสดงว่าเขาเข้าใจในสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และใช้คำว่า “This one also?” เพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้องของเขา และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้ยืนยันในเชิงตอบรับ ซึ่งเป็นรูปแบบของการตกลงด้วยคำว่า “Yes.” และเน้นด้วยประโยค “That's right.” เพื่อแสดงว่าพวกเขาได้บรรลุข้อตกลงแล้ว ซึ่งนักท่องเที่ยวได้แสดงการยอมรับในการตกลงของเขาอีกครั้ง โดยพูดว่า “okay” และเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยอมรับทุกขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติแล้ว แสดงว่าเขาพร้อมที่จะปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านั้น โดยพูดว่า “Okay, I go to make a copy.”

2. Clarifying (การพูดคุยอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น)

เป็นพฤติกรรมการพูดคุยอธิบาย ชี้แจงข้อมูล หรือจุดมุ่งหมายในการเข้ามาติดต่อให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้นทั้งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

NNS₁ : How much money into bank? I was thinking about applying for a stamp.

NSt₁ : We restrict together 800 thousand baht per year.

NNS₁ : But I guess what I'm asking, this was an issue before, if my pension, say my pension is 900 thousand Baht a year does that mean I don't have to bring money into an account?

NSt₁ : You must open an account and bring in some money.

NNS₁ : Bring some money in? Okay and can you tell me about how much to bring in?

NSt₁ : I think it's better if you bring in about 100 thousand Baht.

จากบริบทของการสนทนา นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้สอบถามถึงจำนวนเงินที่จะต้องใช้จ่ายประกอบในการขอต่อ visa และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้พูดคุยอธิบายชี้แจงคำถามของเขาด้วยประโยค “what I'm asking” เพราะเขาได้พยายามถามคำถามนี้มาแล้วหลายครั้ง ดังนั้นเขาจึงต้องอธิบาย และชี้แจงคำถามของเขา วลีหลักที่แสดงว่าเขากำลังอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องเงินบำนาญคือ “does that mean” นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้วลีนี้เพื่อตรวจสอบหรืออธิบายชี้แจงตามความเข้าใจของเขา และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ได้อธิบายชี้แจงความเข้าใจผิด

ของนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน โดยการบอกว่าจริง ๆ แล้วเขาต้องฝากเงินเข้าในบัญชี ดังประโยค “You must open an account and bring in some money.” และจากการใช้ประโยคคำถาม “How much money into bank?” ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ถามถึงจำนวนเงินที่ต้องนำฝากในธนาคาร จะเห็นได้ว่าเป็นประโยคคำถามที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ประโยคที่ถูกต้องคือ “How much money do I have to put into the bank?” แต่ประโยคคำถามที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถามเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย เป็นประโยคคำถามง่าย ๆ ที่พูดสื่อสารออกไปแล้ว เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยมีความเข้าใจในจุดประสงค์ของการถามคำถาม และสามารถพูดได้ตอบได้ รวมทั้งประโยคคำถาม “can you tell me about how much to bring in?” เป็นประโยคคำถามที่ถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติ

ในตัวอย่างต่อไปนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้พยายามอธิบายความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยเกี่ยวกับภรรยาของเขที่ต้องการถามเกี่ยวกับการขอ visa

NNS₁₅ : I uh me and my wife, we both want a retirement visa. And is it possible for one person to get for the other person as well if we are married?

NSt₁₅ : Uh, Your wife have a one year visa already? And you show visa your Thai wife?

NNS₁₅ : No, not Thai wife. English wife.

NSt₁₅ : Oh English wife and marriage certificate?

NNS₁₅ : Yes.

ในบริบทนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อธิบาย และชี้แจงความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองที่เข้าใจว่าภรรยา เขเป็นคนไทย โดยใช้คำว่า “No, not Thai wife.” และได้อธิบายต่อไปว่าเขามีภรรยาชาวอังกฤษ ดังประโยค “English wife.” ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้แสดงความเข้าใจ และรับทราบถึงการอธิบายชี้แจง และขอคำชี้แจงต่อว่า ภรรยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีทะเบียนสมรสแทนที่จะมี visa ตามที่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยคิดไว้ในตอนแรกหรือไม่ และนักท่องเที่ยวได้ใช้คำตอบว่า “Yes.” เป็นการยืนยันโดยตรงของการอธิบายชี้แจงนี้ ส่วนรูปแบบของการใช้ภาษาในการพูดชี้แจงของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ที่กล่าวว่า “you show visa your Thai wife?” เป็นการใช้ภาษาที่ไม่สมบูรณ์(Incomplete Language) ประโยคที่ถูกต้อง คือ “you show visa of Thai wife?” รวมทั้งประโยค “Oh English wife and marriage certificate?” เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองต้องใช้คำถาม “Do you have a marriage certificate?” ในการพูดสื่อความหมายที่เข้าใจชัดเจน

3. Explaining (การพูดอธิบาย)

พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยในการพูดอธิบายในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ประกอบไปด้วยสิ่งที่นักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติ และอธิบายถึงสิ่งที่เป็นปัญหา ซึ่งพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกันในการอธิบายข้อมูลเพื่อความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

NNS₅ : But I can get out again, right, and then reentry again on the same visa?

NSt₅ : No. You don't need anymore. This one is a you have a thirty day with this visa. I think you must contact get a nonimmigrant visa and apply for the new permit again. This one is a new permit and this one is a leniency until the 13th of December 2004. This one is expire already. And this one is a new permit given on the 7 December.

NSt₁₀ : This one the office for a change visa. This one is the immigration zero in the Bangkok. In the Song Cru, in the Sathorn in Bangkok. This one is the number of the office. You must contact this number for the documentation.

จากบทสนทนานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพยายามถามคำถามและแสดงความไม่แน่ใจในคำถามของเขาโดยการแทรกคำว่า "right" เข้าไปในประโยคคำถาม ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้ตอบคำถามโดยตรงด้วยคำว่า "No. You don't need anymore." เพื่อเป็นการลบล้างความไม่แน่ใจใด ๆ หลังจากนั้นจึงพูดอธิบายตอบความไม่แน่ใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อด้วยการอธิบายเกี่ยวกับ visa ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยพูดว่า "you have a thirty day with this visa." และอธิบายถึงการอนุญาตครั้งใหม่โดยพูดว่า "This one is a new permit" และ "this one is a new permit given on the 7 December." นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงการตรวจลงตราในหนังสือเดินทาง(passport) โดยบอกว่า "this one is a leniency until the 13th of December 2004." และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้อธิบายสิ่งที่นักท่องเที่ยวควรจะต้องปฏิบัติต่อเพื่อให้ได้รับการอนุญาต โดยพูดว่า "I think you must contact get a nonimmigrant visa and apply for the new permit again." และจากประโยค "But I can get out again, right, and then reentry again on the same visa?" จะเห็นได้ว่าการใช้ "But" ในประโยค ไม่ได้หมายความว่ามีความเห็นขัดแย้งกัน แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และเป็นการยกตัวอย่างเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

4. Thanking (การขอบคุณ)

เป็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาทั้งของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ใช้ภาษาเพื่อขอบคุณตามมารยาทเมื่อเสร็จสิ้นการอำนวยความสะดวกในการเข้ามาติดต่อราชการในสำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยจะขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสาร ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็จะกล่าวคำขอบคุณเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองในการอำนวยความสะดวก หรือดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารจนสำเร็จด้วยดี ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

NNS₁₈ : Thank you.

NSt₁₈ : You're welcome.

NNS₁₈ : Thank you very much.

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้พูดคำว่า "Thank you." แสดงความชื่นชม และขอบคุณต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยสำหรับการช่วยเหลือ ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้แสดงการตอบรับด้วยคำว่า "You're welcome." ซึ่งจะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาแสดงความรู้สึกระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย เป็นรูปแบบของการใช้ภาษาแสดงการขอบคุณอย่างเป็นทางการ โดยทั่วไป รวมทั้งการใช้คำว่า Thank you. และ Thank you very much

5. Giving information (การพูดให้ข้อมูล)

เป็นพฤติกรรมกรพูดของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการบอกจุดมุ่งหมาย การให้รายละเอียด การแนะนำ การบอกข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล สถานที่ หรือสิ่งต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูล และอื่น ๆ ดังประโยคดังต่อไปนี้

NNS₂ : He works in an Arabian country. He works and he comes back here. He has lady he live with here. He comes back and forth between this country.

จากประโยคตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้มาขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยให้ช่วยตามหาน้องชายของเขา ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้ขอข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม 3 ประการ ดังประโยค "He works in an Arabian country." เป็นการบอกภาน้องชายของเขาเข้ามาสู่ประเทศไทยจากพื้นที่ใด และจากประโยค "He works and he comes back here." "He comes back and forth between this country." แสดงให้เห็นว่าน้องชายของเขาควรมีการบันทึกการเข้าออกจากระเทศไทย ที่สามารถตรวจสอบได้ และสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ข้อมูลคือ "He has lady he live with

here.” เป็นข้อมูลที่สำคัญที่แสดงถึงเหตุผลว่าทำไมน้องชายของเขาจึงกลับเข้ามาประเทศไทยบ่อย ๆ และจากบทสนทนาต่อไปนี้

NNS₆ : And can I pay with the a Visa?

NSt₆ : No, cash only.

NNS₆ : Cash only? Okay. Yeah, where can I uh where can I get ATM?

NSt₆ : In the uh Chiang Mai Airport. You can walk down.

จากบริบทของการสนทนาข้างต้น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ตามคำถามเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองถึงวิธีการจ่ายเงินค่าธรรมเนียมในการต่อ visa ในตอนแรกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตามคำถามเพื่อต้องการที่จะทราบว่าเขาต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียมของเขอย่างไร โดยใช้คำถาม “Can I pay with the a visa?” ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองได้ตอบคำถามในเชิงปฏิเสธว่า “No, cash only.” และเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรับทราบข้อมูลแล้ว ก็ใช้คำถาม “Where can I uh where can I get ATM?” เพื่อต้องการทราบบัญชีเงินตัวในการดำเนินการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการขอต่อ visa ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับตู้กดเงินคำว่า “In the uh Chiang Mai Airport. You can walk down.”

6. Questioning (การใช้คำถาม)

เป็นพฤติกรรมของการพูดที่ใช้คำถามทั้งทางตรง และทางอ้อมเพื่อต้องการคำตอบ คำอธิบาย รวมทั้งการเสาะจุมุ่งหมายในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังบริบทของการสนทนาต่อไปนี้

NNS₇ : 10 days?

NSt₇ : Yes.

NNS₇ : And that's the maximum?

NSt₇ : Yes that's correct. Until the 5th of May.

NNS₇ : Alright. And what do you need copy of passport and picture?

NSt₇ : Yes that's right and you have two copies already?

NNS₇ : I have two copies and visa.

จากตัวอย่างบทสนทนานี้ เป็นการสนทนาปกติระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกี่ยวกับการต่ออายุ และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบในการขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับทราบว่าการขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรจะมีเวลาเพียง 10 วัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้แสดงความประหลาดใจ และใช้ประโยคคำถาม “10 days?” เพื่อขอคำอธิบาย / ชี้แจง และถามอีกครั้งโดยถามว่า “that's the maximum?”

นักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้คำแสดงการถามใด ๆ เลย แต่ใช้การลงเสียงสูงท้ายประโยคเพื่อแสดงคำถามของเธอ เมื่อนักท่องเที่ยวยอมรับทราบในกฎระเบียบ จึงได้ใช้วลีที่ว่า “what do you need” ในประโยคคำถามของเธอเพื่อต้องการทราบว่า มีข้อกำหนด หรือสิ่งที่ต้องใช้อะไรบ้าง ในการต่ออายุ โดยรูปแบบการใช้คำถาม เป็นการใช้ Wh - question เพื่อต้องการให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้วางไว้

คำแสดงคำถาม (Question Word) ได้แก่คำจำพวกหนึ่งซึ่งนำมาวางไว้หน้าประโยคเพื่อให้ประโยคเป็นคำถาม คำพวกนี้ได้แก่ Who, Whom, Whose, What, Which และ How ใช้กับบุคลสิ่งของ และสัตว์ ดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

NSt₁₁ : What the reason you apply for one year?

จากประโยคตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ได้ใช้ ประโยคคำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “What” เพื่อต้องการทราบถึงรายละเอียดในการเปลี่ยนแปลง visa

นอกจากนี้ ยังมีคำว่า Why ที่สามารถนำมาสร้างเป็นประโยคคำถามได้ ดังที่จะยกตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

NSt₁₂ : Why, why And why didn't you know?

จากบทสนทนาจะเห็นได้ว่าทั้งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองได้ใช้คำถามนี้ถามนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่างก็บอกว่าเขาไม่ทราบจริง ๆ เกี่ยวกับข้อกำหนด และเอกสารที่ใช้ประกอบในการทำ visa ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองได้ใช้คำถาม “Why” ทั้งหมด 3 ครั้ง ในการขอคำอธิบายจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าการใช้รูปแบบภาษาในการถามนี้เป็นประโยคคำถามที่สมบูรณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ “Why” ถึงแม้ว่าจะทำหน้าที่เป็น Adverb เมื่อนำมาสร้างเป็นประโยคคำถาม ก็ให้วางไว้หน้าประโยค เช่นเดียวกับคำแสดงคำถามอื่น ๆ และตามด้วยคำกริยาเสมอ

7. Making a request (การพูดขอร้อง)

เป็นพฤติกรรมการพูดขอร้องหรือร้องขอให้ปฏิบัติตาม ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

NSt₁₃ : I need a copy of your passport. Please copy this one this one and this one together

NNS₁₁ : Okay. Okay. Okay. Can I have an extra. An extra form? Can I have an extra form in case I mess up?

จากบทสนทนา เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองได้ขอร้องให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศปฏิบัติ โดยใช้คำว่า “I need” จากนั้นได้ขยายคำขอร้องโดยใช้รูปแบบที่สุภาพคือ “Please” เพื่อให้

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไปถ่ายเอกสารหนังสือเดินทาง ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบในการทำเรื่องขออนุญาต ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้พูดคุยยอมรับที่จะปฏิบัติตาม โดยใช้คำว่า “Okay” 3 ครั้ง เพื่อยืนยันความเข้าใจ และได้ร้องขอแบบฟอร์มการขอ visa เพิ่ม โดยใช้คำว่า “Can I have” 2 ครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองไม่เข้าใจ ดังนั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจึงพูดร้องขอทั้งหมด 3 ครั้ง โดยใช้เสียงสูงแสดงถึงอาการร้องขอ และเพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยเข้าใจ เขาจึงได้ให้เหตุผลในการร้องขอของเขาว่า “in case I mess up?”

8. Responding to inquiries (การตอบคำถาม)

เป็นพฤติกรรมการพูดตอบให้เหตุผล หรือพูดอธิบาย เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจน ในคำถามของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

NNS₄ : Yes twenty days is fine.

NSt₄ : You cannot come on 27?

NNS₄ : I need to come today. I cannot come on 27. I will be in Bangkok so I would prefer to do today even if I lose two days. That's alright.

จากบทสนทนาเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยมีคำถามถามนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วยประโยคที่ว่า “You cannot come on 27?” ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ตอบคำถามอย่างชัดเจนว่า “I cannot come on 27.” จากคำตอบของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการอธิบายถึงเหตุผลที่เขาไม่สามารถมาได้โดยกล่าวว่า “I will be in Bangkok so I would prefer to do today even if I lose two days.” ซึ่งเป็นคำตอบที่ชัดเจน และในขั้นต้นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ตอบคำถามและอธิบายเหตุผลในคำถามนั้น และประการที่สองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้พูดว่า “That's alright.” เพื่อย้ำเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยอีกครั้งว่าจะไม่มีปัญหาใด ๆ ที่เขาไม่สามารถมาได้ในวันที่ 27 ตามที่เขาถามใช่หรือไม่

สำหรับรูปแบบของประโยคคำถาม “You cannot come on 27?” ในบริบทข้างต้น เป็นการใช้ประโยคคำถามในรูปปฏิเสธ ที่ลงท้ายด้วยเสียงสูง ซึ่งเป็นประโยคคำถามที่ Incomplete และประโยคที่ถูกต้อง คือ “Can't you come on 27?”

9. Repeating (การพูดซ้ำ)

เป็นพฤติกรรมการพูดซ้ำ ๆ ในประโยคเดิม หรือคำเดิมอาจจะด้วยสาเหตุที่ฟังไม่ชัดเจน หรือต้องการเน้นย้ำสิ่งที่ต้องการ ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดังบทสนทนาต่อไปนี้

NSt₂ : Ten day extension, right?

NNS₂ : Pardon?

NSt₁ : Ten day extension?

NNS₂ : No no , I want no an extension. I'm looking for my brother. I think. I was told he was in Chiang Mai somewhere. Would you knew if he was here?

NSt₂ : I don't understand your question. Again?

NNS₂ : I have a brother.

NSt₂ : Brother....?

NNS₂ : He lives somewhere in Chiang Mai. I was wondering if you had an address for him.

NSt₂ : For him?

NNS₂ : Yeah .

จากบทสนทนา วลี "Pardon?" ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดขึ้นมา เป็นการขอร้องโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้พูดซ้ำอีกครั้ง เนื่องจากเขาไม่ได้ยินสิ่งที่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยพูดออกมาอย่างถูกต้องหรือชัดเจน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจึงต้องพูดทวนคำถามที่พูดไปแต่ครั้งแรกรูปแบบเดิมว่า "Ten day extension?"

และจากบทสนทนา เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย มีความสับสนในคำอธิบายที่ยืดยาวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จึงขอร้องให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ทวนคำถามอีกครั้งหนึ่ง โดยกล่าวคำว่า "again" จากนั้นเพื่อให้แน่ใจว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าใจ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยจึงเริ่มพูดทวนคำถามในสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูด โดยพูดทวนประโยค "I have a brother." ว่า "Brother..." และพูดทวนประโยค "I was wondering if you had an address for him." ว่า "For him?" จากการพูดทวนซ้ำ ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยทราบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกำลังพยายามที่จะหาที่อยู่ของน้องชายของเขา

10. Giving a command (การพูดออกคำสั่ง)

เป็นพฤติกรรมกรพูดออกคำสั่งให้ปฏิบัติตาม จากการวิเคราะห์ประโยคในการสนทนาพบว่าส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย จะเป็นผู้ใช้รูปแบบภาษาในสถานการณ์นี้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังบทสนทนาต่อไปนี้

NSt₅ : Cancelled, yes correct cancelled for this permit visa. So you must, you must have the uh do the same same before . So you must get the nonimmigrant visa and then you apply for the same permit.

NS₁₂ : You must read on the board over there. On the board over there for retirement visa.

จากบทสนทนาเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้บอกขั้นตอน และสิ่งจำเป็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะต้องกระทำ หรือปฏิบัติตามเมื่อมีการขอต่อ visa หลังจากที่ถูกยกเลิกไปแล้ว โดยเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยพูดประโยคคำสั่งว่า “must” 2 ครั้ง คือ “you must have” และ “you must get.” เพื่อแสดงว่ามันเป็นเรื่องที่สำคัญที่จำเป็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

และจากกฎระเบียบที่เคร่งครัด และมีรายละเอียดจำนวนมากในการปฏิบัติในการขอ visa ที่หมดอายุแล้ว เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย จึงพูดออกคำสั่งให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอ่านระเบียบในการปฏิบัติที่กระดานประกาศ โดยพูดคำว่า “You must read.” ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องรู้ในการขอต่อ visa ที่หมดอายุแล้ว

11. Farewell (การพูดกล่าวลา)

เป็นพฤติกรรมการพูดกล่าวลาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง หรือของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เมื่อการสนทนาบรรลุจุดประสงค์ หรือสิ้นสุดลง ดังบทสนทนาต่อไปนี้

NS₁₂ : Okay... See you... Okay.

และจากการศึกษาข้อมูล ในครั้งนี้ พบภาษาที่ใช้ในการกล่าวลาเพียง 1 คำ ได้แก่คำว่า “See you” เป็นคำกล่าวในการบอกลาแบบเป็นกันเอง สบาย ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้ในการบอกลาเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ซึ่งคำว่า “See you” ยังเป็นคำกล่าวลาที่แสดงโดยนัยว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศคนนี้จะกลับมาที่สำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองอีกครั้งหนึ่งในอนาคตอันใกล้ ซึ่งเหมือนกับคำว่า “See you later” “See you again” หรือ “See you soon”

และจากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยจะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยพบว่ามีข้อบกพร่องอย่างมากมาในเรื่องของหลักการ ใช้ภาษา และวากยสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะในการปรับปรุงการใช้ภาษา โดยการตรวจทานความเรียงจาก Miss. Jaylon Baykal ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ อาสาสมัครอเมริกัน สถานทูตอเมริกา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ตารางสรุปภาษาที่ใช้โดยเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมบูรณ์ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. Sharing agreement (การทำการตกลงร่วมกัน) Until the, until the 15 th of the of May.	Until the 15 th of May.
2. Clarifying (การพูดอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น)	
You show visa your Thai wife?	You show visa of Thai wife?
Oh English wife and marriage certificate?	Do you have a marriage certificate?
3. Explaining (การพูดอธิบาย)	
I give the new form for you.	Here is the new form.
I give the form for you.	Here is the form.
This one is a new permit and this one is a leniency until the 13 th of December 2004. Extension only 10 days.	This one is new permit and this one gives you leniency until the 13 th of December 2004.
...what is the problem is we got it wrong then is I know I tried to buy nonimmigrant visa in Amsterdam, but she only has stamp for tourist visa and that's why only 60 days.	...what the problem is, we got it wrong then I tried to get a nonimmigrant visa in Amsterdam, but she only had the stamp for a tourist visa and that's why it's only for 60 days.
This one is for you only for you And this one is permit to stay.	This one is for you, only for you And this one is a permit to stay.

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ สมบูรณ์ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
I give you the number to change visa in the office in Bangkok.	I will give you the number to change your visa at the office in Bangkok.
This one for uh re-entry.	This one for re-entry
This one is the form for make about the one year visa, retirement visa. We used this form for what you need today.	This one is the form to request a visa or retirement visa. We use this form for what you need today.
Expires 21 st of May, this one.	This one expires 21 st of May.
It means a renew for the a extension	It means a renewal for the extension.
After you have one year visa you can use this document after you have the nonimmigrant visa.	After you have a one year visa you can use this document after you have the nonimmigrant visa.
This year we give about the every thing about the...	This year, we give information about Everything, about the...
...you use one form and this one for extension and re-entry.	...you use one form and this is applying for a re-entry visa.
...you get nonimmigrant and you get a nonimmigrant from outside Thailand.	...you should get a nonimmigrant and you get the nonimmigrant visa from outside Thailand.
If you want to get one you must a new one.	If you want to get one you must apply for a new one.
I give you the form.	I give you the form.
4. Giving information (การพูดให้ข้อมูล)	
We have restriction 800 thousand baht. 800 thousand baht per year.	We have a restriction of 800 thousand baht. 800 thousand baht per year.
Behind office at the shop.	Behind the office at the shop.

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมบูรณ์ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
Please copy this one and this one and this one...one copy.	Please copy this one and this one and this one...one copy each.
I call you. Please take a seat.	I will call you. Please take a seat.
I think you must contact get a nonimmigrant visa and apply for the new permit again.	I think you must contact them to get a nonimmigrant visa and apply for the new permit again.
...first you should get nonimmigrant visa.	...first you should get a nonimmigrant visa.
I need a one photograph.	I need one photograph.
Please copy on the stamp and fill the form.	Please copy on the stamp and fill in the form.
Please fill the form...	Please fill in the form...
Copy only this page, this one together.	Copy only this page and this one together.
So you show the passport for me.	Show me the passport.
This one a new one.	This one is a new one.
Please read uh over there for the retirement visa.	Please read over there for the retirement visa rules on the board.
The rules on the board.	
...a few minutes... So, this stamps already.	...a few minutes... So, you have this stamp already.
This one Authority of Thai Consulate.	This one has the Authority of the Thai Consulate.
1,900 baht for 10 day extension.	1,900 baht for a 10 day extension.
5. Questioning (การใช้คำถาม)	
You need to extension?	You need an extension?
You want to make visa?	You want to get a visa?

