

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาข้อบกพร่องซึ่งเกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างผู้ที่ไม่เจ้าของภาษากับชาวไทย โดยทั้งสองฝ่ายใช้ภาษาไทยเป็นอันตรภาษาในการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อของงานวิจัยคือ ศึกษาประเภทของข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและอธิบายสาเหตุของข้อบกพร่องในการสื่อสารที่พบในงานวิจัย ด้วยคาดหวังว่าความรู้ที่ได้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสอนภาษาไทยให้ชาวต่างชาติ หรือแก้ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้ 2 วิธีร่วมกันได้แก่ 1) ผู้วิจัยจัดบันทึกข้อบกพร่องในการสื่อสารจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติของสถาบันปริดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสถานการณ์การสนทนาที่เกิดขึ้นในโครงการอังกฤษ-อเมริกันศึกษา และ 2) ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันและชาวจีนที่สามารถใช้ภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ติดขัด จำนวน 18 คน โดยมีประเด็นคำถามทั้งหมด 4 ประเด็นคือ ความแตกต่างระหว่างภาษาไทยกับภาษาแม่ของผู้บอกภาษา ปัญหาในการใช้และการตีความถ้อยคำภาษาไทย ชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้คนในประเทศของผู้บอกภาษา และประเทศไทยในสายตาของผู้บอกภาษา ผลการศึกษาโดยสรุปมีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

หลังจากพิจารณาข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้จำแนกข้อบกพร่องออกเป็น 3 ประเภทหลักโดยให้ชื่อว่า “ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา” “ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา” และ “ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา” ข้อบกพร่อง 2 ประเภทแรกถือเป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษา “ใช้” ถ้อยคำไม่เหมาะสม ส่วนข้อบกพร่องประเภทที่ 3 ถือเป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากการที่ผู้ฟังซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษาไม่สามารถ “ตีความ” เจตนาในถ้อยคำที่ผู้พูดเจ้าของภาษากล่าวได้ หรือ “ตีความ” เจตนาของผู้พูดเจ้าของภาษาผิดไป

ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา หมายถึง ข้อบกพร่องซึ่งเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาใช้ถ้อยคำไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ หรือหลักการใช้ภาษาไทยที่เจ้าของภาษาโดยทั่วไปยอมรับ เช่น การออกเสียงผิด การใช้คำผิด หรือการเรียงประโยคผิดหลักวากยสัมพันธ์

“ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา” หมายถึงข้อบกพร่องซึ่งทำให้ผู้พูดไม่อาจสื่อเจตนาของตนให้ผู้ฟังรับรู้ได้ ผู้วิจัยพบจากข้อมูลว่า ข้อบกพร่องจากการใช้ภาษาในกลุ่มที่ 2 นี้สามารถจำแนกเป็นกลุ่มย่อยลงไปได้อีกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการสื่อเจตนาผิด ได้แก่ 1) “การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” และ 2) “การสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอย่างหนึ่ง แต่ถ้อยคำนั้นกลับทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดไปว่าสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอีกอย่างหนึ่ง ขณะที่การสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและผู้ฟังสามารถเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของผู้พูดได้ แต่ไม่สามารถเข้าใจลึกไปถึงระดับความรุนแรงหรือความเข้มข้นของจุดมุ่งหมายวัจนกรรมนั้น เช่น ผู้พูดต้องการ “แนะนำ” แต่ผู้ฟังเข้าใจผิดว่าเป็นการ “สั่ง” เป็นต้น

“ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา” สามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อยตามลักษณะการตีความเจตนาผิด ได้แก่ “การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” และ “การตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” ข้อบกพร่องจากการตีความภาษาในกลุ่มแรก หมายถึง การที่ผู้ฟังซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษาตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมในถ้อยคำของผู้พูดผิดไปจากที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง แต่ผู้ฟังกลับเข้าใจผิดไปว่าถ้อยคำนั้นสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอีกประเภทหนึ่ง ข้อบกพร่องจากการตีความภาษาในกลุ่มที่ 2 หมายถึง การที่ผู้ฟังสามารถตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของผู้พูดได้ แต่ไม่สามารถตีความต่อไปว่าถ้อยคำของผู้พูดนั้นมีระดับความรุนแรงหรือความเข้มข้นของเจตนาอย่างไร เป็นต้นว่า ผู้ฟังตีความว่าผู้พูดต้องการ “สั่ง” ทั้งที่ความจริงแล้วผู้พูดเพียงแค่ต้องการ “แนะนำ” เท่านั้น

ผู้อ่านจะสังเกตเห็นว่า ประเภทย่อยของ “ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา” และ “ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา” มีชื่อและนิยามที่คล้ายคลึงกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ข้อบกพร่องทั้ง 2 กลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเหมือนกัน ดังนั้นเราจึงสามารถจำแนกประเภทโดยใช้เกณฑ์เดียวกันได้ และเกณฑ์ที่ว่านั้นก็คือ การข้ามหรือไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม อนึ่ง การจำแนกประเภทย่อยโดยใช้เกณฑ์การข้ามหรือไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมทำให้เราเข้าใจการสื่อและการตีความเจตนาผิดลึกซึ้งขึ้นไปอีกว่า ในการสื่อหรือการตีความเจตนาผิดยังประกอบด้วยระดับขั้นที่ลดหลั่นกันอยู่ และเราสามารถคาดเดาได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่คู่สนทนาสื่อหรือตีความเจตนาผิดไป ในลักษณะข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม คู่สนทนาอาจไม่สามารถเข้าใจเจตนาของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ในขณะที่เมื่อคู่สนทนาสื่อหรือตีความเจตนาผิดในลักษณะไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม คู่สนทนาอาจจะยังสามารถเข้าใจเจตนาของอีกฝ่ายหนึ่งได้ในระดับหนึ่งอยู่ เพียงแต่อาจไม่ทราบต่อไปว่าเจตนาที่มีความรุนแรงหรือเข้มข้นเพียงใด

