

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความหมายและองค์ประกอบของการสื่อสาร
2. ทฤษฎีการสื่อสาร
3. ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับภาษาตามหน้าที่ของภาษา
6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการใช้ภาษาในระดับต่าง ๆ
7. ความหมายของมัคคุเทศก์
8. ความสามารถของมัคคุเทศก์
9. การเลือกใช้ภาษาของมัคคุเทศก์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ความหมายและองค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ เนื่องจากเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการทางสังคม ยิ่งสังคมมีความซับซ้อนมากเพียงใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น ซึ่ง นันทวิทย์ พรพิบูลย์ (2537) ได้กล่าวไว้ว่าการที่สังคมมนุษย์ดำรงสภาพเป็นสังคมอยู่ได้ก็เพราะมีการสื่อสารสัมพันธ์กัน ซึ่งนักการศึกษาและนักภาษาศาสตร์หลายท่านได้รวบรวมและให้ความเห็นไว้ดังนี้

รีเวล (Revell, 1979, p. 110) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร แนวคิด ความคิดเห็น และความรู้สึกระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารอาจเกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งที่ใช้คำพูด และไม่ใช้คำพูด

ซูลซ์ (Schulz, 1976, p. 25) กล่าวว่า การสื่อสาร คือการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งก็เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสามารถรับรู้ความต้องการของบุคคลอื่นจากการใช้ภาษา รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นที่แสดงออกด้วยคำพูดหรือการแสดงสีหน้า ท่าทางต่าง ๆ เป็นต้น

บราวน์ (Brown, 1980, p. 88) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการรับและส่งสาร ที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลอย่างน้อยตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน การพูดจะไม่มี ความหมายและไม่เกิดการติดต่อสื่อสารหากผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจเรื่องราวที่พูดหรือ จุดประสงค์ของการพูด ดังนั้นการสื่อสารจะต้องสื่อความหมายทั้งต่อ ผู้ฟังและผู้พูดด้วย

ในทำนองเดียวกับ เซวง จันทรเชตต์ (2528, หน้า 3-33) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การสื่อสาร ว่าเป็นกิจกรรมหรือพฤติกรรมของมนุษย์อันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สาระสำคัญของการสื่อสารอยู่ที่การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดข่าวสารซึ่งมีความหมายครอบคลุม ตั้งแต่ ข่าว ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น อารมณ์ ทักษะ ฯลฯ โดยการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่นคำพูด รูปภาพ ตัวเลข กราฟ เป็นต้น พฤติกรรมการถ่ายทอดดังกล่าว มีลักษณะเป็นกระบวนการ คือ มีการเปลี่ยนแปลงและการต่อเนื่องกันเป็นขั้นตอน นอกจากนั้นยังได้อธิบายความหมายของ องค์ประกอบของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. แหล่งสาร หรือผู้ส่งสาร (Source) หมายถึง แหล่งที่เกิดสารหรือผู้ส่งสาร โดยผู้ส่งสาร อาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันได้
2. สาร (Message) หมายถึง สาระ เรื่องราว หรือสิ่งเร้าที่แหล่งสารหรือผู้ส่งสารส่งไปยัง ผู้รับสาร สารอาจเป็นความคิดหรือเรื่องราวใด ๆ ที่ส่งไปตามสื่อ ในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไป มักหมายถึง เนื้อหาของสารหรือข้อความที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อสื่อความหมายตามที่ต้องการ
3. สื่อ (Channel or Medium) หมายถึง ช่องทางที่สารเดินทางไปยังผู้ส่งสาร
4. ผู้รับสาร (Receiver or Destination) หมายถึง ผู้รับสารจากแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร เป็นจุดหมายปลายทางที่สารส่งไปถึง โดยปกติในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารทำหน้าที่เป็นผู้ถอดรหัส ข่าวสารที่ส่งมาจากแหล่งของสาร ดังนั้น ผู้รับสาร (Receiver) และผู้ถอดรหัส (Decoder) จึงมักเป็น คนคนเดียวกัน
5. ผล (Effect) หมายถึง การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้ง หรือข้อแตกต่าง (Change or Discrepancy) ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นเนื่องมาจากการได้รับสาร
6. ปฏิกริยาย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง กริยาทำทางที่ผู้รับสารใช้หรือแสดงออก เพื่อให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ เนื่องจากผลของสารเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าสาร ที่ส่งออกไปได้รับผลตามเป้าหมายหรือไม่เพียงไร ปฏิกริยาย้อนกลับจึงมีหน้าที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นกลไกควบคุมกระบวนการสื่อสาร เพื่อแจ้งให้ผู้ส่งสารทราบว่าสารส่งสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือล้มเหลว เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ไพฑูรย์ สินลารัตน์ และคณะ (2533, หน้า 6-13) ได้ให้คำนิยามการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มนุษย์แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์

ซึ่งกันและกัน กระบวนการนี้เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างกลุ่มคน หรือระหว่างสถาบันซึ่งขึ้นอยู่กับจุดหมายแต่ละครั้ง ในด้านองค์ประกอบของการสื่อสาร ไพฑูรย์ สินดารัตน์ และคณะเสนอความเห็นว่าการสื่อสารมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการคือ

1. ผู้สื่อและผู้รับสื่อ ในการสื่อความหมายนั้นผู้สื่อและผู้รับสื่อเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับองค์ประกอบแรกนี้ เป็นสำคัญ องค์ประกอบที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้สื่อคือ

1.1 ทักษะคิด ค่านิยม และความสนใจ เป็นสิ่งที่สะท้อนบุคลิกภายในที่แสดงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อและความคาดหวัง อันเป็นตัวกำหนดรูปแบบและวิธีการสื่อสาร รวมไปถึงเรื่องที่ต้องการที่จะสื่อออกมา คือถ้าความรู้สึกนึกคิดของผู้สื่อเป็นไปในลักษณะของเรื่องทั่วไป เรื่องสนุกสนาน ก็จะมีแนวโน้มไปในทางการสื่อความหมายด้านนั้น แต่ถ้าความรู้สึกนึกคิดเป็นไปทางการเก็บตัว การแสดงออกทำทางก็จะน้อย เป็นต้น

1.2 ประสบการณ์ อาชีพ และวัฒนธรรม เป็นบุคลิกภาพภายนอกที่สะท้อนสิ่งแวดล้อมออกมา เพราะประสบการณ์ อาชีพ และวัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนดบทบาทในการสื่อความหมาย ดังนั้นการทำความเข้าใจในเรื่องของประสบการณ์ อาชีพ และวัฒนธรรมของผู้สื่อและผู้รับสื่อ จึงมีความสำคัญในการสื่อความหมาย

2. สารที่ต้องการสื่อความหมาย ในการสื่อความหมายสารที่ต้องการจะสื่อต้องมีความสำคัญ เพราะเป้าหมายของการสื่อสารนั้นอยู่ที่ผลของการสื่อสารเป็นหลัก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สื่อต้องกำหนดให้ได้ว่าต้องการจะให้ผู้รับสื่อได้รับอะไรในปริมาณมากน้อยเพียงไร ซึ่งสารที่จะสื่อไปยังผู้อื่นนั้น แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะคือ

2.1 ความรู้ เป็นการสื่อสารที่เป็นข้อมูล รายละเอียด ทฤษฎี หรือหลักการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากบุคคลอื่นเป็นส่วนใหญ่ หากความรู้ที่สะสมไว้มีความสมบูรณ์และเหมาะสม การสื่อสารย่อมได้ผลดี มีประสิทธิภาพ

2.2 ความคิด เป็นการสื่อสารที่เป็นรูปธรรม เป็นกระบวนการของสมองที่จะกลั่นกรองสิ่งต่าง ๆ ออกมา เป็นการสะท้อนลักษณะตัวตนที่แท้จริงของผู้สื่อความหมายได้ชัดเจนกว่า การสื่อความรู้

2.3 ประสบการณ์ เป็นการสะท้อนผลกระทบของสิ่งที่ได้เผชิญในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งอาจจะสะท้อนประสบการณ์แตกต่างกันไป

จากสารของเรื่องที่จะสื่อทั้ง 3 ประการเห็นได้ว่า มนุษย์ทุกคนสามารถจะสื่อสารได้เพราะต่างมีความรู้ ความคิด และประสบการณ์ด้วยกันทั้งสิ้น แต่ต้องขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนจะมีกลวิธีในการดึงสิ่งเหล่านี้ออกมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

3. วิธีการสื่อความหมาย มี 2 วิธี คือ การสื่อความหมายออกและการสื่อความหมายเข้า ทั้งสองวิธีนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและต่อเนื่องกัน

3.1 การสื่อความหมายออก เป็นการสื่อความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของผู้สื่อ ไปสู่บุคคลอื่น ซึ่งมีลักษณะเป็นการโต้ตอบด้วยการพูดและการเขียนเป็นสำคัญ และอาจมีท่าทาง อุปกรณ์ประกอบ เพื่อให้ผู้รับสื่อเข้าใจชัดเจนขึ้น ดังนั้นการสื่อความหมายออกจึงขึ้นอยู่กับตัวผู้สื่อเป็นหลักว่าต้องการที่จะสื่ออะไรออกไป

