

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการสื่อสาร (Theories of Communication)
2. กลวิธีการสื่อสาร (Communication Strategies)
3. หลักโครงสร้างประโยคในการสนทนาภาษาอังกฤษ (The Constructional Principles of Spoken Grammar)
4. ลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษที่ใช้โดยผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทย (The Characteristics of the English Used by Thai Street Vendors)
5. การสนทนาในการขายสินค้า (Conversing about Selling Products)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม เพราะ นอกเหนือจากความต้องการปัจจัยพื้นฐานในทุกด้านแล้ว มนุษย์ยังต้องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องและต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา ความสัมพันธ์ดังกล่าวก่อให้เกิดระบบของการสื่อสารขึ้นทั้งในกลุ่มและต่างกลุ่ม ในลักษณะของการให้ข้อมูลข่าวสาร การถ่ายทอดความรู้หรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อกัน และสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกระบวนการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ในอันที่จะก่อให้เกิดการรับรู้และเกิดการตอบสนองต่อกัน แต่ผลของการตอบสนองดังกล่าวจะเป็นไปตามความมุ่งหมายหรือไม่ ก็ย่อมขึ้นอยู่กับตัวผู้สื่อสารเองว่ามีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารมากน้อยเพียงใด และจะมีวิธีการอย่างไรที่จะสามารถสื่อสารข้อมูลดังกล่าวให้บรรลุตามเป้าหมาย

การสื่อสารของมนุษย์นั้นตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) และต้องมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่ส่งสาร และอีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่รับสาร ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ สามารถสลับหน้าที่กันได้ในขณะที่สื่อสารกัน ดังนั้นจึงอาจสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่า

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความหมายระหว่างผู้ที่มีความสัมพันธ์กันในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการที่คู่สื่อสารสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายเพียงใดหรือไม่ การสื่อสารที่ดีจึงต้องคำนึงถึงเป้าหมายของการสื่อสารเป็นสำคัญ การสื่อสารตรงตามเป้าหมาย หมายถึง การรับรู้เรื่องราวร่วมกันได้อย่างถูกต้องตรงกัน รวมทั้งเกิดการตอบสนองตรงตามที่ต้องการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540)

องค์ประกอบของการสนทนาสื่อสาร

องค์ประกอบของการสนทนาที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสำเร็จของการสื่อสาร (Van, 1998, p. 1 อ้างถึงใน สมยศ สุภาณิ, 2548, หน้า 8) ดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคล หรือ แหล่งกำเนิดสาร ซึ่งเป็นผู้ส่งสารนั้นไปยังบุคคลอื่นหรือไปยังหน่วยงานอื่นด้วยวิธีการใด วิธีการหนึ่ง หรืออาจหลายวิธี เช่น การพูด การแสดงกริยา ทำทางการใช้สัญญาณ การใช้รหัสลับ การใช้เครื่องหมาย เป็นต้น ผู้ส่งสารถือเป็นองค์ประกอบแรก ที่อาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรืออาจเป็นกลุ่มบุคคล หน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กรที่มีบทบาทสำคัญ ดังกล่าว

2. สาร หมายถึง เรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรืออารมณ์ ที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไปให้ผู้อื่นได้รับรู้ แล้วเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองในทางบวก หรือทางลบ สิ่งเหล่านี้ย่อมจัดเป็นสารได้ทั้งสิ้น โดยปกติแล้วสารจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการคือ

2.1 รหัสของสาร ได้แก่ สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือภาษาที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความคิด ความรู้ อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ ดังนั้น รหัสของสารจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1.1 รหัสของสารที่ไม่ใช่ถ้อยคำ (อวัจนภาษา) ได้แก่ กริยาท่าทาง สัญลักษณ์ เครื่องหมาย และสัญญาณต่าง ๆ

2.1.2 รหัสของสารที่ใช้ถ้อยคำ (วัจนภาษา) ได้แก่ ภาษาพูด และภาษาเขียน

2.2 เนื้อหาของสาร หมายถึง มวลความคิดและประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดออกไปเพื่อให้เกิดการรับรู้หรือโต้ตอบกัน ตัวเนื้อหาของสารจะแฝงไปกับรหัสของสาร ฉะนั้น เมื่อผู้รับสารสามารถถอดรหัสของสารได้ ก็แสดงว่าเข้าใจเนื้อหาของสารนั้นแล้ว

2.3 การจัดสาร ได้แก่ การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ ด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม เช่น การเลือกใช้ถ้อยคำ หรือภาษาที่ง่ายเหมาะสมในระดับของผู้รับสาร การใช้กริยาท่าทางประกอบ การจัดลำดับความ การอธิบาย การยกตัวอย่างประกอบ การใช้ภาพประกอบ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ตามวัตถุประสงค์ที่

ผู้ส่งสารต้องการ

3. สื่อหรือช่องทาง หมายถึง พาหนะหรือสิ่งที่ทำให้สารเดินทางไปถึงผู้รับสาร ช่องทางในการสื่อสาร หมายถึง วิธีการแปลงสารและพาหนะในการนำสาร สื่อหรือช่องทางในการสื่อสารยังครอบคลุมถึงกลไกการรับรู้สาร อันได้แก่ ผู้รับสารจะต้องเข้าใจรหัสสาร พาหนะที่นำสารให้เคลื่อนไปรวมถึงสิ่งที่จะพ่วงพาหนะนำสารไปถึงผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร หมายถึง จุดหมายปลายทางที่แหล่งสารจะส่งถึง ผู้รับสารอาจเป็นบุคคลเพียงบุคคลเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ ซึ่งถ้าหากผู้รับสารแสดงพฤติกรรมได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารกำหนดไว้นั้น แสดงว่าผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารที่ส่งผ่านถึงตน ฉะนั้นบทบาทขั้นพื้นฐานของผู้รับสารจึงมีอยู่ 2 ประการ คือ การแปลความหมายของสารเพื่อกำหนดการรับรู้หรือทำความเข้าใจกับการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือส่งสารป้อนกลับ รวมถึงการส่งสารต่อไปยังผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามที่ผู้ส่งสารกำหนดจุดมุ่งหมายไว้

จากบริบทที่กล่าวไปแล้วข้างต้นสามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญของการสนทนาสื่อสารได้ดังต่อไปนี้

ผู้ส่งสาร → สาร → สื่อหรือช่องทาง → ผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร ← สาร ← สื่อหรือช่องทาง ← ผู้รับสาร

จากองค์ประกอบของการสนทนาสื่อสารดังกล่าว สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศของผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยได้ดังนี้

ผู้ส่งสาร คือ ผู้ขายสินค้าต่าง ๆ แบบแผงลอยชาวไทย

สาร คือ ถ้อยคำภาษาอังกฤษหรือกริยาท่าทางทั้งที่ใช้ประกอบคำพูด

ภาษาอังกฤษและที่ใช้แทนคำพูดภาษาอังกฤษที่ผู้ขายสินค้าต่าง ๆ แบบแผงลอยชาวไทยใช้เพื่อโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซื้อสินค้า

สื่อหรือช่องทาง คือ การสนทนาแบบเผชิญหน้ากันโดยใช้กลวิธีการสื่อสาร ระหว่างผู้ขายสินค้าต่าง ๆ แบบแผงลอยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผู้รับสาร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

สมยศ สุภาวี (2548, หน้า 6) ได้สรุปการแสดงการพิจารณาองค์ประกอบของการสนทนาในการขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ผู้ขายสินค้า	<u>กลวิธีการสื่อสาร</u>	สาร	<u>กลวิธีการสื่อสาร</u>	นักท่องเที่ยว
นักท่องเที่ยว	<u>กลวิธีการสื่อสาร</u>	สาร	<u>กลวิธีการสื่อสาร</u>	ผู้ขายสินค้า

จากตัวอย่างการแสดงการพิจารณาองค์ประกอบของการสนทนาจะเห็นได้ว่าผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทย ส่งสารให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยการพูดต่อหน้า เพื่อโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซื้อสินค้าของตน ซึ่งการสื่อสารในแต่ละครั้งจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับกลวิธีการสื่อสารทางการสนทนาของตัวผู้ขายสินค้าต่าง ๆ แบบแผงลอยชาวไทยเอง

กลวิธีการสื่อสาร

กลวิธีการสื่อสาร ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกโดยเซลinker (Selinker, 1972, pp. 209-230) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับข้อผิดพลาด (Error) ของผู้เรียนภาษาที่สองเนื่องจากผู้เรียนมีความรู้ทางภาษาเป้าหมายไม่เพียงพอจึงเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ข้อผิดพลาดบางส่วนอาจเกิดจากความพยายามของผู้เรียนในการที่จะสื่อสารด้วยคำพูด และเมื่อมีความรู้ในภาษาที่สองไม่เพียงพอ ผู้เรียนจึงพยายามชดเชยโดยการหากลวิธีที่จะสื่อความหมายกับเจ้าของภาษาให้เข้าใจ และนักวิจัยด้านภาษาศาสตร์ได้ให้ความหมายของกลวิธีการสื่อสารไว้ ดังนี้

แฟร์ช และคาสเปอร์ (Faerch & Kasper, 1984, p. 28) ได้ให้ความสนใจกับกระบวนการทางความคิดในการใช้ภาษาและให้ความหมายของกลวิธีการสื่อสารว่า เป็นการวางแผนอย่างมีสติของแต่ละบุคคลในการแก้ปัญหาเพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย

สี-ชิง (Si-Qing, 1990, p. 157) ได้กล่าวว่า กลวิธีการสื่อสารเป็นการแก้ปัญหาของผู้ที่เรียนภาษาที่สองเพื่อให้การสื่อสารในภาษาที่สองนั้นบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ ยานี (Ya-ni, 2007, p. 44) ได้อ้างถึงความหมายของกลวิธีการสื่อสารของนักวิจัยด้านภาษาศาสตร์ท่านอื่น ๆ ไว้ดังนี้

คอร์ดอร์ (Corder, 1977 cited in Ya-ni, 2007, p. 44) ได้กล่าวว่า กลวิธีการสื่อสาร คือวิธีการที่เป็นระบบที่ผู้พูดใช้สื่อความหมายเมื่อประสบกับอุปสรรคในการสื่อสาร

ทาโรเน (Tarone, 1980 cited in Ya-ni, 2007, p. 44) ได้ระบุเกี่ยวกับกลวิธีการสื่อสารว่าเป็นความพยายามร่วมกันระหว่างคู่สนทนาที่จะสนทนาสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถสนทนาสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของภาษาเป้าหมาย

สเตอร์น (Stem, 1983 cited in Ya-ni, 2007, p. 44) ได้อธิบายว่า กลวิธีการสื่อสารหมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่ผู้พูดใช้จัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ ในการสื่อสาร เนื่องจากผู้พูดมีความรู้ในภาษาเป้าหมายหรือภาษาที่สองที่จำกัด

จากการที่มีนักวิจัยด้านภาษาศาสตร์ท่านต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของกลวิธีการสื่อสารไว้ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความหมายของกลวิธีการสื่อสารของนักวิจัยด้านภาษาศาสตร์แต่ละท่านมีความคล้ายคลึงกัน จึงสามารถสรุปความหมายของกลวิธีการสื่อสารได้ว่า เป็นวิธีที่ผู้พูดใช้

แก้ปัญหาในการสนทนาสื่อสารที่ต้องใช้ภาษาต่างกัน ซึ่งผู้พูดฝ่ายหนึ่งอาจจะมีความรู้ในภาษาเป้าหมายจำกัดหรือไม่เพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารนั้น ๆ ได้ดำเนินต่อไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จในการสื่อความหมาย (คารณี สุวรรณวารี, 2550, หน้า 16) และจากการที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการสื่อสารไว้หลายท่าน จึงได้ทำให้เกิดแนวคิดต่าง ๆ ในการแบ่งประเภทของกลวิธีการสื่อสารทั้งที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน

ประเภทของกลวิธีการสื่อสาร

ในเรื่องของการจัดประเภทกลวิธีการสื่อสาร ได้มีนักวิจัยด้านภาษาศาสตร์ศึกษาไว้หลายท่าน โดยในงานวิจัยนี้ จะขอกล่าวถึงการจัดแบ่งประเภทของกลวิธีการสื่อสารของนักวิจัยด้านภาษาศาสตร์ 4 ท่าน คือ ปาริบาลท์ แฟร์ชและคาสเปอร์ และ สี-ซิง ซึ่งจะได้นำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ปาริบาลท์ (Paribakht, 1985, pp. 132-146) และสี-ซิง (Si-Qing, 1990, pp. 155-187) ได้จัดประเภทของกลวิธีการสื่อสาร โดยใช้หลักเกณฑ์ที่เหมือนกันคือ จัดแบ่งตามพื้นฐานความรู้และข้อมูลในการใช้กลวิธีการสื่อสารของผู้ที่เรียนและใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ดังนี้

