

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัธยมศึกษาชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนการรายงานผลการวิจัยไว้ 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอในรูปแบบของการบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความสามารถในการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง ในขณะปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของมัธยมศึกษาชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ นำเสนอในรูปแบบตาราง จำนวน 3 ตาราง

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ (Task Achievement) ตามหน้าที่การใช้ภาษา นำเสนอในรูปแบบตาราง จำนวน 3 ตาราง

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษา (Style) ที่มัธยมศึกษาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ นำเสนอในรูปแบบตาราง จำนวน 3 ตาราง

ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต นำเสนอในรูปแบบของการบรรยาย พร้อมตัวอย่างประกอบ

ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อจำกัดที่พบในการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย |
| V | แทน | คำศัพท์ (Vocabulary) |
| G | แทน | ไวยากรณ์ (Grammar) |
| P | แทน | การออกเสียง (Pronunciation) |
| S | แทน | รูปแบบภาษา (Style) |
| F | แทน | ลักษณะภาษาที่เป็นทางการ (Formal Language) |
| N | แทน | ลักษณะภาษาที่เป็นกลาง ๆ (Neutral Language) |
| I | แทน | ลักษณะภาษาที่ไม่เป็นทางการ (Informal Language) |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวและติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 15 คน แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน เพศชายจำนวน 7 คน และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี แยกตามสาขาวิชาพบว่าจำนวน 9 คน สำเร็จการศึกษาวิชาเอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสำเร็จการศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ (ศิลปศาสตร์) จำนวน 4 คน ส่วนอีก 2 คน สำเร็จการศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ (ภาษาอังกฤษ) ส่วนด้านการศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่ามัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างไม่มีการศึกษาเพิ่มเติม แต่พบว่ามีการศึกษาและอบรมการใช้ภาษาอื่นเพิ่ม เช่น ภาษาเกาหลี และภาษาจีน เป็นต้น กลุ่มที่สองคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แยกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่จำนวน 13 คน และกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศจำนวน 17 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความสามารถในการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว
 ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	Vocabulary			Grammar			Pronunciation		
	ความถี่ที่พบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.
1. Asking for information	40	4.25	.63	ดี	4.15	.95	ดี	3.96	.48
2. Saying you know or not know about something	318	4.88	.31	ดีมาก	3.15	1.55	ปานกลาง	3.38	.35
3. Reminding	9	4.47	.74	ดี	4.32	.83	ดี	3.97	.60
4. Asking if something is correct	7	4.16	.74	ดี	3.95	1.12	ดี	3.58	.56
5. Saying something is correct or not correct	52	3.91	1.15	ดี	3.76	.94	ดี	3.58	.41
6. Saying what you think possible or impossible	4	3.50	.35	ปานกลาง	4.12	.65	ดี	3.37	.46
7. Talking about what might happen	7	4.55	.64	ดีมาก	3.50	1.34	ปานกลาง	3.70	.50
8. Asking how someone feels after something happens	8	4.61	.46	ดีมาก	4.62	.44	ดีมาก	3.79	.6
9. Saying you are pleased	1	5.00	.00	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก	4.00	.40
10. Asking about likes or dislikes	11	4.34	.67	ดี	4.56	.70	ดีมาก	4.18	.19
11. Asking if someone approves	8	3.91	.71	ดี	3.83	.77	ดี	3.78	.00
12. Comparing	1	3.50	.00	ปานกลาง	4.00	.00	ดี	2.75	.41
13. Asking for someone's opinion	17	4.11	2.06	ดี	4.33	.83	ดี	4.02	.00
14. Giving your opinion	12	4.07	.67	ดี	4.17	.89	ดี	3.44	.38
15. Asking if someone is interested	4	4.12	.65	ดี	4.50	.29	ดี	4.00	.60
16. Giving reasons	36	3.70	.98	ดี	3.03	1.04	ปานกลาง	3.14	.25

ตารางที่ 7 (ต่อ)