3.2 การสื่อความหมายเข้า เป็นการรับรู้ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของผู้อื่น เพื่อเป็นการเพิ่มข้อมูลและสาระต่าง ๆ ของผู้สื่อ ช่วยให้ได้เรียนรู้ และเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ได้กว้างขึ้น

4. สิ่งแวดล้อมประกอบการสื่อสาร ในการสื่อความหมายมีองค์ประกอบเกี่ยวข้อง หลายประการ องค์ประกอบเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในด้านสิ่งแวดล้อม และเป็นองค์ประกอบ ในด้านบุคลิกภาพของผู้สื่อประกอบกันไป ดังจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ คือ

4.1 บรรยากาศ เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดให้การสื่อความหมายสัมฤทธิ์ผล ถ้าบรรยากาศ เอื้อต่อการสื่อสารก็จะช่วยให้ผู้สื่อสามารถแสดงออกได้อย่างเต็มที่

4.2 สถานที่และเวลา เป็นเรื่องของความพร้อม ความเหมาะสมและสะดวกที่จะติดต่อ ซึ่งกันและกัน การจัดเวลาให้เหมาะกับการสื่อความหมายช่วยให้ผู้พูดสามารถแสดงออกได้ตามที่ต้องการ และมีเวลาของการซักถามโต้แย้งกันได้

4.3 ความน่าเชื่อถือ เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ ครอบคลุมตั้งแต่ความน่าเชื่อถือ ในตัวผู้สื่อและผู้รับสื่อ ความน่าเชื่อถือในสาระและวิธีการถ่ายทอด ตลอดจนความน่าเชื่อถือ ในการที่จะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์

4.4 จุดหมายและความต้องการ ประเด็นนี้เน้นที่จุดหมายของการสื่อว่าผู้สื่อมีความต้องการ และมีเป้าหมายใดในการสื่อ

4.5 ปัญหาและความจำเป็น ในการสื่อสารทั้งผู้สื่อและผู้รับสื่อควรคำนึงว่าการสื่อสาร แต่ละครั้ง แต่ละเรื่องเกิดขึ้นเพราะอะไร รวมทั้งเป็นการสื่อความหมายนั้นมีความสำคัญและจำเป็น เพียงไรและเกิดขึ้นในโอกาสที่เหมาะสมหรือไม่

4.6 ความพร้อม ความพร้อมของผู้สื่อและผู้รับสื่อเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมให้การสื่อสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นความหมายและองค์ประกอบของการสื่อสาร อาจสรุปได้ดังนี้

การสื่อสาร หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ของผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร และรับปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้รับสาร ซึ่งสารที่สื่อ นั้น ประกอบด้วยสารที่สื่อโดยใช้คำพูด และสารที่สื่อโดยใช้กิริยาท่าทาง การสื่อสารที่ดีต้องมีความหมาย

ต่อทั้งสองฝ่าย และการสื่อสารที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น นอกจากจะใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์แล้ว ยังต้องใช้ภาษาได้เหมาะสมกับบุคคล และสถานการณ์นั้น ๆ ด้วย

ส่วนกระบวนการสื่อสารนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ คือ กระบวนการส่งสาร และกระบวนการรับสาร

กระบวนการส่งสาร เริ่มจากผู้ส่งสารมีความรู้สึกลึกซึ้งบางอย่าง และมีความประสงค์ที่จะส่งสิ่งเหล่านี้ไปให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สมองได้จัดลำดับและเรียบเรียงความรู้สึกลึกซึ้ง โดยความรู้สึกลึกซึ้งดังกล่าวจะลึกซึ้งเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถ ประสบการณ์ และจุดประสงค์ในสถานการณ์นั้น ๆ หลังจากนั้นผู้ส่งสารจะเข้ารหัส โดยแปรรูปความรู้สึกลึกซึ้งให้เป็นรูปอื่นที่สามารถจะถ่ายทอดออกไปได้ โดยพยายามเรียบเรียงความคิดให้เป็นคำพูด หรือข้อความ ซึ่งการเข้ารหัสของผู้ส่งสารขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนตัวของผู้ส่งสาร ได้แก่ ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ สำหรับตัวรหัสนั้น ภาษาเป็นรหัสที่มีความสำคัญมากที่สุดไม่ว่าจะภาษาพูดหรือภาษาเขียน ประกอบการใช้กริยาท่าทางต่าง ๆ เมื่อผ่านขั้นตอนของการเข้ารหัสแล้ว ก็จัดหาสื่อที่จะนำรหัสถ่ายทอดไปสู่ผู้รับสาร ดังนั้นการถ่ายทอดจึงต้องคำนึงถึงโอกาสหรือกาลเทศะ เนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถกำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร

สำหรับกระบวนการรับสาร การรับรู้ข่าวสารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้รับ หากการสื่อสารใช้คำพูด ผู้รับต้องเป็นผู้ฟังที่ดี มิฉะนั้นการสื่อสารก็จะไร้ความหมาย เมื่อรับสารแล้วผู้รับสารต้องถอดรหัส เพื่อตีความข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งสาร ในลำดับต่อมาผู้รับสารต้องทำความเข้าใจกับรหัสที่ผู้ส่งสารส่งมา หากผู้รับสารมีความพร้อม มีความสนใจ ตั้งใจ การสื่อสารนั้นก็สัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการแต่ในกรณีที่ผู้ส่งและผู้รับสารจะเข้าใจไม่ตรงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และสถานภาพของผู้รับสารด้วย

ทฤษฎีการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theory) เป็นแนวคิดที่มีพัฒนาการมาจากวิชาต่าง ๆ หลายสาขา มีความเป็นสหศาสตร์ว่าด้วยกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่มีลักษณะซับซ้อน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แนวทาง คือ

1. ทฤษฎีสื่อสารเชิงพฤติกรรม (Communication Theory: System of Behavior) คือทฤษฎีที่อธิบายการกระทำทางการสื่อสารว่าเป็นระบบพฤติกรรม และอธิบายองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารว่า การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร ส่งสารผ่านช่องสารไปยังจุดหมายปลายทางหรือผู้รับสาร นอกจากกล่าวถึงพฤติกรรมการส่ง ถ่ายทอด รับสารแล้ว ทฤษฎีนี้ยังได้อธิบายเพิ่มเติม

ถึงความสำคัญของลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ การตอบสนองต่อข่าวสาร และสภาพแวดล้อมที่ปฏิสัมพันธ์นั้นเกิดขึ้นด้วย

2. ทฤษฎีสื่อสารเชิงพฤติกรรมการถอดและการเข้ารหัส (Communication Theory: Decoding-Encoding) คือทฤษฎีที่มุ่งอธิบายกิจกรรมการเข้าและถอดรหัสของผู้ส่งสารและผู้รับสาร กิจกรรมหลักที่ทฤษฎีนี้ครอบคลุมถึงมี 3 ประการคือ

2.1 การรับรู้หรือการถอดรหัส (Perception or Decoding)

2.2 ความคิดหรือการตีความ (Cognition or Interpretation)

2.3 การตอบสนองหรือการเข้ารหัส (Response or Encoding)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์ต้องการการตรวจสอบและความคุมสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา การควบคุมตรวจสอบหรือประเมินสิ่งแวดล้อมจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อมีข้อมูลเพียงพอ ดังนั้นเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างเพียงพอจึงต้องทำการสื่อสาร ซึ่งก็ต้องมีการถอดรหัสและเข้ารหัสอยู่เสมอ

3. ทฤษฎีสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ (Communication Theory: Interaction) คือทฤษฎีที่มุ่งอธิบายกระบวนการเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกัน เพราะความสัมพันธ์นั้นถูกกำหนดโดยปัจจัยทางสังคมวิทยาและจิตวิทยา เช่น อารมณ์ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ระยะเวลาหรือความใกล้ชิดระหว่างบุคคล กลุ่มอิทธิพล ความน่าไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร ความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกันทางความคิด และความขัดแย้ง เป็นต้น

4. ทฤษฎีสื่อสารเชิงบริบททางสังคม (Communication Theory: Social Context) คือ ทฤษฎีที่อธิบายกระบวนการสื่อสารว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม กล่าวคือในการสื่อสารของมนุษย์นั้น สภาพแวดล้อมทางสังคมมีอิทธิพลอย่างสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นได้ เพราะเป็นปัจจัยที่ควบคุมแหล่งสาร การไหลของกระแสข่าวสารและผลของข่าวสาร สภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นตัวการที่ทำให้การไหลของกระแสข่าวสารเปลี่ยนแปลงไปได้ทุกครั้ง

ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ภาษานับว่าเป็นสื่อในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันการติดต่อสื่อสารได้ขยายสู่ระดับนานาชาติมากขึ้น การเรียนภาษาต่างประเทศจึงมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ ซึ่ง นันทวิทย์ พรพิบูลย์ (2537, หน้า 16) ได้กล่าวว่าแนวทางในการศึกษาภาษาที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในยุคปัจจุบัน คือการศึกษาภาษาในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากการศึกษาในแนวนี้นี้ให้ผู้เรียนและผู้สอนมองเห็นเป้าหมายของการเรียนภาษาได้อย่างชัดเจน กล่าวคือเป็นการศึกษาเพื่อหาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักการศึกษาและนักภาษาศาสตร์หลายท่านได้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ไว้มากมาย อาทิเช่น

ไฮมส์ (Hymes, 1979, pp. 5-26) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence) หมายถึงความสามารถในการใช้หรือตีความภาษาได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ และต้องใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ในทำนองเดียวกัน สตรีเวนส์ (Stevens, 1980, pp. 113-114) ยังได้เสนอความคิดไปในทิศทางเดียวกับไฮมส์ว่า ความสามารถในการสื่อสาร เป็นความสามารถในด้านกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้พูดสามารถแยกแยะได้ว่าประโยคใดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่ และสามารถตัดสินใจได้ว่าควรใช้ภาษาแบบใดจึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังประสบอยู่ในขณะนั้น ซึ่งความสามารถทางการสื่อสารตามทฤษฎีของ สตรีเวนส์ควรประกอบด้วย

1. ความรู้ที่มีอยู่เดิม (Traditional Competence) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับ โครงสร้าง หรือรูปแบบภาษา

2. ความหมายที่เกิดจากการอ้างอิง (Referential Meaning) หมายถึง ความรู้ประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้นี้จะนำไปสู่ความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ

ดังนั้น ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้ใช้ภาษาต้องผสมผสานความรู้ทั้งสองนี้เข้าด้วยกัน การสื่อสารจึงจะบรรลุผล

ส่วน ฮัดสัน (Hudson, 1980, pp. 219-220) ได้ให้ความหมายความสามารถทางการสื่อสารไว้ว่า ความสามารถในการสื่อสารนี้มีได้หมายถึงเฉพาะความรู้ในเรื่องรูปแบบภาษา (Linguistic Forms) เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงความสามารถที่ในการใช้รูปแบบนั้นได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ไมเคิล คานเล และเมอริล สเวน (Michael, Canale & Swain อ้างถึงใน Peter Skehan, 1997, pp. 91-92) ได้ให้ความเห็นว่า ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารประกอบด้วย

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Grammatical Competence) หมายถึง การใช้ทักษะทั้งสี่ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยมีองค์ประกอบทางภาษา ซึ่งได้แก่ เสียง ศัพท์และไวยากรณ์ เป็นแกนในการสื่อความหมาย

2. ความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) หมายถึง ความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบทางสังคม วัฒนธรรม สถานภาพ ฐานะสังคม และบทบาทของบุคคลและ โอกาส นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ในกฎเกณฑ์เกี่ยวกับความลุ่มพันธ์ของข้อความ (Rules of Discourse)

3. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผล การใช้กลวิธีนี้เป็นการแสดงออกทั้งที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด

ในปี ค.ศ. 1983 ไมเคิล คานเดล ได้แยกกฎเกณฑ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของข้อความ (Rules of Discourse) ออกจากความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคม และเรียกองค์ประกอบที่แยกออกมาใหม่นี้ว่า ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) ซึ่งหมายถึง ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์ และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของภาษาที่จะเกิดในบริบทได้อย่างถูกต้อง

ตามความคิดเห็นของ ซาวิญนอน (Savignon, 1983, pp. 35-46) ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยความรู้ทางด้านความรู้ทางไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ความรู้เกี่ยวกับภาษาสังคม (Sociolinguistic Competence) ความรู้ในกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (Rules of Discourse) และความสามารถในด้านการใช้ยุทธศาสตร์ในการสื่อสาร (Strategic Competence) ซึ่งมีรายละเอียดคล้ายคลึงกับความคิดของไมเคิล คานเดล นอกจากนั้น ซาวิญนอน (Savignon, 1983, pp. 35-46) ยังแสดงทรรศนะเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัวขึ้นอยู่กับ การโต้ตอบเพื่อสื่อความหมายของบุคคลสองคนขึ้นไป มีบริบทที่เฉพาะเจาะจงและสอดคล้องกับภูมิหลังของผู้รับและผู้ส่งสาร เนื่องจากการสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ และจะประสบผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริบท

นอกจากนี้ยังมีผู้แบ่งประเภทของความสามารถในการสื่อสารแตกต่างออกไปคือ บาคแมน (Bachman, 1990, pp. 671-704) ได้ให้คำจำกัดความของความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ไว้ว่าเป็นความสามารถในการใช้ความรู้ทางภาษาร่วมกับกลวิธีในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้เพื่อสร้างและตีความข้อความต่าง ๆ ดังนั้นความสามารถในการใช้ภาษาจึงต้องครอบคลุมองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ

1. ความรู้ทางภาษา (Language Knowledge) ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ด้านการจัดระเบียบภาษา (Organizational Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมโครงสร้างภาษาที่มีแบบแผน เพื่อใช้ในการสร้างประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาของข้อความที่มีการสื่อสาร และเพื่อจัดเรียงประโยคเหล่านี้เข้าเป็นเรื่องเป็นราว ดังนั้นความรู้ด้านการจัดระเบียบภาษานี้จึงประกอบไปด้วยความรู้ 2 ประการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎไวยากรณ์ที่จำเป็นต่อการสร้างรูปประโยค (Grammatical Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวภาษา (Usage) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ (Vocabulary) ระบบคำ (Morphology) ระบบโครงสร้าง (Syntax) ระบบเสียง (Phonology) หรือตัวอักษร (Graphology) ความรู้เหล่านี้มีเป็นตัวกำหนดการเลือกใช้คำเพื่อถ่ายทอดความหมาย ส่วนประการที่สองคือความรู้เกี่ยวกับการเรียบเรียงประโยคให้เป็นข้อความ (Textual

Knowledge) เป็นความรู้ในการเรียงร้อยประโยคให้เป็นเรื่องเป็นราว โดยถือว่าประโยคเป็นหน่วยหนึ่งของภาษาและในที่นี้หมายถึงประโยคสองประโยคขึ้นไป ในการเชื่อมโยงประโยคเข้าด้วยกัน ต้องอาศัยกฎเกณฑ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามหลักภาษา (Cohesion) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ ในการแสดงความสัมพันธ์ของความหมาย เช่น การอ้างอิง (Reference) การแทนที่ (Substitution) การย่อ (Ellipsis) และการเชื่อมคำ (Conjunction) และด้านการเรียบเรียงสำนวนโวหาร (Rhetorical Organization) เกี่ยวข้องกับ โครงสร้างทางความคิดรวบยอดของเรื่องที่ต้องการสื่อสาร และสัมพันธ์กับผลกระทบของเนื้อหาที่มีต่อผู้ใช้ภาษา ซึ่งในการเรียบเรียงสำนวนโวหาร ได้แก่ ระเบียบวิธีการต่าง ๆ เช่น การเล่าเรื่อง (Narration) การบรรยาย (Description) การเปรียบเทียบ (Comparison) การจัดประเภท (Classification) และการวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) เป็นต้น

1.2 ความรู้ด้านการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย (Pragmatic Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้ใช้ภาษา (Language User) กับบริบทหรือสถานการณ์ในการสื่อสาร (The Context of Communication) ซึ่งแบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร (Propositional Knowledge) เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความหมาย (Meaning) หรือเนื้อหาที่ผู้ใช้ภาษาต้องการสื่อให้ผู้รับสารทราบ ซึ่งอาจเป็นการอ้างอิงหรือการคาดการณ์เกี่ยวกับบางสิ่ง ทั้งนี้ความหมายหรือเนื้อหาเดียวกันอาจถ่ายทอดผ่านรูปแบบภาษาที่แตกต่างกันออกไป ส่วนประเภทที่สองคือ ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของภาษา (Functional Knowledge) เป็นความรู้ในการใช้ภาษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร โดยหน้าที่ของภาษาแบ่งได้เป็นสี่กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ หน้าที่ของภาษาเพื่อการสื่อสารความรู้ความคิด (Ideational Function) เป็นหน้าที่ทางภาษาที่มีขอบเขตกว้างขวางที่สุด ซึ่งอาจให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นประสบการณ์ทั้งหมดที่เกี่ยวกับโลกแห่งความเป็นจริง (Experience of the Real World) หน้าที่ทางภาษาประเภทนี้ ประกอบด้วยการใช้ภาษาเพื่อแสดงเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร หรือเพื่อแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับความรู้หรือความรู้สึก ส่วนกลุ่มที่สองคือ หน้าที่ของภาษาที่นำไปสู่การปฏิบัติ (Manipulative Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ ลุล่วง เช่น การขอร้อง การชี้แนะ การสั่ง การเตือน การยื่นข้อเสนอ การสัญญา หรือการข่มขู่ เป็นต้น และหน้าที่ของภาษาอีกรูปแบบหนึ่งในกลุ่มนี้ คือ หน้าที่ของภาษาที่เกี่ยวกับกฎข้อบังคับ (Regulation Function) ซึ่งใช้ควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่น หรือกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ส่วนหน้าที่ของภาษารูปแบบสุดท้ายในกลุ่มนี้คือ หน้าที่ของภาษาเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactional Function) ใช้เพื่อสร้างรักษา หรือเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มที่สามคือ หน้าที่ของภาษาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเอง (Heuristic Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อสืบทอด

ความรู้ และมักเกิดขึ้นในพฤติกรรมที่ต้องใช้ภาษาในการแสวงหาความรู้ การแก้ปัญหาและการจำเป็นต้น การใช้ภาษาในการแสวงหาความรู้อาจมีลักษณะเป็นทางการ เช่น การเรียนวิชาต่าง ๆ ในชั้นเรียน หรือไม่เป็นทางการ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งหน้าที่ของภาษาประเภทนี้เกี่ยวข้องกับ การใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดความรู้ของภาษา และกลุ่มสุดท้ายคือ หน้าที่ของภาษา เพื่อแสดงจินตนาการ (Imaginative Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่ช่วยให้สามารถสร้าง หรือเล่า เรื่องราวเพื่อสร้างความสนุกสนานหรือเพื่อความบันเทิง ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษของตัวภาษาเอง ตัวอย่างเช่น การเล่าเรื่องตลก การสร้างหรือการสื่อสารเรื่องราวที่เกิดจากจินตนาการ

1.3 ความรู้เกี่ยวกับภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Knowledge) หมายถึง ความรู้ ในการใช้ภาษาเพื่อแสดงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นที่ยอมรับ ในแต่ละกลุ่มสังคมและวัฒนธรรม กล่าวคือเป็นความรู้ที่มีส่วนช่วยควบคุมการใช้ภาษาใน สถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้ความสามารถที่อยู่ในกลุ่มของความรู้เกี่ยวกับสังคมศาสตร์ประกอบ ไปด้วย 4 ความสามารถ ดังต่อไปนี้

1.3.1 ความไวต่อความแตกต่างของภาษาถิ่น หรือความหลากหลายของภาษา (Sensitivity to Dialect or Variety) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการใช้ภาษา ให้เหมาะสม โดยมีความตระหนักว่าภาษามีความหลากหลายในการใช้ เนื่องจากการที่ผู้ใช้ภาษา มีถิ่นที่อยู่ หรือกลุ่มสังคมที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นเกณฑ์ในการตัดสินว่าภาษาที่ใช้มี ความเหมาะสมเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการใช้ภาษานั้นด้วย

1.3.2 ความไวต่อความหลากหลายของทำเนียบภาษา (Sensitivity to Register) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ภาษาโดยคำนึงถึงทำเนียบภาษา (Register) หรือความแตกต่างในการใช้ภาษาในภาษาใดภาษาหนึ่ง ซึ่งเนื่องมาจากเนื้อเรื่อง และสถานการณ์ ในการสื่อสาร ทักษะมาลา (Mode of Discourse) คือการตระหนักว่าภาษาในการเขียน หรือ การพูดย่อมแตกต่างกัน และลีลาภาษา (Style of Discourse) ก็เป็นความแตกต่างที่เกิดจาก ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ซึ่งมีผลให้ใช้ภาษาระดับที่แตกต่างกัน

1.3.3 ความไวต่อความเป็นธรรมชาติในการใช้ภาษา (Sensitivity to Naturalness) เป็นความสามารถในการใช้ภาษาที่นอกจากจะต้องตามหลักไวยากรณ์แล้ว ยังมีลักษณะที่คล้ายคลึง กับเจ้าของภาษา (A Native-like way) เป็นธรรมชาติ

1.3.4 ความสามารถในการตีความข้อความที่มีการอ้างอิงทางวัฒนธรรมและมีการใช้ ศิลปะในการประพันธ์ (Ability to Interpret Cultural References and Figures of Speech) เป็นความสามารถ ที่จะใช้และตีความข้อความที่สามารถอ้างอิงไปถึงวัฒนธรรม เป็นความสามารถที่ต้องอาศัยความเข้าใจ ในเรื่องความหมายของคำ และต้องอาศัยความรู้ที่สูงกว่าความรู้ในระดับการแปลความ เช่น การใช้

การประพันธ์แบบเกินจริง (Hyperbole) ซึ่งต้องอาศัยความรู้เกินกว่าระดับความหมายของคำ และ
 ไวยากรณ์มาใช้ในการตีความ ขณะที่ประโยคแสดงการเปรียบเทียบ (Simile) หรือประ โยคอุปมา
 (Metaphor) เป็นการกระตุ้นให้ผู้อ่านสร้างจินตนาการได้กว้างไกลกว่าสภาพภายนอกของ
 สิ่งที่ข้อความอ้างถึง

2. ความสามารถด้านกลวิธีในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้ หมายถึง ความสามารถ
 ในการคิดแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า กลวิธีเมตาคognitive (Metacognitive Strategies) เป็นกระบวนการที่ใช้ควบคุมกลวิธีในการสื่อความหมายทั้งที่ใช้คำพูด
 และไม่ใช่คำพูด ซึ่งมีความสำคัญทัดเทียมกับ “ความรู้ทางภาษา” ซึ่งประเด็นสำคัญของกลวิธีในการนำ
 ความรู้ทางภาษาไปใช้คือ การจับคู่ข้อมูลใหม่เข้ากับข้อมูลเก่าซึ่งเป็นภูมิหลังที่ผู้เรียนมีอยู่ แล้วจึง
 กำหนดรูปแบบการใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุดเท่าที่ความสามารถทางภาษา
 ของผู้เรียนจะเอื้อ นอกจากนี้บาคแมนยังกำหนดว่า กระบวนการในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้
 ประกอบไปด้วย (นันทวิทย์ พรพิบูลย์, 2537, หน้า 23-24)

2.1 องค์ประกอบด้านการประเมิน (Assessment Component) เป็นการประเมินเกี่ยวกับ
 สิ่งที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และการประเมินกิจกรรมการสื่อสารที่เสร็จสิ้นลงไปแล้ว เป็นการประเมิน
 สถานการณ์เพื่อกำหนดว่ามีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการสื่อสารที่ตั้งไว้หรือไม่
 และเพื่อการประเมินองค์ความรู้ทางภาษา และภูมิหลังที่ตนมีอยู่ตลอดจนการค้นหาคำความรู้ หรือภูมิหลัง
 ที่คู่สนทนามีร่วมกับผู้ใช้ภาษา ซึ่งช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลตามเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการประเมิน
 ว่าข้อความที่ได้ถ่ายทอดไปนั้นบรรลุเป้าหมายทางการสื่อสารมากน้อยเพียงไร ตัวอย่างเช่น การใช้
 ความสามารถด้านการประเมินอาจพบได้ในสถานการณ์ที่เป็นการบอกทิศทางไปยังสถานที่ใดที่หนึ่ง
 ทางโทรศัพท์ อันดับแรกผู้บอกทางต้องประเมินความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจน
 สถานที่สำคัญของเมืองก่อน จากนั้นจึงเริ่มบอกทางจากสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายรู้จัก การบอกทิศทาง
 จึงจะบรรลุผล

2.2 องค์ประกอบด้านการตั้งเป้าหมาย หรือความสามารถในการตัดสินใจว่ากำลังจะ
 ทำอะไร (Goal-Setting Component) เป็นการเป้าหมาย หรือความสามารถในการตัดสินใจว่าจะทำ
 อะไร

2.3 องค์ประกอบด้านการวางแผน หรือความสามารถในการตัดสินใจว่าจะใช้ความรู้
 ทางภาษาที่มีอยู่อย่างไร (Planning Component) เป็นการเลือกองค์ความรู้ที่ เกี่ยวข้องเพื่อใ้
 บรรลุเป้าหมายทางการสื่อสารที่ตั้งไว้ และการวางแผนในการใช้ความรู้เหล่านั้นในการผลิตหรือ
 ตีความองค์ประกอบด้านการวางแผนนี้เป็นองค์ประกอบที่ต่อเนื่องมาจาก องค์ประกอบด้านการประเมิน
 กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้สาร ผู้รับสารต้องพยายามทำความเข้าใจเพื่อค้นหาข้อมูลจากถ้อยคำของผู้ส่งสาร

และใช้ความสามารถในการประเมินด้วยการเปรียบเทียบเนื้อหาที่ตนได้รับกับสิ่งที่ตนต้องการทราบ ว่าสอดคล้องกันหรือไม่ จากนั้นจึงวางแผนว่าจะตอบอย่างไร

ส่วนอัจฉรา วงศ์โสธร (2527, หน้า 127) ได้ให้ความเห็นสอดคล้องกับ บาคแมน ว่าความสามารถในการสื่อสารนั้น จะต้องประกอบด้วยความสามารถในการใช้ภาษา 3 ด้าน คือ

1. ความสามารถทางด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ (Linguistic Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์ และมีความสามารถในการสื่อสารโดยอาศัยพื้นฐานทางภาษาศาสตร์ เช่น เสียง (Phonology) ศัพท์ (Vocabulary) และไวยากรณ์ (Grammar) รู้ว่าประโยคใดถูกไวยากรณ์ ประโยคใดผิดไวยากรณ์ และสามารถแก้ไขประโยคนั้นให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ได้