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมบูรณ์ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
6. Making a request (การพูดขอร้อง)	
Because we record in the data.	Because we record the data.
What the reason you apply for one year visa?	What is the reason you apply for a one year visa?
Don't have the full, right don't the short. Don't have a middle name name the short name?	Don't have the full name, right? Just the short name. Don't have a middle name, only the short name?
How many days do you need for extension?	How many days do you need an extension for?
You cannot come on 27?	You cannot come on the 27 th ?
How many persons do you have?	How many persons do you have with you?
7. Repeating (การพูดซ้ำ)	
...a letter from embassy confirm your marriage certificate	...a letter from the embassy confirming your marriage certificate
We have restrict together 800 thousand baht, per year.	We have a restriction on 800 thousand baht per year.
What the reason you apply? ...copy 1,900 baht.	What is the reason you want to apply? ...copy and pay 1,900 baht.
8. Giving a command (การพูดออกคำสั่ง)	
You must call them and contact them before.	You must call them and contact them beforehand.
You must read on the board over there. On the board over there for retirement visa.	You must read on the board over there. On the board over there for a retirement visa.

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ สมบูรณ์ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
You must contact Thai Consulate or the embassy outside of the kingdom.	You must contact the Thai Consulate or the embassy outside of the kingdom.

จากตารางที่ 6 พบว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย เป็นการใช้รูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ทั้ง 9 แบบ ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงการใช้รูปประโยคที่แก้ไขให้ถูกต้องแล้วแสดงควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทราบว่า จะใช้รูปประโยคที่ถูกต้องได้ตรงกับภาษาแม่ได้อย่างไร

และจากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศจะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศพบว่ามีข้อบกพร่องเพียงเล็กน้อยในเรื่องของหลักการใช้ภาษา และวากยสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะในการปรับปรุงการใช้ภาษาโดยการตรวจทานความเรียงจาก Miss. Jaylon Baykal ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ อาสาสมัครอเมริกันสถานทูตอเมริกา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ตารางสรุปภาษาและกลวิธีที่ใช้ของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ สมบูรณ์ของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. Sharing agreement (การทำารตกลงร่วมกัน)	
Okay yes, I have.	Okay, yes, I have it.
I have two copies and visa.	I have two copies and the visa.
I have.	I have it.
I already have that from the consulate Chiang Mai.	I already have that from the consulate in Chiang Mai.

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมบูรณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
<p>2. Clarifying (การพูดอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น)</p> <p>How much money into bank?</p> <p>I did not mean.</p>	<p>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</p> <p>How much money do I have to put into the bank?</p> <p>I did not mean that.</p>
<p>3. Explaining (การพูดอธิบาย)</p> <p>One year student and volunteer English.</p> <p>It expired April...</p> <p>Oh, two cities issued much and uh visa arrived uh this year a April 30 until uh June and so Pim. I change visa and tomorrow do I...</p>	<p>One year student and volunteer English teacher.</p> <p>It expired in April...</p> <p>Oh, two cities issued many and the visa arrived this year on April 30 until June and so, Pim, I will change the visa and tomorrow do I...</p>
<p>4. Giving information (การพูดให้ข้อมูล)</p> <p>I'm just asking for a little bit of an extension until the ninth. You see I've got my ticket which is a return on the uh a return on the a 8th, see it's here. The uh, 8th of June. I arrive in Bangkok on the 8th of June.</p> <p>I think uh this June--no good.</p> <p>I have to bring money into an account and I show pension. I guess my question was I have pension over 65 thousand Baht.....over the amount.</p>	<p>I'm just asking for a little bit of an extension until the ninth. You see, I've got my ticket which is a return on the 8th, see it's here. The 8th of June. I arrive in Bangkok on the 8th of June'</p> <p>I think June is no good.</p> <p>I have to bring money into an account and I show my pension. I guess my question was, I have a pension over 65 thousand Baht.....over the amount.</p>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะการใช้ภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ สมบูรณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
5. Questioning (การใช้คำถาม)	
What if pension is more than 800 thousand baht per year?	What if my pension is more than 800 thousand baht per year?
How much money into bank?	How much money into the bank?
Can I pay with the visa?	Can I pay with the visa card?
How to change visa?	How do I change visa?
Do you need picture?	Do you need a picture?
I show pension?	Do I show my pension?
If you have the letter?	Do you have the letter?
6. Making a request (การพูดขอร้อง)	
Does that mean I have apply again for my.....	Does that mean I have to apply again for my.....
What do you need copy of passport and picture?	What do you need a copy of the passport and picture?
Would I have to bring money into an account and I show pension?	Would I have to bring money into an account and show my pension?
Where can I get ATM?	Where can I find an ATM?
Could you give me this uh office in Thai language?	Could you give me this uh office address in the Thai language?
7. Responding to inquiries(การตอบคำถาม)	
Okay, what I was thinking apply from this stamp.	Okay, what I was thinking was to apply for this stamp.
8. Repeating (การพูดซ้ำ)	
Copy and um ahy uh photo also at the airport.	Copy and take your photo, also, at the airport.

จากตารางที่ 7 พบว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เป็นการใช้รูปแบบประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษา เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงการใช้รูปแบบประโยคที่แก้ไขให้ถูกต้องแล้วแสดงควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทราบว่า จะใช้รูปแบบประโยคที่ถูกต้องได้ตรงกับภาษาแม่ได้อย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์

จากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาติดต่อสำนักงานด้านตรวจคนเข้าเมืองการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยจะต้องใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เนื่องจากต้องเฉลี่ยเวลาให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศคนอื่น ๆ ที่รอรับบริการ จึงต้องมีกลวิธีในการพูดสื่อสารเข้ามาช่วยในการพูด รวมทั้งการใช้ภาษาท่าทางประกอบเพื่อสื่อความหมายให้เป็นที่เข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Tarone (1997 : 15) ได้นำเสนอแนวทางการใช้ภาษาท่าทางไว้ 2 ประเภท คือ การใช้แทนคำพูด (Replacing Verbal Output) และการใช้ร่วมกับคำพูด (Accompanying Verbal Output) และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยจะเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารทั้ง 2 ประเภท พูดเพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้นซึ่งหมายความว่า ถ้าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยเลือกการใช้ท่าทางแทนการพูดสื่อสาร แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยขาดทักษะในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และทำให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้นไม่ประสบความสำเร็จ หรือเกิดความล้มเหลว

ในส่วนของการพูดสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการพูดสนทนากับนักท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าของภาษา หรือกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง อาจจะทำให้เกิดปัญหาในการพูดสื่อสารได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยเลือกใช้กลวิธีในการพูดสื่อสารแบบไม่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์ แต่เน้นความหมาย และความเข้าใจเป็นสำคัญ ซึ่งในบางครั้งอาจจะทำให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้น ๆ เกิดความคลาดเคลื่อน หรือล้มเหลวได้ ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยเอง

การพูดสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้พูดสื่อสารจะต้องมีความสามารถในการที่จะปรับใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น โดยคำนึงถึงสถานภาพของผู้สนทนา

วัตถุประสงค์ในการพูดสนทนา และสถานที่ ซึ่งจากบทสัมภาษณ์พบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยได้ใช้เทคนิคการพูดคือ การพูดให้ชัด ไม่เร็ว เน้นคำ การเขียน รวมทั้งการขอความร่วมมือจากมัคคุเทศก์ หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศคนอื่น ๆ เพื่อให้การพูดสื่อสารในครั้งนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ และในบางครั้งการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยก็มีการใช้ภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษ เนื่องจากจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถพูด และมีความเข้าใจในภาษาไทย

ในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จากบทสัมภาษณ์พอสรุปได้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย เป็นเรื่องที่ทำความยุ่งยากให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากสำเนียงการออกเสียงภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยไม่ชัดเจนในการพูดชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องถาม โดยการพูดซ้ำ ๆ หรือเปลี่ยนการใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ โดยไม่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์ หรือเปลี่ยนไปใช้ภาษาอังกฤษปนกับภาษาไทยในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถพูดภาษาไทยได้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ(Conversational Strategies for Communication between Thai Immigration Officials and Non – Thai Tourist) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ประชากรคือ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 18 ตัวอย่าง (18 คู่สนทนา)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้คือ เก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียง สังเกต และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสนทนา ซึ่งมีสรุปผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยมีทั้งหมด 11 รูปแบบ ได้แก่ Sharing agreement (การทำการตกลงร่วมกัน) Apologizing (การกล่าวคำขอโทษ/ขออภัย) Clarifying (การพูดอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น) Explaining (การพูดอธิบาย) Thanking (การพูดขอบคุณ) Giving a compliment (การพูดเสริมให้สมบูรณ์) Giving information (การพูดให้ข้อมูล) Questioning (การใช้คำถาม) Making a request (การพูดขอร้อง) Responding to requires (การตอบคำถาม) Repeating (การพูดซ้ำ) ในขณะที่รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์การใช้ภาษาในการพูดสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีทั้งหมด 11 รูปแบบเช่นเดียวกัน ได้แก่ Sharing agreement (การทำการตกลงร่วมกัน) Clarifying (การพูดอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น) Explaining (การพูดอธิบาย) Expressing an emotion (การพูดแสดงความรู้สึก) Giving information (การพูดให้ข้อมูล) Questioning (การใช้คำถาม) Making a request (การพูดขอร้อง) Responding to requires (การตอบคำถาม) Repeating (การพูดซ้ำ) Giving a command (การพูดออกคำสั่ง) และ Farewell (การพูดกล่าวลา)

และในการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน 9 รูปแบบ ได้แก่ Sharing agreement (การทำการตกลงร่วมกัน) Clarifying (การพูดอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น) Explaining (การพูดอธิบาย / ชี้แจง ที่ทำให้มีความเข้าใจกระจ่างขึ้น) Thanking (การพูดขอบคุณ) Giving information (การพูดให้ข้อมูล) Questioning (การใช้คำถาม) Making a request (การพูดขอร้อง) Responding to requires (การตอบคำถาม) และ Repeating (การพูดซ้ำ) และมีรูปแบบที่แตกต่างกัน 4 รูปแบบ ได้แก่ Apologizing (การกล่าวคำขอโทษ/ขออภัย) Giving a compliment (การพูดเสริมให้สมบูรณ์) Giving a command (การพูดออกคำสั่ง) และ Farewell (การพูดกล่าวลา)

2. ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษในการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูดสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การพูดของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยมีข้อบกพร่องมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพอสมควรได้ดังนี้คือ พูดไม่ถูกตามหลักไวยากรณ์ การใช้ภาษาที่ไม่สมบูรณ์ และการพูดซ้ำ เนื่องจากในชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยใช้ภาษาไทยในการพูดสื่อสารมากกว่าภาษาอังกฤษ

3. ด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จากการบันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์พอสมควรได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย สามารถที่จะพูดประโยคภาษาไทยพื้นฐานได้และมีความรู้พื้นฐานทางวัฒนธรรมไทย โดยศึกษาวัฒนธรรมขั้นพื้นฐานมาก่อน ซึ่งส่วนมากจะชื่นชอบในวัฒนธรรมไทย

การอภิปรายผล

1. ในการศึกษา รูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้น รูปแบบที่พบมากที่สุดคือ การอธิบายให้ข้อมูลรายละเอียด เป็นการให้ข้อมูลอย่างละเอียด ชัดเจน เพื่อประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทั้งเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เป็นการสร้างความเข้าใจ และการตกลงยอมรับที่จะปฏิบัติตามหรือรับทราบ

2. รูปแบบพฤติกรรมการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยมีข้อบกพร่องในการใช้ภาษามากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาอังกฤษ ทั้งนี้อาจจะ