ปาริบาลท์ (Paribakht, 1985, pp. 132-146) ได้แบ่งกลวิธีการสื่อสารออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. กลวิธีการสื่อสารที่ใช้แนวคิดด้านภาษาศาสตร์ (Linguistic Approach) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้วิธีคิดแก้ปัญหาในการสื่อสารด้วยการใช้ความรู้ทางภาษาศาสตร์ แบ่งออกเป็น

1.1 การใช้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน (Semantic Contiguity) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้คำศัพท์ที่มีความสัมพันธ์กับคำศัพท์เป้าหมายที่ต้องการสื่อ สามารถแบ่งออกเป็น

1.1.1 การใช้คำจำกลุ่ม (Superordinate) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูด บอกชนิดกลุ่มหรือหมวดหมู่ของสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เช่น “This is a fruit.” แทนคำว่า “pomegranate” (ผลทับทิม) หรือ “This is a quality.” แทนคำว่า “honesty” เป็นต้น

1.1.2 การเปรียบเทียบ (Comparison) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้การเปรียบเทียบสิ่งของเพื่อการสื่อความหมายในภาษาเป้าหมาย แบ่งออกเป็น

1.1.2.1 การเปรียบเทียบเชิงบวก (Positive Comparison) แบ่งออกเป็น

1.1.2.1.1 การเปรียบเทียบแสดงความเหมือนกัน (Analogy) เช่น “Is the same like lamp.” แทนคำว่า “lantern” เป็นต้น

1.1.2.1.2 การเปรียบเทียบโดยใช้คำเหมือน (Synonymy) เช่น “caravan” แทนคำว่า “palanquin” (เกี้ยว เสลี่ยง คานหาม) เป็นต้น

1.1.2.2 การเปรียบเทียบเชิงปฏิเสธ (Negative Comparison) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้การพูดความหมายตรงข้ามเชิงปฏิเสธ (Contrast and Opposition) เช่น “It is not a same as computer.” แทนคำว่า “abacus” หรือ “When you don’t have it, you’re scared.” แทนคำว่า “courage” เป็นต้น

1.2 การพูดด้วยนัยทางอ้อม (Circumlocution) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดพยายามที่จะบรรยายลักษณะของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารในภาษาเป้าหมาย ได้แก่

1.2.1 การบรรยายทางด้านกายภาพ (Physical Description) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้การอธิบายเกี่ยวกับขนาด รูปร่าง สี หรือวัสดุที่ใช้ทำสิ่งของนั้น เช่น “It is made of metal.” แทนคำว่า “thimble” “ปดลูกนี้ โลหะ” เป็นต้น

1.2.2 การบอกลักษณะของส่วนประกอบ (Constituent Feature) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดบอกรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการสื่อสารในภาษาเป้าหมายว่า มีส่วนประกอบหรือลักษณะอย่างไร เช่น “There is a handle.” แทนคำว่า “lantern” เป็นต้น

1.2.3 การบอกคุณสมบัติทางด้านสถานที่ตั้ง (Locational Property) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดบอกสถานที่ตั้งของคำศัพท์หรือสิ่งของในภาษาเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร เช่น “It was maybe used in Arab counties.” แทนคำว่า “palanquin” เป็นต้น

1.2.4 การบอกคุณสมบัติทางด้านประวัติความเป็นมา (Historical Property) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดบอกประวัติของคำหรือสิ่งที่ต้องการสื่อ เช่น “Ancient people used this.” แทนคำว่า “palanquin” เป็นต้น

2. กลวิธีการสื่อสารที่ใช้แนวคิดด้านบริบท (Context Approach) คือ กลวิธีที่ผู้พูดใช้ความรู้ด้านบริบทที่อยู่ข้างเคียงเพื่อสื่อความหมาย ได้แก่ การใช้บริบททางด้านภาษาศาสตร์ (Linguistic Context) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดบอกบริบทสำหรับคำศัพท์ที่ต้องการ โดยเว้นคำศัพท์ที่ต้องการไว้ เช่น “When you sweep the floor, you gather up the dust with” แทนคำว่า “dustpan” เป็นต้น

3. กลวิธีการสื่อสารที่ใช้แนวคิดด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Approach) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้ความรู้รอบตัวและสถานการณ์เฉพาะของผู้พูด ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลมาจากสังคม หรือพื้นฐานทางวัฒนธรรมของผู้พูดก็ได้ แบ่งออกเป็น

3.1 การให้ตัวอย่าง (Exemplification) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดอ้างอิงถึงตัวอย่างต่าง ๆ เช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โอกาสต่าง ๆ หรือเหตุการณ์จริงต่าง ๆ ที่ทำให้ทราบถึงคำศัพท์เป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร เช่น “You may use it in camping.” แทนคำว่า “lantern” หรือ “A soldier in a war definitely needs it.” แทนคำว่า “courage” เป็นต้น

I can say this is the opposite meaning of mean. แทนคำว่า generosity

Just opposite to pessimistic.

แทนคำว่า optimism

1.4 การวิเคราะห์ส่วนประกอบของคำที่ต้องการสื่อความหมาย (Componential Analysis) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดบรรยายลักษณะของคำศัพท์หรือสิ่งที่ต้องการสื่อในภาษาเป้าหมายโดยใช้ความหมายคล้ายกับที่ปรากฏในพจนานุกรม เช่น

It is a kind of object made by people that can also fly in the sky. แทนคำว่า kite

It has six strings.

แทนคำว่า guitar เป็นต้น

2. กลวิธีการสื่อสารที่ใช้พื้นฐานด้านความรู้ทั่วไป (Knowledge-Based Communication Strategies) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้ความรู้ทั่วไปที่มีอยู่ถ่ายทอดออกมาเป็นภาษาเป้าหมายที่ต้องการสื่อ โดยไม่ได้ใช้ความรู้ทางภาษาศาสตร์ เนื่องจากผู้พูดมีความรู้ทางภาษาศาสตร์อย่างจำกัด ผู้พูดใช้พื้นฐานทางความรู้ทั่วไปที่ตนเองมีอยู่สื่อสารอย่างอิสระตามที่ผู้พูดคิดว่าสามารถทำให้เจ้าของภาษาเข้าใจในความหมายที่ต้องการสื่อ แบ่งออกเป็น

2.1 การยกตัวอย่าง (Exemplification) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดอาจจะเล่าเรื่องหรือพูดถึงคน โอกาส เวลา และนิยายที่สะท้อนถึงความหมายของคำศัพท์หรือภาษาเป้าหมายที่ต้องการสื่อ เช่น

For example, the Iraq and Iran region war, if you don't take sides you very correct judgment. แทนคำว่า justice เป็นต้น

2.2 การใช้ความรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้ความรู้ทางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องในการสื่อสารในภาษาเป้าหมายเช่น

It's a kind of building usually found in China, in the area such as Asia, China, Japan. แทนคำว่า temple เป็นต้น

2.3 การเปรียบเทียบความเหมือนหรือความคล้าย (Simile) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดเปรียบเทียบคำศัพท์หรือภาษาที่ต้องการสื่อในภาษาเป้าหมายกับสิ่งของหรือรูปทรงต่าง ๆ เช่น

The shape like, like number seven.

แทนคำว่า hoe

It's shape like a heart.

แทนคำว่า peach เป็นต้น

3. กลวิธีการสื่อสารแบบกล่าวซ้ำ (Repetition Communication Strategies) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดกล่าวซ้ำคำพูดที่ได้กล่าวออกไปแล้ว เช่น It's a kind of seafood...It's a kind of seafood. แทนคำว่า prawn เป็นต้น

4. กลวิธีการสื่อสารโดยใช้น้ำเสียงและท่าทาง (Paralinguistic Communication Strategies) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้ท่าทางประกอบคำพูดเพื่อเป็นการสื่อความหมาย เช่น พูด

ว่า It has two big พร้อมกับทำมือเป็นปีกของผีเสื้อประกอบคำพูด แทนคำว่า “butterfly” เป็นต้น

แฟร์ช และคาสเปอร์ (Faerch & Kasper, 1984, pp. 45-53) ได้กล่าวถึงกลวิธีการสื่อสารที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองใช้แก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากการมีข้อมูลทางภาษาอังกฤษหรือภาษาเป้าหมายไม่เพียงพอ ซึ่งได้แก่ กลวิธีการทำให้สำเร็จ (Achievement Strategies) ซึ่งเป็นความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาในการสื่อสารโดยใช้การขยายข้อมูลในการสื่อสาร (Expanding Communicative Resources) ด้วยการใช้ “กลวิธีการชดเชย” (Compensatory Strategies) ในการแก้ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากผู้พูดมีข้อมูลของภาษาเป้าหมายไม่เพียงพอ ซึ่งกลวิธีการชดเชยนั้นประกอบด้วยกลวิธีการสื่อสารต่าง ๆ ดังนี้

1. การสลับรหัส (Code Switching / Language Switch) เป็นการสลับเปลี่ยนจากภาษาที่สองไปสู่ภาษาแรกหรือภาษาต่างประเทศอีกภาษาหนึ่ง การสลับรหัสนี้สามารถเกิดขึ้นได้กับคำเดี่ยว (Single Words) ไปจนถึงการผลัดกันพูด (Complete Turns) ของคู่สนทนาแต่ละฝ่าย เช่น การสลับเปลี่ยนจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาเยอรมัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

L (Learner) : do you want to have some ah - zinsen or do you want to have some more ...

(คำว่า “zinsen” ในภาษาเยอรมันมีความหมายเท่ากับคำภาษาอังกฤษว่า “interest”)

นอกจากนี้โกรซ็องและโรไมเน (Grosjean, 1982; Romaine, 1994 อ้างถึงใน จารุพรณ แก่นจันทร์, 2552, หน้า 13) ได้แบ่งการใช้สองภาษาร่วมกันหรือสลับกันในการสนทนาออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- การใช้สองภาษาร่วมกันหรือสลับกันภายในขอบเขตของประโยค (Intrasentential Code-switching) ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการปนรหัส (Code-mixing) เช่น การพูดสลับระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาสเปน (Spanish-English Switching) ว่า “Tenia zapatos blancos, un poco, they were off white, you know.” (Hoffman, 1991, p. 114)

- การใช้สองภาษาร่วมกันหรือสลับกันระหว่างประโยค (Intersentential Code-switching) จะเรียกว่าการสลับรหัส (Code-switching) เช่น การพูดสลับระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส (French-English Switching) ว่า “ Va chercher Marc (go and fetch Marc) and bring him avec un chocolate chaud (with hot chocolate) with cream on top.” (Hoffman, 1991, p. 114)

2. กลวิธีที่มีพื้นฐานจากภาษาระหว่างระบบ (Interlanguage/ IL Based Strategies) ผู้เรียนอาจแก้ปัญหาในการสื่อสารโดยการใช้หลักการของภาษาระหว่างระบบที่มีอยู่ จากการใช้กลวิธีการสื่อสารต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การสรุปความ (Generalization) เป็นกลวิธีที่ใช้สื่อสารสู่ภาษาเป้าหมายโดยใช้การย่อรูปแบบ (Formal Reduction) โดยผู้เรียนรู้รายละเอียดทั้งหมดแต่ตัดสินใจเพียงการพูดเต็มรูปแบบ เพราะผู้เรียนคิดว่าการสรุปความไม่ได้ทำให้เป้าหมายการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป ทำให้คำที่เลือกมาใช้สื่อสารมีความเหมาะสมน้อยลงไป การสรุปความประกอบด้วยกลวิธีการสื่อสารย่อยต่าง ๆ ได้แก่ การใช้คำแทน (Lexical Substitution) การใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน (Approximation) และ การใช้คำจากระดับ (Superordinate Term) ดังเช่นตัวอย่างจากการที่ผู้เรียนชาวเดนมาร์กใช้คำจากระดับว่า “animal” แทนคำว่า “rabbit” ดังนี้

NS (Native Speaker) : do you have any animals -

L2 (Learner 2) : (laugh) yes - er - er that is er - I don't know how I shall say that in English-

[...]

NS: I think they must be rabbits -

L : er what

NS: rabbits -

L : rabbits --

NS : yer rabbits

[...]