Language Functions	Vocabulary		Grammar		Pronunciation	
	ความถี่ ที่พบ	$\bar{X}$ S.D.	ความ หมาย	$\bar{X}$ S.D.	ความ หมาย	S.D.
17. Asking if someone agrees or disagrees	8	4.47 .53	ดี	4.58 .70	ดีมาก	.44
18. Saying you have reached agreement	5	4.00 .89	ดี	4.60 .44	ดีมาก	.20
19. Offering to do something for someone	8	3.87 .64	ดี	4.31 1.09	ดี	.55
20. Asking if someone is able to do something	10	4.22 .88	ดี	4.25 1.35	ดี	.54
21. Asking for permission	15	4.50 .65	ดี	4.57 .63	ดีมาก	.57
22. Giving permission	8	4.50 .59	ดี	4.85 .31	ดีมาก	.67
23. Telling someone to do or need not to something	32	3.96 .72	ดี	4.13 .89	ดี	.48
24. Telling someone how to do something	12	4.06 .81	ดี	3.84 .94	ดี	.66
25. Warning someone	6	4.80 .40	ดีมาก	4.80 .40	ดีมาก	.60
26. Suggesting	53	4.18 .54	ดี	4.32 .63	ดี	.51
รวม		4.21 .80	ดี	4.20 .75	ดี	.43

ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ดังนี้

ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การใช้คำศัพท์เพื่อบอกว่ามัคคุเทศก์รู้สึกพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ การใช้คำศัพท์เพื่อบอกในสิ่งที่มัคคุเทศก์รู้หรือไม่รู้ และการใช้คำศัพท์เตือนนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 กับ 4.80 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุด กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ได้แก่ การใช้คำศัพท์เพื่อเปรียบเทียบ

ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อบอกว่ามัคคุเทศก์รู้สึกพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือ การอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และการเตือนนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องน้อยที่สุดคือ การให้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ความสามารถในการออกเสียง พบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์สามารถพูดออกเสียงได้ถูกต้องที่สุดคือ การพูดเพื่อเตือนนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ การพูดเพื่อถามถึงสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ในขณะที่การอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การพูดเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการออกเสียงน้อยที่สุดคือ การพูดเปรียบเทียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนคำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่มาเกี่ยวข้อง
 ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของนักคุณศรัทธาชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	Vocabulary			Grammar			Pronunciation	
	ความถี่ที่พบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ความหมาย
27. Starting a conversation with a stranger	3	5.00	.00	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก	ดี
28. Introducing yourself	5	4.90	.20	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก	ดี
29. Answering an introducing	3	4.52	.63	ดีมาก	4.69	.44	ดีมาก	ดี
30. Attracting someone's attention	31	4.07	.70	ดี	4.60	.63	ดีมาก	ดี
31. Greeting someone	20	4.88	.31	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก	ดี
32. Asking how someone is	15	4.40	.89	ดี	4.31	1.44	ดี	ดี
33. Saying how you are	10	4.38	.54	ดี	4.83	.44	ดีมาก	ดี
34. Giving someone your general good wishes	10	4.61	.63	ดีมาก	4.88	.31	ดีมาก	ดี
35. Responding to general good wishes	-	-	-	-	-	-	-	-
36. Inviting someone	21	3.67	1.00	ดี	4.18	.95	ดี	ดี
37. Offering something	13	3.32	.89	ปานกลาง	3.60	.14	ดี	ปานกลาง
38. Giving something to someone	8	3.64	1.04	ดี	4.71	.44	ดีมาก	ดี
39. Thanking	28	4.70	1.44	ดีมาก	4.93	.31	ดีมาก	ดี
40. Responding to thanks	15	4.70	.54	ดีมาก	4.72	.55	ดีมาก	ดี
41. Complimenting	6	4.08	.83	ดี	5.00	.00	ดีมาก	ดี
42. Saying sorry	7	4.33	.54	ดี	5.00	.00	ดีมาก	ดี

ตารางที่ 8 (ต่อ)

Language Functions	Vocabulary			Grammar			Pronunciation		
	ความถี่ที่พบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.
43. Accepting an apology	1	3.00	.00	ปานกลาง	5.00	.00	ดีมาก	3.00	.00
44. Showing sympathy	2	4.25	.31	ดี	4.50	.55	ดี	4.50	.50
45. Leaving someone politely for a short time	1	4.00	.00	ดี	5.00	.00	ดีมาก	4.00	.00
46. Ending a conversation	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47. Saying goodbye	15	4.72	.55	ดีมาก	4.70	.63	ดีมาก	4.37	.50
รวม		4.27	.58	ดี	4.71	.41	ดีมาก	4.02	.38

จากตารางที่ 8 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ดังนี้

ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องที่สุดคือ การใช้คำศัพท์เพื่อเริ่มต้นสนทนากับบุคคลแปลกหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ การใช้คำศัพท์เพื่อแนะนำตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ในขณะที่การใช้คำศัพท์เพื่อการทักทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุดคือ การใช้คำศัพท์เพื่อตอบรับคำขอโทษ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.00

ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ได้แก่ การใช้ภาษาเพื่อเริ่มต้นสนทนากับบุคคลแปลกหน้า การแนะนำตัวเอง การทักทาย การกล่าวคำชมเชย การขอโทษและการตอบรับคำขอโทษ รวมถึงการใช้ภาษาเพื่อขอลิขิตตัวชั่วคราวอย่างสุภาพด้วย ในขณะที่การใช้โครงสร้างภาษาเพื่อแสดงความขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ 4.93 การใช้ภาษาเพื่อแสดงความปรารถนาดีทั่วไป ๆ กับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์น้อยที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อเสนอบางสิ่งบางอย่างให้กับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ความสามารถในการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์สามารถออกเสียงได้ถูกต้องที่สุดคือ การพูดเพื่อถามทุกข์สุขของนักท่องเที่ยว และการพูดเพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 เท่ากัน หน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการออกเสียงรองลงมาคือ การพูดทักทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนการพูดเพื่อขอโทษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ ในขณะที่การพูดแนะนำตัวเอง และการแสดงความขอบคุณมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 ส่วนการพูดเพื่อเสนอบางสิ่งบางอย่างให้กับนักท่องเที่ยวมีความสามารถในการออกเสียงต่ำที่สุดคือ 3.39

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบมาตรฐานของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวด้านการทำให้
การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	Vocabulary			Grammar			Pronunciation		
	ความถี่ที่พบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.
48. Asking someone to say something again	3	4.25	.77	ดี	4.00	.00	ดี	4.25	.25
49. Checking that you have understood	13	3.63	1.00	ดี	3.68	1.14	ดี	4.07	.48
50. Checking that someone has understood	14	4.24	.44	ดี	4.25	1.26	ดี	3.90	.43
51. Saying something in another way	11	4.25	.82	ดี	3.43	1.26	ปานกลาง	3.52	.52
52. Giving an example	21	4.15	.73	ดี	3.57	.44	ดี	3.29	.42
53. Showing you are listening	3	3.50	.54	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง	4.25	.75
54. Giving yourself time to think	7	3.50	.95	ปานกลาง	4.29	.00	ดี	3.00	.50
55. Changing the subject	4	3.75	.77	ดี	4.62	.63	ดีมาก	3.75	.25
56. Summing up	5	3.56	.89	ดี	3.68	1.37	ดี	3.12	.21
รวม		3.87	.76	ดี	3.83	.67	ดี	3.68	.45

จากตารางที่ 9 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ดังนี้

ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องที่สุดคือ การใช้คำศัพท์เพื่อขอร้องให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่ง และการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันโดยใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน รองลงมาคือ การใช้คำศัพท์เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ การใช้คำศัพท์เพื่อยกตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้คำศัพท์น้อยที่สุดคือ การใช้คำศัพท์เพื่อแสดงว่ามัคคุเทศก์ฟังในสิ่งที่นักท่องเที่ยวกำลังพูด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อเปลี่ยนหัวข้อในการสนทนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ การใช้ภาษาเพื่อขอเวลาในการคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ในขณะที่ขบวนการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของนักท่องเที่ยวนั้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 คือ การใช้ภาษาเพื่อแสดงตัวว่ามัคคุเทศก์ฟังในสิ่งที่นักท่องเที่ยวพูด

ความสามารถในการออกเสียง พบว่าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างพูดออกเสียงได้ถูกต้องที่สุด กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ได้แก่ การขอร้องให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้ง และการพูดเพื่อแสดงตัวว่ากำลังฟังในสิ่งที่นักท่องเที่ยวพูด ส่วนการพูดเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของมัคคุเทศก์เอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ในขณะที่หน้าที่ทางภาษาที่มีมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการพูดออกเสียงน้อยที่สุดคือ การพูดเพื่อขอเวลาคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ (Task Achievement) ตามหน้าที่การใช้ภาษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษา ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. Asking for information	4.83	.38	ดีมาก
2. Saying you know or do not know about something	4.73	.45	ดีมาก
3. Reminding	4.27	1.48	ดี
5. Saying something is correct or not correct	4.50	.59	ดีมาก
7. Talking about what might happen	3.72	1.90	ดี
8. Asking how someone feels after something happens	5.00	.00	ดีมาก
13. Asking for someone's opinion	4.84	.37	ดีมาก
15. Asking if someone is interested	4.84	.37	ดีมาก
16. Giving reasons	4.44	.52	ดี
21. Asking for permission	4.80	.42	ดีมาก
23. Telling someone to do or need not to something	4.76	.43	ดีมาก
24. Telling someone how to do something	4.45	1.50	ดี
25. Warning someone	4.72	.46	ดีมาก
26. Suggesting	4.63	.50	ดีมาก
รวม	4.60	.66	ดีมาก

หมายเหตุ หน้าที่ทางภาษาข้อที่ 4, 6, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 19, 20, 22 พบว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างไม่มีการนำไปใช้ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ จึงไม่ปรากฏผลในตาราง

จากตารางที่ 10 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษาในด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง

ใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำมากที่สุดคือ การถามความรู้สึกของนักท่องเที่ยวหลังจากเหตุการณ์นั้น ๆ เกิดขึ้นแล้ว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ การถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว และการถามความสนใจของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เท่ากัน การสอบถามข้อมูลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 การขออนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ และหน้าที่ทางทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำน้อยที่สุดคือ การพูดเกี่ยวกับสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษา ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
27. Starting a conversation with a stranger	-	-	
28. Introducing yourself	4.50	1.44	ดีมาก
29. Answering an introducing	.35	1.33	อ่อน
30. Attracting someone's attention	4.70	.54	ดีมาก
31 Greeting someone	5.00	.00	ดีมาก
32. Asking how someone is	5.00	.00	ดีมาก
33. Saying how you are	5.00	.00	ดีมาก
34. Giving someone your general good wishes	4.57	1.34	ดีมาก
35. Responding to general good wishes	.66	1.75	อ่อน
36. Inviting someone	3.73	1.67	ดี
37. Offering something	4.72	.46	ดีมาก
38. Giving something to someone	4.31	1.61	ดี
39. Thanking	5.00	.00	ดีมาก
40. Responding to thanks	5.00	.00	ดีมาก
41. Complimenting	3.54	2.29	ดี
47. Saying goodbye	4.93	.25	ดีมาก
รวม	4.06	.84	ดี

หมายเหตุ หน้าที่ทางภาษาข้อที่ 42, 43, 44, 45, 46 พบว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างไม่มีการนำไปใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ จึงไม่ปรากฏผลในตาราง

จากตารางที่ 11 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษา ในด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำมากที่สุดคือ การทักทายถามทุกข์สุขของนักท่องเที่ยว การบอกทุกข์สุขของตัวมัคคุเทศก์เอง และการแสดงความขอบคุณ ในขณะที่การตอบรับคำขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือการกล่าวคำอำลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ส่วนการเสนอบางสิ่งบางอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ตามลำดับ หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำน้อยที่สุดคือ การตอบรับการแนะนำตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษาด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล Making Communication Work) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
48. Asking someone to say something again	4.60	.50	ดีมาก
49. Checking that you have understood	4.76	.43	ดีมาก
51. Saying something in another way	4.09	1.44	ดี
52. Giving an example	4.50	.57	ดีมาก
55. Changing the subject	4.10	.78	ดี
56. Summing up	4.27	.56	ดี
รวม	4.38	.71	ดี

หมายเหตุ หน้าที่ทางภาษาข้อที่ 50, 53, 54 พบว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างไม่มีการนำไปใช้ ในขณะปฏิบัติหน้าที่ จึงไม่ปรากฏผลในตาราง

จากตารางที่ 12 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ ตามหน้าที่การใช้ภาษา ในด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำมากที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของมัคคุเทศก์เอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ การขอร้องให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และการยกตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำน้อยที่สุดคือ การกล่าวถึงสิ่งเดียวกัน ด้วยการใช้อำพุดอีกแบบหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษา (Style) ที่มักถูกเทศกใช้ใน
ขณะปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 13 แสดงความถี่และค่าร้อยละของรูปแบบภาษา (Style) ที่ใช้ในการสนทนาเกี่ยวกับข้อมูล
ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่
ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	ความถี่ ที่พบ	Formal	Neutral	Informal
1. Asking for information	40	-	36	4
2. Saying you know or do not know about something	318	-	316	2
3. Reminding	9	-	8	1
4. Asking if something is correct	7	-	2	5
5. Saying something is correct or not correct	52	1	45	6
6. Saying what you think possible or impossible	4	-	4	-
7. Talking about what might happen	7	-	7	-
8. Asking how someone feels after something happens	8	-	8	-
9. Saying you are pleased	1	1	-	-
10. Asking about likes or dislikes	11	-	11	-
11. Asking if someone approves	8	1	7	-
12. Comparing	1	-	1	1
13. Asking for someone's opinion	17	-	17	-
14. Giving your opinion	12	-	12	-
15. Asking if someone is interested	4	-	4	-
16. Giving reasons	36	-	36	-
17. Asking if someone agrees or disagrees	8	-	6	2
18. Saying you have reached agreement	5	-	-	5
19. Offering to do something for someone	8	-	8	-

ตารางที่ 13 (ต่อ)

Language Functions	ความถี่ ที่พบ	Formal	Neutral	Informal
20. Asking if someone is able to do something	10	-	10	-
21. Asking for permission	15	-	15	-
22. Giving permission	8	-	8	-
23. Telling someone to do or need not to something	32	-	32	-
24. Telling someone how to do something	12	-	12	-
25. Warning someone	6	-	5	1
26. Suggesting	53	1	47	5
รวม	692	.58%	94.94%	4.62%

จากตารางที่ 13 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้รูปแบบภาษาอังกฤษที่เป็นกลางๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.94 ของการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก รองลงมาได้แก่การใช้รูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการคิดเป็นร้อยละ 4.62 ในขณะที่รูปแบบภาษาที่เป็นทางการพบว่ามีการใช้น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ .58

ตารางที่ 14 แสดงความถี่ และคำร้อยละของลักษณะของภาษา (Style) ที่ใช้ในการสนทนาด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	ความถี่ที่พบ	Formal	Neutral	Informal
27. Starting a conversation with a stranger	3	2	1	-
28. Introducing yourself	5	3	1	1
29. Answering an introducing	3	-	1	2
30. Attracting someone's attention	31	2	22	7
31. Greeting someone	20	11	9	-
32. Asking how someone is	15	2	11	2
33. Saying how you are	10	-	6	4
34. Giving someone your general good wishes	10	-	10	-
35. Responding to general good wishes	-	-	-	-
36. Inviting someone	21	-	17	4
37. Offering something	13	-	13	-
38. Giving something to someone	8	-	6	2
39. Thanking	28	-	12	16
40. Responding to thanks	15	-	12	3
41. Complimenting	6	-	6	-
42. Saying sorry	7	1	4	2
43. Accepting an apology	1	-	-	1
44. Showing sympathy	2	-	2	-
45. Leaving someone politely for a short time	1	-	-	1
46. Ending a conversation	-	-	-	-
47. Saying goodbye	15	-	10	5
รวม	214	9.81%	66.82%	23.36%

จากตารางที่ 14 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้ภาษาอังกฤษรูปแบบที่เป็นกลาง ๆ เพื่อการสื่อสาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่นี้เกี่ยวข้องกับด้านรูปแบบทางสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.82 รองลงมาได้แก่การใช้รูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการ คิดเป็นร้อยละ 23.36 ส่วนรูปแบบการใช้ภาษาที่เป็นทางการ พบว่าถูกนำไปใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.81

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ และค่าร้อยละของลักษณะภาษา (Style) ที่ใช้ในการสนทนาด้านการทำให้
การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของมัคคุเทศก์ชาวไทย
ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	ความถี่ที่พบ	Formal	Neutral	Informal
48. Asking someone to say something again	3	-	1	2
49. Checking that you have understood	13	-	5	8
50. Checking that someone has understood	14	-	9	5
51. Saying something in another way	11	-	11	-
52. Giving an example	21	-	21	-
53. Showing you are listening	3	-	2	1
54. Giving yourself time to think	7	-	3	4
55. Changing the subject	4	1	2	1
56. Summing up	5	-	5	-
รวม	81	1.23%	73.75%	25.92%

จากตารางที่ 15 พบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้รูปแบบภาษาอังกฤษ
ที่เป็นกลางๆ ในการสื่อสารด้านการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.75
ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างใช้รูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 25.92 ส่วนรูปแบบภาษา
ที่เป็นทางการมีค่าร้อยละ 1.23 ตามลำดับ

ในส่วนการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding Out About Language) ที่ผู้วิจัยที่รวบรวมไว้
พบว่าในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่จริงของกลุ่มตัวอย่างไม่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่จังหวัดเชียงใหม่และทำวิเคราะห์ข้อมูล
ที่ได้จากแถบบันทึกเสียงแล้ว พบว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับดี ทั้งความสามารถในการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง
และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า
ในภาพรวมมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างสามารถภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารได้ถูกต้องเหมาะสมกับงานที่ทำ
แต่ยังมีข้อผิดพลาดในการใช้อยู่บ้าง แม้จะพบเพียงส่วนน้อย แต่ผู้วิจัยมีอาจมองข้ามข้อผิดพลาด
ที่พบเหล่านี้ได้ เนื่องจากเป็นปัญหาที่สำคัญมากสำหรับมัคคุเทศก์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในขณะที่
ปฏิบัติงาน และผู้ที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ดังนั้นผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสังเกต

เพิ่มเติมจากผลการวิจัย ทั้งในด้านปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและกลวิธีที่มักคุเทศก์ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพื่อผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลในส่วนนี้ไปพัฒนาหรือปรับปรุง เพื่อทำวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยยังพบว่ามักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการอธิบายเพื่อเลี่ยงคำศัพท์ที่ตนเองไม่มีความรู้ ตัวอย่างเช่น “He’s dressing with...Ar...like a...a tiger skin. He living lonely by himself because he get the concentrate and...how to say...Er...he make meditation.” จากตัวอย่าง มักคุเทศก์ใช้ประโยคที่เน้นเชื้อ แทนคำศัพท์ “A hermit” เป็นผลให้ประโยคที่พูดออกมาไม่ถูกต้อง ทำให้คู่สนทนาไม่เข้าใจหรือสับสนในสิ่งที่มักคุเทศก์กำลังพยายามที่จะสื่อสาร นอกจากนี้ยังพบว่าถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถามคำถามที่นอกเหนือจากสิ่งของและสถานที่รอบบริเวณวัดพระธาตุคอกขุเทพราชวรวิหารแล้ว มักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างจะเกิดอาการพูดติดขัด ไม่สามารถใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องอธิบายได้ในทันที ตัวอย่างเช่น

Tourist: Why do you take it? (See the tape recorder)

Guide: Because I would like to.....ah.....research.....research
when we are come to pick up the tourists and go to the tour.
We would like to...ah.....speak.....ah...English with.....ah.....the
tourist.....ah..... Because they are from.....ah.....different country and
different of the English. I would like to.....ah.....speak
how do.....do you understand? Ah.....okay. Are you already?

จากตัวอย่างข้างต้น ทำให้ทราบว่ามักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เรื่องคำศัพท์ด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสาขางานที่ทำไม่มากพอ เป็นผลให้ไม่สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ในส่วนของการใช้คำศัพท์เฉพาะ มักคุเทศก์ใช้วิธีการทับศัพท์ พร้อมกับอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ เช่นคำว่า “ข้าวตอก (Parched Rice)”

Tourist: (หยิบข้าวตอกขึ้นมาแล้วพูดว่า) What’s this?

Guide: “Kao Tok” it looks like popcorn but it makes from sticky rice.

Tourist: Oh! Can I eat it? เป็นต้น

ข้อสังเกตอีกประเด็นหนึ่งที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้คำศัพท์ภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษในขณะที่กำลังพูดเช่น “Go inside, เถอะ” “We look around together, ปะ” หรือ

Guide: Kinky is in the car.

Tourist: Yes.

Guide: Kinky (he points to the van.) นี่นะ , ok?

จากตัวอย่าง การที่มัลกุเทศก์ใช้คำลงท้าย “เออะ ปะ หรือนีนะ” ในประโยคภาษาอังกฤษดังกล่าว เพื่อแสดงความนุ่มนวลของถ้อยคำ รวมทั้งเป็นการเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังและสื่อความหมายในเชิงการบอกหรือแจ้งให้ทราบ ดังที่ บรรจบ พันธุเมธา (2532, หน้า 153) ได้ไว้กล่าวว่า คำว่า “นีนะ ปะ หรือเออะ” ในภาษาไทยเป็นคำที่ทำหน้าที่เรียกร้องความสนใจจากผู้ฟัง ในที่นี้มัลกุเทศก์ต้องการบอกให้นักท่องเที่ยวคนนั้นทราบในสิ่งที่กำลังสื่อสาร รวมทั้งเป็นการเชิญชวนหรือแนะนำบางอย่างให้นักท่องเที่ยว

ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัยพบว่า ในกรณีที่ไม่สามารถใช้คำศัพท์หรือมีปัญหาด้านการใช้คำศัพท์ในการบอกข้อมูลที่ถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างจะใช้กลวิธีการเลี่ยงการพูด โดยการชี้ให้นักท่องเที่ยวดูตัวอย่างนั้นๆ แทนการใช้คำศัพท์อธิบาย