เนื่องมาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการใช้ภาษามากกว่า พอสรูป
ได้ดังนี้

2.1 การใช้คำผิดหลักไวยากรณ์ ได้แก่ ขาดความรู้ด้านคำศัพท์ กฎเกณฑ์ การออก
เสียง ความหมายตามรูปคำ และการวางรูปประโยค ดังตัวอย่างเช่น I give you the number to
change visa in the office in Bangkok. จากประโยคดังกล่าวควรเปลี่ยนเป็น I will give you the
number to change your visa at the office in Bangkok. เพื่อให้รูปแบบการใช้ภาษาถูกต้องและ
ไพเราะมากขึ้น และจากประโยค How much money into bank? ควรเปลี่ยนเป็น How much money
do I have to put into the bank? จากสภาพปัญหาที่พบ การพูดสื่อสารที่จะประสบความสำเร็จได้
จะต้องมีความรู้ในเรื่องของไวยากรณ์ในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี จะทำให้ภาษามีความสละสลวย
และสมบูรณ์และเข้าใจง่ายขึ้น(Cohen. 1994 : 266)

2.2 เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยใช้ภาษาแม่ และนักท่องเที่ยวชาวต่าง -
ประเทศ ใช้ภาษาที่สองในการพูดสื่อสาร ดังตัวอย่างเช่น you are very nice sir. poot passa anglait
geng jing jing และ Khob Khun Krap. เป็นการใช้ภาษาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเพื่อสร้าง
ความคุ้นเคย และสัมพันธภาพที่ดีในการพูดสื่อสารซึ่งกันและกัน ดังคำกล่าวของ Bejarano Yeal
et.al (1997 : 205- 206) ที่ว่า การพูดสื่อสารที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้พูดสนทนาทั้งสอง
จะต้องรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างการสนทนาตอบ ได้กัน ได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีข้อจำกัด
ในด้านความสามารถของการใช้ภาษา

2.3 การพูดซ้ำ และการใช้ Sound effect (Um, Uh) ในช่วงที่หาคำพูดที่จะพูดต่อไป
จะพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อย ดังตัวอย่างประโยคเช่น Yes but uh condition uh uh
uh uh uh vamoose this uh document so o so o I think uh uh this June—no good. ในการพูดซ้ำ และ
การใช้ Sound effect เป็นกลวิธีการพูดสื่อสารชนิดหนึ่งที่ผู้พูดสื่อสารต้องการเพิ่มเวลา หรือเพื่อ
แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Domyei. 1995 : 28)หรือการมีข้อจำกัดในการใช้คำศัพท์ จึงใช้การพูดซ้ำ หรือ
Sound effect เพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ หุคชะจิก หรือก้มเหลว (Brown. 1994 : 36)

2.4 การใช้เสียงสูงท้ายประโยคบอกเล่าเพื่อแสดงการถาม เป็นการใช้ประโยคที่
ไม่สมบูรณ์ในการถาม เช่น I show pension? และ You want to make visa? โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็น
การใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย เป็นการใช้ภาษาอย่างง่ายในการสื่อสาร
โดยการพูดเรียงคำถามแบบภาษาแม่ (Bygate. 1995 : 42-48)ในการถามคำถาม โดยไม่เน้นรูปแบบ
ของไวยากรณ์และสามารถทำให้คู่สนทนามีความเข้าใจว่าประโยคที่ใช้เป็นประโยคคำถามที่
ต้องการคำตอบ ซึ่งเป็นกลวิธีหนึ่งที่ทำให้การพูดสื่อสารประสบความสำเร็จ

จากข้อบกพร่องที่พบในการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นข้อบกพร่องเกี่ยวกับการใช้หลักไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษในบางกรณี แต่ก็สามารถที่จะพูดคุยสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศได้มีความเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม บุคคลที่อยู่ต่างสังคม ต่างวัฒนธรรม ย่อมจะมีความสามารถในการพูดที่แตกต่างกัน ซึ่ง Underhill (1994 : 96) ได้กล่าวไว้ว่าการที่บุคคลจะพูดคุยสื่อสารในเรื่องใด ๆ ก็ตาม ผู้พูดจะต้องมีความรู้ในเรื่ององค์ประกอบของไวยากรณ์ คำศัพท์ การออกเสียง และความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาเพื่อขจัดความบกพร่อง และช่วยให้สามารถพูดคุยสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง เป็นจุดเริ่มแรกของการมีปฏิสัมพันธ์ทางการพูดคุยสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ ที่ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องในการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง การขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักร การขออนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร และการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศในการเข้ามาติดต่อราชการ ซึ่งการพูดคุยสื่อสารนั้นเป็นการผสมผสานกระบวนการทางภาษา และกระบวนการทางสังคม ซึ่งจะต้องมีความพยายามอย่างสูงในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยสื่อสารให้นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความเข้าใจให้ได้ ซึ่งจะต้องใช้กลวิธีในการพูดคุยสื่อสารมากกว่านักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษา หรือนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศเป็นภาษาที่สอง ซึ่ง Oliver (1998 : 372-385) กล่าวว่า ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษา จะเป็นผู้ที่มีความสามารถทางภาษาสูง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการพูดคุยสื่อสารได้ดีกว่าผู้ที่มีความสามารถทางภาษาคำ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย พบว่าสภาพปัญหาในการพูดคุยสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษ ในการพูดคุยสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย ที่ไม่สามารถพูดคุยสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยทั้งหมด โดยพื้นฐานแล้วเป็นที่จบจากชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แล้วศึกษาต่อในโรงเรียนพลตำรวจ หรือจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ แล้วมาปฏิบัติหน้าที่ในด่านตรวจคนเข้าเมือง ไม่ได้จบการศึกษาทางภาษาอังกฤษโดยตรง ทำให้ขาดทักษะ และมีอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพูดคุยสื่อสารก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการพูดคุยสื่อสาร ซึ่งนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศได้แก้ไขปัญหา โดยการใช้คำพูดสั้น ๆ ในการพูดคุยสื่อสาร ในกรณีที่ไม่สามารถพูดคุยสื่อสารกันให้เข้าใจได้ นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศจะมีทัศนคติชาวไทยเป็นผู้พูดคุยสื่อสารแทน รวมทั้งการใช้การเขียน

และอภินิหารประกอบเพื่ออธิบาย และชี้แจงข้อมูล และในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถพูดภาษาไทย ได้ก็จะพูดภาษาไทยปนกับภาษาแม่ในการพูดสื่อสารในครั้งนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยรูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการพูดสื่อสารทั้งหมด 11 รูปแบบ มีกลวิธีในการพูดสื่อสารที่แตกต่างกันในรายละเอียดของรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษา ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญห และพัฒนา ดังนี้

1. นำรูปแบบการพูดสนทนาของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ไปศึกษา ปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาเป็นหลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับการพูดสนทนา โดยจัดทำชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
2. นำรูปแบบการพูดสนทนาที่ได้รับการปรับปรุง แก้ไขแล้ว ไปพัฒนาการเรียนการสอน ในสถานศึกษาระดับต่าง ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้วิจัยที่สนใจงานวิจัยในลักษณะนี้ ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบการสนทนาจากภาษาอื่น เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส หรือภาษาสเปน เป็นต้น
2. ศึกษารูปแบบการสนทนาและรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อาทิ พนักงานโรงแรม คนขับรถรับจ้าง เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร เจ้าหน้าที่สนามบิน เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอนนักเรียน นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ



บรรณานุกรม

- กาญจนา เคียรประภัสสร. ความสามารถด้านกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษ) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. ผลการสอนกลวิธีการในการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการใช้กลวิธีการในการปฏิสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษ) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- ไพโรจน์ แพร่สกุล. ผู้กำกับการค้าคนตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่. สัมภาษณ์, 26 เมษายน 2548.
- ยลรวี อินตะ. ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : 2548.
- รัชดา เทียนแท่งงาม. กลวิธีการสื่อสารของพนักงานโอนเงินต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- ศศิธร ธัญลักษณ์นันท์. ภาษามเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : เจริญ เวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2542.
- สงบ สันอุตร. ผู้กำกับการค้าคนตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2548.
- สมยศ สุภาณี. กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บাজারจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) เชียงราย : 2548.
- อนุชิต บุญญะปฏิบัติ. กลยุทธ์ทางการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวไทยในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- อโณทัย ทิพกนก. การวิเคราะห์ความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2530.
- เอกสารบรรยายสรุปด้านตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ. สำนักงานค้าตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ. 2548.

- Benjarano Yale.et.al. "The Skill use of interaction Strategies: Creating a Framework for Improved small group Communicative Interaction in the Language," *Classroom System*. 25(1997) : 203-214.
- Brow, D.H. *Teaching by Principles*. Newjersey : Prentice Hall, 1994.
- Bygate, M. *Speaking*. Oxford : Oxford University Press, 1993.
- _____ *Speaking*. Oxford : Oxford University Press, 1995.
- Bygate, Matin. *Speaking*. Oxford : Oxford University Press, 1995.
- Bygate, Matin. and Porter, Don. *Dimension in the acquisition of oral Language*. Oxford : Oxford University Press, 1991.
- _____ *Dimension the acquisition of Oral Language*. Oxford : Oxford University Press, 1995.
- Cannale, Michale. *From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy*, in J.C. Richard & R.W.Schmidt (eds)*Language and Communication*. P, 2-27. London : Longman, 1983.
- Cannale, Michale and Swain, Merrill. "Theoretical Based of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing," *Applied Linguistic*. 1993.
- Cohen, Andrew d. *Assessing Speaking Skills Assessing Language ability in the classroom*. New York : Longman. 1994.
- Columbia, Michael E. *Language and Communication*. London : Longman, 1997.
- Cook , Guy. *Discourse and Literature*. 2 nd ed. New York : Oxford university Press, 1994.
- Dorian, Nancy. Defining the speech community to include its working margins. In, *Sociolinguistic variation in speech communities* (S. Romaine, ed.) London, 1982.
- Dornyei, Zoltann. "On The teachability of Communication Strategies" *TESOL Quarterly*, 1995.
- Dornyei, Zoltann and Thurrel, Sarah. *Communicative Competence : A pedagogically motivate Model with content specifications*. *Applied Linguistics*. 6(1995) 5-35.
- Dornyei, Z, Scott, M. Lee. *Communication Strategies in a Second Language : Definations and Taxonomies*. *Language Learning* 47(1), 1997.
- Eggins, Suzanne. *Introduction to Systemic Functional Linguistics*. London : Newbury House, 1994.

- Ehrlich, Susan. "Discourse Structure and the Negotiation of Comprehensible Input," **Studies in Second Language Acquisition**. 1988.
- Fairclough, Norman. **Critical Discourse Analysis**. England : Pearson Education, 1992.
- Farch, C and Kasper. **Plans and Strategies in Foreign Language Communication**. London : Longman, 1998.
- Halliday, M.A.K., A Mc Intosh and P. Stevens. **Language context and text : aspects of Language in a social – semiotic perspective**. Oxford : Oxford University Press, 1985.
- _____. **Spoken and Written language**. Oxford : Oxford University Press, 1985.
- Harris, David P. **Testing English as a Second Language**. New York : McGraw-Hill, 1969.
- Harrison, Stern. **Issue and opinion in Language Teaching**. Oxford : Oxford University Press, 1999.
- Heaton, T. **Ideology and Social Psychology**. Oxford : Basil Blackwell, 1996.
- Labov, W. "The study of Language in its Social Context," **Stadium Generale**. 1972
- Littlewood, W. **Communication Language teaching**. Cambridge : Cambridge University Press, 1995.
- Miller, Tom. **Language, Gender and Society**. Rowley Modern Academic : Newbury House, 1994.
- Miller, Tom. **Language, Gender and Society**. Rowley Modern Academic : Newbury House, 1998.
- Munghaisong, S. **EFL Literacy Practices: Intertextual Talk in University Language Classes**. CRU Journal vol. 2 no. 1(2003) : 7.
- Oliver, R. (1998). Negotiation of meaning in child interaction. **The Modern Language Journal**, 82(3): 372-386.
- Oliver, R. (2002). The patterns of negotiation for meaning in child interactions. **The Modern Language Journal**, 86, 97-111.
- Oliver, Rhonda. "Negotiation of meaning in child interaction" **The Modern Language Journal** 372 – 385. 1998.
- Paul Drew and John Heritage. **Talk At Work : Interaction in Institutional settings**. Cambridge : Cambridge University Press, 1997.

- Pomerant, Anita & Fehr B.J. *Structure of Social Action*. Cambridge : New York : Academic Press, 1999.
- Romaine, Suzanne. What is a speech community? *Sociolinguistic Variation in Speech Communities*. Romaine, S., ed. London: Arnold. 13-24. 1982.
- Rosen, Paribakht. *Disorders of Discourse*. London : Longman, 1998.
- Si-Qing, Chen. A Study of Communication Strategies in Interlanguage Production by Chinese EFL Learners. *Language Learning* 40, 1990.
- Tarone, E. Some Thought on the Nation of communication Strategy. *TESOL Quality* 15(3), 1981.
- Tarone, E & Yule, G. *Focus on the Language Learner*. Oxford : Oxford University Press, 1990.
- _____. On the Teach – Ability of Communication Strategies. *TESOL Quality*. 1995.
- Tarone, N., Kramare C. and Henley N. *Language Gender and Society*. London : Newbury House, 1997.
- Tomlin, Rusell. *Activity Type and Language*. Cambridge : Cambridge University, 1997.
- _____. The Logic of Nonstandard English. *Language in the Inner City*. Philadelphia, 1972.
- Underhill, Nic. *Testing Spoken Language : A handbook of oral testing techniques*. Cambridge : Combridge University Press, 1994.
- Van, Dijk A Teun. *Discourse as Structure and Process*. London : SAGE Publications, 1998.
- Varadi, T. Strategies of Target Language Learner Communication : Message Adjustment. *IRAL* 18 , 59-71.
- Weir, Cyril j. *Communicative Language testing*. New York : Prentice Hall, 1990.



ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือไม่? อย่างไร?

.....

.....

.....

2. เวลาพูดสื่อสาร เจ้าหน้าที่ถำนิ่งถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

.....

.....

.....

3. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดแบบท่องจำในการพูดติดต่อสื่อสารหรือไม่? อย่างไร?

.....

.....

.....

4. ในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไรบ้าง?

.....

.....

.....

5. เจ้าหน้าที่เคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือกับมีคฤเทศน์ในการพูดสื่อสารหรือไม่? อย่างไร?

.....

.....

.....

6. เจ้าหน้าที่มีเทคนิคในการพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้อย่างรวดเร็วอย่างไร?

.....

.....

.....

7. เจ้าหน้าที่พูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่ ยกตัวอย่างประกอบ

.....

.....

.....

8. ถ้าเจ้าหน้าที่จำคำศัพท์บางคำที่จะต้องพูดไม่ได้ จะทำอย่างไร?

.....

.....

.....

1. What bring you here?

.....

2. Are you having a difficulty speaking with Thai immigration officers in English? Why?

.....

.....

.....

3. What communication techniques you use when speaking with Thai immigration officers who don't understand you?

.....

.....

.....

4. Do you have anybody help you talk with any Thai immigration officers? Who?

.....

.....

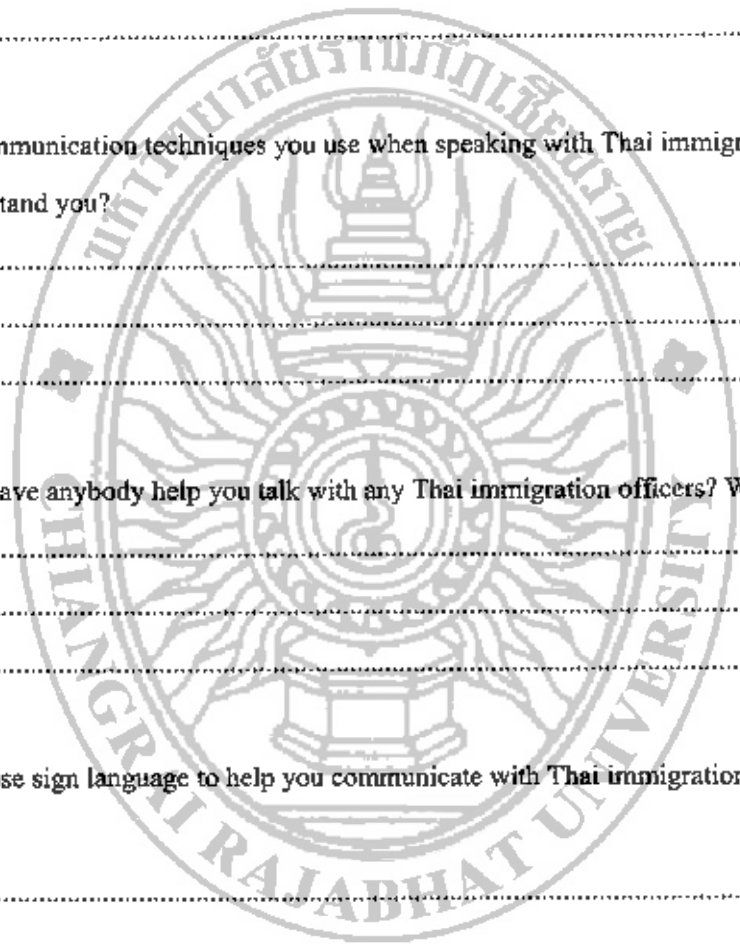
.....

5. Do you use sign language to help you communicate with Thai immigration officers? Give examples

.....

.....

.....



6. What common Thai expressions do you use?

.....

.....

.....

7. Do you understand how Thai immigration officers explain some matters in English with you?
Why?

.....

.....

.....

8. Do you repeat or rephrase your use of English with Thai immigration officers? Why?

.....

.....

.....

9. What do you think of Thai immigration officers in terms of communication with you in English?

.....

.....

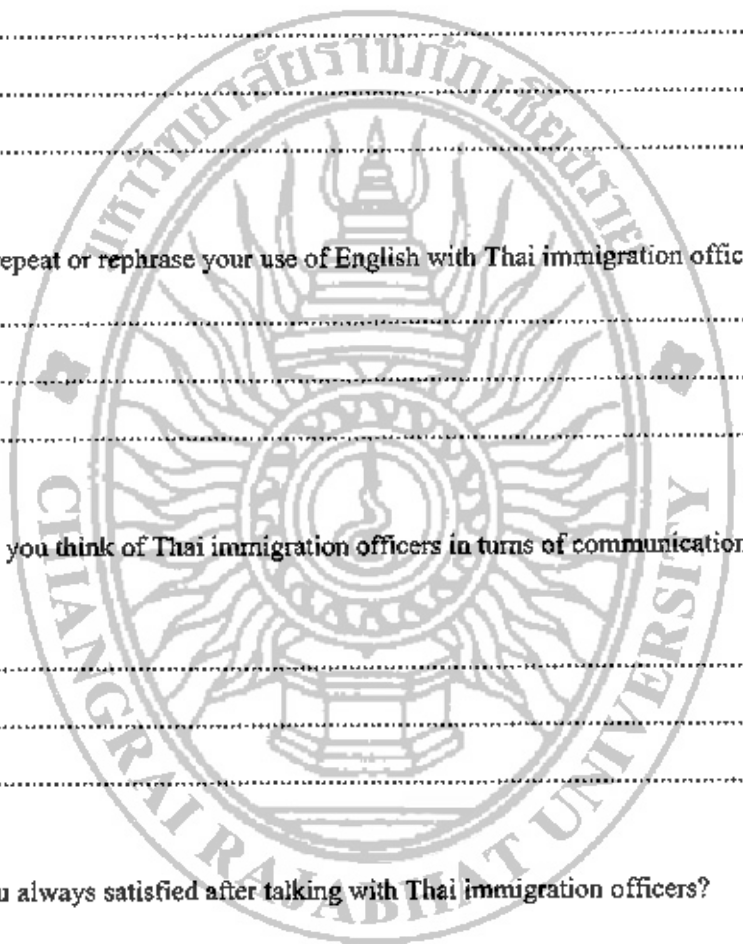
.....

10. Are you always satisfied after talking with Thai immigration officers?

.....

.....

.....



1. What bring you here?

.....

2. Are you having a difficulty speaking with Thai immigration officers in English? Why?

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

3. What communication techniques you use when speaking with Thai immigration officers who don't understand you?

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

4. Do you have anybody help you talk with any Thai immigration officers? Who?

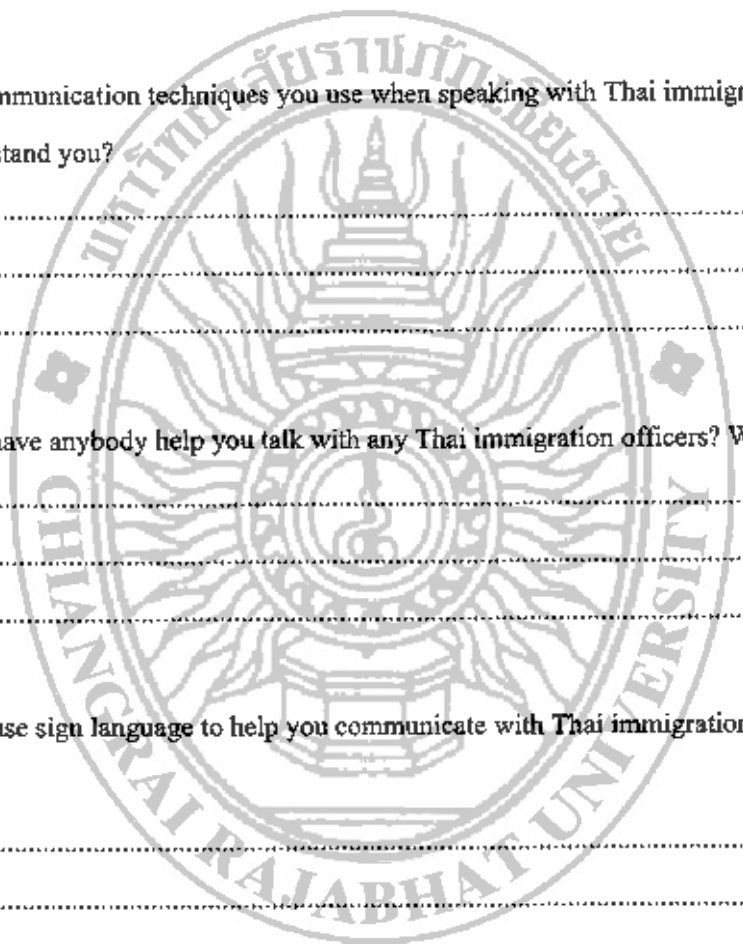
.....
.....
.....

5. Do you use sign language to help you communicate with Thai immigration officers? Give examples

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

6. What common Thai expressions do you use?

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



7. Do you understand how Thai immigration officers explain some matters in English with you?

Why?

.....

.....

.....

8. Do you repeat or rephrase your use of English with Thai immigration officers? Why?

.....

.....

.....

9. What do you think of Thai immigration officers in terms of communication with you in English?

.....

.....

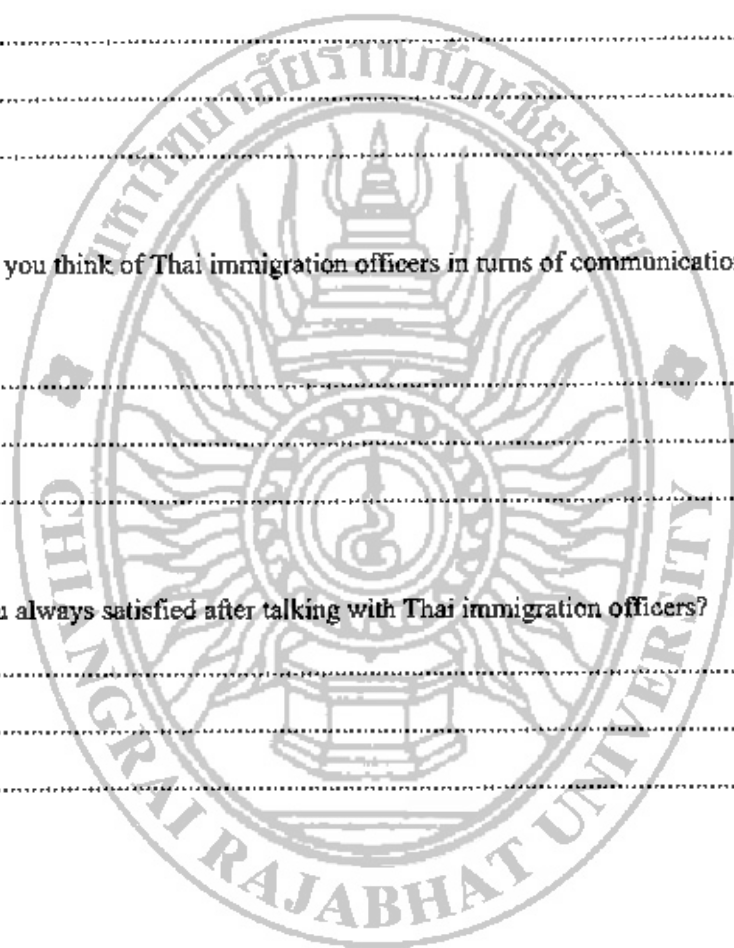
.....

10. Are you always satisfied after talking with Thai immigration officers?

.....

.....

.....



บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย

บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย(คนที่ 1)

Q: เจ้าหน้าที่ที่มีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือไม่? อย่างไร?

A: ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแต่ละครั้ง ถือว่าเป็นความยุ่งยากและลำบากอย่างยิ่งสำหรับเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีพื้นฐานในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย ปัญหาส่วนใหญ่จึงเป็นเรื่องของการสื่อสาร

Q: เวลาพูดสื่อสาร เจ้าหน้าที่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

A: ในการพูดแต่ละครั้ง ไม่ค่อยจะคำนึงถึงหลักไวยากรณ์มากนัก จะเน้นความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างทั้งสองฝ่าย

Q: เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดแบบท่องจำในการพูดติดต่อดสื่อสารหรือไม่? อย่างไร?

A: การพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวแต่ละครั้ง จะเป็นการพูดคุยกันในรูปแบบเดิม ๆ คล้าย ๆ กัน ถ้ามีปัญหาที่แตกต่างจากเดิม จะทำให้การพูดสื่อสารมีความลำบากยิ่งขึ้น

Q: แล้วในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไรบ้าง?

A: มีการใช้ท่าทางประกอบ รวมถึงการเขียนเพื่ออธิบายให้มีความเข้าใจมากขึ้น

Q: เจ้าหน้าที่เคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือกับมีบุคคลอื่นในการพูดสื่อสารหรือไม่? อย่างไร?

A: เมื่อมีกรณีที่มีปัญหาซับซ้อน ไม่สามารถที่จะอธิบายให้เข้าใจได้ เจ้าหน้าที่จะขอความช่วยเหลือเพื่ออธิบายให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจได้ง่ายขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่สามารถพูดได้หลายภาษา

Q: เจ้าหน้าที่มีเทคนิคในการพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้อย่างรวดเร็วอย่างไร?

A: ส่วนใหญ่การพูดสื่อสารจะเป็นรูปแบบเดิม เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าใจก็จะเขียนอธิบายขั้นตอนประกอบ ทำให้การอธิบายง่าย และเร็วขึ้น

Q: เจ้าหน้าที่พูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่ ยกตัวอย่างประกอบ

A: ก็มีบ้างเป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่จะพูดกับนักท่องเที่ยวที่สามารถพูดภาษาไทยได้บ้าง

Q: ถ้าเจ้าหน้าที่จำคำศัพท์บางคำที่จะต้องพูดไม่ได้ จะทำอย่างไร?

A: ถามเพื่อนร่วมงาน หรือใช้พจนานุกรมภาษาอังกฤษ

บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทย(คนที่ 2)

Q: เจ้าหน้าที่ที่มีความยุ่งยากในการพูดภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือไม่? อย่างไร?

A: เป็นบางครั้ง เพราะนักท่องเที่ยวบางสัญชาติไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร

Q: เวลาพูดสื่อสาร เจ้าหน้าที่คำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือไม่? อย่างไร?

A: ไม่ได้คำนึง แต่จะคำนึงถึงการพูดสื่อสาร หรือสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันมากกว่า

Q: เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดแบบท่องเที่ยวในการพูดติดต่อสื่อสารหรือไม่? อย่างไร?

A: ไม่ใช่ แต่จะเป็นลักษณะ หรือรูปแบบของงานมากกว่า ซึ่งบ่อยครั้งที่จะต้องใช้ศัพท์หรือประโยคคำถามแบบซ้ำ ๆ

Q: แล้วในการพูดสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการใช้ภาษามือ หรือท่าทางประกอบในการพูดหรือไม่? อย่างไรบ้าง?

A: ใช่ และจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะบางครั้งสัญชาติที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษ เช่น ญี่ปุ่น ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ จำเป็นอย่างยิ่งต้องใช้ภาษามือประกอบ

Q: เจ้าหน้าที่เคยขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือกับมัคคุเทศก์ในการพูดสื่อสารหรือไม่? อย่างไร?

A: เคย โดยส่วนใหญ่จะเป็นมัคคุเทศก์ด้านภาษาจีน ญี่ปุ่น และเกาหลี

Q: เจ้าหน้าที่มีเทคนิคในการพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้อย่างรวดเร็วอย่างไร?

A: พูดให้ชัด ไม่เร็วเกินไป เน้นจังหวะสูงต่ำ หรือเน้นคำ

Q: เจ้าหน้าที่พูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่ ยกตัวอย่างประกอบ

A: ก็มีบ้างเป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่จะพูดกับนักท่องเที่ยวที่สามารถพูดภาษาไทยได้บ้าง

Q: ถ้าเจ้าหน้าที่จำคำศัพท์บางคำที่จะต้องพูดไม่ได้ จะทำอย่างไร?

A: ถามเพื่อนร่วมงาน หรือใช้พจนานุกรมภาษาอังกฤษ

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คนที่ 1)

Q: What bring you here?

A: To extend Change

Q: Are you having a difficulty speaking with Thai immigration officers in English? Why?

A: Yes, because it is different accent. I am Monaco nics.

Q: What communication techniques you use when speaking with Thai immigration officers who don't understand you?

A: Used sympathic and other word

Q: Do you have anybody help you talk with any Thai immigration officers? Who?

A: No. I use dictionary and the paper to write down

Q: What common Thai expressions do you use?

A: I can not speak Thai.

Q: Do you understand how Thai immigration officers explain some matters in English with you? Why?

A: Yes, and sometimes no because I know English a little bite.

Q: Do you repeat or rephrase your use of English with Thai immigration officers? Why?

A: Yes, to emphasize my purpose

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คนที่ 2)

Q: What bring you here?

A: I am married with a Thai citizen and live here. So I come to do my visa extension.

Q: Are you having a difficulty speaking with Thai immigration officers in English? Why?

A: I speak Thai with them, but they can speak English.

Q: What communication techniques you use when speaking with Thai immigration officers who don't understand you?

A: I can speak Thai so no problem.

Q: Do you have anybody help you talk with any Thai immigration officers? Who?

A: There is always one immigration officer Thai and speak English.

Q: Do you use sign language to help you communicate with Thai immigration officers? Give examples

A: No.

Q: What common Thai expressions do you use?

A: Always say Kob Kun Ka.

Q: Do you understand how Thai immigration officers explain some matters in English with you? Why?

A: Yes.

Q: Do you repeat or rephrase your use of English with Thai immigration officers? Why?

A: I think that Thai people often speak in repeat to make sure the other understand.

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คนที่ 3)

Q: What bring you here?

A: Extending visa

Q: Are you having a difficulty speaking with Thai immigration officers in English? Why?

A: Not especially, I am American and always speak English.

Q: What communication techniques you use when speaking with Thai immigration officers who don't understand you?

A: Switching Language English and Thai.

Q: Do you have anybody help you talk with any Thai immigration officers? Who?

A: Yes. My program director.

Q: Do you use sign language to help you communicate with Thai immigration officers? Give examples

A: No.

Q: What common Thai expressions do you use?

A: Yes. I can speak Thai, Kob Kun Krab.

Q: Do you understand how Thai immigration officers explain some matters in English with you? Why?

A: Yes.

Q: Do you repeat or rephrase your use of English with Thai immigration officers? Why?

A: Sometimes if something is not understood.

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คนที่ 4)

Q: What bring you here?

A: I come here to have my passport stamped for 6 month extension.

Q: Are you having a difficulty speaking with Thai immigration officers in English? Why?

A: It depends if I asked question; long question in English. They couldn't give me the information that I need but asking common question and speaking with short ones is not a problem.

Q: What communication techniques you use when speaking with Thai immigration officers who don't understand you?

A: I use broken English; incomplete statement; ask short question and speaking slowly.

Q: Do you have anybody help you talk with any Thai immigration officers? Who?

A: Yes, my co-teacher helped me process papers here.

Q: Do you use sign language to help you communicate with Thai immigration officers? Give examples

A: No.

Q: What common Thai expressions do you use?

A: Yes, for instance I use Kob Kun Krub, Tau Ray, Meau Ray

Q: Do you understand how Thai immigration officers explain some matters in English with you? Why?

A: Not really because I have someone who helps me talk to them.

Q: Do you repeat or rephrase your use of English with Thai immigration officers? Why?

A: No, I am with somebody who helps me communicate with Thai immigration officers.

Q: What do you think of Thai immigration officers in turns of communication with you in English?

A: One or two immigration officers can manage to speak in English. The other need someone who is good at speaking English.

Q: Are you always satisfied after talking with Thai immigration officers?

A: It depends if I am with somebody who helps one process my papers then I don't really have any problem. However I remembered sometimes when I did it on my own and I really find our communication confusing. I just can't reason out with them.



ภาคผนวก ข

รายละเอียดบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างประเทศ

Dialog 1

NNS₁ : I would like to appl.... extend my visa into a retirement visa. Okay. I just wanted to know what to do. This one my tip? Oh no no no. I did not mean. I did not mean.

(Laugh)

No I did not do on purpose. Sorry. Maybe when I come out again.

(Laugh)

NSt₁ : Do you have a nonimmigrant visa already? First we have two chance. First we will we need to apply for the one year visa. From this visa. This visa is a nonimmigrant visa. 90 days. You can apply for one year stamp. Okay, the second chance we use about this visa at the border from nonimmigrant B. Every three month. You can come across the border and come back. We can use about this visa.

NNS₁ : Okay, What I was thinking apply from this stamp?

NSt₁ : Yes

NNS₁ : But what I was thinking is but would I have to bring money into an account and I show pension? I guess my question was I have pension over 65 Thousand Baht....over the amount.

NSt₁ : We have restriction 800 thousand Baht. 800 thousand Baht per year.

NNS₁ : Okay yes, I have. If you have the..if you have the letter?

NSt₁ : Uh huh and if you show me at the bank 800 thousand Baht per year in a Thai bank... can show only one maximum. And if you not enough not enough in you account you can show together. Account and your pension.

NNS₁ : Okay....What if pension is more than 800 thousand baht per year.

NSt₁ : Per year?

NNS₁ : How much money into bank? I was thinking about applying for a stamp.

NSt₁ : We restrict together 800 thousand baht per year.

NNS₁ : But I guess what I'm asking, this was an issue before, if my pension, say my pension is 900 thousand Baht a year does that mean I don't have to bring money into an account?

NSt₁ : You must open an account and bring in some money.

NNS₁ : Bring some money in? Okay and can you tell me about how much to bring in.

NSt₁ : I think it's better if you bring in about 100 thousand Baht.

NNS₁ : Okay, okay thank you so much. And one last question. When can I do this? I have to be within I have to be within 30 days of this stamp?

I thought I had to renew within 30 days after my visa.

NSt₁ : No about 21 from the day you apply.

NNS₁ : Okay, that would be next week sometime.

NSt₁ : After the second of May.

NNS₁ : Okay thank you so much. Thank you.

Dialog 2

NSt₂ : Ten day extension, right?

NNS₂ : Pardon?

NSt₂ : Ten day extension?

NNS₂ : No no, I want no an extension. I'm looking for my brother. I think. I was told he was in Chiang Mai somewhere. Would you know if he was here?

NSt₂ : I don't understand your question. Again?

NNS₂ : I have a brother.

NSt₂ : Brother....

NNS₂ : He lives somewhere in Chiang Mai. I was wondering if you had an address for him.

NSt₂ : For him?

NNS₂ : Yeah.

NSt₂ : And his name?

NNS₂ : His name is John. John Claude. John Claude or John Happystone but he doesn't like that name, though. I was wondering if you knew he was here. If you could help me find him.

NSt₂ : When did he come?

NNS₂ : He came four or five years ago.

NSt₂ : Five years ago? He has a family here or a retirement visa. Can you? Do you know?

NNS₂ : He works in an Arabian country. He works and he comes back here. He has lady he live with here. He comes back and forth between this country.

NSt₂ : Can you write his name?

NNS₂ : Yep.

NSt₂ : John H.

NNS₂ : H for Happystone.

NSt₂ : Don't have the full, right don't the short. Don't have a middle name the short name?

NNS₂ : He might not use it. He doesn't like that name.

NSt₂ : Because we record in the data.

NNS₂ : I'm not sure. He doesn't like that name. Stone... A funny, unusual name.

NSt₂ : Okay a few minutes.

NNS₂ : Okay.

NSt₂ : Let me find the data. Take a seat, please.

Dialog 3

NSt₃ : You copied the passport already?

NNS₃ : The old one and the new one, yes. How many? Uh...

NSt₃ : The new one, it has a three copy.

NNS₃ : Okay, So I have to make one more. I made only two, yes?

NSt₃ : Uh huh, And please sign your name on the copy of each page.

NNS₃ : Okay, and the old one? One copy or two copy?

NSt₃ : For the last one, this one is a two copy.

NNS₃ : Okay.

NSt₃ : I give the new form for you

NNS₃ : Okay, thank you very much, sir.

NSt₃ : Okay And please pick up at the uh opposite window.

NNS₃ : (you are very nice sir. poot passa anglait geng jing jing)

NSt₃ : Okay, sure.

(pause)

NNS₃ : So I need the new one, one more time to make a copy.

NSt₃ : This one is small.

NNS₃ : Yes. Yes, but...the old one.

NSt₃ : Easy for you.

NNS₃ : Yes, but the old one was nicer.

Let's have a look.

NSt₃ : Here's your copy passport. Thank you very much, sir. Khob Khun Krap.

Dialog 4

NSt₄ : Your copy's a from today?

NNS₄ : That's right.

NSt₄ : How many days do you need for extension?

NNS₄ : Yes twenty days is fine.

NSt₄ : You cannot come on 27?

NNS₄ : I need to come today. I cannot come on 27. I will be in Bangkok so I would prefer to do today even if I lose two days. That's alright.

NSt₄ : Until the, until the 15th of May.

NNS₄ : Okay. That's excellent.

NSt₄ : I give the form for you.

I give the form and copy your passport.

(Pause)

You use this visa, right? Sir?

NNS₄ : Yes.

NSt₄ : You use this visa (inaudible).

NNS₄ : Yes. That is correct, I arrived in February.

NSt₄ : Please copy this one and this one and this one...one copy.

NNS₄ : Yes. Thank you. And I give you a, a picture?

NSt₄ : Yes. One photograph.

NNS₄ : Khob khun krap (pause)

NSt₄ : Sir? Excuse me sir. I call you. Please take a seat.

NNS₄ : Okay sure. No problem. Thank you.

Dialog 5

NNS₅ : I would like to get um a reentry permit. The problem is I didn't apply for it last time. So I had to, I had to... I had the permit from the embassy to stay and the last time I came you said two week visa.

NSt₅ : Sir before this in your case before you leave you did not make reentry.....i

NNS₅ : It was cancelled?

NSt₅ : Cancelled, yes correct cancelled for this permit visa. So you must, you must have the uh do the same same before . So you must get the nonimmigrant visa and then you apply for the same permit.

NNS₅ : And you cannot do anything about this?

NSt₅ : Yes. Right because this one cancelled already. And now you enter to Thailand without visa.

NNS₅ : But I can get out again, right, and then reentry again on the same visa?

NSt₅ : No. You don't need anymore. This one is a you have a thirty day with this visa. I think you must contact get a nonimmigrant visa and apply for the new permit again. This one is a new permit and this one is a leniency until the 13th of December 2004. This one is expire already. And this one is a new permit given on the 7 December.

NNS₅ : Oh my God. And I cannot do anything now....

NSt₅ : Extension only 10 days. 10 day extension.

NNS₅ : Does that mean I have apply again for my.....

NSt₅ : And first you should get nonimmigrant visa. And apply for the work permit.

NNS₅ : Oh my God. There's no.... no possibility at all?

NSt₅ : Yes. You can not do anymore now.

NNS₅ : There's no exception, nothing you can?

NSt₅ : No.

NNS₅ : Okay. Thank you.

Dialog 6

NSt₆ : 10 day extension?

NNS₆ : Yes.

NSt₆ : I give the form for you.

NNS₆ : Yes.

NSt₆ : Okay, copy 1,900 baht

NNS₆ : Okay, how much?

NSt₆ : 1,900 baht for 10 day extension. This one is an application form and I need a one photograph.

NNS₆ : Where mate?

NSt₆ : Behind office at the shop. And please copy this page and this page. This page together.

NNS₆ : Yes, Thank you.

Dialog 7.

NNS₇ : I need an extension for my visa.

NSt₇ : Let me see your passport please. An extension for only 10 days.

NNS₇ : 10 days?

NSt₇ : Yes.

NNS₇ : And that's the maximum?

NSt₇ : Yes that's correct. Until the 5th of May.

NNS₇ : Alright. And what do you need copy of passport and picture?

NSt₇ : Yes that's right and you have two copy already?

NNS₇ : I have two copies and visa.

NSt₇ : Not enough sir, please copy on the stamp and fill the form.

NNS₇ : Oh on the stamp and....

NSt₇ : Yes, that's correct. Please fill the form and you can (inaudible).

This one you have already right?

NNS₇ : Yes.

NSt₇ : And copy only this page, this one together.

Dialog 8.

NNS₁ : Um... I'm not sure what I need to do actually. I have tourist visa.

NSt₁ : You need to extension?

NNS₁ : Well it's three months, but extension?

NSt₁ : Yes, because you have the single entry. If you a this one if you the enter you have the 60 days first time and then you can extension 30 days and then 21 days.

NNS₁ : Yes, okay 30 days and then 21 days.

F1: They do a 30 day stint and then a 21 day visa stint.

F2: Oh really?

NSt₁ : Here's the form. I need a one photograph

NNS₁ : Where? Over hear, yeah?

NSt₁ : And please copy your passport, too.

NNS₁ : Khob Khun Krap

And do you need a copy of the visa in the passport as well?

NSt₁ : So you show the passport for me I'll tell you.

So please copy this page and this page and this page.

And you?

NNS₁ : Mine's the same.

NNS₁ : Thank you.

NSt₁ : You're Welcome.

Dialog 9.

NNS₁ : I have to pay here I guess, because I can't go to the border now.

NSt₁ : And how many person do you have? Only one person?

NNS₁ : Yeah, only me.

NSt₁ : And, but what is the problem is we got it wrong then is I know I tried to buy nonimmigrant visa in Amsterdam, but she only has stamp for tourist visa and that's why only 60 days.

NSt₁ : This one is for you only for you And this one is permit to stay.

NNS₁ : This is permit to stay. Oh, okay. So she has used the wrong stamp then. Cause here it says prepaid, right, and usually this is free, right?

NSt₁ : And you must contact them after you come back.

NNS₂ : And can I pay with the a Visa?

NSt₂ : No, cash only.

NNS₃ : Cash only? Okay. Yeah, where can I uh where can I get ATM?

NSt₃ : In the uh Chiang Mai Airport. You can walk down. Do you have the form already?

NNS₄ : No.

NSt₄ : And copy your passport. This page and this page.

NNS₅ : And can I do this at the airport or?

NSt₅ : Yes. Right

NNS₆ : Okay....copy and um ahy uh photo also at the airport.

NSt₆ : You can take it behind. Behind at the a....

NNS₇ : Okay so I copy it here. Copy....Is it expensive?

NSt₇ : I think it's the same price.

NNS₈ : Okay, thank you.

NSt₈ : You're Welcome.

Dialog 10.

NNS₁₀ : Reentry?

NSt₁₀ : Reentry

(Thai)

NNS₁₀ : Okay I have question. Uh I uh uh uh how to change visa?

NNS₁ : For the nonimmigrant visa. With restrictions one or uh not okay uh okay si or non? This now?

NSt₁₀ : May I see passport. I explain for you. Do you have the tourist visa? Until June....

I give you the number to change visa in the office in Bangkok

NNS₁₀ : Oh so I must uh change, uh change you mean what office? Could you give me this uh office in Thai language?

NSt₁₀ : Ban son pru. In the Thai language for you? I write in the Thailand for you?

NNS₁₀ : Yeah, uh yeah.

(Pause)

NSt₁₀ : This one the office for a change visa. This one is the immigration center in the Bangkok. In the Song Cru, in the Sathorn in Bangkok. This one is the number of the office. You must contact this number for the documentation.

NNS₁₀ : I uh think I will go to the uh Bangkok and uh..

NSt₁₀ : First time you must call them and contact them before.

NNS₁₀ : Oh two cities issued much and Uh visa arrived uh this year a April 30 until uh June and so I change visa and tomorrow do I...

NSt₁₀ : No. First I think you call first.

NNS₁₀ : This one for reissue?

NSt₁₀ : Yes. And this one for uh reentry.

NNS₁₀ : Yes but uh condition uh uh uh uh uh vamoose this uh document so o so o I think uh uh this June—no good.

NSt₁₀ : April, May, June. I think this one expire before thirty day. I think uh now you can contact them in a Bangkok

NNS₁₀ : If tomorrow you call you call and contact tomorrow. In Bangkok. I think it's better. Could you give me this official document for my (inaudible).

NSt₁₀ : Not in my office, in the Bangkok office. (inaudible)

NNS₁₀ : Okay. Thank you. Thank you very much.

Dialog 11.

NNS₁₁ : Is there a queue?

NSt₁₁ : Do you need a reentry?

NNS₁₁ : Uh huh. I'm leaving for Singapore Tuesday and I just need a reentry visa.

(Pause)

NSt₁₁ : Do you have more? No I uh didn't...

Your visa expire on July the uh 8 and you come back before?

NNS₁₁ : Uh huh, I'm just gone for 4 days.

NSt₁₁ : I need a copy of your passport. Please copy this one this one and this one together

NNS₁₁ : Okay and how much will the fee be?

NSt₁₁ : I think one entry 1,000 Baht. I think multiple entry 1,300 baht.

NNS₁₁ : Okay.

NSt₁₁ : What the reason you apply for one year visa?

NNS₁₁ : One year student and volunteer English. We teach pre-English outside Payap University and we're just studying Thai language.

Right now I'm on a one year student visa for studying on a one year.

NSt₁₁ : And this your sister?

(Laugh)

NNS₁₁ : Wife.

NSt₁₁ : This one a new one.

NNS₁₁ : Okay. Okay. Okay. Can I have an extra. An extra form? Can I have an extra form in case I mess up? An extra? One more? In case I mess up.

NSt₁₁ : Okay. Okay. Thank you.

Dialog 12.

NNS₁₂ : Ao extension. Ao extension. Uh um... Retirement, retirement visa. Khob Khun maah ka.

NSt₁₂ : This one is the form for make about the one year visa, retirement visa. We use this form for what you need today.

NNS₁₂ : Took be. Uh. Um...

NSt₁₂ : What kind of your visa now? Tourist visa?

NNS₁₂ : It expired April uh...

NSt₁₂ : Expires 21st of May, this one.

NNS₁₂ : Thai visa. I have Thai visa... Nonimmigrant B. Nonimmigrant visa.

NSt₁₂ : This one expire already.

NNS₁₂ : Yeah I know.

NSt₁₂ : You want to make visa?

- NNS₁₂ : I thought that if I came here after I got a declaration from the American Consulate, immigration would give me a retirement, retirement visa.
- NSt₁₂ : It means a renew for the a extension. This means extension for one year visa retirement. And now you have the 90 day? April, May, May... no...you must have the nonimmigrant visa. This one. You enter into Thailand 22nd April. It means a thirty day. You can extension only 30 days.
- NNS₁₂ : No I don't want an extension. No, No, No extension. Retirement visa.
- NSt₁₂ : You must read on the board over there. On the board over there for retirement visa. Please read uh over there for the retirement visa. The rules on the board.
- NNS₁₂ : I can't do anymore. You should have the uh....
I have to have this translated into Thai, yes?
- NSt₁₂ : No this one. And now you have the...you entered Thailand without visa. You cannot extend for a one year visa. You should have the nonimmigrant visa first. And then apply for the nonimmigrant visa. And now you must contact Thai Consulate or the embassy outside of the kingdom.
- NNS₁₂ : Oh yes. Now I understand. I went to Penang to get these uh these uh right, it was a holiday. It was a muslim holiday. I got it, right. Okay. Okay. So I have to go back to Penang and get one year
- NSt₁₂ : Yes.
- NNS₁₂ : One year retirement visa. And then apply for the uh.
- NSt₁₂ : No no not now. Next time.
- NNS₁₂ : Do I have to have this translated into Thai?
- NSt₁₂ : For this one is your pension, right? Yes.
- NNS₁₂ : Uh huh.
- NSt₁₂ : You must show at the time you have nonimmigrant visa. After you have one year visa you can use this document after you have the nonimmigrant visa.
- NNS₁₂ : Okay, Okay, Okay now I kow jai kow jai kow jai
- NSt₁₂ : Okay...See you...Okay.

Dialog 13

NSt₁₃ : Reentry.

NNS₁₃ : For uh reentry I had here. I had to make copy from this that page, yeah?

NSt₁₃ : I give document for you first.

(pause)

NNS₁₃ : I: Okay.

(pause)

NSt₁₃ : Please sign your name on the copy. Please sign your name on the copy.

NNS₁₃ : um hum....

(pause)

NNS₁₃ : yeah....visa....

NSt₁₃ : Multiple entry, 3,800 baht.

NNS₁₃ : 3...4..Yep. Yeah.

NSt₁₃ : Okay take a seat, please.

NNS₁₃ : Thank You.

Dialog 14.

NNS₁₄ : This is what I...my situation.

NSt₁₄ : In your reasons for apply the business visa, right?

NNS₁₄ : I, I, I'm in the middle of applying for a year visa, yes? And I uh our secretary came yesterday and they stamped it. I thought she was going to stamp it for the 9th. But then...

NSt₁₄ : And she came yesterday, yes?

NNS₁₄ : Yesterday she came, yes.

NSt₁₄ : In this case I heard about your case already. Because in the first time you apply your document not enough.

NNS₁₄ : We brought the missing document. And you see my problem is my emergency in America and I'm just asking for a little bit of an extension until the ninth. You see I've got my ticket which is a return on the uh a return on the 8th, see it's here. The uh, 8th

of June. I arrive in Bangkok on the 8th of June. I arrive in Bangkok on the uh I arrive in Bangkok on the uh 8th of June so that I can be here for the 9th.

NSt₁₄ : In your case, see we can stamp for you only 30 days from the business, the reasons.

NNS₁₄ : Because my sister has cancer and I have a family emergency.

And I'm asking for an extension.

NSt₁₄ : And about in the yesterday I explained already.

NNS₁₄ : I understand that. I understand that. We brought all the missing papers. You see these papers were not part of last year's requirements and so, uh, we didn't know.

NSt₁₄ : Why, why And why didn't you know?

NNS₁₄ : Because last year they didn't ask about these papers.

NSt₁₄ : And this year and this year we give about the everything about the....

NNS₁₄ : Anyway, Anyway, my problem is my sister. So what I'm asking for is some extra days.

That's really what I'm asking for.

NSt₁₄ : In your case I'm not sure. Let me ask and just wait a minutes.

(pause)

NNS₁₄ : Okay I'm sorry about that.

NSt₁₄ : For the reason you apply?

NNS₁₄ : An extension for a visa. And for what the reason? The other one is a holiday for reentry.

NSt₁₄ : And for what the reason you apply?

NNS₁₄ : For retirement.

NSt₁₄ : Retirement you use one form and this one for extension and reentry.

Dialog 15.

NNS₁₅ : I'm here for my wife. My wife is at the moment in England and I want to know if she has to have a special visa because we apply in one month's time.

(pause)

NSt₁₅ : Could you explain me again please?

NNS₁₅ : I uh me and my wife, we both want a retirement visa. And is it possible for one person to get for the other person as well if we are married?

NSt₁₅ : Uh, Your wife have a one year visa already? And you show visa your Thai wife?

NNS₁₅ : No, not Thai wife. English wife.

NSt₁₅ : Oh English wife and marriage certificate?

NNS₁₅ : Yes.

NSt₁₅ : And a letter from embassy confirm your marriage certificate.

NNS₁₅ : I already have that from the consulate Chiang Mai. Authorized about marriage certificate already authorized.

NSt₁₅ : And letter from your Embassy and a health certificate.

NNS₁₅ : Health certificate, yeah. Is this from the Embassy in England or the Embassy in Thailand?

NSt₁₅ : From Thailand (pause) You get nonimmigrant and you get a nonimmigrant from outside Thailand.

(pause)

NNS₁₅ : If my wife has one. She is in England. If she gets a um a um one year visa and we then try to get retirement visa, do I need one as well?

NSt₁₅ : Oh you must have a nonimmigrant too yes and then and if you want you to too you must get ah um (pause). You show marriage certificate and money in Thailand.

NNS₁₅ : Yes Birth Certificate?

NSt₁₅ : Marriage Certificate.

NNS₁₅ : Marriage Certificate yes? Both of us. My wife and me. We both need a nonimmigrant O visa?

NSt₁₅ : Your wife have nonimmigrant one already?

NNS₁₅ : Yes, but only one month left. Should she get another one? Should she renew? She's in England now. Does she need to renew the visa because there is only one month left on the visa. So not one year only one month left on the visa. There is only one month left. Only one month left on the visa. It is for one year, but only one month left. Does she need to get another one?

NSt₁₅ : This one Authority of Thai Consulate. Not immigration.

NNS₁₅ : Okay. This one no good. Now finished. This one finished.

NS₁₅ : If you want to get one you must a new one. This is uh authority of Thai consulate. If you want to get same same visa.

NNS₁₅ : I know this one no good. This visa here is very old.

NS₁₅ : You must get a new one. A new one from outside Thailand.

NNS₁₅ : So, let's say, Penang something like that.

NS₁₅ : Okay.

NNS₁₅ : Khob khun krap.

Dialog 16.

NS₁₆ : English Loie ?

NNS₁₆ : I can't speak English. It's not my language. It doesn't matter.

NS₁₆ : Snake snake fish fish too, snake snake fish fish—you know?

NNS₁₆ : I don't know.

NS₁₆ : Snake Snake Fish Fish.?

NNS₁₆ : I don't know.

NS₁₆ : Language in Thai.

NNS₁₆ : I return visa. Do you have a form. For reentry. Do you need picture.?

NS₁₆ : One photograph

NNS₁₆ : One photograph I have. Is it enough?

NS₁₆ : Not enough and a visa. A visa for the first time you enter.

NNS₁₆ : Oh okay. Which page is it? Uh....This page I think.

NS₁₆ : This page and this page.

NNS₁₆ : Oh two, okay. This one also?

NS₁₆ : Yes. That's right.

NNS₁₆ : Okay, I go to make a copy.

NS₁₆ : Yes try office behind the shop.

Dialog 17

NS₁₇ : What can I do for you, sir?

- NNS₁₇ : Yes please. Now here is the problem. One. I no longer have the friends I used to have in Thailand. Two, I have not gotten on well with my landlord, right. Three, the restaurant I used to go to has closed down. Four. I have an offer from Australian government. They will fix my hip. Right the (inaudible) Now I want to go back to Australia right? My visa for you goes to may 4th right? but I did not think before to do this. Now I have money here 800 thousand plus in Thailand. Now do I have a problem of any sort to send the money back to Australia?
- NSt₁₇ : May I see your passport first?
- NNS₁₇ : Yeah.
- NSt₁₇ : I think an now if you extension now you can um make a one year visa. So now if you make the extension already you can send your money back.
- NNS₁₇ : Oh! An extension, right? Yeah. An extension and I can send the money back to Australia. And just show that it's here. Great then, that's one thing I don't have to go into my pocket and take out my anxiety pills.
- (Laugh)
- You understand me.
- NSt₁₇ : Yeah, okay. You must show money here before this one expires.
- NNS₁₇ : Once I have shown the money I can send back to Australia.
- NSt₁₇ : Yes. After you have the permit already. (Thai and pause). What kind of a bank? Do you have the letter from the bank?
- NNS₁₇ : Yes I do.
- NSt₁₇ : Let me see please. This one is enough. You must show the health certificate. The certificate from the bank. And uh this one enough. You can copy. I give you the form.
- NNS₁₇ : These two are here. Here's the forms. Can I get a copy, too? (pause)
- NSt₁₇ : I think this one issued at the clinic. Medical certificate from hospital only. Not clinic.
- NNS₁₇ : Shit. I was not told that at the time. This would be maybe the third time. So that means I have to go back... The man who runs this place is also the director of McCain Hospital. This one That Jack guy, khun Luang Paya Baan McCain.
- NSt₁₇ : No not hospital. Clinic.
- NNS₁₇ : No, not possible. Well, what did he say? It's all pu into Thai. Okay.

NNS₁₇ : Yeah okay. I'll make another trip.

NSt₁₇ : Yeah okay. Bring another one back that you get from hospital.

NNS₁₇ : Okay, Thank you.

NSt₁₇ : Here's this form and this form.

NNS₁₇ : Alright can we put all this back together. These papers back together in the envelopes.

No, no, no, no, no, no, no. Do you need more than one of these? Can we put these back in the envelopes please song put in the envelopes please...Okay this fellow...Alright.

Mister.

NSt₁₇ : Okay, get a new one from the hospital.

NNS₁₇ : I get a new one a new one for this.

NSt₁₇ : Copy your passport. This page better and this page.

NNS₁₇ : Yeah okay, I can do all that. But the certificate from the bank. Where's the certificate from the bank? (Thai). Thanakarn right? This is an the is... This is no good. Not good enough. Right?

Dialog 18.

(Thai) stamp....

(pause)

NSt₁₈ : You try about the passport in the Bangkok, right, and you're not sure it's right?

NNS₁₈ : No this says before, the reentry was made in Chiang Mai so I have to do again in Chiang Mai. So you were supposed to take this one and put it over to this new passport.

NSt₁₈ : Okay, a few minutes... So, this stamp already.

NNS₁₈ : Thank you.

NSt₁₈ : And now you can use on this visa. You can come back.

NNS₁₈ : Okay, On the 14th.

NSt₁₈ : Yes, the 14th of August 2005 same.

NNS₁₈ : And this is the Visa number?

NSt₁₈ : Yes. And this one is the multiple entry and now you can use this one. This one is a from this one to this one.

NNS₁₈ : Thank you.

NSt₁₈ : You're welcome.

NNS₁₈ : Thank you very much.



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นายบุญญ มะโนหาญ

วัน เดือน ปี เกิด

วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2502

ที่อยู่ปัจจุบัน

เลขที่ 3 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านดู่

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วุฒิการศึกษา

ปี 2524 ครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ปี 2542 ครุศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ครู คศ. 2 โรงเรียนบ้านดู่(สหราษฎร์พัฒนาการ)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 1 จังหวัดเชียงราย