2. ความสามารถทางด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถทางภาษาศาสตร์เชิงสังคม มีความรู้ความเข้าใจระเบียบปฏิบัติทางสังคมของผู้ใช้ภาษาร่วมกันทั้งผู้สื่อสารและผู้รับภาษา คือมีความสามารถใช้รูปแบบภาษา ทำเนียบภาษา (Register) อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสังคม ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรม ฐานะทางสังคม บทบาท เป็นต้น

3. ความสามารถทางด้านปฏิบัตินิยม (Pragmatic Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติตนเพื่อการใช้ภาษา เช่น สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ การใช้กริยาท่าทาง สีหน้า การประสานสายตา และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย ผู้ใช้ภาษาสามารถเชื่อมโยงกฎเกณฑ์ทางภาษาให้เข้ากับเนื้อหา การสื่อสารอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) และเครื่องหมาย (Signs) ทั้งวงวนภาษา (Linguistic Terms) และอวงวนภาษา (Extra linguistic Terms) เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับสื่อทราบว่า ผู้ส่งสื่อมีความรู้ลึกซึ้งเช่นไรเกี่ยวกับเนื้อหา (Content)

สรุปได้ว่า ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นความรู้ และความสามารถในการใช้ภาษาสร้างประโยคให้มีความหมาย และถูกต้องตามความนิยมของสังคมนั้น ๆ เพื่อให้เป็นการสื่อสารอย่างแท้จริงในชีวิตประจำวัน โดยคำนึงถึงกฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์ ความถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปตามความนิยมของสังคม และวัฒนธรรมที่สังคมยึดถือ โดยมีความสามารถใช้เทคนิควิธีในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับในสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ หรือภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purpose: ESP) หมายถึงการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งระบุจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนไว้ว่าเป็นการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน (Mackay & Mountford, 1978, pp. 1-5)

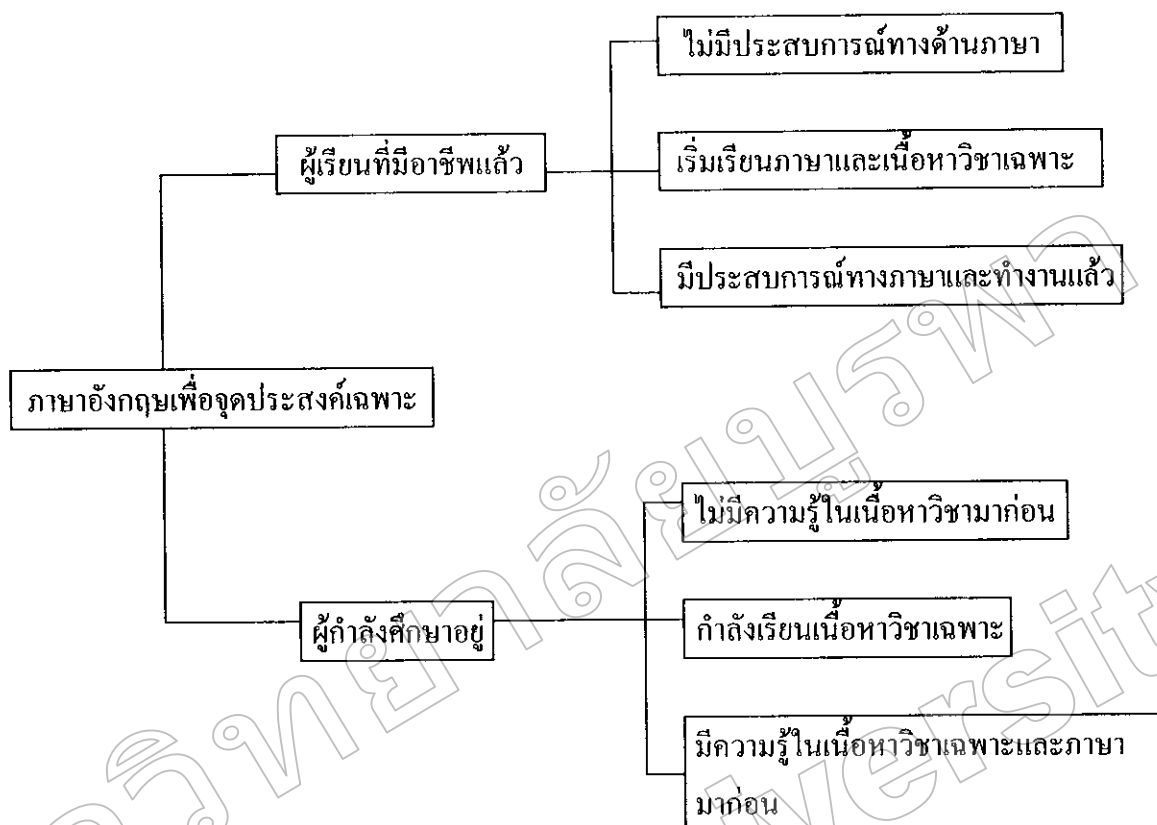
ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะมีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไปในประเด็นที่ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะมีพื้นฐานที่การวิเคราะห์ความต้องการทางด้านการสื่อสารของผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาในขอบเขตเฉพาะในแต่ละอาชีพ หรือแต่ละกิจกรรม และขึ้นอยู่กับทฤษฎีการวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละอาชีพว่าต้องใช้ภาษาในรูปแบบใด เน้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาสามารถสื่อสารได้ในสถานการณ์เฉพาะ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (Munby, 1978, p. 2)

1. ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานอาชีพ (English for Occupational Purpose: EOP) เป็นภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาจำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การทำงานในโรงแรม บริษัทการบิน หรือบริษัทท่องเที่ยว เป็นต้น

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการ (English for Academic Purpose: EAP) เป็นภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาจำเป็นต้องใช้ในการศึกษา อาจใช้เป็นบางส่วนหรือตลอดช่วงการศึกษาของผู้เรียน เช่น การศึกษาวิศวกรรมเคมี แพทย์ เป็นต้น

สำหรับภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์มีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานให้ได้ ผลดีเท่ากับภาษาแม่ของตนเอง (Robinson, 1980, pp. 13-14)

นอกจากนี้ การสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP) ในปัจจุบันยังมีบทบาทมากต่อแนวคิดทางการศึกษาทุกประเภท ซึ่งสตรีนเฟเวนส์ (Stevens, 1978, pp. 195-196) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะได้ผลอย่างน่าพึงพอใจ ควรมีการแบ่งระดับของผู้เรียน และจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับระดับนั้น ๆ ความแตกต่างของผู้เรียนสามารถแยกให้เห็นได้ชัดเจน ตามภาพประกอบดังนี้



ภาพที่ 1 ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะที่แบ่งระดับผู้เรียน (Strevens, 1978, pp. 195-199)

แนวคิดเกี่ยวกับภาษาตามหน้าที่การใช้

ผู้เรียนภาษาส่วนมากมีความต้องการที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น และประสบการณ์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาหรือกำหนดขอบเขตว่าบุคคลเหล่านั้นควรจะมีความรู้และสามารถใช้ภาษาในหัวข้อใดได้บ้าง และใช้อย่างไร จึงจะดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งได้มีผู้ได้แบ่งเนื้อหาในการสื่อสารออกเป็น 2 พวก (โอโธทัย ทิพนก, 2532, หน้า 8-9) คือ

1. Semantic - Grammatical Categories ได้แก่ การสื่อความที่กล่าวถึงเรื่องช่วงเวลา จำนวน เนื้อที่เป็นต้น

Communicative Function Categories ได้แก่ เนื้อหาภาษาที่แสดงถึงจุดประสงค์ทางสังคมของการใช้คำพูด หรือเรียกว่า หน้าที่ของภาษา (Function) เมื่อบุคคลกล่าวคำพูดหนึ่ง ๆ ออกมา คำพูดนั้นมีบทบาท สองประการคือ ประการแรกคำพูดนั้นจะมีความสัมพันธ์กับคำพูดอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว และในขณะเดียวกันคำพูดนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปะทะสังสรรค์ของกลุ่มสนทนา ซึ่ง วิลคิน (Wilkin, 1979) ได้แบ่งจุดประสงค์ของการใช้คำพูดออกเป็น 6 หัวข้อ คือ

1.1 เพื่อการตัดสินและการประเมิน (Judgement and Evaluation) เช่น การอนุมัติ (Approving) การไม่อนุมัติ (Disapproving) การยกโทษ (Forgiving) เป็นต้น

1.2 เพื่อโน้มนำ (Suasion) เช่น การโน้มนำชักจูง (Persuading) การตำหนิ (Scolding) การสั่ง (Commanding) เป็นต้น

1.3 เพื่อโต้แย้ง (Argument) เช่น การตกลง (Agreeing) การปฏิเสธ (Denying) เป็นต้น

1.4 เพื่อสอบถามและอธิบายอย่างมีเหตุผล (Rational Inquiry and Exposition) เช่น การวินิจฉัย (Inferring) การพิสูจน์ (Proving) เป็นต้น

