

บทบาทวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสอนภาษาอังกฤษ เพื่องานอาชีพสำหรับผู้เรียนชาวไทย

THE ROLE OF PRAGMATICS IN TEACHING ENGLISH FOR OCCUPATIONAL PURPOSES FOR THAI LEARNERS

สรรพพร ศิริขันธ์

อาจารย์ประจำสาขาการสอนภาษาอังกฤษแก่ผู้พูดภาษาอื่น
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ

E-mail : sirikhansonpom@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการประยุกต์ความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น ในประเด็นวัจนกรรมหลักความร่วมมือและการใช้ภาษาสุภาพในการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพสำหรับผู้เรียนชาวไทย พร้อมทั้งเสนอแนะปัจจัยที่ผู้สอนควรพิจารณาในการนำเสนอเนื้อหาด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เนื้อหาของบทความอ้างอิงแนวคิดด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์และงานศึกษาที่สอดคล้องกับภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพประกอบ โดยยกเว้นประเด็นในเชิงการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาหรือวัฒนธรรมที่ต่างกัน

คำสำคัญ : วัจนปฏิบัติศาสตร์, วัจนกรรม, หลักความร่วมมือ, ภาษาสุภาพ, ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ

ABSTRACT

This article aims at introducing fundamental concepts of pragmatics related to speech acts, cooperative principle, and linguistic politeness in teaching English for Occupational Purposes (EOP) for Thai learners, and suggesting factors that the teacher needs to consider in presentation of contents on pragmatics. The contents of this article are based on pragmatics concepts and studies related to English for Occupational Purposes, with the exclusion of contrastive or cross-cultural aspects of pragmatics.

KEYWORDS : Pragmatics, Speech acts, Cooperative principles, Linguistic politeness, English for Occupational Purposes

บทนำ

ปัจจุบันภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลาง (Lingua Franca) ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่องานอาชีพ และการมุ่งเข้าสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอันใกล้นี้ยิ่งทำให้ทักษะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการทำงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ จำเป็นต้องมีรอบรู้การสื่อสารว่าควรสื่อสารอะไร แบบไหน กับใคร และอย่างไรที่เหมาะสมในบริบทงานอาชีพนั้นๆ ซึ่งกรอบดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความรู้ด้านวิชาปฏิบัติศาสตร์ที่กล่าวถึงความสำคัญของการใช้ภาษาในเชิงหน้าที่และรูปแบบที่ต้องสัมพันธ์กับบริบททางสังคม ซึ่งผู้สอน ผู้วางแผนสร้างรายวิชาหรือผู้จัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ ควรได้พิจารณาเนื้อหาความรู้ด้านวิชาปฏิบัติศาสตร์และปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการเรียนการสอน ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการสื่อสารในบริบทของงานอาชีพได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อรับกับความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในประชาคมในกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพกับวิชาปฏิบัติศาสตร์

ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ

ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพจัดเป็นแขนงหนึ่งของภาษาอังกฤษ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes หรือ ESP) ที่เป็นการเรียนภาษาเพื่อตอบสนองความต้องการด้านภาษาของผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม ซึ่งในบทความนี้ ขอระบุดังกล่าวถึงภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ (English for Occupational Purposes) หรือ EOP) ตามจอร์แดน (Jordan, 1997) ที่แบ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพและภาษาอังกฤษเพื่อทางการศึกษา (English for Academic Purpose หรือ EAP) โดยผู้เรียนชาวไทยที่อ้างถึงในบทความนี้อาจเป็นผู้เรียนในสถาบันการศึกษาต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานจริงหรือผู้เข้าฝึกอบรมที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ในอาชีพที่ตนสนใจ โดยสรุปได้ว่าการเรียนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพเป็นการเรียนเพื่อเตรียมผู้เรียนเข้าสู่สถานการณ์การใช้ภาษาจริงในการทำงาน

วิชาปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics)

ความรู้ด้านวิชาปฏิบัติศาสตร์มีอยู่ในทุกตัวแบบ (Model) ของความรู้ภาษาด้านการสื่อสาร ซึ่งลีช (Leech, 1983) แบ่งความรู้ด้านวิชาปฏิบัติศาสตร์ออกเป็น 2 ประเภทคือ ภาษาศาสตร์วิชาปฏิบัติ (Pragmalinguistics) และวิชาปฏิบัติศาสตร์สังคม (Sociopragmatics) โดยความรู้ประเภทแรกเน้นความเหมาะสมของรูปแบบทางภาษาที่สื่อเจตนาในแต่ละสถานการณ์ ส่วนความรู้ประเภทที่สองเป็นการพิจารณาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบทางภาษาที่สอดคล้องกับพฤติกรรมทางสังคมที่ต้องคำนึงถึงสถานการณ์และปัจจัยของผู้ร่วมสนทนา ส่วนบัคแมน (Bachman, 1990) ได้กำหนดให้ความรู้ด้านวิชาปฏิบัติศาสตร์เป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของความรู้ในภาษา (Language Competence) โดยได้ให้คำนิยามความรู้ด้านวิชาปฏิบัติศาสตร์ คือ ความรู้ความเข้าใจที่ผู้เรียนสามารถใช้วัจนกรรมสื่อเจตนา (Illocutionary Act) ในภาษาเป้าหมายได้อย่างประสบผลสำเร็จ รวมถึงความรู้หรือความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) ในการเลือกรูปแบบทางภาษาศาสตร์ (Linguistic Forms) ของกลวิธีที่ใช้ในแต่ละวัจนกรรมเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบททางสังคม ซึ่งการแบ่งความรู้เชิงวิชาปฏิบัติศาสตร์ของลีชและบัคแมนสามารถนำมาใช้พิจารณาวิถีการใช้ภาษาและข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาในเชิงวิชาปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาชาวไทยได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

อนึ่ง ความรู้เกี่ยวกับวัจนกรรมสื่อเจตนาที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งในตัวแบบความรู้ในภาษาของบัคแมน (Bachman, 1990) มาจากแนวคิดทฤษฎีวัจนกรรมของออสติน (Austin, 1962) นักปรัชญาทางภาษาที่มีความสนใจในความคิดที่ว่า การพูดของมนุษย์นั้นไม่ใช่เพียงแค่พูด (Says Things) แต่เป็นการแสดงการกระทำ (Do Things) โดยออสตินได้แบ่งระดับวัจนกรรมตามพลัง (Force) ของถ้อยคำที่สื่อออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งความหมายของระดับวัจนกรรม แสดงดังในตัวอย่างถ้อยคำที่บริการขายเครื่องดื่มพูดกับลูกค้า ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความหมายของวัจนกรรม

ถ้อยคำ	ระดับวัจนกรรม	ความหมายของถ้อยคำ
"The bar will be closed in five minutes." (Batch, 2004, p. 466)	วัจนกรรมสื่อความ (Locutionary Act) ถ้อยคำที่ความหมายตรงตามรูปภาษาทั้งคำและโครงสร้าง	เป็นการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าบาร์จะปิดบริการในอีก 5 นาที
	วัจนกรรมสื่อเจตนา (Illocutionary Act) ถ้อยคำแสดงความหมายหรือเจตนาของผู้พูด	เป็นการแนะนำหรือเชิญชวนให้ลูกค้าสั่งดื่มสุดท้าย
	วัจนกรรมบังเกิดผล (Perlocutionary Act) ถ้อยคำที่ผู้พูดต้องการให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง	ต้องการปิดการขายโดยหวังทำรายการสั่งสุดท้ายจากลูกค้าก่อนบาร์จะปิด

(ที่มา: Batch, 2004, หน้า 466)

เห็นได้ว่าวัจนกรรมทั้ง 3 ระดับมีอยู่ในทุกถ้อยคำ อย่างไรก็ตาม วัจนกรรมสื่อเจตนาถือเป็นแกนหลักของความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ เพราะถ้อยคำส่วนใหญ่มักมีการแสดงเจตนาโดยแสดงความหมายเป็นนัย (Implicite Speech Acts) ซึ่งแสดงได้หลายเจตนา อย่างไรก็ตาม เชิร์ล (Searle, 1976) ได้ต่อยอดทฤษฎีวัจนกรรมของออสตินโดยได้จัดกลุ่มวัจนกรรมออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่และแยกให้เห็นหน้าที่ (Function) ต่างๆ ของวัจนกรรมเพื่อช่วยในการตีความในเจตนาการสื่อสารที่แท้จริงโดยสรุปได้ในตารางที่ 2

กลุ่มวัจนกรรมที่จำแนกโดยเชิร์ลสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างถ้อยคำในสถานการณ์ที่พนักงานต้อนรับในโรงแรมทำการเจรจากับผู้เข้าพักในสถานการณ์ทรัพย์สินของผู้เข้าพักหายในโรงแรม ในตารางที่ 3 ที่แสดงกลุ่มวัจนกรรมตามหมายเลขที่ระบุในตารางที่ 2 และวัจนกรรมที่ทำหน้าที่ในแต่ละกลุ่มโดยหมายเลขกลุ่มวัจนกรรมแสดงกำกับไว้หลังถ้อยคำ โดยเรียงตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 2 ประเภทและตัวอย่างของวัจนกรรมตามแนวคิดของเชิร์ล (Searle, 1976)

กลุ่มวัจนกรรม	พลังของถ้อยคำ	ตัวอย่างวัจนกรรม
การกล่าวความจริง ① (Representative/Assertive)	ถ้อยคำที่ผู้พูดผู้พูดเองกับความเป็นจริง	การระบุ/ ยืนยัน การแจ้งให้ทราบ การสรุป การต่อว่าหรือการร้องเรียน เป็นต้น
การกล่าวชี้แนะ/คำสั่ง ② (Directive)	ถ้อยคำที่ต้องการให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	การออกคำสั่ง การร้องขอ การสอบถาม การวิงวอน การเสนอแนะ เป็นต้น
การกล่าวผูกมัด ③ (Commissive)	ถ้อยคำที่ผู้พูดผูกมัดตนเองต่อการกระทำในอนาคต	การเสนอตัว การสัญญา การรับรอง การสาบาน การข่มขู่ เป็นต้น
การแสดงความรู้สึก ④ (Expressive)	ถ้อยคำที่ผู้พูดแสดงความรู้สึกหรือทัศนคติบางอย่าง	การทักทาย/ ต้อนรับ การชม การปลอบใจ การขอโทษ การขอบคุณ การแสดงความยินดี/ ความเสียใจ เป็นต้น
การแถลงการณ์ ⑤ (Declaration)	ถ้อยคำที่มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่าง	การเสนอชื่อ การแต่งตั้ง การประกาศสงคราม การไล่ออกจากงาน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ตัวอย่างการระบุประเภทวัจนกรรมในถ้อยคำการสื่อสาร

ผู้พูด	ตัวอย่างประโยค	ตัวอย่างวัจนกรรมตามกลุ่มวัจนกรรม
Receptionist	Reception. ① Can I help you? ③	การระบุ/ ยืนยัน ① การเสนอตัว ③
...
Receptionist	Don't worry, ④ Mrs. Roger. I'm sure we'll find it. ③ I'll put a call through in the sauna and pool attendants' office straight away. ③ I just need a few more details. ② What's your room number again? ②	การปลอบใจ ④ (Mrs. Roger เป็นการแสดงความสุภาพ โดยชานเรียกนามสกุลของผู้เข้าพัก) การสัญญา ③ การเสนอตัว ③ การร้องขอ ② การสอบถาม ②

(Hardling & Henderson, 1994: 162)

เห็นได้ว่าผู้สอนจำเป็นต้องระบุและวิเคราะห์ประเภทวัจนกรรมที่มักเกิดขึ้นในสถานการณ์การสื่อสารในบริบทงานอาชีพนั้นๆ ได้และพิจารณากลวิธีรูปแบบภาษาในแต่ละวัจนกรรมที่ผู้เรียนควรได้เรียนและเข้าใจเพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์การสื่อสารจริงอย่างไรก็ตามความรู้เกี่ยวกับหน้าที่การใช้ภาษาของแต่ละวัจนกรรมนั้นยังไม่เพียงพอต่อการสื่อสารในงานอาชีพที่เป้าหมายในการสื่อสาร มักจะดำเนินถึงผลประโยชน์ตอบแทนเป็นหลัก ซึ่งจำเป็นที่จะต้องพิจารณาประเด็นหลัก ความร่วมมือและการใช้ภาษาสุภาพซึ่งถือเป็นสาระสำคัญของการใช้วัจนกรรมในแต่ละครั้งดังที่จะกล่าวในลำดับต่อไป

หลักความร่วมมือและการใช้ภาษาสุภาพ

วิดโดว์สัน (Widdowson, 1998) แทนความหมายตัวอักษร S ในคำย่อ ESP ในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ด้วยคำว่า Speciality ซึ่งหมายถึง ผู้พูดต้องใช้แหล่งข้อมูลทางภาษา (Resources of Language) เพื่อออกแบบถ้อยคำที่เป็นทั้งภาษาพูดหรือภาษาเขียนโดยจะต้องทำให้ยุ่งยากน้อยที่สุด (Least Effort) ไม่เยิ่นเย้อ และตรงประเด็น ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับหลักความร่วมมือในการสนทนาของไกรซ์ (Grice's Cooperative Principles) (Grice, 1975) ที่ถือเป็นอีกประเด็นหนึ่งในความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยหลักความร่วมมือกล่าวว่าคุณสนทนาควรจะยึดตามหลักหรือคติ (Maxim) 4 ข้อ คือ 1) หลักปริมาณ (Maxim of Quantity) คือ พูดเท่าจำเป็น ให้ข้อมูลที่พอดี 2) หลักคุณภาพ (Maxim of Quality) คือ พูดให้ตรงและจริง 3) หลักตรงประเด็น (Maxim of Relevance) คือ พูดเฉพาะในสิ่งที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสถานการณ์นั้นๆ และ 4) หลักวิธีพูด

(Maxim of Manner) คือ พูดให้ชัดเจน กระชับ โดยไกรซ์ยืนยันว่าหลักการสื่อสารทุกชนิดควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของคติทั้งสี่นี้ เห็นได้ว่าหลักความร่วมมือสามารถนำมาใช้เป็นหลักในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพที่การสื่อสารต้องชัดเจน ไม่กำกวม ให้ข้อมูลเพียงพอ และเหมาะสม

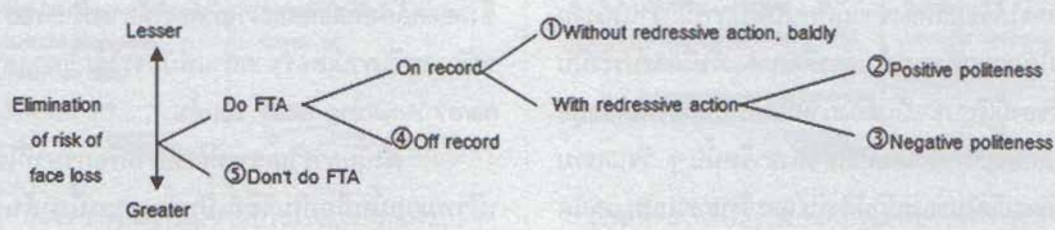
อย่างไรก็ตามการสื่อสารในความเป็นจริงนั้น ผู้พูดมักจะพูด โดยมีความหมายเป็นนัยหรือซ่อนเจตนาที่แท้จริง ซึ่งถือเป็นการละเมิดหลักความร่วมมือของไกรซ์ (อ้างแล้ว) ทั้งนี้การพูดแจ่มแจ้งเกินไปในบางสถานการณ์อาจฟังแล้วไม่สุภาพหรืออาจก่อให้เกิดอคติในทางลบให้แก่ผู้ฟัง ดังนั้นการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพจึงควรใช้กฎแห่งความสุภาพ (Politeness Rules) ที่นำเสนอโดยเลคคอฟ (Lakoff, 1973) เข้าไปปรับใช้กับหลักแห่งความชัดเจนของไกรซ์ โดยหลักการใช้ภาษาสุภาพของเลคคอฟนั้นสามารถนำมาใช้ในภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพคือ 1) ต้องไม่คุกคาม (Don't Impose) 2) ให้ทางเลือก (Give Options) และ 3) ให้ผู้อื่นรู้สึกดี (Make the Others Feel Good) ซึ่งเลคคอฟได้สนับสนุนว่าการสื่อสารที่เหมาะสมนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของคู่สนทนาที่ใช้รูปแบบภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์แต่เพียงอย่างเดียว แต่การสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผลควรเน้นที่การใช้ภาษาสุภาพ ซึ่งบทความนี้ขอเสนอขอบเขตการใช้ภาษาสุภาพในระดับวัจนกรรมสื่อเจตนา (Politeness on an Illocution) ตามแนวคิดของลีช (Leech, 1983) และบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) โดยเกณฑ์การใช้ภาษาสุภาพของลีชที่สามารถนำมาใช้ในบริบทการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจหรือเพื่องานอาชีพ คือ เกณฑ์ผลประโยชน์ (Cost and Benefit Scale) ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวมีหลักว่าหากถ้อยคำใดนำประโยชน์หรือนำความพึงพอใจ

มายังผู้ฟัง ถือเป็นถ้อยคำที่สุภาพ ในทางตรงกันข้าม หากถ้อยคำใดทำให้ผู้ฟังเสียประโยชน์ ถือเป็นการใช้ภาษาที่ไม่สุภาพ ซึ่งหลักคำนี้ถึงผู้อื่นในการสื่อสารนี้สอดคล้องกับแนวคิดการใช้ภาษาสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) ที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของ "หน้า" (Face) ที่เป็นภาพลักษณ์ของแต่ละบุคคลในที่สาธารณะ ที่แต่ละบุคคลมีความต้องการหน้าทั้งเชิงบวก (Positive Face) ที่ต้องการให้เป็นที่ยอมรับหรือได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น และความต้องการหน้าเชิงลบ (Negative Face) ที่ต้องการความเป็นอิสระ ไม่ต้องการให้ผู้อื่นรบกวนแต่อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารจริงย่อมมีการกล่าวถ้อยคำที่เรียกว่าเป็นการกระทำคุกคามหน้า (Face-Threatening Act หรือ FTA) หรือคุกคามภาพลักษณ์ผู้อื่นทั้งเชิงบวกและลบ ดังนั้น บราวน์และเลวินสัน (1987) ได้เสนอสูตรคำนวณการประเมินการกระทำคุกคามหน้าที่สามารถนำมาประยุกต์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพได้คือสูตร $Wx = D(S,H) + P(H,S) + Rx$ โดยแทนความหมายได้ว่า การประเมินความหนักเบาของการคุกคาม (Weightiness หรือ W) ในแต่ละวัจนกรรม (x) ขึ้นอยู่กับตัวแปรทางสังคมอย่างน้อยสามตัวแปร คือ 1) ประเมินระยะห่างทางสังคม (Social Distance หรือ D) ระหว่างผู้พูด (Speaker หรือ S) และผู้ฟัง (Hearer หรือ H) โดยประเมินที่ผู้พูดเป็นหลักว่าตนเองสามารถแสดงความสัมพันธ์กับผู้ฟังได้มากน้อยเพียงใด และ 2) ตัวแปรอำนาจ (Power หรือ P) ที่ประเมินผู้ฟังหรือผู้ที่ตนสื่อสารด้วยในงานอาชีพนั้นๆ เป็นที่ตั้ง พร้อมทั้ง 3) ประเมินระดับการรบกวนหรือคุกคาม (Rank of Imposition หรือ R) ว่าตนหรือผู้พูดทำได้หรือไม่ หรือทำได้มากน้อยเพียงใด โดยขอยกตัวอย่างการประเมินความหนักเบาของการกระทำคุกคามหน้าในบริบทงานอาชีพในงานบริการการโรงแรม ซึ่งต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้เข้าพักหรือผู้เข้าใช้บริการเป็นหลัก ดังนั้น ระยะห่างทางสังคม (D) ย่อมค่อนข้างเป็นทางการ และผู้เข้าพัก