NS: does it - sleep on - in your room

L : er my - my animals -

NS: mm your animal

2.2 การใช้ประโยคความหมายเหมือน (Paraphrase) เป็นกลวิธีที่ใช้คำหรือวลีที่มีความหมายเหมือนกัน รูปแบบการใช้ประโยคความหมายเหมือน มีทั้งการอธิบายให้รายละเอียด (Description) หรือ การพูดอ้อม (Circumlocution) ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

L : [...] some people have a car - and some people have a er bicycle - and some people have a er - erm - a cykel there is a m motor

NS: oh a bicycle - with a motor

นอกจากนี้รูปแบบการใช้ประโยคความหมายเหมือนยังใช้การยกตัวอย่าง (Exemplification) ได้อีกด้วย ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้ ซึ่งผู้เรียนต้องการจะสื่อความหมายถึงคำว่า “moped” (รถจักรยานยนต์ขนาดเล็กไม่เกิน 50 ซีซี) โดยวิธีการอธิบายและวิธีการยกตัวอย่าง แต่ไม่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารคำดังกล่าว ดังนี้

L : er (laugh) knallert _ ['knæl]- er (laugh)

[...] you know er *Puch*

(คำว่า “knallert” ในภาษาเดนมาร์กมีความหมายเท่ากับคำภาษาอังกฤษว่า “moped” และคำว่า “Puch” เป็นชื่อยี่ห้อของรถจักรยานยนต์ขนาดเล็ก)

2.3 การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) กลวิธีในการสร้างคำใหม่เกิดจากการที่ผู้เรียนสร้างคำใหม่ขึ้นใช้ในโครงสร้างคำของภาษาระหว่างระบบ เช่น สร้างคำว่า “airball” ขึ้นเพื่อใช้สื่อความหมายถึงคำว่า “balloon” (ลูกโป่ง)

2.4 การจัดโครงสร้างใหม่ (Restructuring) เมื่อผู้พูดรู้ว่าตนเองไม่สามารถอธิบายข้อมูลที่ได้ตั้งใจไว้อย่างสมบูรณ์หรือเมื่อคาดว่าตนเองไม่สามารถพูดจนจบประโยคตามที่คิดไว้ได้ ผู้พูดจึงจัดเรียงโครงสร้างของข้อมูลที่จะพูดเสียใหม่ เพื่อที่จะได้สื่อสารข้อมูลที่ตั้งใจไว้นั้นโดยไม่ต้องขย้อข้อมูล ดังตัวอย่างที่ผู้เรียนพยายามอธิบายคำว่า “daughter” โดยการจัดเรียงโครงสร้างใหม่ในการพูดอธิบายว่า “...my parents has I have er four elder sisters ...”

3. กลวิธีขอความร่วมมือ (Cooperative Strategies) เมื่อผู้เรียนประสบปัญหาในการสื่อสารและต้องการให้ผู้ฟังหรือคู่สนทนาช่วยเหลือ จะใช้กลวิธีการขอความช่วยเหลือโดยการแสดงให้รู้ (Appealing) ซึ่งลักษณะของการแสดงให้รู้นี้ เรียกว่าเป็น “การเริ่มด้วยตัวเองแล้วให้ผู้อื่นแก้ไข” (Self-initiated Other-repairs) หรือการแสดงให้รู้ อาจจะเป็นการถาม เช่น ซื้ที่เสื้อ (Sweater) ที่สวมอยู่แล้วถามว่าเป็นสีอะไร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

NS : What er colour is it-

L : er skim (laugh) er - er - what's - colour is this - (points to her sweater)

(คำว่า “skimlet” ในภาษาเดนมาร์กมีความหมายเท่ากับคำภาษาอังกฤษว่า “grey” ซึ่งเป็นสีของขนสัตว์)

4. กลวิธีการไม่ใช่คำพูด (Non-linguistic Strategies) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่ใช้เพียงท่าทางเพียงอย่างเดียวโดยไม่ใช้คำพูดหรือในบางครั้งก็ใช้ประกอบกับการพูด ซึ่งได้แก่ การทำท่าใบ้ (Mime) การเคลื่อนไหวร่างกาย (Gesture) และ การเลียนเสียง (Sound-imitation)

นอกจากนี้ แฟร์ช และคาสเปอร์ (Faerch & Kasper, 1984, pp. 215-216) ยังได้กล่าวถึงกลวิธีการสื่อสารที่น่าสนใจอีก 2 กลวิธี คือ

5. กลวิธีการกล่าวซ้ำ (Repeats) ผู้เรียนใช้กลวิธีการกล่าวซ้ำ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร ซึ่งมีตั้งแต่การซ้ำหน่วยคำเดียวไปจนถึงการกล่าวซ้ำคำหลาย ๆ คำ

6. กลวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง (Self-repairs) ว่าเป็นกลวิธีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้พูดเริ่มพูดแล้วพบว่าตนเองพูดผิดก็พยายามพูดแก้ไขใหม่ หรือพยายามใช้รูปประโยคให้ถูกต้องสมบูรณ์ เช่น เมื่อ

ผู้พูดต้องการจะสื่อความหมายว่า “เมื่อเช้านี้ฉันไปไม่ทันรถไฟ” แต่ใช้คำผิดว่า “bus” แทนที่จะใช้คำว่า “train” จากการที่เริ่มต้นพูดว่า “I missed the bus ... แล้วแก้ไขเป็น “the train” โดยพูดว่า “I missed the bus the train this morning.”

สมยศ สุภาภี (2548, หน้า 59) ได้ศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้าแผงลอยบริเวณไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยได้พบกลวิธีการสื่อสารหนึ่ง ได้แก่ กลวิธีการแปลความหมายตรงตัว ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับกลวิธีการแปลความหมาย (Literal Translation) ที่พบในผลการวิจัยของนิภาพร เล่าเทียนไชย (2547, หน้า 89-90) ที่ศึกษาวิจัยกลวิธีการสื่อสารของผู้ขายสินค้าแผงลอยบริเวณพัฒนาพงศ์ กรุงเทพมหานคร ทั้งกลวิธีการแปลความหมายตรงตัวและกลวิธีการแปลความหมายมีลักษณะเหมือนกันคือเป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้ขายสินค้าแผงลอยพูดภาษาอังกฤษโดยใช้วิธีการคิดใจความนั้นเป็นภาษาไทยก่อนแล้วจึงพูดแปลเป็นภาษาอังกฤษแบบคำต่อคำ (Word – for – word Translation) ตามลำดับของใจความภาษาไทยนั้น เช่น

TM: The machine not Swiss, in Taiwan.

(TM หมายถึง Thai Male หรือผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยเพศชาย)

จากบทสนทนาข้างต้นที่เกิดขึ้นที่ร้านขายนาฬิกาข้อมือ ผู้ขายสินค้าแผงลอยชาวไทยพูดแนะนำคุณภาพของสินค้ากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศว่า “The machine not Swiss, in Taiwan.” โดยแปลจากความหมายภาษาไทยที่คิดขึ้นก่อนว่า “ตัวเครื่องไม่ได้ทำในประเทศสวิสแต่ทำในประเทศไต้หวัน”

จากกลวิธีการแปลความหมายตรงตัวที่พบในผลการวิจัยของสมยศ สุภาภี ซึ่งเป็นกลวิธีการสื่อสารที่เหมือนกันกับกลวิธีการแปลความหมายที่พบในผลการวิจัยของนิภาพร เล่าเทียนไชย ผู้วิจัยจึงได้ปรับใช้กลวิธีการสื่อสารทั้ง 2 กลวิธีดังกล่าวเป็น “กลวิธีการแปลความหมายตามภาษาแม่ (Word Order by Mother Tongue)” เพื่อนำมาเป็นกลวิธีการสื่อสารหนึ่งที่ใช้เป็นกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้

ทั้งนี้จากผลการวิจัยของนิภาพร เล่าเทียนไชย (2547, หน้า 77) ยังพบกลวิธีการสื่อสารที่น่าสนใจอีกหนึ่งกลวิธี ได้แก่ กลวิธีการใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ (Simplification) ซึ่งเป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้ขายสินค้าแผงลอยพูดโดยใช้คำหรือกลุ่มคำที่สั้น ๆ ง่าย ๆ โดยไม่คำนึงถึงหลักของภาษาอังกฤษหรือภาษาเป้าหมาย เช่น พูดว่า “cheaper” “good price” หรือ “one more price” ในการบอกและต่อรองราคา เป็นต้น

นอกจากนี้การสนทนาสื่อสารในอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกลวิธีการสื่อสารและเป็นกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ กลวิธีการพูดตามแบบแผน (Speech-act Formulae/ Prefabricated Pattern) ซึ่งเป็นการใช้

ภาษาอังกฤษ 2 ลักษณะในการสนทนา ได้แก่ คำพูดสุภาพตามแบบแผน (Various Polite Speech-act Formulae) และการใช้ถ้อยคำภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Prefabricated Pattern) โดยคำพูดสุภาพตามแบบแผน หมายถึง ถ้อยคำภาษาอังกฤษที่ใช้สนทนาได้ตอบในวัจนกรรม (Speech Act) ต่าง ๆ เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การขอร้อง และการแสดงความยินดี เป็นต้น (Biber, Johansson, Leech, Conrad, & Finegan, 1999, p. 1093)

ตัวอย่างเช่น

a. A: Would you like another drink Adam?

B: Yes please – .

b. Can I have a – another two Diet Cokes please? Thank you.

c. A: Thanks Carl, I appreciate it.

B: You're welcome and good luck huh.

d.. A: That helps, that helps. Thank you.

B: No problem, I just had to brown-nose with Greg for a little while.

e. A: Sorry, I didn't mean to scare you.

B: That's okay.

กลวิธีการพูดตามแบบแผนยังหมายถึงการใช้ถ้อยคำภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Prefabricated Pattern) ที่ใช้ในการสนทนา เช่น “You look inside.” “I don't have it.” “What will you take?” “Do you put it?” เป็นต้น

จากข้อมูลที่รวบรวมได้โดยการบันทึกเสียงบทสนทนาและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการสนทนาระหว่างผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยใช้ถ้อยคำภาษาอังกฤษที่เป็นคำถามซึ่งลงท้ายด้วยคำภาษาไทย “หรือ?” และถ้อยคำบอกเล่าภาษาอังกฤษที่ขึ้นต้นด้วยคำภาษาไทย “อ้อ” ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์ตามหลักการกลวิธีการสื่อสารที่ใช้เป็นกรอบความคิดการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ไม่สามารถจัดเข้าเป็นกลวิธีการสื่อสารใดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดและจัดถ้อยคำตามการใช้ในทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น เข้าเป็นกลวิธีการสื่อสารเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นกรอบความคิดการวิจัย ดังนี้

1. กลวิธีการพูดยืนยันเพื่อความเข้าใจ (Confirmation) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยใช้คำภาษาไทยว่า “อ้อ” ขึ้นต้น คำ กลุ่มคำหรือประโยคภาษาอังกฤษ โดยเป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้เมื่อต้องการความเข้าใจในเรื่องใด เรื่องหนึ่งในการสนทนาจากคู่สนทนา

อีกฝ่าย ดังตัวอย่าง เช่นผู้ขายสินค้าประเภทของที่ระลึกพูดบอกราคาสินค้าว่า “อ้อ one hundred fifty” หรือ “อ้อ I understand” ในระหว่างการสนทนาเพื่อแนะนำคุณภาพของสินค้า เป็นต้น

2. กลวิธีการถามเพื่อความแน่ใจ (Seeking for Clarification) คือ กลวิธีการสื่อสารที่ผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยใช้คำภาษาไทยว่า “หรือ?” ลงท้ายคำ กลุ่มคำหรือประโยคภาษาอังกฤษ โดยเป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดใช้เมื่อต้องการถามคู่สนทนาอีกฝ่ายเพื่อให้เกิดความแน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการสนทนา ดังตัวอย่างเช่น ผู้ขายสินค้าประเภทของที่ระลึกถามลูกค้าในการแนะนำคุณภาพของสินค้าว่า “Wood หรือ?” “Green หรือ?” “Too big หรือ?” หรือ ผู้ขายสินค้าประเภทผลไม้สอบถามความต้องการของลูกค้าว่า “ไม่เอา papaya หรือ?” เป็นต้น

ช่วงการพูดหรือถ้อยคำ (Utterance) ในการวิเคราะห์การใช้กลวิธีการสื่อสาร การวิเคราะห์กลวิธีการสื่อสารสามารถวิเคราะห์ได้จาก การพิจารณาช่วงการพูดหรือถ้อยคำของผู้พูด ช่วงการพูดดังกล่าวเป็นหน่วยการพูดที่สามารถแบ่งเป็นช่วงได้จากการหายใจ หรือ การหยุดพูดของผู้พูด หรือเป็นช่วงที่ผู้พูดคนหนึ่งพูดก่อนที่คู่สนทนาอีกคนหนึ่งจะเริ่มพูดนั่นเอง โดยที่ช่วงการพูดหนึ่งช่วงนั้นอาจจะประกอบด้วยคำเพียงคำเดียว ประโยคเพียงประโยคเดียว หรือ หลายประโยคก็ได้ (Richards, et al., 1992, p. 302) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำเพียงคำเดียว สามารถเป็น 1 ช่วงการพูดได้ ดังเช่นการตอบของ B

A: Have you done your homework?

B: Yeah.

ประโยค 1 ประโยค สามารถเป็น 1 ช่วงการพูดได้ ดังเช่นการถามของ A

A: What's the time?

B: It's half past five.

ประโยคมากกว่า 1 ประโยค สามารถเป็น 1 ช่วงการพูดได้ ดังเช่นการตำหนิของ A

A: Look. I'm really fed up. I've told you several times to wash your hands before a meal. Why don't you do as you're told?

B: But mum, listen...

นอกจากนั้น ลี-ซิง (Si-Qing, 1990, p. 160) ยังได้กล่าวถึงการวิเคราะห์การใช้กลวิธีการสื่อสาร โดยวิเคราะห์ตามช่วงการพูดของผู้พูดไว้ว่า จำนวนความถี่ของกลวิธีการสื่อสารนั้นไม่เท่ากับช่วงการพูดเสมอไป ช่วงการพูดหนึ่งสามารถประกอบไปด้วยหลายกลวิธี เช่น การพูดว่า “a kind of bird which has feathers, very beautiful feathers” ประกอบด้วยกลวิธีการสื่อสาร 2 กลวิธี ได้แก่ การใช้คำบอกหมวดหมู่และการวิเคราะห์ส่วนประกอบ ในทางตรงกันข้าม ช่วงการพูดหลาย ๆ ช่วง ก็อาจจะประกอบเป็นกลวิธีการสื่อสารเดียวเท่านั้นก็ได้ ดังนั้นหลักการพิจารณาช่วงการพูดตาม

แนวคิดของริชาร์ดและลี-ซิงนี้ จึงถูกนำมาใช้เป็นกรอบความคิดการวิจัยในการแบ่งถ้อยคำเพื่อนำไปวิเคราะห์การใช้กลวิธีการสื่อสาร

การจัดประเภทกลวิธีการสื่อสารตามแนวคิดของปาริบาทห์ ลี-ซิง แฟร์ช และคาสเปอร์ เป็นการจัดประเภทกลวิธีการสื่อสารที่ได้จากการศึกษาวิจัยการใช้กลวิธีการสื่อสารของนักศึกษา หรือผู้ที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือเป็นภาษาต่างประเทศ ซึ่งพบทั้งกลวิธีการสื่อสารที่เหมือนกันและแตกต่างกัน โดยกลวิธีการสื่อสารที่เหมือนกันนั้นอาจจะเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป เหตุผลที่ผู้วิจัยได้เลือกใช้การจัดประเภทกลวิธีการสื่อสารของนักวิจัยทั้ง 4 ท่าน ดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบความคิดการวิจัยในการสร้างเครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากจะทำให้เกิดความรู้รอบคลุมในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งเพื่อศึกษาว่า เมื่อนำประเภทกลวิธีการสื่อสารที่จัดแบ่งตามความสามารถของผู้ที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศมาปรับใช้เพื่อวิเคราะห์การใช้กลวิธีการสื่อสารของผู้ขายสินค้าแบบแฟงลอยชาวไทยในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแล้วนั้น ผู้ขายสินค้าแบบแฟงลอยชาวไทยในเขตเมืองพัทยา จะใช้กลวิธีการสื่อสารประเภทใดบ้างโดยจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในการขายสินค้า

หลักโครงสร้างประโยคในการสนทนาภาษาอังกฤษ

ไบเบอร์ และคณะ (Biber, et al., 1999, pp. 1066-1099) กล่าวว่า ในทุก ๆ การสนทนาภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้น คู่สนทนาต้องพบกับทางเลือกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การจะพูดอะไรและจะพูดอย่างไร โดยคำศัพท์และหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารนั้น ได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น เหตุผลของการสื่อสาร ผู้ที่เรสื่อสารด้วยและการสื่อสารนั้นอยู่ในรูปแบบของการพูดหรือการเขียน สถานการณ์ต่าง ๆ ของการสื่อสารนั้นค่อนข้างแตกต่างกัน การสนทนานั้นจะอยู่ในรูปแบบของการพูดมากกว่าการเขียน ในการพูดหรือสนทนานั้น ผู้พูดมีเวลาไม่มากที่จะวางแผนการพูดล่วงหน้าหรือแก้ไขคำพูดก่อนล่วงหน้า ผู้สนทนาแต่ละฝ่ายยังมีความเกี่ยวพันกันในเรื่องของทัศนคติ ความคิดเห็นและการปฏิสัมพันธ์กันเพื่อสร้างสารร่วมกันในการสนทนา

โครงสร้างพื้นฐานของถ้อยคำในระดับประโยคที่เกิดขึ้นในการสนทนานั้น ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำคำพูด (Prefaces) ส่วนคำพูดหลัก (Bodies) และ ส่วนคำพูดห้อยท้าย (Tags) โดยถ้อยคำที่ประกอบไปด้วยส่วนประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้สามารถเรียกว่า ถ้อยคำร้อยเรียง (Composite Utterances) ดังตัวอย่างเช่น

Composite utterance structure

preface(s) North and south London

body they're two different worlds

tags

aren't they? in a way

1. Prefaces and Other Utterance Launchers (ส่วนนำคำพูด)

ส่วนนำคำพูด คือ ถ้อยคำที่ใช้เริ่มต้นการพูด ผู้พูดใช้ส่วนนำคำพูดในการสนทนาโดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้สนทนามีช่วงหยุดพักชั่วขณะในการพูดและเพื่อให้การสนทนาดังเนินต่อไปได้ด้วยดี ส่วนนำคำพูดประเภทต่าง ๆ มีดังนี้

1.1 คำบ่งชี้สัมพันธสาร (Discourse Markers) และส่วนนำคำพูดประเภทอื่น ๆ (Other Prefatory Expressions)

โดยทั่วไปแล้วถ้อยคำที่ใช้ในการสนทนามักจะเริ่มต้นด้วยส่วนนำคำพูดที่เป็นคำเดี่ยว (A Single Prefatory Word) ซึ่งช่วยให้ผู้ฟังได้เข้าใจถึงถ้อยคำส่วนหลัง ส่วนนำคำพูดในลักษณะนี้มีหลายประเภทได้แก่

- คำบ่งชี้สัมพันธสาร เช่น well และ right
- คำอุทาน (Interjections) เช่น oh
- คำตอบ (Response Forms) เช่น yeah และ okay
- คำกริยาวิเศษณ์แสดงทัศนคติ (Stance Adverb) เช่น anyway
- คำกริยาวิเศษณ์เชื่อม (Linking Adverbs) เช่น so และ then

ตัวอย่างเช่น

a. A: I've never seen such a clean garage.

B: **Well**, there's nothing in the garage.

b. A: erm, that was immediately after the war, you know, the first war

B: **Right** – did your wife come from the same area?

A: **Well**, in a way, although her parents were Scotch

c. **Oh**, I should have let you read the paper, I never thought of it.

d. A: I got to hang onto the railing.

B: **Okay**, do you want to switch sides with me, or?

e. A: **Okay**, I'll meet you over there. / Alright.

B: **So** I'll see you at the house.

1.2 ส่วนนำคำพูดที่ตามด้วยอนุประโยคที่ไม่ใช่การกล่าวประกาศ (Followed by Non-declarative Clause)

ส่วนนำคำพูดประเภทนี้ ได้แก่ you know I mean you see และ see ซึ่งส่วนนำคำพูดประเภทนี้ผู้พูดไม่ต้องใช้คำว่า that ตามหลัง

ตัวอย่างเช่น

- a. **You know** let's talk to them too.
- b. **I mean**, if you wanted you can use the big screen. You see cos, we put it that position cos er, the only dead part of the club is just – literally / in the corner.
- c. **See** they have a little plate there so it's not on the cord.

2. ส่วนคำพูดหลัก (Body)

ส่วนคำพูดหลักของถ้อยคำสามารถอยู่ในรูปของอนุประโยคเดี่ยว (A Single Clause – unit) หรืออาจจะอยู่ในรูปอนุประโยคขยายที่มีความยาวเพิ่มขึ้นโดยการนำ 2 อนุประโยคมาเชื่อมกันโดยใช้คำเชื่อมความ (Coordination) เช่น and but or so because (cos /'cause) เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น

- a. A: It was pretty cool, it was pretty chill. **And** uh the food was hell it was good.
B: Oh yeah?
A: Yeah. **And** we had some beers **and** then Jeff had to take pictures of the place and stuff like that.
- b. Yeah. I don't, I didn't have his number **but** I was going to get it through this other guy.
- c. Yeah I mean y'all can come with us to go get um wine or alcohol or whatever **or** you can stay.
- d. She doesn't like people smoking in her house – **Because** she says I don't want my bedroom smelling of smoke, her sheets and – everything else.
- e. I couldn't find them. **So** I went to the manager's. He said what's wrong now?
So I told him that I liked those so well.

3. ส่วนคำพูดห้อยท้าย (Tags)

ส่วนคำพูดหลักที่เกิดขึ้นในการสนทนานั้นนอกจากที่จะประกอบไปด้วยส่วนนำคำพูดแล้วยังอาจประกอบด้วยส่วนคำพูดห้อยท้าย ซึ่งเป็นการแสดงถึงความคิดของผู้พูดที่กล่าวเสริมท้ายต่อจากส่วนคำพูดหลัก ส่วนคำพูดห้อยท้ายประเภทต่าง ๆ มีดังนี้

3.1 คำถามห้อยท้าย (Question Tags)

ผู้พูดใช้คำถามห้อยท้ายโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ฟังหรือคู่สนทนาพูดตอบเพื่อเป็น

การแสดงความเห็นด้วยหรือเพื่อยืนยันต่อส่วนคำพูดหลักที่อยู่ข้างหน้า

ตัวอย่างเช่น

- a. Well, that little girl's cute **isn't** she?
- b. You get more done that way **huh**?
- c. You had a nice trip though **yeah**?

3.2 การถามและตอบด้วยตนเอง (Self-supplied Answers)

การถามและตอบด้วยตนเองเป็นส่วนคำพูดห้อยท้ายที่อยู่ท้ายประโยคคำถามใช้คำ
ปจฉา (Wh-question) ในลักษณะที่ผู้พูดถามและตอบคำถามนั้นด้วยตนเองในเชิงแนะนำคำตอบที่
ตนเองต้องการแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ซึ่งส่วนห้อยท้ายคำพูดในลักษณะนี้จะเป็นเสมือนคำถามแบบ
ตอบรับ – ปฏิเสธ (Yes – no Questions)

ตัวอย่างเช่น

- a. What time are they supposed to be due back – **early**?
- b. What are you going to get – some **wine**?

นอกจากนี้ในโครงสร้างประโยคในการสนทนาอาจจะประกอบไปด้วยคำหรือกลุ่มคำที่
เรียกว่า คำพูดแทรก (Inserts) ซึ่งสามารถปรากฏอยู่ได้ทั้งในตำแหน่งต้น กลางและท้ายประโยค
คำพูดแทรกเหล่านี้ สามารถแบ่งออกตามบทบาทต่าง ๆ ในการสนทนา (Conversational Roles) ได้
ดังต่อไปนี้

- คำอุทาน (Interjections)
- คำทักทายและคำอำลา (Greetings and Farewells)
- คำบ่งชี้สัมพันธสาร (Discourse Markers)
- คำพูดเพื่อให้ตอบ (Response Elicitors)
- คำตอบ (Response Forms)
- คำแสดงความลังเลใจ (Hesitators)
- คำพูดสุภาพตามแบบแผน (Various Polite Speech – act Formulae)

1. คำอุทาน

คำอุทานเป็นคำที่ใช้แสดงอารมณ์ของผู้พูด โดยแบ่งตามความหมายหรือหน้าที่ตาม
วัจนปฏิบัติ (Pragmatic Function) ได้ดังนี้

1.1 Oh

oh เป็นคำอุทานที่ใช้เป็นปกติที่สุดโดยใช้เพื่อกล่าวนำถ้อยคำการพูด คำว่า “oh” มัก

ถูกใช้ร่วมกับคำพุดสอหดแทรกอื่น ๆ เช่น Oh yeah Oh yes Oh no Oh aye Oh well Oh God Oh I see หรือ Oh right เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักในการใช้คำว่า oh นั้น เพื่อแสดงความประหลาดใจ การคาดไม่ถึง หรือการปลุกเร้าอารมณ์ในระดับหนึ่ง หรือกล่าวได้ว่าเป็นการอุทานเมื่อผู้พูดคิดว่าได้ทราบข้อมูลหรือสิ่งที่เป็นเรื่องใหม่ต่อตนเอง

ตัวอย่างเช่น

a. A: I think it's a mosaic.

B: **Oh**, it is a mosaic.

b. **Oh**, I should have let you read the paper, I never thought of it.

1.2 Ah และ Wow

ah และ wow เป็นคำอุทานที่มีการใช้น้อยกว่าคำว่า oh แต่แสดงออกถึงอารมณ์ของผู้พูดมากกว่าคำว่า oh โดยทั่วไปแล้วคำว่า wow จะถูกใช้เมื่อผู้พูดรู้สึกประหลาดใจและประทับใจ หรือยินดี

ตัวอย่างเช่น

a. Seriously! **Ah!** It's people like him / really bug me

b. A: They're chocolates.

B: **Ah** isn't that nice.

2. คำทักทายและคำอำลา

2.1 คำทักทาย

คำทักทายเป็นคำที่คู่สนทนาใช้สนทนาโต้ตอบซึ่งกันและกัน (Symmetrical Exchange)

คำทักทายนี้นั้นอาจจะตามด้วยคำเรียกขาน (Vocative) หรืออาจตามด้วยถ้อยคำที่มีความยาวมากกว่าคำเรียกขาน

ตัวอย่างเช่น

a. A: **Hi** Margaret

B: **Hi**.

b. A: **Hello**, Joyce

B: **Good morning**, Bob.

c. **Hello** is that Cindy Jones?

คำและกลุ่มคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการทักทาย สามารถเรียงตามลำดับจากการใช้ที่เป็นทางการมากไปยังการใช้ที่เป็นทางการน้อยได้ดังนี้ good morning / afternoon / evening (สามารถพูดย่อได้โดยไม่มีคำว่า good) hello และ hi

ตัวอย่างเช่น

A: Come on, Charles. **Morning**

B: **Morning.**

2.2 คำอำลา

คำอำลาเป็นคำกล่าวที่คู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่ายใช้สนทนาโต้ตอบซึ่งกันและกันเช่นเดียวกับคำทักทาย แต่มักจะใช้ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ

ตัวอย่างเช่น

a. A: Okay. **Bye Butch.**

B: **Bye Butch, bye Marc.**

b. A: **See you.**

B: **Bye bye.**

C: **Bye bye.**

c. A: Oh. **Goodbye Robin.**

B: **See you later.** Thank you for a lift. Love you lots.

3. คำบ่งชี้สัมพันธสาร

คำบ่งชี้สัมพันธสารเป็นคำพูดแทรกที่เกิดขึ้นในส่วนนำคำพูด โดยมี 2 บทบาทที่สัมพันธ์กัน คือ ทำให้ทราบถึงกระบวนการสนทนาโต้ตอบกันระหว่างคู่สนทนาและรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคู่สนทนาพร้อมด้วยรูปแบบของข้อมูลที่สนทนากัน ตัวอย่างของคำบ่งชี้สัมพันธสาร ได้แก่ well right และ no

3.1 Well

well เป็นคำบ่งชี้สัมพันธสารที่ทำให้ทราบถึงการพิจารณาอย่างรอบคอบของผู้พูดก่อนที่ผู้พูดจะพูดถ้อยคำต่อไป และเป็นคำที่บ่งชี้ถึงความต้องการของผู้พูดในการที่จะพูดแสดงความคิดหรือพิจารณาต่อประเด็นในการสนทนา โดยปกติแล้วหน้าที่ของคำบ่งชี้สัมพันธสารเกี่ยวข้องกับการกล่าวตอบของผู้พูดในการสนทนา

ตัวอย่างเช่น

a. A: we were talking about walking last night.

B: Yeah, **well**, I used to walk a lot, but I, er, I <...> now all I do is eat.

จากประโยคตัวอย่าง a. ข้างต้น well ใช้กล่าวนำหน้าการพูดตอบแต่วางอยู่หลังคำพูดตอบรับ yeah

b. A: You are always hungry.

B: **Well** I'm not now.

c. A: How much rice are you supposed to have for one person?

B: **Well**, I don't know.

A: Half a cup or – **well** I'm asking you!

จากบทสนทนาตัวอย่าง b. และ c. ข้างต้น **well** เป็นคำที่ช่วยทำให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องในรูปแบบการสนทนาที่ประกอบด้วยถ้อยคำที่เป็นบอกล่าวและปฏิเสธ

3.2 Right

right เป็นคำบ่งชี้สัมพันธสารที่ปรากฏในส่วนนำคำพูดที่แสดงถึงความมั่นใจในการพูดและเป็นคำที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดกำลังเริ่มต้นที่จะพูดเปิดประเด็นใหม่ในการสนทนา

ตัวอย่างเช่น

a. A: No, but it all adds up – I was sitting there the other day adding up you things

B: **Right** now you can discuss with Wayne about the sheds.

right สามารถใช้เป็นคำตอบที่มีความหมายเหมือนกับคำว่า okay และ alright ได้ ซึ่งแสดงถึงการเข้าใจและการยินยอมของผู้พูด

ตัวอย่างเช่น

b. A: It's just an excuse! Get on the phone and phone them up!

B: **Right** Claire, I will.

นอกจากนี้ **right** ยังใช้เป็นคำตอบที่แสดงถึงความเห็นด้วยและการแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannel) ของผู้พูด

ตัวอย่างเช่น

c. A: And so I know that had to have to been service. {It was}

B: {**Right.**}

A: not

B: **Right**

A: that she was being talked to too much.

B: **Right**

A: Um – I don't know. She's just like – you don't need to be here. Well when you have fifty sixty thousand dollars invested in a business I think that you need to be there. And I just don't throw money away like that – nonchalantly.

B: **Right. Right.**

right ยังสามารถทำหน้าที่เป็นคำพูดเพื่อให้ตอบ(Response Elicitor)ได้อีกด้วย โดยมีตำแหน่งอยู่ที่ท้ายประโยค

ตัวอย่างเช่น

e. You know who Stan is, **right**?

3.3 Now

now เป็นส่วนนำคำพูดที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหัวข้อที่ได้สนทนากันก่อนหน้านี้และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ดำเนินการสนทนาให้เกิดขึ้นต่อไปในหัวเรื่องที่กำลังสนทนากันอยู่

ตัวอย่างเช่น

a. A: Alan doesn't want anybody doing a sort of flaky job so you know they haven't gotten the students who would do it.

B: **Now** who is he, I don't know.

b. A: He won. Of course, Willy and Ted didn't get a single point, I got a few, Michael got everything.

B: **Now** see that's what blew my mind about Michael, too, I realized that he was a closet brainiac.

4. คำพูดเพื่อให้ตอบ

คำพูดเพื่อให้ตอบสามารถอยู่ในรูปของคำถามห้อยท้ายได้ เช่น huh? (ในภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน) eh? (ในภาษาอังกฤษแบบอังกฤษ) alright? okay? right และ see ผู้พูดมีจุดประสงค์ในการใช้คำพูดเพื่อให้ตอบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจและยอมรับในข้อมูลที่สนทนากัน

ตัวอย่างเช่น

a. A: You know who Stan is, **right**?

B: I've heard his name.

คำพูดเพื่อให้ตอบ huh? okay? และ see? จะถูกใช้ในการสนทนาในรูปแบบที่เป็นกันเองสำหรับผู้ที่มีความคุ้นเคยกันและอาจมองดูเป็นการหยายคายหากผู้พูดใช้คำพูดเพื่อให้ตอบเหล่านี้ในการสนทนาที่เป็นทางการ คำพูดเพื่อให้ตอบเหล่านี้สามารถอยู่ในตำแหน่งท้ายประโยคบอกเล่า ท้ายประโยคคำถาม หรือท้ายประโยคคำสั่ง (Directive) ก็ได้

ตัวอย่างเช่น

b. Oh hi, you're Brent's, you're Brent's older sister, **huh**? Your brother's so cool

c. I will leave her the message, **okay**?

d. Just leave out the smutty stuff, **okay**?

e. It's like a magnet obviously see?

5. คำตอบ

คำตอบในบริบทนี้ หมายถึง คำตอบแบบสั้นและเป็นคำตอบที่มักพบได้ในการสนทนา คำตอบในลักษณะนี้ได้แก่ คำตอบคำถาม เช่น yes no คำตอบการกล่าวขี้น่า เช่น okay และ คำตอบการกล่าวยืนยัน (Assertion) ได้แก่ คำที่แสดงว่าผู้พูดรับฟังอยู่ (Backchannels) เช่น uh huh และ mhm เป็นต้น

5.1 คำตอบคำถาม

คำตอบคำถามแบ่งออกได้เป็นคำตอบรับ (Positive Responses) ได้แก่ yes หรือ yeah และคำตอบปฏิเสธ (Negative Responses) ได้แก่ no หรือ nope

ตัวอย่างเช่น

a. A: Does somebody have a pencil?

B: Yeah, here.

A: Thank you

b. A: Did you have a good time when you went up to King's Lynn?

B: Yes. It was very pleasant.

c. A: You don't need it wrapped?

B: No, I'm going to stick it in an envelope with a little card and just mail it in a padded envelope.

d. A: Want a sip of this, Cooper?

B: Nope, I got tea.

e. A: That girl – she had a bad year like I did, too, remember she started last year?

B: Uh huh. <=yeah>

นอกจากนี้ผู้พูดสามารถใช้คำตอบ sure และ certainly เพื่อการตอบรับที่สุภาพมากยิ่งขึ้นดังเช่นบทสนทนาตัวอย่าง f. และในการตอบปฏิเสธนั้นผู้พูดสามารถใช้การตอบปฏิเสธแบบอ่อนเพื่อให้สุภาพมากขึ้น ดังเช่นบทสนทนาตัวอย่าง g.

ตัวอย่างเช่น

f. A: Why don't we just sign them now.

B: Sure.

g. A: Can I put the water on?

B: You don't need it on!

นอกจากนี้คำ huh? และ what? ยังสามารถใช้เป็นคำตอบที่แสดงถึงความไม่เข้าใจของผู้ตอบเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนากันก่อนหน้านี้และผู้ตอบต้องการให้คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งพูดซ้ำเกี่ยวกับเรื่องนั้นอีกครั้ง

ตัวอย่างเช่น

a. A: And then what brought them here, I wonder.

B: **Huh?**

A: What brought them here?

b. A: Do you do these, too?

B: **What?**

A: Do you do crossword puzzles?

5.2 คำตอบการกล่าวซ้ำ

คำตอบ okay ที่ใช้กล่าวตอบการกล่าวซ้ำนั้น เป็นคำตอบที่ใช้กันมากซึ่งแสดงถึงการยินยอมและยังใช้ตอบวัจนกรรม (Speech Acts) ต่าง ๆ เช่น การแนะนำ (Suggestions) การเสนอ (Offers) การให้คำปรึกษา (Advice) และการให้อนุญาต (Permission-giving)

ตัวอย่างเช่น

A: Can I help you today?

B: No we just wanted to stop to see what beads you have.

A: **Okay.**

C: <unclear> in stock.

A: Okay. What we need to do is uh – go to the studio.

C: Oh, **okay.**

A: Yeah, out of a catalogue. And look it up for the

C: **Okay.**

5.3 คำตอบการกล่าวยืนยัน

คำตอบ mm uh huh และ mhm ที่ใช้พูดตอบการกล่าวยืนยันเป็นคำตอบที่ใช้พูดกันเป็นปกติในโอกาสที่ไม่เป็นทางการและเป็นคำตอบที่แสดงว่าผู้พูดหรือผู้ตอบนั้นรับฟังอยู่

ตัวอย่างเช่น

a. A: and their lawn is high up, up the road, [you know]

B: **Mm**

C: **Yeah**

A: so he dug up the lawn and put a little garage in

b. A: And then we stopped in Arizona to see Aunt Marie, [see], on the way.

B: **Mhm.**

c. A: Her name was Martha <name>

B: **Uh huh.**

A: And then she married Alfred P <name>, my grandfather.

6. คำแสดงความลังเลใจ

คำแสดงความลังเลใจ คือ คำที่ผู้พูดใช้เมื่อต้องการหยุดพูดเพื่อบอกถึงสิ่งที่จะพูดต่อไป

(Pause Fillers) เพื่อให้การสนทนานั้นดำเนินต่อไปได้ด้วยดี

ตัวอย่างเช่น

a. You know this is **uh** pretty heavy stuff.

b. A: How much was it?

B: **Er er**, ninety pound I think, I can't remember.

c. A: How am I gonna get it back to you?

B: **Um**, I'll come over to your house.

d. My **erm** hairdresser brought, you know those **erm**, kiddies' chairs we were selling

7. คำพูดสุภาพตามแบบแผน

คำพูดสุภาพตามแบบแผน คือ คำพูดที่ใช้ในการสนทนาในวาทกรรมต่าง ๆ เช่น การ

ขอบคุณ การขอโทษ การขอร้อง และการแสดงความยินดี เป็นต้น ดังเช่น การพูดตอบการขอบคุณ ว่า No problem หรือ You're welcome. เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น

a. A: Would you like another drink Adam?

B: Yes **please** –.

b. Can I have a – another two Diet Cokes **please**? **Thank you**.

c. A: **Thanks** Carl, I appreciate it.

B: **You're welcome** and **good luck** huh.

d.. A: That helps, that helps. **Thank you**.

B: **No problem**, I just had to brown-nose with Greg for a little while.

e. A: **Sorry**, I didn't mean to scare you.

B: **That's okay**.

f. A: Get off.

B: Shut up!

A: Ah! **Beg your pardon!**

B: **Sorry.**

g. <belch> - **Pardon me.** (การพุดขอภัยเมื่อเสียมารยาทเล็กน้อยทางสังคม เช่น ไอ หรือ จาม เป็นต้น)

h. A: now this is the famous budgie is it?

B: **Pardon?**

A: That's your famous budgie?

i. A: I'm getting my lip pierced.

B: **Excuse me**, you are not getting your lip pierced.

j. A: Tell Teresa I said **good luck**

B: I will.

A: or else **congratulations**, whichever

B: whichever

นอกจากหลักโครงสร้างประโยคในการสนทนาภาษาอังกฤษที่ได้กล่าวไปข้างต้นแล้ว ยังมีโครงสร้างประโยคอีกประเภทหนึ่งที่พบได้ในถ้อยคำของผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยที่ใช้สนทนากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ การละ (Ellipsis) โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุปัญญา ชุมจินดา (2538, หน้า 105) ที่พบว่า การละนั้นเป็นลักษณะเฉพาะลักษณะหนึ่งของภาษาอังกฤษที่ผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ใช้ในการสนทนาเพื่อขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยแบ่งออกได้ดังนี้

1. การละนามวลี ซึ่งเป็นอิทธิพลจากการถ่ายโยงจากภาษาแม่ หรือเป็นลักษณะของภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาพูด (Spoken English) หรืออาจเป็นรูปแบบ (Style) การพุดของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น

"I sell today ur ... one hundred. Only one hundred. No more and one hundred."

"Have cheap over three"

"Not sell every day. I not sell every day."

2. การละคำกริยา ซึ่งมีการใช้น้อยกว่าการละนามวลี ตัวอย่างเช่น

"I last price. I last price, mister."

"If you no, no นะ, It ah ... break my heart."

“This I have only one. It’s good. I already.”

การละที่พบในผลการวิจัยของสุปัญญา ชมจินดา (2538) ยังมีความสอดคล้องกับหลักการละที่ไบเบอร์ และคณะ (Biber, et al., 1999, pp. 1099-1107) ได้อธิบายว่า ถ้อยคำในระดับคำและกลุ่มคำนั้นสามารถเกิดขึ้นได้โดยใช้หลักการละ เช่น พูดว่า “perfect” จากรูปประโยคเต็ม “that’s perfect” หรือพูดว่า “absolutely” จากรูปประโยคเต็ม “I agree with you absolutely”

การละในรูปแบบต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1. การตอบแบบการละ (Elliptic Replies)

การตอบแบบละเป็นการพูดตอบโดยผู้พูดละใจความในส่วนที่ซ้ำกับใจความในประโยคคำถามหรือละใจความเดียวกันของประโยคที่คู่สนทนาพูดก่อนหน้านี้

ตัวอย่างเช่น

a. A: Where did you guys park?

B: **Right over there.** (We parked right over there.)

b. A: Well I personally think it’s too cold to snow tonight.

B: **Too cold?** (Is it too cold to snow tonight?)

c. A: It takes about – well

B: **About two ticks, ya.** Alright. (It takes about two ticks)

2. คำถามย่อ (Condensed Questions)

คำถามย่อเป็นคำถามที่เกิดขึ้นจากการย่อใจความส่วนหน้าของรูปประโยคเต็มหรืออาจเป็นคำถามย่อที่ขึ้นต้นด้วย How about หรือ What about ซึ่งเป็นการละกริยาหลักของประโยคไว้

ตัวอย่างเช่น

a. More sauce? (Would you like more sauce?)

b. Any luck? (Did you have any luck?)

c. Any more questions for me? (Do you have any more questions for me?)

d. You should go to the Salsa Club. **Not your thing?**

e. **How about** your wife?

f. Now **what about** a concert this Friday?

3. การตอบแบบละแล้วถาม (Elliptic Question -and- answer Sequences)

การตอบแบบละแล้วถามเป็นรูปแบบการตอบในลักษณะที่ผู้ตอบตั้งคำถามต่อจากคำถามแบบย่อที่ขึ้นต้นคำตอบของตนเอง เพื่อเป็นการถามคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่ง

ตัวอย่างเช่น

a. A: Did you talk to <unclear>?

B: No. **Why**, did she call?

b. A: Oh, I don't want to go on tour trip I mean uh a boat.

B: **Why not**, do you get sea sick?

ผู้พูดสามารถใช้การตอบแบบละแล้วถามในรูปแบบของการตั้งคำถามแบบย่อต่อจากประโยคคำถามแบบเต็มประโยคเพื่อถามคู่สนทนาได้เช่นกัน

ตัวอย่างเช่น

c. Where can I get parchment paper? **An art store?**

d. Where was that now? **In California?**

นอกจากนี้ไบเบอร์ และคณะ (Biber, et al., 1999, pp. 1104-1107) ยังได้อธิบายว่า ผู้พูดสามารถพูดละใจความในโครงสร้างระดับอนุประโยค (Ellipsis in Clausal Units) ได้ โดยพูดละส่วนประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งจากส่วนประกอบทั้งหมดในอนุประโยค ซึ่งได้แก่ ประธาน กริยากรรม และส่วนขยาย โดยส่วนใหญ่แล้ว การละในโครงสร้างระดับอนุประโยค แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ การละในส่วนต้นประโยค (Initial / Situational Ellipsis) การละในส่วนกลางประโยค (Medial / Operator Ellipsis) และการละในส่วนท้ายประโยค (Final / Post-operator Ellipsis) การละในส่วนกลางประโยคพบได้น้อยกว่าการละในส่วนต้นประโยคและการละในส่วนท้ายประโยค

1. การละในส่วนต้นประโยค

การละในส่วนต้นประโยคสามารถแบ่งออกได้อีก 3 ลักษณะ ได้แก่ การละประธาน (Ellipsis of Subject) การละกริยาช่วยหรือกริยา be (Ellipsis of Auxiliary or Be) และการละประธานพร้อมด้วยกริยาช่วยหรือกริยา be (Ellipsis of Subject and Operator) โดยใช้สัญลักษณ์ <-> แทนใจความที่ถูกละ

1.1 การละประธาน

a. <-> Must be some narky bastards in the rugby club! (ใจความที่ถูกละคือ There)

b. A: Are your parents well off?-

B: <-> Depends what you call well off really. (ใจความที่ถูกละคือ It)

c. A: What's concubine?

B: <-> Don't know, get a dictionary. (ใจความที่ถูกละคือ I)

d. A: And what do you think she'll say?

B: <-> Dunno. (Don't know) (ส่วนที่ถูกละคือ I)

1.2 การละกริยาช่วยหรือกริยา be

การละกริยาช่วยหรือกริยา be จะเกิดขึ้นในคำถามแบบตอบรับ – ปฏิเสธ (Yes- no Interrogatives)

ตัวอย่างเช่น

- a. Oh. <=> You serious? (ใจความที่ถูกละคือ Are)
- b. <=> That too early for you? (ใจความที่ถูกละคือ Is)
- c. <=> Your Granny Iris get here? (ใจความที่ถูกละคือ Did)

1.3 การละประธานพร้อมด้วยกริยา

การละประธานพร้อมด้วยกริยาจะเกิดขึ้นในส่วนต้นของประโยคกล่าวประกาศหรือประโยคคำถาม ดังตัวอย่างเช่น

ประโยคกล่าวประกาศ

- a. A: I love French beaches.
B: Yeah <=> telling me. (ใจความที่ถูกละคือ You're)
- b. A: Do you want me go hire a video camera while I'm at it?
B: Yeah <=> be great. (ใจความที่ถูกละคือ That / it would)

ประโยคคำถาม

- c. <=> Know what I mean? (ใจความที่ถูกละคือ Do you)
- d. Why aren't you working? <=> Got a day off? (ใจความที่ถูกละคือ Have you)

2. การละในส่วนกลางประโยค

การละในส่วนกลางประโยคเป็นการละกริยาแท้หรือสัมพันธกริยา (Finite Auxiliary or Copula) เช่น พูดว่า “You better” แทนรูปประโยคเต็มว่า “You'd better” หรือพูดว่า “I gotta go” แทนรูปประโยคเต็ม “I've gotta go” การละในส่วนกลางประโยคนี้นักเกิดกับกลุ่มคำกึ่งแสดงทัศนะ (Semi – modals) ได้แก่ had better have got to (have gotta) และ be going to (be gonna)

ตัวอย่างเช่น

- a. Oh. Nobody would marry you. You're, you <=> **better** keep the one you've got <laugh>. You're in the same boat as I am sir.
- b. Yeah dude, I <=> **gotta** start working.
- c. Uh huh Kayla Ann Marie <name> and we <=> **gonna** call it Kam
- d. **How** <=> **ya** doing Ms. <=> name?

การละในส่วนกลางประโยคอีกลักษณะหนึ่งนั้น ได้แก่ การละในส่วนกลางของประโยคคำถาม โดยเป็นการละกริยาช่วย (Auxiliary Verb Ellipsis) ที่อยู่ระหว่างคำแสดงคำถามและประธานของประโยค

ตัวอย่างเช่น

- a. What <--> she say?
- b. When <--> you coming back?
- c. When <--> you gonna do that then?
- d. How <--> we doing Kevin?

3. การละในส่วนท้ายประโยค

การละในส่วนท้ายประโยคนี้โดยทั่วไปแล้วจะเป็นการละคำต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นกริยาแท้ (Finite Auxiliary) หรือสัมพันธกริยา (Copula) ที่อยู่หลังกริยาช่วยหรือกริยา be ที่อยู่ในส่วนท้ายประโยค

ตัวอย่างเช่น

- a. A: I suppose Kathy is still living in that same place.
B: Yeah, she is <--> . (ใจความที่ถูกละคือ living in that same place)
- b. A: Do you have a couple of dollars in cash?
B: Uh, no, I don't <--> . (ใจความที่ถูกละคือ have a couple of dollars)
- c. A: But, can't they treat it in this country?
B: Yeah, they probably can <--> . (ใจความที่ถูกละคือ treat it in this country)
- d. A: Who's coming tomorrow Vicki?
B: Di (ใจความที่ถูกละคือ 's coming)
A: Is she <-->? Is Di coming? No I don't think so. (ใจความที่ถูกละคือ coming)
B: Nanny.
A: No, nanny's not <--> . (ใจความที่ถูกละคือ coming)

นอกจากนี้การละในส่วนท้ายประโยคนี้ยังสามารถเกิดขึ้นได้ในใจความส่วนที่อยู่หลังกริยากลางที่มี to นำหน้า (Infinitive to) และในตำแหน่งหลังคำบุพบท (Wh – word)

ตัวอย่างเช่น

- a. A: Oh dear! – Take me home!
B: I'd love to <--> . (ใจความที่ถูกละคือ take you home)
- b. A: Yeah, I think stealing is the biggest thing.

B: Cos that's what Jeff's <unclear> was doing. Either that or drugs. I'm not sure

which <->. (ใจความที่ถูกละคือ is the biggest thing (??))

c. But she completely lost it. I and I still don't really know **why or how** <->.

(ใจความที่ถูกละคือ she lost it)

ในการสนทนาสื่อสารที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาเป้าหมายนั้น ผู้พูดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษ เพื่อให้การสนทนาบรรลุวัตถุประสงค์ หากผู้พูดหรือในงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทย มีความรู้ความเข้าใจในการใช้โครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่จำกัด อาจก่อให้เกิดปัญหาในการสนทนาสื่อสาร ส่งผลให้ผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยอาจต้องใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและเพื่อให้การสนทนาสื่อสารนั้นดำเนินต่อไปได้ด้วยดีและบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร นั่นคือ การขายสินค้าได้

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำหลักโครงสร้างประโยคในการสนทนาภาษาอังกฤษมาใช้เป็นกรอบความคิดเพื่อสนับสนุนในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษและการใช้ลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษของผู้ขายสินค้าต่าง ๆ แบบแผงลอยชาวไทยในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษที่ใช้โดยผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทย

จากลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษ (English Characteristics) ที่พบในผลการวิจัยของสุปัญญา ชมจินดา (2538, หน้า 101-109) ที่ศึกษากลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้าของผู้ค้าแบบแผงลอยชาวไทยย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร และลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษที่พบในงานวิจัยของนิภาพร เล่าเทียนไชย (2547, หน้า 54-63) ที่ศึกษากลวิธีการสื่อสารของผู้ขายสินค้าแผงลอยบริเวณพัฒนาพงศ์ กรุงเทพมหานคร มีทั้งลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษที่พบในงานวิจัยทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีลักษณะของการใช้ที่อาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สรุปรวมเป็นกรอบการวิจัยในงานวิจัยนี้ดังต่อไปนี้

1. การใช้คำแสดงความปฏิเสธเพียงคำว่า no และ not

1.1 การใช้คำแสดงความปฏิเสธ no เช่น

No, no, no have.

No, no, no, no free.

No, no paper three hundred baht.

1.2 การใช้คำแสดงความเป็นปฏิเสธ not เช่น

Not stupid. Not stupid.

Not AIDS.

But I not sell one fifty.

2. การใช้รูปแบบประโยคคำถามที่ต้องตอบด้วย Yes/ No โดยไม่มีการวางกริยาช่วยไว้หน้าประธานโดยใช้รูปแบบทำนองเสียงสูงในตอนท้ายของประโยค เช่น

You like that one?

You want more?

You want shirt?

3. การไม่มีกริยาช่วยในประโยคคำถามใช้คำปฏิเสธ (Underuse of Auxiliary Verb in Wh-question)

การไม่มีกริยาช่วยในประโยคคำถามใช้คำปฏิเสธ คือ การไม่ใช้กริยาช่วยที่ต้องอยู่ระหว่างคำแสดงคำถาม (Question Words) และประธานในประโยคคำถามใช้คำปฏิเสธ ดังตัวอย่างเช่น

How much you give me?

How much you want?

What the brand you want?

Which one you like?

What color you want?

Where you buy?

What you like?

4. การไม่ใช้กริยา be ในรูปแบบประโยคที่ต้องมีกริยาดังกล่าว เช่น

All the same size?

Yes, same but this different.

This three hundred baht.

5. การไม่เปลี่ยนแปลงรูปคำนามที่เป็นพหูพจน์ด้วยการเติมหน่วยคำเติมท้าย “-s” ที่แสดงความเป็นพหูพจน์ไว้ท้ายคำ เช่น

Yeah, I'm work. I'm paint many year. Many, many my custom.

Yeah, this too big. For ear.

Lot work, many hour to paint.

How much you can for three piece?

My boss have two **shop**.

6. การใช้คำบุพบทในจำนวนที่จำกัดโดยคำบุพบทคำหนึ่งอาจใช้แทนคำบุพบทได้หลายคำ เช่น ใช้คำว่า **for** แทนคำว่า **to** และ **from**

for ที่ใช้ในความหมายว่า **to** เช่น

O.K. I think **for** the Thai money first because this is ...

If we charge double price, no people come **for** wholesale

for ที่ใช้ในความหมายว่า **from** เช่น

Colour going down but think **for** me really.

7. การใช้คำสรรพนามที่อ้างถึงคำนามที่มาข้างหน้า เช่น คำว่า **they** เป็นคำสรรพนามที่อ้างถึงคำว่า **girl** เช่น “Make the **girl they** love you. You have to buy one.”

8. การสร้างคำใหม่ซึ่งเป็นคำนาม โดยการนำกริยาของคำนาม คือ คำว่า “ปลุก (ให้ตื่น)” (wake) แล้วนำหน่วยคำเติมท้าย “-er” ซึ่งมีความหมายว่า “ผู้กระทำการนั้น” มาเติมท้าย เช่น ใช้คำว่า “waker” เพื่อแทนคำว่า alarm clock โดยเทียบแบบการสร้างคำกับคำว่า buyer player เป็นต้น เนื่องจากผู้ค้าไม่รู้ศัพท์คำว่า alarm clock

9. การใช้รูปแบบการขึ้นต้นประโยคด้วย Give you และ Give me เมื่อผู้ค้าบอกราคาขายของสินค้า

การใช้คำขึ้นต้นประโยคด้วย Give you เช่น

Give you same. You pay for it.

Give you free.

Give you a special price for him.

การขึ้นต้นประโยคด้วย Give me เช่น

Give me two twenty.

Give me more, please.

Give me three.

10. การบอกจำนวนเงินโดยการละหน่วยเงิน “บาท” เช่น

It's thirty.

Give me one-sixty last price

One sixty-five

11. การสร้างประโยคใหม่โดยขยายส่วนจากองค์ประกอบของประโยคเดิม เช่น

11.1 พูดว่า “Yes, same but this different.” แล้วต่อมาพูดว่า “Yes, all same but this the different design.”

11.2 พูดว่า “อันนี้ look long.” แล้วต่อมาพูดว่า “อันนี้ look long face.”

12. การใช้คำศัพท์ผิดมี 3 รูปแบบ คือ

12.1 การใช้คำศัพท์ผิดโดยออกเสียงเป็นอีกคำหนึ่ง เช่น

ต้องการพูดคำว่า “eye” แต่ออกเสียงเป็นคำว่า “ear”

12.2 การใช้คำศัพท์ผิดเพราะจำศัพท์ได้เพียงบางส่วน เช่น

ใช้คำว่า “custom” แต่คำที่ถูกต้องคือ customers

ใช้คำว่า “stand” แต่คำที่ถูกต้องคือ understand

12.3 การใช้คำศัพท์ผิดโดยใช้เป็นคำที่มีความหมายตรงกันข้าม ได้แก่

การใช้คำว่า cheaper ในขณะที่ต้องการสื่อความหมายว่า expensive จากการพูดว่า “This is I buy **cheaper** than one eighty. You see? Because I have ... ah .. This I buy **cheaper** than this.”

13. การกล่าวซ้ำในบางครั้งซึ่งเป็นการกะชั้นกะขอให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซื้อสินค้า เช่น ผู้ค้าคนหนึ่งกล่าวซ้ำเพื่อให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าโดยการพูดว่า “Take, take, take, take, take, take. Take, take, take, take” นอกจากนี้ยังมีการพูดลักษณะอื่น ๆ อีกที่เป็นการกะชั้นกะขอให้ซื้อสินค้า เช่น การพูดว่า “You tell price if you OK.”

14. การใช้คำว่า “you know” และ “you see” โดยเฉพาะคำว่า “You know” มีทั้งการใช้โดยที่ท้ายคำเป็นทำนองเสียงสูงขึ้น เช่น การพูดว่า “This good นะ. This good, you know? และ OK for you but this, you know? You tell price if you OK.” หรือการพูดว่า Mister, you see? I sell OK. และมีทั้งการใช้โดยท้ายคำมีทำนองเสียงปกติ เช่น การพูดว่า “One hour, you see, you come back.” หรือการพูดว่า “You know, this same same shirt, you like?” การใช้ทำนองเสียงสูงขึ้นท้ายคำดังกล่าวอาจเป็นการตรวจสอบว่าคู่สนทนาเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดหรือไม่ ส่วนการใช้คำดังกล่าวโดยท้ายคำมีทำนองเสียงปกติ เป็นการบอกให้รู้ หรือเป็นการให้ข้อมูล

15. การละนามวลี เป็นอิทธิพลจากการถ่ายโยงจากภาษาแม่ หรือเป็นลักษณะของภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาพูดหรืออาจเป็นรูปแบบการพูดของแต่ละบุคคล

การละนามวลี

ตัวอย่างเช่น

“I sell today ur ... one hundred. Only one hundred. No more and one hundred.”

“Have cheap over three”

“Not sell every day. I not sell every day.”

นอกจากนี้ยังมีการละคำกริยา แต่มีการใช้น้อยกว่าการละนามวลี

ตัวอย่างเช่น

“I last price. I last price, mister.”

“If you no, no นะ, It ah ... break my heart.”

“This I have only one. It's good. I already.”

16. การใช้คำเรียกขานในภาษาอังกฤษได้แก่ คำว่า sir, miss, madam, mister, man แทน

คำว่า “คุณ” ในภาษาไทย

การใช้คำว่า sir เช่น

“OK? Sir, I give you twenty five แล้ว discount นะ”

การใช้คำว่า miss เช่น

“You want, miss? You want T-shirt”

การใช้คำว่า madam

“Not big madam, T-shirt. Special price for him”

การใช้คำว่า mister เช่น

“How much you give me ละ mister?”

“Mister นี่. You นะ. No.”

การใช้คำว่า man มีตัวอย่าง เช่น

“Sure, man, free size, free ... free size for big size.

17. การใช้คำแสดงความรู้สึกปฏิเสธ “don't” กับประธานของประโยคคือ “he” จากการพูดว่า

“Yeah he don't know. He sell already.”

18. การใช้คำง่ายและไม่สมบูรณ์ (Simple Word and Incomplete Sentence)

การใช้คำง่ายและไม่สมบูรณ์เป็นการใช้คำหรือกลุ่มคำที่สั้น ๆ และง่าย ๆ โดยเป็นถ้อยคำ

ที่ประกอบด้วยคำจำนวน 1-5 คำ ซึ่งเป็นกลุ่มคำที่ไม่มีประธาน กริยาแท้หรือกรรม ดังตัวอย่างเช่น

Nice one color.

Three fifty (350) last price.

For two 3,700 OK.

Automatic. No battery.

Good price.

19. การสลับกริยาและประธานของประโยคเมื่อเป็นประโยคคำถาม (Inversion)

ผู้ขายสินค้าแพงลอยไม่มีการเรียงลำดับคำในประโยคตามหลักภาษาอังกฤษแต่ใช้การเรียงลำดับคำที่เกิดจากการถ่ายโอนจากภาษาไทยในใจความส่วนที่เป็นประธาน + กริยา ซึ่งอยู่ในประโยคคำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำแสดงคำถาม ดังตัวอย่างเช่น

How much you can buy?

How much you can for three piece?

How much you can pay?

20. การปฏิเสธในรูป “ไม่+กริยา” (“No+ Verb” Rule for Negative) ดังตัวอย่างเช่น

Falagamo no have size.

Oh! This one. I no have stock.

21. ลักษณะภาษาอังกฤษที่ใช้ภาษาไทยในการสร้างประโยค (Thai-based English)

การใช้ลักษณะภาษาอังกฤษที่ใช้ภาษาไทยในการสร้างประโยค คือ การสร้างประโยคโดยใช้วิธีการเช่นเดียวกับที่สร้างประโยคในภาษาไทย โดยผู้ขายสินค้าแพงลอยชาวไทยใช้การถ่ายโอนทางความหมายในภาษาไทยสู่ภาษาอังกฤษโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักภาษาอังกฤษ ดังตัวอย่างเช่น

Take two? (เอาสองอันใช่ไหม?)

Have more than color. (มีหลายสี)

That one have more. (เสื้อแบบนั้นมีให้เลือกอีกนะ)

The machine not Swiss, in Taiwan. [ตัวเครื่อง(นาฬิกา)ไม่ได้ทำในประเทศสวิสแต่ทำในประเทศไต้หวัน]

Something Versace? (เอาเสื้อยี่ห้อเวอร์ซาเซไหม?)

22. ลักษณะการปนรหัสทั้งภาษาไทย-อังกฤษ (Thai-English Mixing)

ลักษณะการปนรหัสทั้งภาษาไทย-อังกฤษ คือ การใช้ภาษาไทยปนอยู่ในประโยคภาษาอังกฤษในตำแหน่งขึ้นต้นหรือลงท้ายกลุ่มคำหรือประโยคภาษาอังกฤษ ดังตัวอย่างเช่น

You buy นะ good.

Very good เลย OK?

ไอ้นี้เป็น cotton. You know?

How much you want หละ?

ว้าย sir. Many color เลยนะ

Sir, one twenty แล้วกัน

23. การไม่ใช้สรรพนามขึ้นต้นประโยค (Lack of Subject Pronoun)

การไม่ใช่สรรพนามขึ้นต้นประโยค คือ การละประธานที่ใช้ขึ้นต้นประโยค โดยขึ้นต้นประโยคด้วยคำกริยา ดังตัวอย่างเช่น

Have this model.

Have only here.

Have blue.

ผู้วิจัยได้นำลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษดังกล่าวมาปรับใช้ตามความเหมาะสมเพื่อเป็นกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษของผู้ขายสินค้าต่าง ๆ แบบแผงลอยชาวไทยในการสนทนาขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การสนทนาในการขายสินค้า

สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดสมุทรปราการ (2552) ได้จำแนกหัวข้อในการสนทนาเกี่ยวกับการขายสินค้าไว้ 12 หัวข้อโดยเรียงตามลำดับการเกิดขึ้นก่อน – หลังในการขายสินค้า ได้ดังต่อไปนี้

1. การทักทาย
2. การเชิญชวนลูกค้าให้เข้ามาชมสินค้าภายในร้าน
3. การสอบถามความต้องการของลูกค้า
4. การแนะนำหรือบอกคุณภาพของสินค้า
5. การขายส่งหรือขายสินค้าเป็นจำนวนมาก
6. การบอกและต่อรองราคา
7. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือเช็ค
8. การคิดราคาสินค้าผิดหรือการทอนเงินให้ลูกค้าผิด
9. การเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าอีก
10. การบริการส่งสินค้า
11. การกล่าวลา
12. การรับคืนและเปลี่ยนสินค้า

ตัวอย่างถ้อยคำที่ใช้สนทนาในแต่ละหัวข้อ มีดังต่อไปนี้

1. การทักทาย

1.1 การทักทายอย่างเป็นทางการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Good morning

- Good afternoon

- Good evening

1.2 การทักทายอย่างไม่เป็นทางการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Hello, (William).

