

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสื่อสารระหว่างคู่สนทนาที่มาจากต่างภาษาและวัฒนธรรมนั้น สิ่งหนึ่งที่เรามักจะพบเจออยู่เสมอคือ ความผิดพลาดในลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดในการใช้ถ้อยคำ หรือความผิดพลาดในการตีความถ้อยคำ เป็นต้น สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเรียกความผิดพลาดใดๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยรวมว่า “ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม”

เพื่อขยายความถึงนิยามของคำว่า “ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ผู้วิจัยยกตัวอย่างประกอบดังต่อไปนี้ ชาวอังกฤษท่านหนึ่งถามชาวรัสเซียเกี่ยวกับร้านอาหารที่ตนสนใจอยากไปรับประทานด้วยคำถามภาษาอังกฤษ “Is it a good restaurant?” (‘ร้านนี้ดีไหม’) ชาวรัสเซียตอบกลับด้วยถ้อยคำภาษาอังกฤษว่า “Of course.” (‘แน่นอน’) โดยมีเจตนาจะบอกว่าร้านอาหารนี้ดีจริงๆ แต่หลังจากที่ได้รับคำตอบ ชาวอังกฤษกลับรู้สึกขุ่นเคืองใจเป็นอย่างมาก เหตุที่ชาวอังกฤษรู้สึกเช่นนั้นเป็นเพราะ สำหรับชาวอังกฤษแล้ว คำตอบ “Of course.” ของชาวรัสเซียในบริบทนี้สามารถตีความได้ว่าชาวรัสเซียไม่ได้เพียงตอบคำถามของชาวอังกฤษเท่านั้น แต่ยังแฝงเจตนาในเชิงตำหนิชาวอังกฤษด้วยว่าน่าจะทราบคำตอบดีอยู่แล้ว (Thomas, 1983, p. 102) ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างชาวอังกฤษและชาวรัสเซียโดยชาวรัสเซียใช้ภาษาอังกฤษเป็นอันตรภาษา (interlanguage) ในการสื่อสารเช่นนี้ เรียกว่า ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

สิ่งหนึ่งที่สังเกตได้จากตัวอย่างข้างต้นก็คือ แม้ชาวรัสเซียจะสามารถออกเสียงและสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักทางภาษา แต่ถ้อยคำที่ชาวรัสเซียเลือกใช้กลับไม่สามารถสื่อเจตนาที่เขาต้องการสื่อสารได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังทำให้ชาวอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษาตีความผิดไปอีกด้วย นี่แสดงให้เห็นว่า ทักษะด้านตัวภาษา อาทิ การออกเสียง การรู้ความหมายของคำศัพท์ หรือการเรียงร้อยประโยคให้ถูกต้องตามกฎทางไวยากรณ์ อันเป็นสิ่งที่ผู้เรียนภาษามักให้ความสำคัญนั้นอาจไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Larsen-Freeman, 2000, p. 120; Richards and Rodgers, 2001, p. 153)

นอกจากข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะส่งผลให้คู่สนทนาไม่อาจเข้าใจเจตนาระหว่างกัน ดังเช่นตัวอย่างข้างต้นแล้ว ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์

ยังสามารถพัฒนากลายเป็นทัศนคติแบบเหมารวม (stereotype) ของกลุ่มชนจากวัฒนธรรมต่างๆ ได้ อีกด้วย (Thomas, 1983, p. 97) เช่น ชาวชาติอเมริกันมีทัศนคติต่อชาวเยอรมันว่าเป็นชนชาติที่ไม่มีอารมณืขัน เพราะเมื่อสนทนาในเรื่องศัพท์เพหะระ ชาวเยอรมันกลับเสนอความคิดเห็นอย่างจริงจัง จนนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งกัน (House, 2000) หรือชาวนิวซีแลนด์มีทัศนคติต่อชาวอเมริกันว่าเป็นชนชาติที่ไม่มีความจริงใจเพราะมักจะกล่าวคำชมพ้อเพื่อ (Holmes and Brown, 1987, p. 525) เป็นต้น ทัศนคติแบบเหมารวมเหล่านี้ หากเป็นทัศนคติในแง่ลบ อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต่อไปก็เป็นได้