หรือผู้ใช้บริการย่อมถือเป็นผู้มีกำลังซื้อที่เป็นตัวแปรอำนาจ (P) ที่พนักงานจำเป็นต้องเลี่ยงการกระทำคุกคามหน้าให้มากที่สุด แต่หากจำเป็นต้องกระทำ พนักงานต้องประเมินระดับการรบกวน (R) ว่าตนทำได้มากหรือน้อยเพียงใด โดยต้องคำนึงถึงหน้าผู้เข้าพักหรือผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

อย่างไรก็ตามการกล่าวถ้อยคำที่เป็นการกระทำคุกคามหน้าย่อมขึ้นอยู่กับผู้พูดว่าจะเลือกทำหรือไม่ ซึ่งบราวน์และเลวินสันได้เสนอกลวิธีการกระทำคุกคามหน้า 5 กลวิธี โดยระดับความสุภาพเรียงได้ตามลำดับหมายเลขจากมากไปน้อยที่แสดงในภาพที่ 1 ซึ่งการประยุกต์ใช้กลวิธีดังกล่าวในการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ จำเป็นต้องพิจารณาหลักความร่วมมือของไกรซ์ (อ้างแล้ว) ประกอบควบคู่ไปด้วย โดยมีได้ยึดในหลักแนวคิดใดแนวคิดเดียว ดังคำอธิบายล่างภาพ

จากภาพที่ 1 ผู้ใช้ภาษาเพื่องานอาชีพควรพิจารณาว่าจะใช้กลวิธีการกระทำคุกคามหน้าแบบใดในการกล่าวถ้อยคำในวัจนกรรมหนึ่งๆ ซึ่งหากตนเลือกที่จะไม่คุกคามหน้าผู้ฟัง (Don't FTA) หรือไม่พูดสิ่งใดเลย ย่อมไม่ส่งผลดีต่อบริบทในงานอาชีพที่มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Interaction) แม้บราวน์และเลวินสันจะถือเป็นกลวิธีที่สุภาพมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการขัดต่อหลักความร่วมมือของไกรซ์ (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า การจะคบทสนทนาให้ดำเนินไปด้วยดี ผู้ฟังต่างก็หวังให้ผู้พูดพูดในสิ่งที่จริง มีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจน และตรงประเด็น ดังนั้น การคุกคามหน้าผู้ฟัง (Do FTA) นับเป็นสิ่งที่กระทำได้โดยอาจเลือกใช้กลวิธีคุกคามแบบเปิดเผย (On Record) หรือ แบบไม่ตรงประเด็น (Off Record) โดยกลวิธีคุกคามแบบเปิดเผยอาจทำได้โดยใช้คำพูดแบบตรงๆ ไม่มีการตกแต่งถ้อยคำใดๆ ทั้งสิ้น (Without Redressive Action, Baldly) ซึ่งถือว่าควรเลี่ยงใช้ในการสื่อสารเพื่องานอาชีพเพราะมีความสุภาพน้อยที่สุด ดังนั้นจึงควรเลือกกลวิธีการตกแต่งถ้อยคำ (With Redressive Action)



ภาพที่ 1 การกระทำคุกคามหน้า (Face-Treathening Act) (Brown & Levinson, 1987: 76)

ที่สามารถเลือกที่จะใช้ความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness) ที่แสดงความเป็นมิตรภาพหรือความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง หรือความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness) ที่ผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนพยายามหลีกเลี่ยงการคุกคามหรือเป็นการแสดงความเคารพ ส่วนกลวิธีคุกคามแบบไม่ตรงประเด็นอาจใช้การพูดแบบเป็นนัย หรือพูดเปรียบเทียบ ที่ให้ผู้ฟังพิจารณาหรือตีความเอง ซึ่งถือเป็นการใช้ภาษาสุภาพแบบอ้อม อย่างไรก็ตามการพิจารณาความหนักเบาการกระทำคุกคามหน้าจำเป็นต้องประเมินตัวแปรทางสังคมทั้งสามตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นประกอบ เพื่อมิให้เกิดข้อบกพร่องทางการใช้ภาษาในเชิงสังคม

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการสอนภาษาอังกฤษ เพื่องานอาชีพในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์

1. การสร้างความรู้เชิงบริบท (Contextual Knowledge)

ความรู้เชิงบริบทถือเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างเนื้อหาความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพซึ่งควรมีการสะท้อนการใช้ภาษาทั้งด้านมิติรูปแบบการใช้ภาษาและความเหมาะสมของการใช้ภาษาในงานอาชีพหนึ่งๆ การสร้างความรู้เชิงบริบทอาจทำได้โดยผสมผสานวิธีต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การประเมินความต้องการ ทั้งของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในงานอาชีพนั้นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบฝึกวัจนกรรมที่สอดคล้องกับบริบทในงานอาชีพ รวมทั้งสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถของผู้เรียนในการใช้ภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่ถูกต้องและเหมาะสมต่อบริบทในงานอาชีพนั้นๆ โดยข้อมูลจากผู้เรียนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง อาจรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์หรือตอบแบบสอบถาม ส่วนในกรณีที่ผู้เรียนยังศึกษาอยู่ในสถาบันศึกษาต่างๆ ผู้สอนอาจได้ข้อมูลหลังจากผู้เรียนได้รับการฝึกงานในงานอาชีพ ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งนี้การประเมินความต้องการของผู้เรียนจำเป็นต้องกำหนดกรอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญเช่น ลักษณะภาษาโดยทั่วไปของอาชีพนั้นๆ วัจนกรรมประเภทใดที่มักเกิดในขณะปฏิบัติงาน และวัจนกรรมประเภทใดที่ผู้เรียนหรือผู้ปฏิบัติงานคิดว่ายากในการสื่อสาร และมีปัจจัยใด

ที่ทำให้การสื่อสารนั้นๆ มีอุปสรรค เป็นต้น

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำมาสร้างความรู้เชิงบริบทที่มีความน่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น เช่น ตัวอย่างงานศึกษาของคัททิง (Cutting, 2011) ที่ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นดินของท่าอากาศยาน (Airport Ground Staff) โดยได้ทำการประเมินความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก คือ ท่าอากาศยาน ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ใน 4 แผนก คือ แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกจัดเลี้ยง พนักงานขับรถ และเจ้าหน้าที่ขนถ่ายกระเป๋าและสัมภาระได้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งท่าอากาศยานได้สังเกตเห็นว่าหากพนักงานใน 4 แผนกดังกล่าวสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการท่าอากาศยานได้อย่างเหมาะสม ย่อมเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และนำมาสู่ผลกำไรซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินการของท่าอากาศยาน ซึ่งความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้ปฏิบัติการเป็นไปตามที่แวนเดอร์มีเริน (Vandemeeren, 2005) ได้กล่าวไว้คือ ทักษะภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของธุรกิจ เพราะหากบริษัทหรือองค์กรใดเชื่อว่าการปรับตัวทางภาษาศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานสามารถนำประโยชน์มาสู่องค์กร องค์กรนั้นย่อมจะผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะทางภาษานอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในงานประจำวันนั้นๆ

1.2 การเก็บข้อมูลจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อดูวัจนกรรมและภาษาที่ใช้จริงในสถานการณ์ต่างๆ ในอาชีพนั้นๆ ถือเป็นข้อมูลทางภาษาที่เป็นธรรมชาติ เช่น งานศึกษาของคัททิง (อ้างแล้ว) พบว่า มีการใช้ถ้อยคำแสดงความลังเล (Hedges) มากที่สุด เพราะการพูดออกตัวถือเป็นการรักษาหน้าผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นอีกกลวิธีหนึ่งในการใช้ภาษาสุภาพที่ให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง โดยให้ผู้ฟังพิจารณาเอาเองว่าควรทำอะไรหรือไม่และอย่างไร นอกจากนี้ยังพบการใช้รูปประโยค (Ellipsis) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานที่เคาน์เตอร์ขายกาแฟมักจะใช้ภาษาลดรูป เช่น *For here? Anything else?* เป็นต้น

ดังนั้นการวิเคราะห์ถ้อยคำหรือภาษาที่ใช้จริงในบริบทเป้าหมายนั้นถือเป็นวิธีที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่สำคัญที่สุดของการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ เพราะเป็นการจัดให้

ผู้เรียนได้เรียนหรือปฏิบัติการกับภาษาที่มีความจำเป็นต่อการนำไปใช้จริงในงานอาชีพของตน

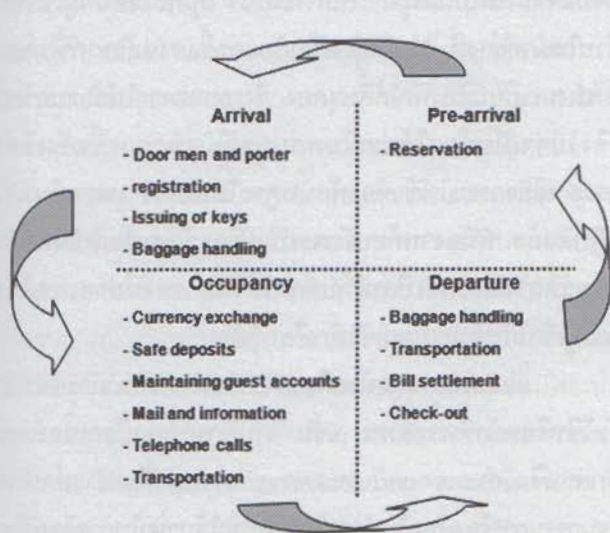
1.3 **ศึกษาคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)** เพื่อศึกษารอบภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ที่สามารถสะท้อนประเภทวัจนกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะงานในงานอาชีพนั้นๆ เช่น วัจนกรรมในงานบริการ การโรงแรม มักจะสะท้อนจากลำดับภาระงานในวงจรการให้บริการ (Blue & Harun, 2003) ซึ่งเบเคอร์และคณะ (Baker et al, 2002) ได้นำเสนอภาพวงจรการเข้าพักของผู้เข้าพักในภาพที่ 2 ที่สามารถเป็นตัวแทนสถานการณ์การสื่อสาร ซึ่งวงจรดังกล่าวสามารถนำมาพิจารณาวัจนกรรมสื่อเจตนาที่มักเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์การสื่อสารที่สอดคล้องกับวงจรการให้บริการผู้เข้าพัก ซึ่งแสดงได้ในภาพที่ 3

อย่างไรก็ตามวัจนกรรมที่สอดคล้องกับภาระงานที่นำเสนอในภาพที่ 3 เป็นวัจนกรรมที่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงย่อมมีการใช้วัจนกรรมที่แสดงการกระทำ คุณความหน้า เช่น การขอโทษ การจัดการข้อร้องเรียน แทรกอยู่ซึ่งพนักงานโรงแรมจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์การทำงานและความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้เข้าพักพึงพอใจ เห็นได้ว่าหากงานใดมีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนย่อมจะช่วยให้ผู้สอนนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความรู้เชิงบริบท

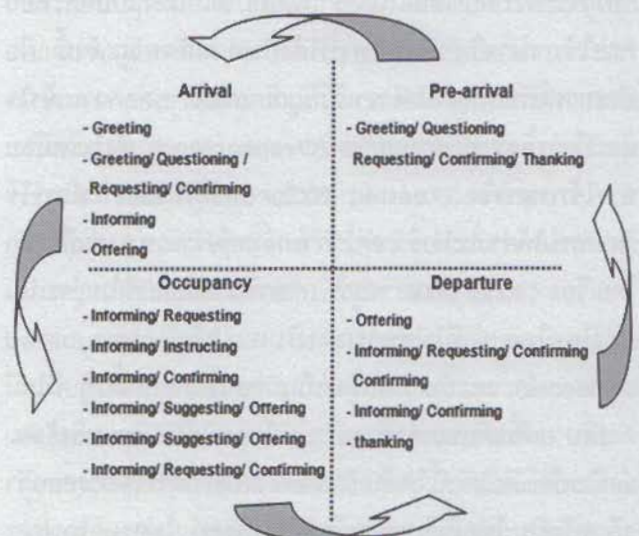
อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยผู้สอนเองจำเป็นต้องศึกษาและมีความเข้าใจในลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งของอาชีพนั้นๆ อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อกำหนดวัจนกรรมที่มักเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ และนำเสนอกลวิธีการใช้ภาษาที่จำเป็นในแต่ละวัจนกรรม