- Hello, (Suda).

- Hi, (Susan).

เมื่อมีการทักทายแล้วมักจะตามด้วยคำถามเกี่ยวกับสุขภาพ หรือถามถึงสารทุกข์สุกดิบ
ของคู่สนทนาหรือลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- How are you?

- How are you today?

- How are you this morning?

- How are you getting on?

- How are you doing?

- How have you been?

2. การเชิญชวนลูกค้าให้เข้ามาชมสินค้าภายในร้าน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Come in, please.

- Please come in, (madam).

- Will you step in, please?

- Would you like to come in, (mister) ?

3. การสอบถามความต้องการของลูกค้า

การสอบถามความต้องการของลูกค้าประกอบด้วยหัวข้อย่อยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การเสนอให้บริการแก่ลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- May I help you?

- Can I help you?

- Anything can I do for you?

- What can I do for you?

- Is there something / anything I can do for you?

- How can I help you?

- Do you need any help?

- Have you been helped?

3.2 การสอบถามถามความต้องการของลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- What would you like, sir?
- What would you like to have?
- Which one do you need?
- What is your size?
- What color do you prefer?
- What size do you wear, sir?
- Do you want anything else?
- May I take your order?

3.3 การตอบคำถามของลูกค้าว่าสินค้านั้นขายอย่างไร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- By the cup.
- By the meter / yard.
- By the piece and the pound.

3.4 การสอบถามลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มอีกหรือไม่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Anything else?
- Do you want anything else, (madam) ?
- Is there anything else you need?

4. การแนะนำหรือบอกคุณภาพของสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- This is our best quality.
- It's the latest fashion.
- The material is very good quality.
- This is the newest pattern.
- It's made of a very fine material.
- It looks good on you.
- This is the latest model.
- This is handmade product. It's cheap too.
- It's made in (Thailand / Germany / England / France / Italy etc.)

5. การบอกและต่อรองราคา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- It's fixed price. / Prices here are fixed.
- It's already a discount price.

- It's already at a special discount price.
- The price is quite reasonable.
- The price is cheap for the quality.
- It's not expensive at all.
- You could not get it cheaper anywhere in this town.
- I'm sorry. We cannot give you a discount.
- I'm afraid. I cannot give you a discount.

6. การขายส่งหรือขายสินค้าเป็นจำนวนมาก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- What quantity do you want, (mister)?
- Do you want to buy many, (madam)?
- Do you want a big quantity, (ma'am)?
- Do you want a lot of goods?

7. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือเช็ค ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Could I pay you with a credit card ?
- Would you accept the cheque ?
- Can I pay you in U.S. dollars ?

ถ้าผู้ขายรับเฉพาะเงินสด สามารถพูดว่า

- Sorry. We accept only cash.

8. การคิดราคาสินค้าผิดหรือการทอนเงินให้ลูกค้าผิด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เมื่อผู้ขายคิดราคาสินค้าผิดหรือทอนเงินให้ลูกค้าผิด ผู้ขายสามารถพูดเพื่อขอโทษลูกค้าได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Sorry.
- I'm very sorry.
- I'm terribly sorry.

9. การเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าอีก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please come again.
- Hope to see you again.
- Hope to have a chance to serve you again.

10. การบริการส่งสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Do you want me to send them to you?

- Shall I send them to your house?
- We will send them to you this afternoon.
- We will send them to you about half past one, (sir.)
- I will send them to you as soon as possible.
- May I have your name card?
- What is your home address, sir?
- Please phone to us if you want something next day.

11. การกล่าวลา (Parting) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Bye
- Goodbye
- See you (again / later)
- So long
- Farewell

12. การรับคืนและเปลี่ยนสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Could you show me the receipt?
- Do you have the receipt?
- Sure. We can do that for you.
- They are all sold out. You can get a refund from us.
- Sorry. It's nonrefundable.
- Sorry. We can't do that for you.

จากหัวข้อต่าง ๆ ในการสนทนาขายสินค้า ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นหน้าที่ทางภาษาในการสร้างเครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แบบสังเกตการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในการขายสินค้าของผู้ขายสินค้าแบบแผงลอยชาวไทยในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

สุปัญญา ชมจินดา (2538, บทคัดย่อ) ได้วิจัยการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ค้าแผงลอยชาวไทย ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ที่เสนอขายสินค้าให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อศึกษาว่าผู้ค้าแบบแผงลอยใช้กลวิธีในการสื่อสารแบบใดบ้าง และใช้อย่างไรโดยแยกศึกษาตาม

ปัจจัยด้านเพศและอายุของผู้ค้าแบบแฟลลอป โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มอายุ การเก็บข้อมูลภาคสนาม
กระทำโดยการสังเกต และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดเรื่องกลวิธีในการสื่อสาร (Communication
Strategies) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ค้าแบบแฟลลอป ย่านถนนข้าวสารใช้
กลวิธีการสื่อสาร จำนวน 11 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการเลี่ยง กลวิธีการเลี่ยง กลวิธีการปรับข้อมูล กลวิธี
การถ่ายโยง กลวิธีเลือกใช้คำผิด กลวิธีการเลียนแบบ กลวิธีการสรุปกฎกว้างเกินไป กลวิธีการใช้
โครงสร้างคู่ขนาน กลวิธีการใช้คำซ้ำ กลวิธีการกล่าวซ้ำ และกลวิธีการแก้ไขด้วยตนเองและพบว่า
ผู้ค้าทั้ง 3 กลุ่มอายุใช้กลวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันจำนวน 10 กลวิธีและผู้ค้าทั้ง 2 เพศใช้กลวิธีการ
ถ่ายโยงเป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ค้าใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะเฉพาะที่เบี่ยงเบนจาก
เจ้าของภาษาใช้ใน 5 ลักษณะ ได้แก่ 1. ใช้คำแสดงความปฏิเสธเพียงคำว่า no และ not 2. ใช้
รูปแบบประโยคคำถามที่ต้องตอบด้วย Yes / No โดยไม่มีการวางกริยาช่วยไว้หน้าประธาน โดยใช้
รูปแบบทำนองเสียงสูง – ขึ้นท้ายประโยค 3. ไม่ใช้กริยา to be ในประโยคที่ต้องใช้กริยาดังกล่าว
4. ไม่เปลี่ยนแปลงรูปคำนามที่เป็นพหูพจน์ด้วยการเติมหน่วยคำเติมท้าย “-s” ที่แสดงความเป็น
พหูพจน์ 5. ใช้คำบุพบทในจำนวนที่จำกัด โดยคำบุพบทคำหนึ่งอาจใช้แทนคำบุพบทได้หลายคำ
เช่น ใช้คำว่า “for” แทนคำว่า to และ from และยังพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ค้าแบบแฟลลอป
ชาวไทย ย่านถนนข้าวสาร ได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่ คือ ภาษาไทย เป็นอย่างมาก

พินทอง คำแสน (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยกลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการขาย
สินค้าของผู้ค้าแฟลลอปชาวไทยย่านไนท์บาร์ชา จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 40 คน โดยแยกศึกษาตามปัจจัยด้านอายุและเพศ การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้เครื่อง
บันทึกเสียง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ค้าแฟลลอปใช้กลวิธีการสื่อสารทั้งสิ้น 10 กลวิธี โดยเรียงตามลำดับ
การใช้จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กลวิธีการเลี่ยง กลวิธีการเลี่ยง กลวิธีการปรับข้อมูล กลวิธีการถ่าย
โยง กลวิธีการเลือกใช้คำผิด กลวิธีการไม่ใส่ใจไวยากรณ์ กลวิธีการเลียนแบบ กลวิธีสรุปกว้าง
เกินไป กลวิธีการกล่าวซ้ำ และกลวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง

นิภาพร เล่าเทียนไทย (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของ
ผู้ขายสินค้าแฟลลอปบริเวณพัฒนาพงศ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อวัตถุประสงค์ในการขายสินค้า
กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขายสินค้าแฟลลอป จำนวน 31 คน การเก็บข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสอบถาม
การสัมภาษณ์ การบันทึกเทปสนทนาและการสังเกต ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการ
สื่อสารทั้งหมด 9 วิธี ได้แก่ กลวิธีการปนรหัส กลวิธีการใช้คำง่าย ๆ กลวิธีการขอความช่วยเหลือ
กลวิธีการใช้ภาษามือ กลวิธีหลีกเลี่ยงเกี่ยวกับเรื่องที่พูด กลวิธีการใช้เครื่องหมาย กลวิธีการซ้ำคำ
กลวิธีการถ่ายโยงจากภาษาแม่และกลวิธีการแปลความหมาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้
ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากเจ้าของภาษา ลักษณะภาษาอังกฤษเฉพาะที่พบ ได้แก่

การใช้คำง่ายและการใช้ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ การไม่ใช้กริยาช่วยทั้งในประโยคคำถามแบบทั่วไป และประโยคคำถามที่เป็นการตอบใช่หรือไม่ใช่ ไม่มีการเรียงลำดับคำ การปฏิเสธในรูป “ไม่ + กริยา” ลักษณะภาษาอังกฤษที่ใช้ภาษาไทยในการสร้างประโยค การปนรหัสไทยและอังกฤษ ไม่มีปัจจัยที่แสดงความสัมพันธ์ด้านไวยากรณ์ และการไม่ใช้สรรพนามขึ้นต้นประโยค นอกจากนี้ ยังพบว่ายังมีบางลักษณะภาษาที่คล้ายลักษณะภาษาพิดจิน ส่วนผลการวิจัยในเรื่องของกลวิธีการ สื่อสารพบว่า

สมยศ สุภาณีย์ (2548, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการค้า แผลงลอยบริเวณไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการค้าที่ขายสินค้า 4 ประเภท คือ จิตรกรรม หัตถกรรม เสื้อผ้า อาหารและเครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 74 ร้านค้า การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสังเกต บันทึกเสียงการสนทนา และการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการค้าแผลงลอยบริเวณไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงราย ใช้กลวิธีทั้งหมด 11 กลวิธี โดยกลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการใช้อวัจนภาษา ซึ่งได้แก่การใช้ภาษามือและภาษากาย ร้อยละ 22 รองลงมาคือ กลวิธีบรรยายลักษณะ ร้อยละ 10.53 และกลวิธีการพูดไม่สนใจไวยากรณ์ ร้อยละ 6.56 และกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีการขอความร่วมมือจากคู่สนทนา ร้อยละ 3.83

มนัญ มะโนหาญ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 18 คู่สนทนา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการบันทึกเทปการสนทนา การสังเกต การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อความต่อเนื่อง (Discourse Analysis) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุด คือ รูปแบบการพูดอธิบาย รองลงมาคือ รูปแบบการพูดให้ข้อมูลและรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุด คือ รูปแบบการพูดกล่าวลา นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้รูปแบบการพูดสนทนาทั้งหมด 11 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้มากที่สุด คือ รูปแบบการทำการตกลงร่วมกัน รองลงมาคือ รูปแบบการพูดอธิบายและรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุด คือ รูปแบบการกล่าวขอโทษ

งานวิจัยในต่างประเทศ

มาร์ติน (Martin, 1983 อ้างถึงใน ละเอียด ฝอยทอง, 2550, หน้า 60) ได้วิจัยการใช้กลวิธีการสื่อสารของผู้ค้าชาวแคนาดาที่ใช้ภาษาอังกฤษในการจำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ค้าใช้กลวิธีการสื่อสารดังต่อไปนี้ กลวิธีการใช้โครงสร้างใหม่ กลวิธีการบรรยายลักษณะ กลวิธีการใช้ภาษาแม่หรือภาษาที่หนึ่งเข้ามาเกี่ยวข้อง

ดอร์นเฮ และเทอร์เรล (Dornyei & Thurrell, 1995 อ้างถึงใน ละเอียด ฝอยทอง, 2550, หน้า 60) ได้วิจัยผู้ค้าชาวฮังการีที่ใช้อย่างอังกฤษในการจำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้อย่างอังกฤษในการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ค้าชาวฮังการีใช้กลวิธีการสื่อสารดังต่อไปนี้ กลวิธีการใช้คำเสริม กลวิธีการกล่าวโดยอ้อมและกลวิธีการหลีกเลี่ยงหัวข้อที่ยาก