

นวมินทร์ ประชานันท์ : การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการตอบข้อ  
 ร้องเรียนของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศใน  
 ธุรกิจการโรงแรม (PRAGMATIC TRANSFER IN RESPONSES TO  
 COMPLAINTS BY THAI EFL LEARNERS IN THE HOTEL  
 BUSINESS) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี  
 วรรณรัศย์, 230 หน้า.

### บทคัดย่อ

ผู้เรียนภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศมักจะมีการตอบข้อ  
 ร้องเรียนอย่างไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมในบางครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับเจ้าของภาษา การศึกษา  
 ในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะสำรวจและเปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์และการถ่ายโอน  
 ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการตอบข้อร้องเรียนในธุรกิจการโรงแรม การศึกษาในครั้งนี้จะ  
 ตรวจสอบความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตอบข้อร้องเรียนของผู้เรียน  
 คนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศซึ่งมีความสามารถในการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน 2 ระดับ  
 โดยยึดเอาการตอบของผู้ที่พูดอังกฤษเป็นภาษาแม่และผู้ทีพูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่เป็นหลักใน  
 การศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้พนักงานโรงแรมจำนวน 120 คนเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น  
 พนักงานโรงแรมที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ 30 คน (NE) พนักงานโรงแรมที่พูดภาษาไทยเป็น  
 ภาษาแม่ 30 คน (NT) พนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษโดยมี  
 ความสามารถในการใช้ภาษาในระดับต่ำ (EFL) 30 คน และ พนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็น  
 นักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับสูง (EFLH) 30 คน ผู้ให้  
 ข้อมูลภาษาจะตอบข้อร้องเรียน 10 เหตุการณ์จากแบบสอบถามแบบบทสนทนาปลายเปิด (DCT)  
 ซึ่งนำมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับโรงแรมทั่วประเทศไทย การตอบที่ได้จากการตอบ  
 แบบสอบถามจะนำมาเข้ารหัสตามกลวิธีการขอโทษ (Apology Taxonomy) ที่พบในการศึกษาระยะ  
 ที่ 2 ของการศึกษาในครั้งนี้ หลังจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบตามความถี่ของรูป  
 ภาษาที่ปรากฏของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม นอกจากนี้ ยังศึกษาขอบเขตของการถ่ายโอนทางวัจน  
 ปฏิบัติศาสตร์ ด้วยการนำเอาการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่  
 เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับต่ำ (EFL) และพนักงานโรงแรมคน  
 ไทยที่เป็นนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับสูง (EFLH) มา

เปรียบเทียบกับคำตอบของพนักงาน โรงแรมที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (NE) และพนักงาน โรงแรมที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่ (NT)

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีการใช้กลวิธีในการตอบข้อร้องเรียน 12 กลวิธี โดยพนักงาน โรงแรมที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่ (NT) ใช้สูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมที่พูด ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (NE), พนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษโดยมี ความสามารถในการใช้ภาษาในระดับสูง (EFLH) และ พนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่ เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับต่ำ (EFL) ตามลำดับ กลวิธีทางวัฒนธรรม ปฏิบัติศาสตร์ที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรกของทุกสถานการณ์ คือ การเสนอการชดเชย (Offering Repair) การแสดงการขอโทษ (Expression of Apology) และการรับทราบความรับผิดชอบ (Acknowledgement of Responsibility) ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบความเหมือนและความแตกต่าง ในกลวิธีทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ของแต่ละกลวิธีอีกด้วย ในด้านการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ พบการถ่ายโอนทั้งในการตอบของพนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษโดย มีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับต่ำ (EFL) และพนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่ เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับสูง (EFLH) อย่างไรก็ตาม การถ่าย โอนในทางลบของพนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถ ในการใช้ภาษาในระดับสูง (EFLH) ปรากฏชัดเจนกว่าพนักงานโรงแรมคนไทยที่เป็นนักศึกษาที่ เรียนภาษาอังกฤษโดยมีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับต่ำ (EFL)

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นโอกาสในการสร้างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และมีนัยต่อการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่ 2 (L2) ในบริบทการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในธุรกิจการ โรงแรม

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

NAWAMIN PRACHANANT : PRAGMATIC TRANSFER IN  
RESPONSES TO COMPLAINTS BY THAI EFL LEARNERS  
IN THE HOTEL BUSINESS. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.  
ANCHALEE WANNARUK, Ph.D., 230 PP.

### **ABSTRACT**

Learners of English as a second/ foreign language tend to give insufficient and sometimes inappropriate responses to complaints as compared to native English speakers. This study aimed to investigate and compare the occurrences of pragmatic strategies and pragmatic transfer in responding to complaints in the hotel business. The study examined the cross-cultural competency in the responses of Thai EFL learners at two different proficiency levels compared to baseline responses by English and Thai native speakers.

The participants for this study were 120 hotel employees. There were 30 native English speaking hotel employees (NE), 30 native Thai speaking hotel employees (NT), 30 Thai English learners of low proficiency (EFLL), and 30 Thai English learners of high proficiency (EFLH). Participants responded to 10 complaints in a written discourse completion task (DCT) that simulated complaint-provoking situations occurring in the hotel business. The responses from the DCTs were coded according to the apology taxonomy developed in the second phase of the present study. The data were then analyzed and compared according to the frequency of the semantic formulas used by the four different groups of participants. Also, to examine

the extent of pragmatic transfer, the responses of the EFLL and EFLH groups were compared to those of the NE and NT groups.

The findings revealed that twelve semantic formulas were used in responding to complaints in the hotel business. Of these strategies, NT used the highest number, then the NE, EFLH, and EFLL groups, respectively. The three most frequently used strategies among the four groups were “Offering repair”, “Expression of apology” and “Acknowledgement of responsibility”, respectively. In addition, both similarities and differences in the pragmatic strategies employed were found in each situation. In terms of pragmatic transfer, there was evidence of the use of transfer by both the EFLL and the EFLH groups. However, the EFLH group’s tendency to use negative transfer is more obvious than that of the EFLL group in terms of frequency.

The findings suggest opportunities for developing cross-cultural communication across continents. The results have implications for the teaching and learning of English as an L2 in the cross-cultural contexts of the hotel business.

School of English

Student’s Signature \_\_\_\_\_

Academic Year 2006

Advisor’s Signature \_\_\_\_\_

Co-advisor’s Signature \_\_\_\_\_

Co-advisor’s Signature \_\_\_\_\_