2. ความสามารถด้านไวยากรณ์ของผู้เรียน

ความตระหนักรู้ด้านไวยากรณ์ จำเป็นต้องใช้ประกอบกับความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ วิลเลียมส์ (Williams, 1988) ได้อธิบายว่าความรู้ด้านไวยากรณ์มีความจำเป็นในการขยายความเพื่อให้ถ้อยคำมีความต่อเนื่อง เช่นการใช้วัจนกรรมการให้คำแนะนำ การแสดงความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยจำเป็นต้องมีการพูดอธิบาย ขยายความเพื่อความเข้าใจ ซึ่งคอสเตอร์ (Koester, 2002) ได้กล่าวว่าผู้เรียนไม่สามารถตอบกลับในประโยคยาวๆ หรือขยายความเพื่อแสดงเจตนาที่ต้องการจะสื่อออกเป็นคำพูดได้หากขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ ซึ่งคำกล่าวดังกล่าวสนับสนุนข้อมูลทางภาษาที่ได้จากแบบทดสอบความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ในบริบท การบริการการโรงแรมส่วนหน้า (สรรพร ศิริพันธ์, 2553) ที่พบว่าผู้เรียนยังไม่สามารถใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ ขาดความต่อเนื่อง หรือใช้ภาษาที่ไม่เป็นธรรมชาติ ดังตัวอย่างการใช้วัจนกรรม



ภาพที่ 2 วงจรการบริการผู้เข้าพักในโรงแรมโดยทั่วไป (Baker, et al, 2002)



ภาพที่ 3 วัจนกรรมที่สัมพันธ์กับวงจรการบริการผู้เข้าพักในโรงแรม (ผู้เขียน)

การขอโทษของผู้เรียนต่อสถานการณ์ที่ผู้เข้าพักโรงแรมร้องเรียนเรื่องเสียงดังรบกวนจากห้องพักรข้างๆ ในถ้อยคำตัวอย่างที่ถอดจากแถบบันทึกเสียงที่มีได้แก้ไขข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ดังต่อไปนี้

- (1) "I will call the-housekeeping immediately."
 - (2) "I'm really sorry ma'am. I will told the housekeeping and stop vacuum cleaner."
 - (3) "I have to apologize you madam. I-I will
 - () I will tell the house cleaner for ()."
- (หมายเหตุ: เครื่องหมาย - แสดงหยุดชั่วขณะ, () แสดงเว้นช่วง ไม่มีคำพูด)

ตัวอย่างประโยคที่ 1, 2 และ 3 สะท้อนการขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ในการขยายความของถ้อยคำ เพื่อให้ผู้เข้าพักมั่นใจว่าจะมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้เรียนตอบโดยใช้ตัวแบบที่เรียนในห้องเรียน หรือในตำราเรียนที่มักจะนำเสนอถ้อยคำสำเร็จรูปหรือการจำประโยคที่เป็นแบบแผนยาวๆ เป็นหลักและข้อผิดพลาดดังกล่าวนับเป็นการละเมิดหลักความร่วมมือในด้านปริมาณและการให้ข้อมูลที่เพียงพออีกด้วย

3. ตำราเรียน

มีงานศึกษาหลายชิ้นที่แสดงข้อด้อยของรูปแบบภาษาของวัจนกรรมที่นำเสนอในตำราเรียนที่มีได้เป็นตัวแบบที่สะท้อนการใช้ภาษาจริง ซึ่งพอสรุปได้เป็นสามลักษณะดังนี้ คือ ประการแรก ภาษาในตำราเรียนถูกเกลารให้ง่ายต่อความเข้าใจและมีการลดระดับความยาก (Oversimplified) ซึ่งไม่เหมือนการใช้ภาษาจริง (Koester, 2002) จากงานวิเคราะห์การใช้วัจนกรรมให้คำแนะนำจากตำราภาษาอังกฤษจำนวน 3 เล่มที่ศึกษาโดยเจียง (Jiang, 2006) พบว่า ภาษาที่นำเสนอส่วนใหญ่จะเป็นประโยคโดดๆ ที่ไม่มีพิจารณาบริบท (Decontextualized Sentences) และบทสนทนาจะเป็นบทสนทนาแบบสั้นๆ ที่ไม่มีคำอธิบายเพิ่มเติมของความเหมาะสมในการใช้ในบริบททางสังคมและในเรื่องเดียวกันนี้ โคเฮิน (Cohen, 2008) กล่าวว่า การสอนคำวลี หรือประโยคที่แยกจากบริบททางสังคม ไม่สามารถบรรลุจุดประสงค์ของการสื่อสารนั้นๆ ได้

ประการที่สอง คือ ภาษาในตำราเรียนส่วนใหญ่เน้นรูปแบบและหน้าที่ของภาษาที่มักจะนำเสนอรูปแบบการใช้ภาษาแบบรูปประโยคที่เป็นแบบแผนที่ค่อนข้างจะเป็นทางการ และใช้ภาษาอย่างแจ่มแจ้ง ชัดเจนเกินไป ซึ่งถือเป็นรูปภาษาที่ไม่เป็นธรรมชาติ เช่นบทสนทนาของพนักงานต้อนรับในหนังสือเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

- (4) "...because you're not a British citizen, I will require your passport in order to complete the registration"
- (5) "Thank you. Here's your credit card, passport, and here's your key. It's room 706 on the seventh floor. The elevator is on the right. If you just tell a porter your room number, he'll follow you up with the luggage."

(Hardling & Henderson, 1994: 156)

ในตัวอย่างที่ 4 เป็นการพูดในสถานการณ์ที่รับลงทะเบียนเข้าพักแก่ผู้เข้าพักที่ไม่ได้ทำการสำรองห้องพักมาก่อน ซึ่งในความเป็นจริง พนักงานอาจจะใช้เพียงวัจนกรรมร้องขอ (Requesting) ดูหนังสือเดินทางเพื่อตรวจสอบสัญชาติโดยไม่จำเป็นต้องใช้ประโยคยาวๆ หรือพูดเกินความจำเป็น ซึ่งขัดต่อหลักบทสนทนาด้านปริมาณ อีกทั้งถ้อยคำในประโยคดังกล่าวนั้นแจ่มแจ้งเกินไป และถือเป็นการกระทำคุกคามหน้าผู้เข้าพัก ส่วนในตัวอย่างที่ 5 เป็นการยืนยันและชี้แจงหลังจากขั้นตอนการลงทะเบียนห้องพักได้สิ้นสุดลง ซึ่งบทสนทนาในสถานการณ์จริงไม่จำเป็นต้องใช้ประโยคสมบูรณ์ และการชี้แจงเรื่องการลำเลียงกระเป๋าเข้าห้องพักนั้นดูจะไม่สมจริง เพราะในทางปฏิบัติแล้ว พนักงานต้อนรับจะเป็นฝ่ายแจ้งหมายเลขห้องพักให้พนักงานยกกระเป๋าทราบหากได้ทำการลงหมายเลขห้องและผู้เข้าพักลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว

และประการสุดท้ายคือ ภาษาในตำราเรียนมักมองข้ามกลวิธีหรือหน้าที่ทางสังคม เช่น งานศึกษาของบ็อกเซอร์และพิกเคอร์ริง (Boxer and Pickering, 1995) ที่วิเคราะห์การใช้วัจนกรรมการร้องเรียนในตำราเรียน พบว่าใช้ภาษาในการร้องเรียนแบบตรงๆ ไม่มีตัวอย่างการใช้ภาษาแบบอ้อมที่แสดงความสุภาพ อีกทั้งยังขาดการแนะนำความรู้ทางด้านกลวิธีการพูดว่าควรจะพูด

อย่างไร ซึ่งวัจนกรรมกรรสอนจำเป็นต้องมีการหาข้อตกลงหรือ การประนีประนอมของทั้งฝ่ายที่ร้องเรียนและถูกร้องเรียน โดยภาษาที่ใช้จำเป็นต้องคำนึงถึงบริบททางสังคมที่ด้วยสิทธิ และหน้าที่ซึ่งไม่สามารถเรียนได้โดยใช้ตัวแบบภาษาที่นำเสนอ ในตำราเรียนที่มักจะเสนอรูปแบบภาษาที่เป็นแบบแผนตายตัว

อย่างไรก็ตาม การวิพากษ์วิจารณ์ข้อดีของภาษา ในตำราเรียนนั้นมีได้หมายความว่ารูปแบบภาษาในตำราเรียนจะ ไม่สามารถใช้เป็นตัวแบบในการสอนได้ เพียงแต่การนำเสนอ นั้น ยังไม่เพียงพอ ดังนั้นหากผู้สอนต้องการพัฒนาสื่อหรือสร้างสื่อ เพื่อชดเชยข้อดีต่างๆ ตามที่ได้กล่าวมา ผู้สอนควรศึกษา ความเป็นธรรมชาติในการใช้ภาษาจริง และความถูกต้องทางสังคม ของแต่ละสถานการณ์โดยไม่ใช้ข้อสรุปที่ได้จากประสบการณ์หรือ ความเข้าใจของตนเองเป็นหลัก

4. วิธีการสอน

บาร์โดวี-ฮาร์ลิก (Bardovi-Harlig, 2001) ยืนยันว่าความรู้ ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์จำเป็นต้องถ่ายทอดโดยผ่านกิจกรรม การเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยอาจใช้วิธีสอนแบบผู้สอนชี้แจง (Explicit Instruction) หรือการสอนแบบอ้อม (Implicit Learning)

การสอนแบบแจ่มแจ้งหรือชี้แจงหมด อาจเริ่มจาก แบบฝึกที่ผู้สอนเป็นผู้กำหนดทิศทางหรือควบคุมการใช้ภาษาก่อน เช่น การจับทีฝึกแบบผลัดสลับ (Turn Taking) แบบ I-R-F (Initial - Responses - Follow up) ที่ผู้สอนเป็นฝ่ายเริ่มบทฝึก (I) ผู้เรียนเป็นฝ่ายตอบ (R) และผู้สอนให้ข้อมูลย้อนหลัง (F) หรือการใช้การแสดงบทบาทสมมติ จนถึงวิธีให้ผู้เรียนได้ฝึก อย่างอิสระ แต่อย่างไรก็ตาม การสอนบทฝึกแบบผลัดสลับ หรือ กำหนดบทบาทสมมติในภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ ผู้สอน ไม่ควรใช้แต่บทฝึก หรือกำหนดบทบาทสมมติในสถานการณ์ ที่คาดเดาได้ง่าย แต่จำเป็นต้องเพิ่มระดับความซับซ้อนของ สถานการณ์ หรือแทรกปัญหาที่อาจเกิดในการทำงานจริง ทั้งนี้เพื่อ ฝึกให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้กลวิธีในแต่ละวัจนกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละ สถานการณ์และใช้ความรู้ด้านไวยากรณ์ในการขยายความหรือ อธิบาย โดยคำนึงถึงหลักความร่วมมือและการใช้ภาษาสุภาพ ประกอบ

แม้วิธีสอนแบบมีผู้สอนคอยชี้แนะจะได้รับการวิพากษ์ วิจารณ์ถึงการใช้ภาษาที่ไม่สมจริง ผู้เรียนผลิตภาษาที่มีความ

ซับซ้อนน้อยกว่าภาษาที่ใช้จริง และระดับความสัมพันธ์ทางสังคม นั้นน้อยมาก (Kasper, 1997) แต่อย่างไรก็ตาม ผู้สอนย่อมต้อง ตระหนักว่าผู้เรียนชาวไทยยังคงต้องการคำแนะนำหรือให้ผู้สอน เป็นผู้บอกความรู้ เพราะคงเป็นการยากที่ผู้เรียนจะเรียนรู้แบบแผน การใช้ภาษาได้เอง ดังเช่นในกรณี การเรียนกลวิธีการใช้ภาษาของ วัจนกรรมกรรขอโทษนั้นมีหลายวิธี เช่น แสดงคำขอโทษ อธิบาย เหตุที่เกิดขึ้น แสดงความรับผิดชอบ เสนอแนะแก้ไข และให้คำมั่น สัญญาว่าจะไม่เกิดขึ้นอีก (Cohen, 2008) ผู้เรียนจะไม่สามารถ เลือกใช้กลวิธีเหล่านี้ได้หากไม่เข้าใจรูปแบบทางภาษาศาสตร์ ที่จำเป็น ดังนั้นผู้สอนยังคงมีบทบาทในการสอนกลวิธีการใช้ภาษา โดยการวางกรอบให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทการสื่อสาร และประเมินสถานการณ์ในการสื่อสารนั้นๆ โดยอาจใช้คำถามนำ เช่น สื่อสารในสถานการณ์อะไร หัวข้อสนทนาที่เกี่ยวกับแต่ละ วัจนกรรมคืออะไร ปัจจัยของผู้ร่วมสนทนา เช่น อายุ เพศ สถานะ ทางสังคมเป็นอย่างไร รวมถึงต้องพูดอย่างไร พูดได้มากน้อย เพียงใด

นอกจากวิธีการสอนแบบชี้แนะแล้ว อาจใช้วิธีเพิ่ม ความตระหนักซึ่งถือเป็นการสอนแบบอ้อมที่อยู่บนพื้นฐาน ของการสังเกต และความเข้าใจ (Murtagh, 2002) โดยอาจใช้วิธี ที่ให้ผู้เรียนศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในบริบท ที่เกี่ยวข้องมีการนำเสนอ และอภิปรายผลเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นถึง ประเภทวัจนกรรมและรูปแบบการใช้ภาษาที่ช่วยให้ผู้เรียนสื่อสาร ในภาษาเป้าหมายได้ (Judd, 2009) หรืออาจใช้วิธีให้ผู้เรียน ไปเก็บข้อมูลการใช้ภาษาที่เกิดขึ้นจริงโดยใช้เป็นวิธีแบบแฝงตัว (Bardovi-Harlig, 2001) ซึ่งวิธีนี้อาจช่วยได้ในกรณีที่สื่อการสอน หรือตำราเรียนภาษาในทางวิชาชีพนั้นๆ ขาดแคลน ซึ่งนับเป็นอีก วิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนจะใช้การสังเกต และประมวลภาษา ที่เป็นธรรมชาติที่ใช้จริงแม้วิธีนี้จะมีข้อจำกัดทางด้านเวลา และความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล

อย่างไรก็ตามความเหมาะสมของวิธีสอนความรู้ด้าน วัจนปฏิบัติศาสตร์ขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้เรียน เป้าหมายในการเรียน และบริบททางสังคมในการใช้ภาษาเพื่องานอาชีพนั้นๆ แต่ไม่ว่า ผู้สอนจะเลือกวิธีการสอนแบบใด วิธีดังกล่าวควรเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ในการสื่อสารเพื่องานอาชีพจริง

บทสรุป

เห็นได้ว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ จำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ประกอบ โดยผู้สอนยังคงต้องมีบทบาทในการถ่ายทอดความรู้และพิจารณาปัจจัยที่ควรคำนึงในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นความเชื่อมโยง ทั้งรูปแบบทางภาษาศาสตร์และความสัมพันธ์ทางสังคมในแต่ละบริบทของอาชีพหนึ่ง ๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยให้ผู้เรียนไทยได้สื่อสารภาษาตามแนวคิดในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่สามารถใช้ภาษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสดงเจตนาในการสื่อสารในภาษาเป้าหมาย ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษในบริบทงานอาชีพได้อย่างเข้าใจ และมีประสิทธิภาพให้ได้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมในทักษะทางภาษาเพื่อขนานรับกับการพัฒนาเศรษฐกิจในประชาคมอาเซียนที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเพื่อการสื่อสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- สรรพ ศิริจันทร์. 2553. "การวัดความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริหารการโรงแรมและการท่องเที่ยวในบริบทของแผนกการบริการส่วนหน้า." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Austin, J. L. 1962. *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- Bachman, L. 1990. *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bardovi-Harlig, K. 2001. "Evaluating the empirical evidence: Grounds for instruction in pragmatics?" In G. Kasper & K. Rose (Eds.), *Pragmatics in language teaching*. (pp 13-60). Cambridge: Cambridge University Press.
- Batch, T. 2004. "Pragmatics and philosophy of language." In Laurance R. H. and Gregory W. (Eds.), *The Handbook of Pragmatics*. Oxford: Blackwell.

- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J. 2002. *Principles of hotel front office operations*. Singapore: Seng Lee Press.
- Blue, G.M., & Harun, M. 2003. "Hospitality language as a professional skill." *English for Specific Purposes*, 22: 73-91.
- Boxer, D., & Pickering, L. 1995. "Problems in the presentation of speech acts in ELT materials: The case of complaints." *ELT Journal*, 49: 44-58.
- Brown, P., & Levinson, S. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A. D. 2008. "Teaching and assessing L2 pragmatics: What can we expect from learners?." *Language Teaching*, 41 (2): 213-235.
- Cutting, J. 2011. "English for airport ground staff." *English for Specific Purposes*, 31: 3-13.
- Grice, H. P. 1975. "Logic and conversation." In P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*. Vol 3: *Speech Acts*: 41-58. New York: Academic Press.
- Harding, K., & Henderson, P. 1994. *High season: English for the hotel and tourist industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Jiang, Xiangying. 2006. "Suggestions: What should ESL students know?." *System*, 34: 36-54.
- Jordan, R.R. 1997. *English for academic purposes: A guide and resources book for teachers*. London (UK): Cambridge University Press.
- Judd, E. L. 2009. "Some issues in the teaching of pragmatics competence. In E. Hinkel (Ed.)," *Culture in second language teaching and learning*, (pp 152-166). New York: Cambridge University Press.

Kasper, G. 1997. "The role of pragmatics in language teaching education. In K. Bardovi-Harlig & S. B. Hartford (Eds.)," **Beyond methods: Components of second language teacher education.** New York: McGraw-Hill.

Koester, A. J. 2002. "The performance of speech acts in work place conversation and the teaching of communication functions." **System**, 30: 167-184.

Lakoff, R. 1973. "Language and woman's place." **Language In Society**, 2 (1): 45-80.

Leech, G. 1983. **Principles of pragmatics.** Harlow, England: Longman.

Murtagh, A. 2002. "Could you repeat that?: Developing L2 pragmatic awareness for business meetings in an EFL context." **Thai TESOL Bulletin**, 13 (1): 14-25.

Searle, J. 1976. "A classification of illocutionary acts." **Langague In Society**, 5: 1-23.

Vandermeeren, S. 2005. "Foreign language need of business firms." In H. Michael. (Ed.), **Second language needs analysis**, (pp. 169-181). Cambridge: Cambridge University Press.

Widdowson, H. G. 1998. "Communication and community: The pragmatics of ESP." **English for Specific Purposes**, 17: 3-14.

Williams, M. 1988. "Language taught for meetings and language used in meetings: Is there anything in common?." **Applied Linguistics**, 9(1): 45-58.



>> สรรพร ศิริขันธ์

สำเร็จการศึกษา ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต หลักสูตรสหสาขาวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (EIL) จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2553 ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (TEFL) จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2545 และและศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง จากมหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำ สาขาวิชา การสอนภาษาอังกฤษเป็นแกผู้พูดภาษาอื่น (TESOL) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่