นอกจากจะจำแนกข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมออกเป็นประเภทต่างๆ ผู้วิจัยยังได้หยิบยกมโนทัศน์ทางสังคม 4 มโนทัศน์ซึ่งผู้วิจัยพบจากข้อมูลว่าส่งอิทธิพลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทย และระหว่างชาวจีนกับชาวไทย ได้แก่ มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจ วัฒนธรรมบริบทต่ำ-สูง ความสุภาพกับอุปลักษณะเรื่อง “หน้า” และความเกรงใจ การพิจารณาข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมควบคู่ไปกับมโนทัศน์ทางสังคมต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยเห็นข้อสังเกตประการหนึ่งนั่นคือ การยึดถือค่านิยม หรือเงื่อนไขทางสังคมที่แตกต่างกันระหว่างคู่สนทนาสามารถสร้างปัญหาในการสื่อสารได้ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการขาดความสันทัดทางภาษาเลย

นอกจากผู้วิจัยจะจำแนกข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมออกเป็นประเภทต่างๆ และนำเสนอข้อบกพร่องในการสื่อสารควบคู่ไปกับมโนทัศน์ทางสังคมแล้ว ผู้วิจัยยังได้อธิบายถึงสาเหตุของข้อบกพร่องในการสื่อสารแต่ละกรณีประกอบไปด้วย อีกทั้งยังได้เปรียบเทียบความแตกต่างบางประการระหว่างข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกันและข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวจีนที่ผู้วิจัยพบในงานชิ้นนี้

หลักจากนำเสนอผลการศึกษาทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาในภาพรวมไว้ว่า จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้วิจัยพบว่าข้อบกพร่องที่ได้รับการกล่าวถึง และมีผู้สนใจศึกษามาก คือข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา ทั้งนี้เนื่องจาก ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับคู่สนทนาไม่ใช่ความถูกต้องทางไวยากรณ์ แต่เป็นการเข้าใจเจตนาระหว่างกันได้อย่างถูกต้อง ยิ่งไปกว่านี้ ผู้วิจัยพบว่าเอกสารเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมส่วนใหญ่ มักมุ่งเน้นพิจารณาข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษา “ใช้” ถ้อยคำผิดเท่านั้น แต่ข้อมูลที่ผู้วิจัยพบ ปรากฏว่ายังมีข้อบกพร่องอีกรูปแบบหนึ่งที่ปรากฏมากไม่ต่างจากข้อบกพร่องจากการ “ใช้” ถ้อยคำผิดเลย นั่นคือ ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษา “ตีความ” เจตนาในถ้อยคำของคู่สนทนาผิดไปเอง

นอกจากนี้ การที่ผู้วิจัยแบ่งประเภทย่อยของข้อบกพร่องในการสื่อสารโดยใช้แนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรม ยังทำให้ผู้วิจัยพบอีกว่า ข้อบกพร่องในการสื่อสารที่มีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด ได้แก่ ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “แสดงความรู้สึก” เหตุที่เป็นเช่นนั้น อาจเพราะถ้อยคำที่มีจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “แสดงความรู้สึก” สามารถทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในทางลบ และตอบโต้ผู้พูดด้วยถ้อยคำรุนแรง จนกระทั่งกระทบถึงความรู้สึกของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย และทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างกันต้องถูกทำลายในที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งเน้นเฉพาะการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทย และชาวจีนกับชาวไทยเท่านั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการศึกษาข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาที่เป็นชนชาติอื่น เพื่อให้เห็นถึงกลไกและประเภทของข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. ผู้วิจัยสร้างกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้โดยประยุกต์แนวคิดที่นักวิจัยปฏิบัติศาสตร์หลายท่านเคยเสนอไว้ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีแนวคิดทางวิจัยปฏิบัติศาสตร์อีกมากที่สามารถนำมาประยุกต์และสร้างกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้ หากมีการศึกษาและสร้างสรรค์กรอบการวิเคราะห์ข้อมูลต่อยอดขึ้นไป น่าจะทำให้เราได้กรอบการวิเคราะห์ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ละเอียด ชัดเจน และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ผู้วิจัยพบว่าข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด คือข้อบกพร่องในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัฒนธรรม “แสดงความรู้สึก” ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีการศึกษาข้อบกพร่องในกลุ่มนี้ต่อไปเพื่อให้ทราบรูปแบบ หรือกลไกของข้อบกพร่องในกลุ่มนี้โดยละเอียด

4. ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทย และระหว่างชาวจีนกับชาวไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมมาได้ในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อบกพร่องจำนวนมากที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้วิจัยเห็นว่า หากมีการศึกษาเพิ่มเติมและรวบรวมข้อมูลมากขึ้น อาจทำให้เห็นข้อสังเกต หรือประเด็นที่น่าสนใจมากกว่าที่ผู้วิจัยนำเสนอในงานชิ้นนี้ก็ว่าได้