ในสังคมไทยปัจจุบัน เรามักพบเห็นได้ว่า ชาวต่างชาติจำนวนมากให้ความสนใจและศึกษาภาษาไทย รวมทั้งติดต่อสื่อสารกับชาวไทยมากขึ้น ความแตกต่างทางด้านภาษาและวัฒนธรรมของชาวต่างชาติเหล่านั้นกับของไทยอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และอาจนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสารในระดับสูงขึ้นไป เช่นทำให้เกิดทัศนคติแบบเหมารวมแบบผิดๆ เกี่ยวกับชาวไทย หรือทำให้ชาวไทยมีทัศนคติในแง่ลบต่อชาวต่างชาติก็เป็นได้ การศึกษาเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาไทยเป็นสื่อกลางในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในสังคมไทยในประเด็นที่ศึกษามีลักษณะหรือกลไกอย่างไร และมีสาเหตุมาจากอะไร เพื่อที่จะหาหนทางทำความเข้าใจรวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าชาวไทยจะมีโอกาสได้ติดต่อกับชนที่มาจากต่างชาติ ต่างภาษามากมาย อาทิ ชาวอังกฤษ ชาวอเมริกัน ชาวจีน ชาวญี่ปุ่น แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นระหว่างคู่สนทนาชาวไทยกับชาวอเมริกัน และระหว่างคู่สนทนาชาวไทยกับชาวจีนเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคิดว่าการมีความรู้เกี่ยวกับภาษาแม่ของผู้บอกภาษา น่าจะช่วยให้การเก็บข้อมูลรวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปโดยง่ายขึ้น ผู้วิจัยมีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนอยู่พอสมควร อีกทั้งสนใจกลวิธีการสื่อสารของชนจากทั้ง 2 ชาตินี้เป็นพิเศษ จึงเลือกศึกษาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารของชาวอเมริกันและชาวจีน นอกจากนี้ มีผู้เคยตั้งข้อสังเกตว่า ชาวอเมริกันและชาวจีนเมื่อปฏิสัมพันธ์กับคนไทย บางครั้งก็มีความคล้ายคลึง และบางครั้งก็มีความแตกต่างจากคนไทย ผู้วิจัยจึงสนใจอยากทราบว่า ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาชาวไทยกับชนจากทั้งสองชาตินี้จะมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร และการศึกษาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างชาวไทยกับชนชาติทั้งสองอาจช่วยให้เราพบข้อสังเกตบางประการที่น่าสนใจ และอาจเป็นประโยชน์ต่อการการศึกษาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทของข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวอเมริกันและชาวจีนที่พูดภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ
2. เพื่ออธิบายสาเหตุของข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่พบในงานวิจัย

1.3 แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (ได้แก่ แนวคิดเรื่อง “ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติ” (pragmatic failure) (Thomas, 1983) “ความคลาดเคลื่อน” (dissonance) ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Zaborlin, 2007) “การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติ” (pragmatic transfer) (Žegarac and Pennington, 2008))
2. แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมหรือวัฒนธรรมในการสื่อสาร (ได้แก่ แนวคิดเรื่อง “วัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำ” (high-low context culture) (Hall, 1976) “ระยะห่างด้านอำนาจ” (power distance) (Hofstede and Hofstede, 2005))

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม** หมายถึง ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทย และการสื่อสารระหว่างชาวจีนกับชาวไทย
2. **ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา** หมายถึง การที่ชาวอเมริกันหรือชาวจีนใช้ถ้อยคำภาษาไทยในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์หรือหลักในการใช้ภาษาที่ชาวไทยโดยทั่วไปยอมรับ
3. **ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา** หมายถึง การที่ชาวอเมริกันหรือชาวจีนไม่สามารถกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาของตนให้ชาวไทยรับรู้ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์

4. **ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา** หมายถึง การที่ชาวอเมริกันหรือชาวจีนตีความเจตนาในถ้อยคำของผู้พูดชาวไทยผิดไป หรือไม่สามารถตีความเจตนาในถ้อยคำของผู้พูดชาวไทยได้อย่างถูกต้อง
5. **อंतरภาษา (interlanguage)** หมายถึง ภาษาที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับเจ้าของภาษาหรือผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีลักษณะสำคัญคือ เป็นภาษาที่ไม่สมบูรณ์แบบเมื่อเปรียบเทียบกับภาษาที่ผู้เป็นเจ้าของภาษาใช้โดยทั่วไป สำหรับงานวิจัยนี้อंतरภาษา คือภาษาไทยที่ชาวอเมริกันและชาวจีนใช้ในการสื่อสารกับคู่สนทนาชาวไทย

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลภาษาในสถานการณ์ที่เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาชาวไทยกับชาวอเมริกัน และคู่สนทนาชาวไทยกับชาวจีนเท่านั้น โดยข้อมูลทางภาษามาจากการจดบันทึกสถานการณ์การสื่อสารจริงระหว่างผู้บอกภาษาชาวอเมริกันกับคู่สนทนาชาวไทย และจากการสัมภาษณ์ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันและชาวจีนโดยตัวผู้วิจัยเอง (ดังที่จะกล่าวต่อไปในบทที่ 3)

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยในเชิงคุณลักษณะ โดยผู้วิจัยพิจารณาและอภิปรายการจำแนกประเภทของข้อมูลตามแนวคิดและทฤษฎีทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นหลัก ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่พบในเชิงปริมาณด้วยในช่วงท้ายของบทที่ 4 (หัวข้อที่ 4.3.3) เพื่อเป็นมุมมองเพิ่มเติมแก่ผู้อ่านที่สนใจทราบความถี่ของข้อมูลที่ปรากฏ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยมุ่งหวังว่า งานวิจัยชิ้นนี้น่าจะเป็นประโยชน์ในด้านให้ความรู้เกี่ยวกับข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งความรู้ที่ได้อาจนำไปใช้ได้ 2 ลักษณะคือ

1. นำไปประยุกต์ใช้ในการสอนภาษาไทยให้ชาวต่างชาติ ผู้สอนอาจนำข้อบกพร่องในการสื่อสารที่เกิดขึ้นไปปรับเป็นบทเรียน หรือใช้ประกอบการอธิบายในเนื้อหาการเรียนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร
2. นำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในการสื่อสารที่คู่สนทนามีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมมีความเป็นไปได้ที่ทั้งสองฝ่ายจะไม่สามารถสื่อเจตนาของตนให้อีกฝ่ายรับรู้ได้อย่างชัดเจน หรือเกิดความเข้าใจผิดระหว่างกัน ข้อมูล

รวมทั้งการอภิปรายผลการศึกษานในงานวิจัยชิ้นนี้อาจช่วยให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ทำให้คู่สนทนาที่มาจากต่างภาษาและวัฒนธรรมเข้าใจกันได้มากขึ้น และลดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

1. เครื่องหมายวงเล็บ () ในตัวอย่างข้อมูลซึ่งเป็นบทสนทนา หมายถึง ข้อมูลด้านบริบท น้ำเสียง ความคิดของผู้สื่อสารในผลัดนั้นๆ
2. เครื่องหมายวงเล็บเหลี่ยม [] ที่มีคำว่า “สัมภาษณ์” ปรากฏอยู่ภายในนั้น หมายถึง ตัวอย่างข้อบกพร่องเชิงวจนปฏิบัติศาสตร์ซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์
3. เครื่องหมายวงเล็บเหลี่ยม [] ที่มีคำว่า “บันทึก” ปรากฏอยู่ภายในนั้น หมายถึง ตัวอย่างข้อบกพร่องเชิงวจนปฏิบัติศาสตร์ซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึก