

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล คัดเลือกข้อมูล ตลอดจนเสนอและอภิปรายผลการศึกษาโดยมีขั้นตอนดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาชาวอเมริกันกับชาวไทยและระหว่างคู่สนทนาชาวจีนและชาวไทย โดยมีวิธีการ 2 วิธีได้แก่ การจดบันทึกและการสัมภาษณ์

##### 3.1.1 การเก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึก

ผู้วิจัยจดบันทึกข้อบกพร่องจากสถานการณ์การสื่อสารจริงระหว่างคู่สนทนาชาวอเมริกันกับชาวไทยใน 2 สถานการณ์ ได้แก่

1) สถานการณ์การสนทนาที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ ระหว่างอาจารย์หรือผู้ช่วยสอนชาวไทยกับนักศึกษาชาวอเมริกัน รวมทั้งข้อมูลที่เป็นข้อบกพร่องจากความเข้าใจผิดที่นักศึกษาชาวอเมริกันได้นำมากล่าวถึงในชั้นเรียนด้วย ชั้นเรียนภาษาไทยที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเป็นชั้นเรียนภาษาไทยในระดับกลางและระดับสูง ของสถาบันปริดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในชั้นเรียนมีนักศึกษาเฉลี่ย 20 คน และมีนักศึกษาชาวอเมริกันประมาณกึ่งหนึ่งของนักศึกษาชาวต่างชาติทั้งหมด ผู้วิจัยจดบันทึกสถานการณ์การสนทนาโดยมีผู้ช่วยสอนชาวไทยในชั่วโมงเรียนนั้นๆ เป็นผู้ถ่ายทอดให้ผู้วิจัยฟัง

2) สถานการณ์การสนทนาที่เกิดขึ้นในโครงการอังกฤษ-อเมริกันศึกษา ระหว่างอาจารย์ชาวอเมริกันกับเจ้าหน้าที่ชาวไทย โดยสถานการณ์การสนทนาที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลประกอบด้วยสถานการณ์ที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมอยู่ในเหตุการณ์ และสถานการณ์ที่ผู้วิจัยเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์อยู่ภายนอกวงสนทนา

สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึก ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้เพียงการสนทนาระหว่างคู่สนทนาชาวอเมริกันกับชาวไทยเท่านั้น ไม่สามารถจดบันทึกข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาชาวจีนกับคู่สนทนาชาวไทย เนื่องจากในระหว่างเก็บข้อมูล ไม่มีนักศึกษาชาวจีนซึ่ง

ใช้ภาษาจีนกลางเป็นภาษาแม่มาศึกษาในชั้นเรียนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติของสถาบันปริทัศน์มยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อีกทั้งผู้วิจัยไม่ได้เข้าร่วม หรือมีโอกาสพบเห็นสถานการณ์การสื่อสารระหว่างคู่สนทนาชาวจีนกับชาวไทยที่เกิดข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถจับบันทึกข้อมูลข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจากสถานการณ์การสื่อสารจริงได้ทั้งสิ้น 15 รายการ

### 3.1.2 การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันและชาวจีน พร้อมทั้งบันทึกถ้อยคำสนทนาทั้งหมดระหว่างตัวผู้วิจัยกับผู้บอกภาษา ผู้วิจัยตั้งประเด็นสำหรับการสัมภาษณ์ 4 ประเด็น ตามคำถามดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างภาษาไทยและภาษาแม่ของผู้บอกภาษา
  - 1.1 ไวยากรณ์ในภาษาไทยและภาษาจีน/อังกฤษแบบอเมริกันแตกต่างกันอย่างไร
  - 1.2 การออกเสียงภาษาไทยและภาษาจีน/อังกฤษแบบอเมริกันแตกต่างกันอย่างไร
  - 1.3 วรรณยุกต์ในภาษาไทยและภาษาจีน/อังกฤษแบบอเมริกันแตกต่างกันอย่างไร
2. ปัญหาในการใช้และการตีความภาษาไทย
  - 2.1 มีถ้อยคำภาษาไทยที่ผู้บอกภาษาเคยใช้แล้วทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้บอก ภาษา กับคู่สนทนาชาวไทยบ้างหรือไม่ กรุณาเล่าประสบการณ์ครั้งนั้น
  - 2.2 มีถ้อยคำใดที่คู่สนทนาชาวไทยใช้แล้วทำให้ผู้บอกภาษาเกิดความเข้าใจผิดหรือไม่ กรุณาเล่าประสบการณ์ครั้งนั้น
3. ชีวิตความเป็นอยู่ของพลเมืองในประเทศของผู้บอกภาษา
  - 3.1 ลักษณะครอบครัวของชาวจีน/อเมริกันเป็นอย่างไร
  - 3.2 ลักษณะการศึกษาในประเทศจีน/สหรัฐอเมริกาเป็นอย่างไร
  - 3.3 ค่านิยมในด้านการทำงานของชาวจีน/อเมริกันเป็นอย่างไร
  - 3.4 ชาวจีน/อเมริกันนิยมใช้เวลาว่างอย่างไร
  - 3.5 ในประเทศจีน/สหรัฐอเมริกามีปัญหาสังคมใดที่ท่านเห็นว่าสำคัญที่สุด
4. ประเทศไทยในสายตาของผู้บอกภาษา
  - 4.1 ท่านชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดในประเทศไทย
  - 4.2 ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับชาวไทย

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยถามผู้บอกภาษาด้วยคำถามทั้งหมด แต่อาจไม่ได้เรียงคำถามตามลำดับดังที่ปรากฏข้างต้น ผู้วิจัยนำถ้อยคำที่เป็นคำตอบมาคัดเลือกและวิเคราะห์ตามรายละเอียดในข้อ 3.2 และ 3.3 อย่างไรก็ตาม สำหรับบางคำตอบซึ่งไม่ได้แสดงความผิดพลาดด้านรูปภาษาที่จะสามารถจัดเป็นข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ แต่เป็นคำตอบที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับ การวิเคราะห์ห้ข้อมูล ผู้วิจัยนำคำตอบเหล่านั้นไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ห้ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถบันทึกข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจากการสัมภาษณ์ได้ทั้งสิ้น 38 รายการ

### 3.1.3 ผู้บอกภาษา

สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึกสถานการณ์การสนทนาที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ ผู้บอกภาษาคือนักศึกษาชาวอเมริกันที่กำลังศึกษาภาษาไทยในระดับกลางและระดับสูง โดยมีทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

สำหรับการเก็บข้อมูลสถานการณ์การสนทนาที่เกิดขึ้นในโครงการอังกฤษ-อเมริกันศึกษา ผู้บอกภาษาคืออาจารย์ชาวอเมริกันซึ่งอาศัยอยู่ในเมืองไทยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และสามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ชาวไทยได้

ในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้บอกภาษาเป็นอาจารย์ในระดับมหาวิทยาลัยชาวอเมริกันและชาวจีนซึ่งใช้ภาษาจีนกลางเป็นภาษาแม่ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้บอกภาษาคือ 1) ผู้บอกภาษาต้องอาศัยอยู่ในประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และสามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ดีในระดับหนึ่ง โดยหัวหน้าภาควิชาภาษาอังกฤษ และหัวหน้าภาควิชาภาษาจีนต้นสังกัดของผู้บอกภาษาเป็นผู้แนะนำผู้บอกภาษาให้แก่ผู้วิจัย 2) ผู้บอกภาษาต้องสามารถตอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ทุกข้อเป็นภาษาไทยโดยไม่ใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นช่วยในการสื่อเจตนา ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากผู้บอกภาษาให้สัมภาษณ์จำนวน 18 คน จำแนกเป็นอาจารย์ชาวอเมริกัน 12 คน (เพศชาย 8 คน และเพศหญิง 4 คน) และอาจารย์ชาวจีน 6 คน (เพศชาย 3 คน และเพศหญิง 3 คน) ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้พิจารณาปัจจัยด้านเพศของผู้บอกภาษาในการศึกษาข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ปัญหาที่ผู้วิจัยได้พบระหว่างการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คือ อาจารย์ชาวอเมริกันและชาวจีนที่สามารถใช้ภาษาไทยได้เป็นอย่างดีนั้นมีจำนวนน้อย และอาจารย์จำนวนหนึ่งไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ เนื่องจากมีภารกิจหรือภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้ไม่มีเวลาสำหรับการสัมภาษณ์

### 3.1.4 ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึก ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากสถานการณ์การสื่อสารจริงระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทยและระหว่างชาวจีนกับชาวไทย โดยเริ่มจดบันทึกตั้งแต่วันที่ ๑๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๒

ในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บอกภาษาทั้งชาวอเมริกันและชาวจีนตั้งแต่ช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ถึงต้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๑

## 3.2 การคัดเลือกข้อมูล

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่แสดงการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาชาวอเมริกันกับชาวไทย และระหว่างคู่สนทนาชาวจีนกับชาวไทย ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่น่ามาศึกษามีกลไกการสื่อสารที่เป็นไปได้ทั้งหมด ๘ รูปแบบคือ

1. ผู้พูดชาวอเมริกันหรือชาวจีนใช้ถ้อยคำเหมาะสม และผู้ฟังชาวไทยสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
2. ผู้พูดชาวอเมริกันหรือชาวจีนใช้ถ้อยคำเหมาะสม แต่ผู้ฟังชาวไทยไม่สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
3. ผู้พูดชาวอเมริกันหรือชาวจีนใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม แต่ผู้ฟังชาวไทยยังสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
4. ผู้พูดชาวอเมริกันหรือชาวจีนใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม จนกระทั่งทำให้ผู้ฟังชาวไทยไม่สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
5. ผู้พูดชาวไทยใช้ถ้อยคำเหมาะสม และผู้ฟังชาวอเมริกันหรือชาวจีนสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
6. ผู้พูดชาวไทยใช้ถ้อยคำเหมาะสม แต่ผู้ฟังชาวอเมริกันหรือชาวจีนไม่สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
7. ผู้พูดชาวไทยใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม แต่ผู้ฟังชาวอเมริกันหรือชาวจีนสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้
8. ผู้พูดชาวไทยใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม จนกระทั่งทำให้ผู้ฟังชาวอเมริกันหรือชาวจีนไม่สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้

เพื่อให้ผู้อ่านเห็นภาพรูปแบบการสื่อสารทั้ง 8 รูปแบบข้างต้นได้อย่างชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1  
รายละเอียดของข้อมูลที่นำมาศึกษา

ผู้พูด	ประเภทการสื่อสาร	ความเหมาะสมของถ้อยคำ		ความสำเร็จในการสื่อเจตนา	
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ
ชาวอเมริกัน หรือชาวจีน	1	✓		✓	
	2	✓			✓
	3		✓	✓	
	4		✓		✓
ชาวไทย	5	✓		✓	
	6	✓			✓
	7		✓	✓	
	8		✓		✓

เนื่องจากประเภทการสื่อสารที่ผู้วิจัยได้จำกัดความไว้ว่าเป็น ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในงานวิจัยนี้ ตรงกับประเภทการสื่อสารที่ 3, 4 และ 6 ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะถ้อยคำที่ปรากฏในการสื่อสาร 3 รูปแบบนี้เท่านั้น ส่วนถ้อยคำที่ปรากฏในประเภทการสื่อสารที่ 1 และ 5 ซึ่งจัดว่าเป็นการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ เพราะผู้พูดและผู้ฟังสามารถเข้าใจเจตนาระหว่างกันได้ และประเภทการสื่อสารที่ 2 และ 7 ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่ปรากฏในข้อมูล ผู้วิจัยจะไม่นำมาวิเคราะห์และอภิปรายในงานวิจัยชิ้นนี้

### 3.4 การเสนอผลการศึกษาและการอภิปรายข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้จำแนกข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารออกเป็น 3 ประเภท โดยประยุกต์จากแนวคิดเกี่ยวกับข้อบกพร่องด้านต่างๆ ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เช่น ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติ (Thomas, 1983) ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร (Zamborlin, 2004) ความเข้าใจผิดอันเกิดจากตัวผู้ฟัง (hearer-based misunderstanding) (Dua,

1990) รวมถึงแนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรม (illocutionary point) และพลังวัจนกรรม (illocutionary force) (Searle, 1975) รายละเอียดในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1 นอกจากนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์สาเหตุของข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารควบคู่ไปกับมโนทัศน์เกี่ยวกับค่านิยมหรือแบบแผนทางสังคมที่นักวัจนปฏิบัติศาสตร์หลายคนได้เสนอไว้ เช่น มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจ (power distance) (Hofstede and Hofstede, 2005) วัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำ (high-low context culture) (Hall, 1976) เป็นต้น หลังจากนำเสนอข้อมูลทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษาในภาพรวม