

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่

กฤตพร บุญการินทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ กฤตพร บุญการินทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(ดร.อานนท์ ไชยสุริยา)

..... กรรมการ

(ดร.สุชาติ รัตนวานิชย์พันธ์)

..... กรรมการ

(ดร.อุบล ธเนศชัยคุปต์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ดร.อานนท์ ไชยสุริยา)

..... กรรมการ

(ดร.สุชาติ รัตนวานิชย์พันธ์)

..... กรรมการ

(ดร.อุบล ธเนศชัยคุปต์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ จุฑิตต์ เขียวสมบูรณ์)

..... กรรมการ

(ดร.จิรา จันทร์กระจ่าง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ ...เดือน ...พ.ศ. 2550

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีภาคต้น ปีการศึกษา 2548

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. อานนท์ ไชยสุริยา ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. สุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์ ดร. อุบล ธเนศชัยคุปต์ กรรมการที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความรู้และแนวคิดด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัย จนทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นมาได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณภาคีที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ส่วนหนึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อจันทิเยง คุณแม่จันทร์เพ็ญ บุญการินทร์ คุณธีรรัตน์ เทพาคำ และพี่ ๆ ทุกคน ที่ให้โอกาสทางการศึกษาที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณ คุณไฉไล เรืองฤทธิ์ คุณณีนิจ อ้วนพเยาว์ คุณธนพงษ์ จวบฤกษ์เย็นและเพื่อน ๆ ทุกคน ที่อยู่คอยเคียงข้างและให้กำลังใจ รวมทั้งท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอื้อนนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือจนงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูจดจำแต่ บพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาตราบนานเท่านานนี้

กฤตพร บุญการินทร์

49911088: สาขาวิชา: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร; ศ.ศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร)

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษ/ การสื่อสาร/ ความสามารถ/ รูปแบบการใช้ภาษา/ มัคคุเทศก์

กฤตพร บุญการินทร์: ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ
มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ (THE PROFICIENCY IN USING ENGLISH FOR
COMMUNICATION OF THAI TOURIST GUIDES IN CHIANG MAI) คณะกรรมการ
ควบคุมวิทยานิพนธ์: อานนท์ ไชยสุริยา, Ph.D., สุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์, Ph.D., อุบล ธนศชัย
คุปต์, Ph.D. 158 หน้า. ปี พ.ศ. 2550.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษโดยจำแนกตาม
หน้าที่ทางภาษาและเพื่อศึกษารูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้ของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่ม
ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่
นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเยี่ยมชมวัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ มีประสบการณ์
ทำงาน 3-5 ปี จำนวน 15 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 30 คน ที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของ
มัคคุเทศก์กลุ่มดังกล่าว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การสังเกตการณ์ทำงาน โดยใช้เครื่อง
บันทึกเสียงและแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for
Windows ในการวิเคราะห์หาค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทย อยู่
ในระดับดี ในทุก ๆ จุดประสงค์ของการใช้ภาษา ความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ ด้าน
รูปแบบทางสังคมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความสามารถในการใช้ภาษาด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก และ
การใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับดี ความสามารถในการอ่านออกเสียงพบว่า มี
ความสามารถอยู่ในระดับดี ในทุก ๆ จุดประสงค์ของการใช้ภาษา ความสามารถในการ
ใช้ภาษาเพื่อบรรลุตามจุดประสงค์ของงานที่ทำ ด้านการใช้ภาษาตามหน้าที่ทางภาษาหลักอยู่ใน
ระดับดีมาก ส่วนการใช้ภาษาด้านรูปแบบทางสังคม และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล มีความ
สามารถอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ ผลการวิจัยด้านรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาว
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ใช้รูปแบบภาษาที่เป็นกลาง ๆ ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติมากที่สุด ส่วนการใช้ภาษา ด้านรูปแบบทางสังคม กลุ่มตัวอย่างใช้รูปแบบภาษาที่เป็น
ทางการในการสนทนา ในขณะที่รูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการ มีการนำมาใช้เพื่อทำให้การสื่อสาร
สัมฤทธิ์ตามเจตนาของผู้ส่งสาร

45911088: MAJOR: ENGLISH FOR COMMUNICATION; M.A. (ENGLISH FOR COMMUNICATION)

KEYWORDS: ENGLISH/ COMMUNICATION/ PROFICIENCY/ STYLE IN USING LANGUAGE/ TOURIST GUIDE

GRITTAPORN BOONGARIN: THE PROFICIENCY IN USING ENGLISH FOR COMMUNICATION OF THAI TOURIST GUIDES IN CHAING MAI. ADVISORY COMMITTEE: ARNON CHAISURIYA, Ph.D., SUCHADA RATTANAWANITPUN, Ph.D., UBON DHANASSCHAIKUPTA, Ph.D., 158 P. 2007.

The purposes of this research were to examine the level of speaking English Proficiency, which are classified according to language functions, and to identify the styles of English used by the Thai tourist guides in Chiang Mai Province. The sample consisted of 15 Thai tourist guides who had used English for communication with their tourist, while visiting Wat Phrathat Doi Suthep Rajawarawihasm, and 30 foreign tourists who had used the Thai tourist guides' service. The instruments used were the observation by using a tape recorder recording the conversational communication between the Thai tourist guides and their foreign tourists, and a questionnaire to collect data from the foreign tourists. Data were analyzed by means of arithmetic mean, standard deviation, and percentage through the SPSS for Windows program.

The results indicated that the level of proficiency of the Thai tourist guides in using vocabulary was good in every language function. The proficiency in using English grammar was at a very good level in the function of social formulas; whereas the level of proficiency in the main function and making communication work was good. In the aspect of pronunciation, the Thai tourist guides could pronounce with moderate to good proficiency in every function concerning the proficiency of task achievement, it was at a very good level in the main function. For social formulas and making communication work, the level of proficiency was good. With regard to the style in using English language, the Thai tourist guides used the neutral style to communicate with tourists. Formal style was found when they used language in social formulas; While informal style was found in the function of making communication work.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมายและองค์ประกอบของการสื่อสาร	5
ทฤษฎีการสื่อสาร	9
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	10
แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ	16
แนวคิดเกี่ยวกับภาษาตามหน้าที่การใช้	18
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการใช้ภาษา	21
ความหมายของมัลติเทสต์	25
ความสามารถของมัลติเทสต์	26
การเลือกใช้ภาษาของมัลติเทสต์	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 ผลการวิจัย	54
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5 สรุปและอภิปรายผล	75
สรุปผลการวิจัย	75
การอภิปรายผลการวิจัย	78
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก	89
ภาคผนวก ข	95
ภาคผนวก ค	127
ภาคผนวก ง	154
ภาคผนวก จ	156
ประวัติย่อของผู้วิจัย	158

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ที่ใช้และภาษาที่ใช้ได้	23
2 แสดงองค์ประกอบที่มีผลต่อรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนา	24
3 ตัวอย่างการให้คะแนน	48
4 แสดงคะแนนที่ได้ในแต่ละหน้าที่ทางภาษารวมกัน โดยระบุจำนวนครั้ง	49
5 การใช้หน้าที่ทางภาษาในแต่ละหัวหนามีคะแนนเต็มเท่ากับ 5 เหมือนกันทุกข้อ	50
6 การหาค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในแต่ละด้านของความสามารถ	50
7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่	56
8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่	59
9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่	62
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุ จุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษา ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ ในจังหวัดเชียงใหม่	64
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุ จุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษา ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่	65
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุ จุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษาด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ ในจังหวัดเชียงใหม่	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
13 แสดงความถี่และคำร้อยละของรูปแบบภาษา (Style) ที่ใช้ในการสนทนาเกี่ยวกับข้อมูล ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ ในจังหวัดเชียงใหม่	67
14 แสดงความถี่ และคำร้อยละของลักษณะของภาษา (Style) ที่ใช้ในการสนทนา ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ ในจังหวัดเชียงใหม่	69
15 แสดงความถี่ และคำร้อยละของลักษณะภาษา (Style) ที่ใช้ในการสนทนา ด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของมัคคุเทศก์ ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะที่แบ่งระดับผู้เรียน	18
2 องค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจรูปแบบการใช้ภาษา พิจารณาจากสถานการณ์	36
3 องค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจรูปแบบการใช้ภาษา พิจารณาจากเรื่องที่กำลังสนทนา ในขณะนั้น	36
4 องค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจรูปแบบการใช้ภาษา พิจารณาจากความสัมพันธ์ ระหว่างคู่สนทนา	36