2. ด้านการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ยังมีข้อผิดพลาดในการใช้ เช่น การเรียงคำในประโยคที่ไม่ถูกต้อง การใช้รูปแบบประโยคคำถามที่ต้องตอบด้วย Yes/No กลุ่มตัวอย่างใช้โดยไม่มีการวางกริยาช่วยไว้หน้าประธาน แต่จะใช้การเน้นเสียงสูงท้ายประโยคแทน รวมทั้งไม่ใช้กริยา to be ในรูปประโยคที่ต้องมีกริยาดังกล่าว รวมทั้งยังมีปัญหาการใช้ Auxiliary Verb และ Articles ด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้ประโยคของกลุ่มตัวอย่างไม่ผันกริยาตามกาล เพศ พจน์ ตามโครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษ ตัวอย่างเช่น “นักท่องเที่ยวหยิบหนังสือ The Davinci Code ขึ้นมาแล้วถามมัลกุเทศก์ว่า

Tourist: I've read already. Did you buy it?

Guide: Ar...I buy it yesterday.” เป็นต้น

ประโยค “Ar...I buy it yesterday.” เป็นประโยคอดีตกาล เนื่องจากมีคำแสดงความเป็นอดีตกาลคือ “yesterday” แต่มัลกุเทศก์ใช้ประโยคโดยไม่ผันรูปคำกริยาคือ “buy” เป็น “bought” ตามกาล ซึ่งเป็นผลมาจากอิทธิพลของภาษาแม่ของมัลกุเทศก์ เพราะประโยคในภาษาไทยไม่มีการผันรูปคำกริยาตามกาล เพศ พจน์ เช่นเดียวกับภาษาอังกฤษ

3. ความสามารถด้านการออกเสียง จากผลการวิจัยพบความสามารถของมัลกุเทศก์ชาวไทยอยู่ในระดับปานกลางถึงดี การออกเสียงสามารถเข้าใจได้ แต่มีสำเนียงภาษาแม่ปนอยู่ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องถามซ้ำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่ามัลกุเทศก์กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาเรื่องการออกเสียงคำท้าย (Final Sound) กล่าวคือถ้าออกเสียงผิดทำให้ความหมายผิดไปด้วย ตัวอย่างเช่น “Do you want bread?” ในที่นี้มัลกุเทศก์ต้องการบอกว่า “ต้องการขนมปังหรือไม่” แต่มัลกุเทศก์ออกเสียง “s” ต่อจากคำว่า “bread” ทำให้นักท่องเที่ยวได้ยินว่า “/du/ /ju/ /wa:nt/ /brest/?” ซึ่งหมายความว่า “คุณต้องการหน้าอกหรือไม่” เป็นต้น ซึ่งในกรณีนี้นับว่าเป็นปัญหาใหญ่สำหรับผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาเนื่องจากการที่ผู้พูดออกเสียงคำนั้นหรือประโยคนั้นๆ ผิดเป็นผลให้ความหมายของประโยคนั้นผิดเพี้ยนไปด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่ามีการใช้คำว่า “Well”, “OK” หรือ “Yeah” ในระหว่างการสนทนา เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่ามัลกุเทศก์สามารถ

ตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ อย่างไรก็ตามยังพบว่ามีการใช้ “ah...”, “er...”, “um...” และพูดซ้ำคำหรือซ้ำประโยคเดิมระหว่างสนทนา เนื่องจากมีทัศนคติที่ไม่แน่ใจในข้อมูลที่มี รวมทั้งไม่มีความมั่นใจในการตอบคำถาม ซึ่งอาจเกิดจากการที่ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ คือ

4. ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งที่พบในการวิจัยคือ เรื่องการใช้วลี หรือประโยคที่สุภาพกับนักท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าคนเหล่านั้นเป็นแขกของประเทศ เช่นเรื่องการขอร้องให้นักท่องเที่ยวทำบางสิ่งบางอย่าง พบว่ามีทัศนคติที่จะใช้รูปประโยคที่เป็นการออกคำสั่งมากกว่าการขอร้องซึ่งตามลักษณะงานที่ทัศนคติทำอยู่นั้นควรจะใช้เวลา หรือรูปประโยคที่สุภาพในขณะที่ต้องการบอกให้นักท่องเที่ยวทำบางสิ่งบางอย่าง ถึงแม้การกระทำนั้นจะเป็นกฎข้อห้ามก็ตาม เช่น การบอกให้นักท่องเที่ยวถอดรองเท้าก่อนเดินรอบพระธาตุด้านในหรือการเข้าไปในพระอุโบสถ ควรจะใช้ประโยคที่สุภาพ เช่น “Please take off your shoes.” “I would like you to take off your shoes.” หรือ “Could you.....please? และควรเลี่ยงการใช้ประโยคคำสั่งหรือขอร้องที่ไม่สุภาพเช่น “You must take off your shoes.” “You have to take off your shoes.” หรือ “You want to..... เป็นต้น นอกจากนี้ในกรณีที่ทัศนคติไม่ได้ยินหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่นักท่องเที่ยวถาม ต้องการให้คู่สนทนาพูดซ้ำอีกครั้งหนึ่งมักจะใช้เวลา หรือประโยคที่ไม่เหมาะสม เช่น “What?” “Huh?” หรือ “Please once more.” ในกรณีนี้ทัศนคติควรใช้ประโยคที่ว่า “Pardon?/ Excuse me? I did not catch what you said.” ซึ่งสุภาพและเหมาะสมกว่า เช่นเดียวกับการใช้ภาษาเพื่อดึงความสนใจของนักท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้รูปประโยคที่ไม่เหมาะสม เช่น “Hey! You...” จากตัวอย่างที่ยกมาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังขาดความเข้าใจเรื่องการใช้รูปประโยคที่สุภาพ เป็นผลสืบเนื่องมาจากผู้พูดขาดความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ภาษาของเจ้าของภาษา เป็นต้น

ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อจำกัดที่พบในการวิจัย

ปัญหาและข้อจำกัดที่พบในการวิจัยในครั้งนี้ 2 ประการคือ

1. ปัญหาที่พบระหว่างการเก็บข้อมูล
2. ปัญหาและข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถด้านการออกเสียงดังรายละเอียดต่อไป

1. ปัญหาที่พบระหว่างการเก็บข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลบทสนทนาระหว่างทัศนคติชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยพบปัญหาที่เกิดจากการที่บางครั้งทัศนคติและนักท่องเที่ยวใช้ภาษาท่าทางสลับกับภาษาล้อคำในระหว่างที่พูด ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถทำการบันทึกรายละเอียดในส่วนนี้ได้ เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเพียงเครื่องบันทึกเสียงเท่านั้น จึงทำให้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในบางครั้งพลาดรายละเอียดที่สำคัญไป นอกจากนี้เสียงพูดของทัศนคติและนักท่องเที่ยวไม่สม่ำเสมอ

หนักบ้าง เบาบ้าง บางคนพูดเร็วและเร็ว ทั้งยังมีปัญหาจากสำเนียงภาษาอังกฤษพูดแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระหว่างการบันทึกเสียงสนทนา เนื่องจากมีเสียงรบกวน ทั้งเสียงแทรกจากคู่สนทนาคนอื่น เสียงทีวีระงัง และบางครั้งถ้านักท่องเที่ยวยาวต่างชาตินมาเป็นกลุ่ม ก็จะคุยกันเองเสียงดังมากจนกลบเสียงของมัคคุเทศก์ ทำให้เสียงขาดหาย จากปัญหาที่กล่าวมา ทำให้ การถอดเทปยากลำบากและใช้เวลานานมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงคัดเลือกเฉพาะบทสนทนาที่ได้ยินชัดเจน ทั้งเสียงของมัคคุเทศก์ชาวไทยและนักท่องเที่ยวยาวต่างชาติน มาวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้

2. ปัญหาและข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถด้านการออกเสียง

จากปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกเสียงสนทนาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยพบความยากลำบาก และมีข้อจำกัดในการคะแนนความสามารถด้านการออกเสียงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น ผลการวิจัยในส่วนความสามารถด้านการออกเสียง จึงเป็นเพียงภาพรวมของความสามารถ ด้านนี้เท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยขออธิบายวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการออกเสียงเพิ่มเติม ไว้ดังนี้

2.1 นำแถบบันทึกเสียงให้เจ้าของภาษาตรวจให้คะแนนความสามารถด้านการออกเสียง ซึ่งเจ้าของภาษาได้ให้คะแนนในภาพรวมของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนเท่านั้น

2.2 หลังจากนั้นผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถด้านการออกเสียงอีกครั้ง ตามเกณฑ์ ที่ได้กำหนดไว้ โดยให้คะแนนทีละประโยคตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากประโยคที่นักท่องเที่ยวยาวต่างชาตินใช้ได้ตอบกับมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง และขีดคะแนนที่เจ้าของภาษาได้ให้ไว้