

พิภาวิน ศุภวัฒน์ ศรีไคร : กลวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิสัมพันธ์ที่ใช้ภาษาอังกฤษ
ในฐานะภาษากลางในงานบริการวิเทศสัมพันธ์ในบริบทมหาวิทยาลัยไทย

(PRAGMATIC STRATEGIES IN ENGLISH AS A LINGUA FRANCA INTERACTIONS
IN INTERNATIONAL RELATIONS SERVICES IN A THAI UNIVERSITY CONTEXT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี วรรณรักษ์, 213 หน้า.

คำสำคัญ: กลวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์/ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง/สำนักงานวิเทศสัมพันธ์/
ทัศนคติ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือเพื่อศึกษากลวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic strategies) ในการปฏิสัมพันธ์ที่ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษากลาง (English as a lingua franca) ในสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ในบริบทมหาวิทยาลัยไทย ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ชาวไทยและผู้รับบริการชาวต่างชาติเพื่อการต่อรองความหมายได้ถูกนำมาศึกษา นอกจากนี้ทัศนคติของผู้ใช้ภาษาและความต้องการในการสื่อสารเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในบริบทสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยไทยถูกนำมาศึกษา ผู้เข้าร่วมวิจัย ถูกเลือกแบบเจาะจงจาก 4 มหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีคนสามารถพูดได้หลายภาษา ในปีการศึกษา 2562 ประกอบด้วยนักวิเทศสัมพันธ์ชาวไทยและผู้รับบริการชาวต่างชาติ ให้อัดเสียงสนทนาจริง 35 คน ให้สัมภาษณ์ 45 คน และตอบแบบสอบถาม 115 คน เครื่องมือและข้อมูลที่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงโดยวิธีให้ผู้ร่วมวิจัยตรวจสอบ ตรวจสอบความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน และใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักวิเทศสัมพันธ์ชาวไทยและผู้รับบริการชาวต่างชาติ ที่พูดภาษาแม่แตกต่างกันไปถึง 23 ภาษาและมีร้อยละ 28 สามารถใช้ภาษาไทยได้ ใช้กลวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์หลายอย่าง เพื่อต่อรองความหมายที่ประสบความสำเร็จ ทั้งในการพูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (transactional) และเพื่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (interactional) ในสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ กลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการส่งสัญญาณกลับ (backchannel) เพื่อแสดงความตั้งใจฟังและเข้าใจ และกลวิธีการกล่าวซ้ำ (repetition) เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเข้าใจตรงกันและให้มั่นใจว่าเข้าใจข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้อง สำหรับกลวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่ถูกใช้ไม่บ่อย แต่ยังปรากฏว่ามีการใช้อยู่ คือ การออกเสียงให้เป็นคำถามด้วยเสียงสูง (rising question intonation) การควบคุมระหว่างบุคคล (interpersonal control) การหัวเราะ (laughter) การนำหัวข้อมาไว้ข้างหน้า (topic fronting) การเปลี่ยนหัวข้อ (changing topic) และการปล่อยผ่าน (let it pass) เมื่อนักวิเทศสัมพันธ์ชาวไทย

มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้อังกฤษเป็นภาษาแม่ (NESs) มีการใช้กลวิธีสลับภาษา (code switching) มากที่สุด ทั้งแบบคำ ในประโยค และระหว่างประโยค เพื่อช่วยให้มีความมั่นใจ และแสดงความเป็นมิตรหรือความสุภาพ ผลการศึกษาจากแบบสอบถามชี้ให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้ว่ามีการใช้ภาษาอังกฤษไม่เพียงแต่กับผู้ใช้อังกฤษเป็นภาษาแม่ และมีความเข้าใจทั่วไปเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษากลาง แม้ว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาเรื่องสำเนียงที่แตกต่าง แต่ก็ยังยอมรับผู้ที่พูดสำเนียงที่แตกต่างและพูดภาษาอังกฤษแบบหลากหลาย นอกจากนี้ แม้ว่าผู้เข้าร่วมวิจัยรายงานว่า การเรียนรู้ภาษาอังกฤษไม่ควรมีเพียงต้นแบบจากผู้ใช้อังกฤษเป็นภาษาแม่เท่านั้น ผู้ร่วมวิจัยยืนยันว่า ต้องมีต้นแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากผู้ใช้อังกฤษเป็นภาษาแม่ ในส่วนของความต้องการในการสื่อสารในการปฏิสัมพันธ์ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในสำนักงานวิเทศสัมพันธ์นั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยยกประเด็นปัญหาหลายอย่าง และได้เสนอแนะขอบเขตที่ควรครอบคลุมสำหรับการฝึกอบรมนักวิเทศสัมพันธ์ การนำไปใช้ประโยชน์จริงเพื่อการออกแบบและพัฒนาสื่อได้ถูกแนะนำไว้ เพื่อการจัดอบรมให้ตระหนักรู้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง โดยเฉพาะสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์



สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนักศึกษา _____ *ml ml*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____ *Dmy*

PHIPHAWIN SUPHAWAT SRIKRAI : PRAGMATIC STRATEGIES IN ENGLISH AS A LINGUA FRANCA INTERACTIONS IN INTERNATIONAL RELATIONS SERVICES IN A THAI UNIVERSITY CONTEXT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. ANCHALEE WANNARUK, Ph.D., 213 PP.

Keyword: Pragmatic Strategies/English As A Lingua Franca/International Relations Office/Attitudes

The objective of this research is to investigate pragmatic strategies in English as a lingua franca (ELF) interactions in an international relations (IR) office in a Thai higher education context. These interactions between Thai international relations staff (TSs) and international visitors (IVs) for meaning negotiation are studied and different users' attitudes and communicative needs in relation to the use of ELF in the Thai university IR office setting are discovered. The purposively selected research participants from four multilingual Northeast Thailand universities in academic year 2019 included TSs and IVs: 35 involving actual conversation recordings, 45 taking part with the interviews, and 115 responding to the questionnaire. The tools and collected data were trustworthiness, reliability and validity checked by adopting participant check, inter-rater reliability, and the Index of Item-Objective Congruence (IOC) methods.

The findings revealed that TSs and IVs who resided in various countries other than Thailand and spoke around 23 different first languages with 28% of them could use Thai language employed various pragmatic strategies for successful meaning negotiations in transactional and interactional talk in IR offices. They most frequently used backchannel strategy to show attention and understanding and repetition strategy to ensure understanding and make sure important information was understood correctly. For the infrequently used but still found pragmatic strategies were rising question intonation, interpersonal control, laughter, topic fronting, changing topic, and let it pass. When TSs interacted with native English speakers (NESs), they most often adopted code switching strategy –tag, intra-sentential, and inter-sentential switching, to help increase confidence and express friendliness or politeness. The findings from the questionnaire indicated that the respondents knew that English was

not only used among NESs and they had a general knowledge of ELF. Even though almost half of them noted that they had difficulty with different accents, they accepted people speaking with different accents and different varieties of English. In addition, although they noted that the English native speaker model should not be the only model for learning, they insisted on the native speaker model for English learning. In terms of communicative needs in ELF interactions in IR offices, the participants raised several communication barriers and provided suggestions on the areas that should be included for TSs training sessions. The practical application for material design and development was suggested for an ELF-awareness training specifically for IR staff.



School of Foreign Languages
Academic Year 2020

Student's Signature อภิชาติ
Advisor's Signature A. Wannarue