1.5 เพื่อแสดงอารมณ์ส่วนบุคคล (Personal Emotion) เช่น สนุกสนาน (Enjoyment) เศร้าโศก (Sorrow) เป็นต้น

1.6 เพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างบุคคล (Emotional Relations) เช่น การทักทาย (Greetings) การแสดงความขอบคุณ (Gratitude) เป็นต้น

นอกจากนี้ คอบสัน (Dobson, 1979, pp. 6-7) ยังได้เสนอหัวข้อหน้าที่การใช้ภาษาพร้อมทั้งยกตัวอย่างบทสื่อกวาม โดยรวบรวมเฉพาะหัวข้อที่จำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การสอบถามและการให้ข้อมูล (Requesting and Giving) เน้นการใช้ภาษาเพื่อสอบถาม เพื่อตอบ เพื่อขอร้อง เพื่อประกาศ เพื่อรายงาน เพื่อชี้เฉพาะ เพื่อซักถาม เพื่อบรรยาย เป็นต้น

2. การแสดงกระบวนการคิด (Expressing Thought Process) เน้นการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเข้าใจ เพื่อพิจารณา เพื่อคาดว่า เพื่อเดา เพื่อจินตนาการ เพื่อตัดสินใจ เพื่อแสดงเหตุผล เพื่อเปรียบเทียบ เป็นต้น

3. การแสดงความคิดเห็น (Expressing Opinions) เน้นการใช้ภาษาเพื่อยืนยัน เพื่อเน้น เพื่อตกลงเพื่อยอมรับ เพื่อคัดค้าน เพื่อปฏิเสธ เพื่อเสนอแนะ เป็นต้น

4. การตัดสิน (Making Judgments) เน้นการใช้ภาษาเพื่อตัดสิน เพื่อขอร้อง เพื่อยกโทษ เพื่อสรรเสริญ เพื่อกล่าวชม เพื่อตำหนิ เป็นต้น

5. การใช้ภาษาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล (Modifying People's Behavior) เน้นการใช้ภาษาเพื่อแนะนำ เพื่อเชื้อเชิญ เพื่อขอ เพื่อบังคับ เพื่อห้าม เพื่อสอน เพื่อตักเตือน เป็นต้น

6. การแสดงความรู้สึกของบุคคล (Expressing Personal) ตัวอย่างเช่น ความรัก ความประหลาดใจ ความเจ็บปวด ความกลัว ความกังวล ความอิจฉา ความหวัง เป็นต้น

7. การปฏิสัมพันธ์ในสังคม (Interacting Socially) ตัวอย่างเช่น การทักทาย การกล่าวลา การประชด การโอ้อวด การกล่าวเท็จ การแสดงความนับถือ การแสดงความสุภาพ การหยอกล้อ เป็นต้น

ส่วนบลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเดิลมิส (Blundell, Higgins, & Middlemiss, 1982, pp. 17-20) ได้แบ่งหน้าที่ของภาษาออกเป็น 4 หน่วย ได้แก่

1. หน้าที่ของภาษาหลัก (Main Function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาพื้นฐานที่ใช้โดยทั่วๆ ไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ทักษะคิด และการกระทำ ซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ ก่อนที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใด เขาจะต้องได้รับข้อมูลของสิ่งนั้นมาก่อนแล้วจึงแสดงทัศนคติต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการกระทำ (Action) ที่จะออกมาในรูปแบบใด เช่น การเตือน (Reminding) การแนะนำให้บุคคลทำบางสิ่งบางอย่าง (Advising Someone to do Something) เป็นต้น
2. รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) หมายถึงหน้าที่ของภาษาที่นำมาใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมเพื่อดำรงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทางสังคมเอาไว้ เช่นการแนะนำตัวเอง (Introducing) การกล่าวขอบคุณ (Thanking) เป็นต้น
3. การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) หมายถึงหน้าที่ของภาษาที่ใช้เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนต่อเนื่องกัน และบรรลุผลตามที่คู่สนทนาค้นใจไว้ เช่น คำว่า จริงหรือ! (Really!) อืม (Mmm...) หรือการขอให้คู่สนทนาพูดซ้ำ (Asking Someone to Say Something Again) เป็นต้น
4. การหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding out About Language) หมายถึงหน้าที่ในการสื่อสารที่ใช้เพื่อจุดประสงค์ในการเรียนรู้ภาษา สร้างขึ้นสำหรับผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาถามเกี่ยวกับการใช้ภาษา เช่น การหาความหมาย (Finding About Meaning) การค้นหาตัวสะกด (Finding Out About Spelling) เป็นต้น

นอกจากนี้ บาคแมน (Bachman, 1990, pp. 92-94) ได้แบ่งหน้าที่ของภาษาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ดังนี้

1. หน้าที่ของภาษาด้านรูปแบบความคิด (Ideational Function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม การชักชวนให้ทำสิ่งต่าง ๆ การควบคุม การกระทำของผู้อื่น และการรักษา การสร้าง และเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. หน้าที่ของภาษาด้านการส่งเสริมให้เรียนรู้ด้วยตนเอง (Heuristic Function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาในการแสวงหาความรู้ การแก้ปัญหา และการจำลองมีสติ เป็นต้น
3. หน้าที่ของภาษาด้านจินตนาการ (Imaginative Function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาในการแสดงอารมณ์ต่าง ๆ สุนทรียภาพ เช่น การเล่าเรื่องซ้ำซ้อน การใช้คำอุปมาอุปไมย เป็นต้น

จากการศึกษาหน้าที่ของภาษาดังกล่าวพบว่า การแบ่งกลุ่มหน้าที่ของภาษาของบลันเดลและคณะ ครอบคลุมหน้าที่ของภาษาที่ใช้ในภาษาอังกฤษได้ชัดเจนที่สุด กล่าวคือนอกจากมีการแบ่งหน้าที่ของภาษาอังกฤษออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 4 กลุ่มแล้ว บลันเดลและคณะยังได้แยกย่อยในแต่ละหัวข้อ

ไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้การแบ่งหน้าที่ของภาษาในการสื่อสาร โดยยึดหลักการแบ่งกลุ่มของบลันเดลล์และคณะเป็นหลัก และปรับจำนวนหัวข้อย่อยตามที่ปรากฏจริงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัลคอล์มในขณะปฏิบัติหน้าที่

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการใช้ภาษา

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนอกจากจะเน้นในเรื่องหน้าที่การใช้ภาษาเป็นสำคัญแล้ว ผู้ใช้ภาษาก็ควรเรียนรู้วิธีการพูดว่ามีรูปแบบการใช้ภาษาที่เป็นทางการ ไปจนถึงรูปแบบการใช้ภาษาที่เป็นกันเอง ซึ่งมีรูปแบบการใช้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการใช้ภาษาสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สถานการณ์ที่ต้องประสบ จึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่สิ่งที่มีจะเป็นปัญหา คือการเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสื่อสารเพราะรูปแบบ (Style) ในการพูดมีหลายระดับ ซึ่งมีนักภาษาศาสตร์หลายคนได้แสดงทรรศนะไว้มากมาย เช่น

ดับเบิลยู อาร์ โอคอนเนลล์ และลอเรตโต ทอดด์ (O'Donnell & Loreto, 1980, p. 61)

ได้ยกตัวอย่างการสื่อความหมายตามหน้าที่ทางภาษาอย่างเดียวกัน แต่ใช้แบบอย่างในการพูดทางภาษาในลักษณะที่ต่างกัน เช่น ในการถามเวลาจะสามารถถามได้หลายแบบ ดังนี้

1. Excuse me, could you tell me the right time, please?
2. What time is it, please?
3. What's the time?
4. How's the enemy?
5. Time?
6. How much longer have we got?
7. My watch seems to have stopped...

เมื่อพิจารณาจากประโยคทั้งหมดนี้ เป็นการใช้อังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ใช้เพื่อจุดประสงค์ในการปฏิสัมพันธ์อย่างเดียวกัน แบบอย่างในการใช้ภาษาที่แตกต่างกันนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนา เช่น ตัวอย่างที่ (1) มักใช้พูดกับคนแปลกหน้า หรือตัวอย่างที่ (4) อาจเป็นการพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือคนที่รู้จักกันในสถานบันเทิง ซึ่งความเหมาะสมในการพูดตามตัวอย่าง แต่ละข้อนั้น ขึ้นอยู่กับว่าใช้พูดกับใคร แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคู่สนทนาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ระดับภาษา ซึ่งแบบอย่างในการใช้ภาษานี้จะแสดงถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาในบริบทของการใช้ภาษา ดังนั้นการใช้แบบอย่างทางภาษาที่ไม่เหมาะสมอาจเป็นการไม่สุภาพหรือหยาบคายได้

ส่วนมาร์ติน (Martin, 1972, pp. 28-41) ได้แบ่งรูปแบบในการใช้ภาษาออกเป็น 5 แบบตามสถานภาพของกลุ่มสนทนา ดังนี้

1. แบบสถาบัน (Frozen Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้สำหรับคนแปลกหน้าทางสังคม (Social Strangers) ใช้ในพิธีการต่าง ๆ เช่น ใช้ในคำภีร์ทางศาสนา ใช้ในทางกฎหมาย เป็นต้น โดยปกติจะไม่ใช้ในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเช่น “I would deem it a privilege if you would accompany me to the cinema tonight.”

2. แบบทางการ (Formal Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการเริ่มบทสนทนากับคนแปลกหน้า นอกจากนี้ยังใช้ในการแนะนำตัวและใช้ในการติดต่อทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น “Might I escort you to the movies tonight?”

3. แบบปรึกษาหารือ (Consultation Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนากับคนแปลกหน้า ที่ยังไม่รู้จักกันดี หรือใช้ในการสนทนากับคนที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ หรือสถานภาพทางสังคม ตัวอย่างเช่น “Do you think there is a good film we might go to see tonight?”

4. แบบกันเอง (Casual Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาระหว่างเพื่อน หรือคนที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ภาษาจะมีลักษณะของการย่อคำ และมีการใช้คำแสลง ตัวอย่างเช่น “Would you like to come to the movies tonight?”

5. แบบสนิทสนม (Intimate Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาระหว่างคนใกล้ชิด เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนสนิท หรือสมาชิกในครอบครัว ซึ่งคู่สนทนาสามารถเข้าใจได้ว่าอีกคนหนึ่งกำลังพูดถึงอะไรถึงแม้ว่าจะไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในขณะนั้นเลย มีการใช้คำศัพท์เฉพาะกลุ่ม (Jargon) และเวลาพูดมักจะไม่นิ่งถึงกฎไวยากรณ์ ตัวอย่างเช่น “How about (or what about) coming to the movies tonight?”

นอกจากนี้ บลันเดลล์ และคณะ (Blundell et al., 1982, p. 5) ได้แบ่งรูปแบบในการใช้ภาษาออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. แบบทางการ (Formal Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาระหว่างคนแปลกหน้า หรือผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกัน

2. แบบไม่เป็นทางการ (Informal Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาระหว่างเพื่อนสนิทหรือคนในครอบครัว

3. แบบเป็นกลาง (Neutral Style) เป็นรูปแบบการใช้ภาษาที่สามารถใช้ในการสนทนาทั่วไป ส่วนมากจะเป็นคำที่เป็นกลาง เช่น Thank you เป็นต้น

ในการพิจารณาว่าควรใช้แบบอย่างในการใช้ภาษาระดับใด เมื่อใดนั้น เวินสไตน์ (Weinstein, 1991, p. 1) ได้เสนอแนะว่ามี 2 วิธีที่สำคัญ ในการพิจารณา ดังนี้ ประการแรกคือ พิจารณา

สภาพแวดล้อม และประการที่สองคือ พิจารณาจากลักษณะภาษาที่ใช้ของผู้ที่กำลังสนทนาด้วย ดังนั้นการใช้ภาษาจึงจำเป็นต้องมีการเลือกให้เหมาะสมกับสถานการณ์และโอกาส ผู้พูดต้องรู้ว่า จะพูดอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อใดและอย่างไร ซึ่งบริบทเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้การสื่อสารบรรลุ จุดประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงอาจเขียนตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และภาษา ที่ใช้ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ที่ใช้และภาษาที่ใช้ได้ดังนี้

สถานการณ์ (Situation)	ภาษา (Language)
เป็นทางการ (Formal)	รูปแบบที่เป็นทางการ (Formal)
เป็นกันเอง (Informal)	รูปแบบที่เป็นกันเอง (Informal)
ไม่เป็นทางการมาก หรือไม่เป็นกันเองมาก (Neither Very Formal nor Very Informal)	รูปแบบที่เป็นกลาง ๆ (Neutral)

องค์ประกอบในการพิจารณาว่าสถานการณ์ใดควรจัดอยู่ในลักษณะเป็นทางการ ลักษณะเป็นกันเอง หรือลักษณะไม่เป็นทางการ ไม่เป็นกันเองมาก มี 4 ประการคือ (Blundell, Higgins, & Middlemiss, 1985, pp. 6-7)

1. Setting คือการสนทนาเกิดขึ้นที่ไหน หรือสนทนาในโอกาสใด
2. Topic คือคู่สนทนากำลังสนทนาในหัวข้อใด พูดเรื่องทั่วไปหรือ เรื่องเป็นการเป็นงาน
3. Social Relationship คือความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ตัวอย่างเช่น ระหว่างเพื่อน ระหว่างคนแปลกหน้า ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง
4. Psychological Attitude คือความรู้สึกของคู่สนทนาที่มีต่อกันหรือความรู้สึกที่คู่สนทนา มีต่อหัวข้อเรื่องที่กำลังสนทนากัน หรือฝ่ายหนึ่งมีความรู้สึกพอใจในตัวคู่สนทนา หรืออาจจะมีความรู้สึกไม่ค่อยพอใจ

องค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้มีผลต่อรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนา ว่าบุคคลจะใช้ภาษา ในรูปแบบใดกับคู่สนทนาจึงจะเหมาะสม (Blundell, Higgins, & Middlemiss, 1982, p. 7) ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 แสดงองค์ประกอบที่มีผลต่อรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนา

สถานการณ์ (Setting)	หัวข้อ (Topic)	ความสัมพันธ์ ระหว่างคู่สนทนา (Social Relationship)	ความรู้สึกต่อ คู่สนทนามีต่อกัน หรือต่อหัวข้อ สนทนา (Psychological Attitude)	ภาษาที่อาจ เลือกใช้ (You will Probably Choose)
- ในร้านอาหาร	- รายการในโทรทัศน์ - การแข่งขันเทนนิส	- เพื่อน, เพื่อนสนิท, เด็ก	สบาย ๆ, ง่าย ๆ	รูปแบบภาษา ที่เป็นไม่ทางการ (Informal Language)
- ที่ป้ายจอดรถ ประจำทาง - ในร้านขายของ	- ดินฟ้าอากาศ - การเดินทาง	- คนแปลกหน้า - คนขับรถรับจ้าง	ไม่บ่งบอกความรู้สึก ใดที่มีต่อคู่สนทนา (No Strong Feelings Either Way)	รูปแบบภาษา ที่เป็นกลาง ๆ (Neutral Language)
- ในที่ประชุม - ในงานพิธี	การเจรจาเรื่องสำคัญ หรือธุรกิจสำคัญ	- ผู้ร่วมงานอาวุโส - ผู้มีฐานะทางสังคม	เอาจริงเอาจัง, สำคัญมาก	รูปแบบภาษาที่ เป็นทางการ (Formal Language)

ดังนั้น ความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญและมีประโยชน์ กล่าวคือ ช่วยให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในที่ประชุมของบริษัทท่องเที่ยว นาย ก. รายงานจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ นายจ้างต้องการให้ปรับปรุงบริการบางอย่าง แล้วนาย ก. ตอบว่า “อ้อ....ได้สิ” (Yeah, sure) ซึ่งเป็นคำตอบรับแบบเป็นกันเอง ในที่ประชุมซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่เป็นทางการ ซึ่งตามสถานการณ์ถือนาย ก. ใช้ภาษาไม่เหมาะสม อันจะก่อให้เกิดเจตคติที่ไม่ดี แต่หากนาย ก. ตอบว่า “ครับ” (Certainly) ซึ่งเป็นคำตอบที่เป็นทางการและเหมาะสมย่อมเกิดผลดี ในการสนทนาต่อไป

ในการทำงานเดียวกันสำหรับสถานการณ์ที่เป็นกันเอง เช่น ในระหว่างเพื่อนฝูงหากมีการกล่าวคำขอโทษ โดยกล่าวว่า “โอ้.....ไม่เป็นไรหรอกอย่ากังวลเลย” (Oh, don't worry. That's quite all right) อาจจะเหมาะสมกว่าที่จะใช้ประโยคว่า “เธอไม่จำเป็นต้องมาขอโทษฉันเลย” (Apologies are

Quite Unnecessary) ซึ่งเป็นทางการโดยไม่จำเป็นและผู้ฟังเกิดความรู้สึกไม่เป็นมิตร แต่ถ้าหากใช้ประโยคแรกซึ่งเหมาะสมกว่าและความสัมพันธ์ที่ดีของกลุ่มสนทนายังคงอยู่

ดังนั้นการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมจึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินการสนทนาให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ของบุคคลที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการธุรกิจการท่องเที่ยว

จากการศึกษาการแบ่งหมวดหมู่ของรูปแบบการใช้ภาษา พบว่าการแบ่งรูปแบบการใช้ภาษาของ บลันเคลล์ และคณะ เป็นการแบ่งที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ และคณะ ส่วนในหัวข้อองค์ประกอบในการพิจารณาว่าสถานการณ์ใดควรใช้ภาษาในลักษณะใดนั้น ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาประกอบการวิจัยในครั้งนี้เพียง 3 องค์ประกอบคือ Setting, Topic และ Social Relationship โดยละองค์ประกอบด้าน Psychological Attitude ไป เนื่องจากในการจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำได้ยาก ทำให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า เป็นผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

สุภาพร มากแจ้ง (2534, หน้า 1) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำทาง หรือผู้ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Guide, Tourist Guide, Courier หรือ Tour Leader ซึ่งมัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญ 2 บทบาท ซึ่งบทบาทแรกได้แก่ บทบาทในฐานะตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่นที่ตนประกอบอาชีพอยู่ ส่วนอีกบทบาทหนึ่งคือ บทบาทในฐานะผู้นำเที่ยวซึ่งเป็นบทบาทปกติคือ รับเข้านักท่องเที่ยว นำเที่ยวและส่งออกนักท่องเที่ยว

ไพฑูรย์ พงสะบุตร (2530, หน้า 1-7) ให้ความหมายว่า มัคคุเทศก์แปลตามศัพท์ หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Guide หรือ Courier มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ ก็คือผู้ที่ประกอบอาชีพนำเที่ยวและรับผิดชอบดูแลในกิจกรรมเส้นทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งต้องเป็นผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ ตัวบุคคล แก่นักท่องเที่ยว โดยจะทำงานประจำสังกัดบริษัทนำเที่ยวของบริษัทต่าง ๆ หรือจะทำงานอิสระไม่สังกัดกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

ความสามารถของมัคคุเทศก์

ความสามารถของมัคคุเทศก์ (สุภาพร มากแจ้ง, 2534, หน้า 55-59) ประกอบด้วย

1. ความสามารถด้านภาษา
2. ความสามารถด้านวิชาการ
3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว
4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา

ความสามารถด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะการพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตนและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์ดี ถือว่าสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ดังนั้นความสามารถด้านภาษาจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี เนื่องจากงานของมัคคุเทศก์ต้องใช้ภาษาต่างประเทศเป็นหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และงานด้านนี้ขึ้นอยู่กับ การพูดเป็นส่วนใหญ่

ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถทางด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องการใช้เพื่อประกอบอาชีพ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความเป็นไทย เช่น อาหาร ขนบประเพณี การเมืองการปกครอง และความรู้รอบตัวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ หากขาดความสามารถด้านนี้ก็ไม่อาจประสบความสำเร็จ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนาน ความสามารถด้านนี้ประกอบด้วย ประการแรกคือ ความสามารถในการจัดเวลาการนำเที่ยวในแต่ละรายการได้พอเหมาะ ประการที่สองคือ ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวว่าในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบมีความสนใจในด้านใดเป็นพิเศษ เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง ประการที่สามคือ ความสามารถในการสร้างความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว และประการสุดท้ายคือ ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก คือต้องเอาใจใส่นักท่องเที่ยวให้สะดวกสบายและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและขัดข้อง

4. ความสามารถในการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง การที่จะสามารถทำได้ดังนั้น ต้องมีการเตรียมตัวที่ดี มีสติ และความรอบคอบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

การเลือกใช้ภาษาของนักคุเทศก์

การเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องนับเป็นหัวใจสำคัญของการเป็นนักคุเทศก์ที่ดี ดังนั้นการใช้ภาษาที่ดีของนักคุเทศก์มีดังนี้

เลือกใช้คำง่าย ๆ เข้าใจได้ชัดเจน ประโยคไม่ควรยาวเกินไปเพราะการใช้ประโยคที่ยาวเกินไปทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ตามไม่ทัน และอาจพลาดจุดสำคัญของเรื่องนั้น ๆ นอกจากนั้นผู้ฟังอาจเบื่อหน่ายถ้าผู้พูดใช้คำศัพท์ยาก ๆ ที่เข้าใจกันเฉพาะในวงการ หรือเป็นศัพท์วิชาการมากเกินไป จึงควรเลือกใช้คำที่เข้าใจกันทั่วไป ถ้าจำเป็นต้องใช้ศัพท์วิชาการก็ควรอธิบายสั้น ๆ ให้แน่ใจว่าผู้ฟังเข้าใจ แต่การอธิบายบ่อย ๆ ทำให้รู้สึกรำคาญ

การใช้สำนวนโวหาร ไม่ควรใช้สำนวนยากเกินไป เพราะบางครั้งการใช้สำนวนอย่างหนึ่งก็เหมาะกับผู้ฟังกลุ่มหนึ่งเท่านั้น จึงควรศึกษาวิธีการใช้ให้ดี ที่สำคัญคือผู้พูดต้องเข้าใจสิ่งที่จะพูดเป็นอย่างดี

เลือกระดับคำพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟังและโอกาส การใช้คำสุภาพตามฐานะผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่ถึงด้วย เช่นเดียวกับการเลือกคำตามระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับผู้ฟังต่างระดับกัน

4. คำสละสลวย คำหยาบ คำล้อเลียนต่าง ๆ แม้ในบางครั้งจะช่วยให้การพูดครึกครื้น หรือเป็นกันเองมากขึ้น ก็ต้องระวังเลือกใช้ให้ดี ถ้าไม่จำเป็นควรละเว้น โดยเฉพาะคำหยาบไม่ควรใช้อย่างเด็ดขาด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ได้มีผู้ศึกษาไว้บ้าง ผู้วิจัยได้พยายามศึกษาค้นคว้าผลงานเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบผลการวิจัยในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

อโณทัย ทิพนก (2532) ได้ทำการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า พนักงานโรงแรมสามารถใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือการใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการ ส่วนภาษาระดับเป็นทางการใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.26, 11.43 และ 1.85 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่นในการใช้ภาษากับระดับความสามารถในการใช้ภาษาของพนักงานแต่ละคน พบว่า สามารถแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษมาก และกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษระดับปานกลาง ภาษาอังกฤษที่พนักงานทั้ง 3 กลุ่มนี้ใช้มากที่สุดคือภาษาระดับกลาง

นันทวิทย์ พรพิบูลย์ (2537) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษ ทางด้านความรู้ด้านการจัดระเบียบภาษา ความรู้ด้านการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย และความสามารถด้านกลวิธีในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้ และเพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษ ในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชาได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งหมด 10 สถาบันจำนวน 224 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และคะแนนความสามารถด้านกลวิธีในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้สูงสุด รองลงมาคือ ความรู้ด้านการจัดระเบียบภาษา และความรู้ด้านการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย ตามลำดับ ส่วนการศึกษาศักยภาพความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษ ในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ปรากฏว่า นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ส่วนนิสิตจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างอ่อน สำหรับนิสิตนักศึกษาจากสถาบันศึกษาอื่น ๆ มีค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ธนศักดิ์ พุ่มเพชร (2542) ได้ทำการศึกษาปัญหาการปฏิสัมพันธ์ของการใช้วงจรร้องและอวัยวะของมัลลิกะเทศก์ไทยกับนักท่องเที่ยว ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติ รวมทั้งทดสอบความพึงพอใจและความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ ผลการวิเคราะห์พบว่ามัลลิกะเทศก์ไทยส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่เน้นระดับเสียงสูง-ต่ำ (Intonation) และไม่เน้นโครงสร้างหลักไวยากรณ์ (Grammatical Structure) นอกจากนี้ยังพบว่ามัลลิกะเทศก์ใช้วงจรร้องมากกว่าอวัยวะ และพบว่า

วจนและอวจนภาษาของมัลลเทศก์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการท่องเที่ยว นอกจากนี้การศึกษาและทัศนคติของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

พรสวรรค์ อินทร์ปิ่น (2543) ศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ตลอดจนศึกษาระดับภาษาที่พนักงานโรงแรมใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสำรวจทักษะทางภาษาที่พนักงานต้องการใช้มากที่สุดในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับการใช้ภาษา พนักงานใช้ภาษาระดับเป็นทางการในการสื่อสาร ตามข้อมูลในแบบสัมภาษณ์พนักงานยังคงใช้ภาษาระดับกลางเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทักษะการพูดเป็นทักษะที่พนักงานโรงแรมต้องการมากที่สุดในการทำงาน รวมไปถึงการฟัง การอ่าน และการเขียนตามลำดับ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานทั้งหมด เพื่อพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การฝึกอบรมควรเน้นทักษะการพูดและการฟังเป็นหลัก รวมถึงระดับภาษาที่ใช้ กล่าวคือ ภาษาระดับเป็นทางการและภาษาระดับกลาง และวัตถุประสงค์ทางภาษาที่พนักงานใช้ปฏิบัติงานเป็นประจำ ขณะเดียวกัน การฝึกอบรมควรเสริมหลักไวยากรณ์ คำศัพท์ ภาษาสแลงและสำนวนโวหารต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้และกลยุทธ์ทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมา แสดงให้เห็นถึงจำเป็นของความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากภาษาเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ในทุก ๆ สาขาอาชีพ ซึ่งถ้ามีการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งในด้านของไวยากรณ์และความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังประสบอยู่ ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัลลเทศก์ชาวไทย เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของตัวมัลลเทศก์เอง รวมทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน และการอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป