

วารสารวณະ VACANA

Journal of Language and Linguistics

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557)
Volume 2 Number 2 (July – December 2014)

ISSN: 2287-0903



การศึกษาการตั้งชื่อเพลงไทยเดิม¹

A STUDY OF NAMING IN THAI CLASSICAL SONGS

ราชันย์ ปรีภษา²

อุมารักษ์ สังขมาน³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกความหมายชื่อเพลงไทยเดิม โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นชื่อเพลงไทยเดิมจำนวนทั้งสิ้น 981 เพลง จากสารานุกรมศัพท์ดนตรีไทยฉบับราชบัณฑิตยสถานจำนวน 3 เล่ม โดยใช้แนวคิดการจำแนกประเภทความหมาย (Categorization) ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษาชื่อเพลงไทยเดิมปรากฏทั้งในส่วนหลักและส่วนขยายมีจำนวนกลุ่มความหมาย 15 กลุ่ม กลุ่มความหมายที่ปรากฏทั้งในส่วนหลักและส่วนขยาย ได้แก่ ชาติพันธุ์ คำกิริยาแสดงอาการและท่าทาง สัตว์ ธรรมชาติ มนุษย์ โลกตามจินตนาการ สถานที่ สิ่งของ และคำแสดงจำนวน ส่วนกลุ่มความหมายที่ปรากฏเฉพาะในส่วนหลัก ได้แก่ ประเภทเพลง ชื่อตัวละคร อาวุธ ภัยไข้เจ็บ โรค และยุคสมัย ส่วนกลุ่มความหมายที่ปรากฏเฉพาะในส่วนขยาย ได้แก่ เครื่องดนตรี ทิศ สี รูปร่าง เพศ และคำบอกลักษณะ

จากการศึกษาชื่อเพลงไทยเดิมสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพสังคมไทยที่มีความสัมพันธ์กับต่างประเทศมาช้านาน การเป็นสังคมเกษตรกรรมและรวมทั้งสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมของชาติที่หลากหลาย

คำสำคัญ: การตั้งชื่อ, เพลงไทยเดิม, อรรถศาสตร์ชาติพันธุ์

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งในวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ อาจารย์ ภาควิชาภาษาศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ABSTRACT

The objective of this study was to categorize the given names of Thai Classical songs. In this study a total of 981 songs were derived from three encyclopedias issued by the Thai Royal Institute. The selected songs were analyzed with Categorization.

Findings revealed that these are fifteen semantic groups of the names of Thai classical songs which appeared both in its core elements and modifiers. The semantic ones appearing both across the core elements and modifiers were named according to ethnic groups, action and behaviors, animals, nature, human being, imaginary world, places, things, and numeral terms. The semantic groups merely found only in the core elements were named according to music types, names of characters, weapons, organs, diseases, and periods. Meanwhile, The semantic groups found solely in the modifiers were named according to musical instruments, directions, colors, shapes, sex and descriptors.

Names of Thai classical songs reflect Thai society illustrated as the country with foreign relations, agricultural land, and the diversity of environment and culture.

KEYWORDS: Naming, Thai Classical songs, ethnosemantics

0. บทนำ

เพลงไทยเดิมผูกพันกับคนไทยมาเป็นเวลานาน และเป็นที่ยอมรับในสังคมไทยว่าเป็นเอกลักษณ์ของชาติไทย สุภาวดี เนียมประเสริฐ (2552: 6) ให้ความหมายของเพลงไทยเดิมว่า เป็นบทเพลงที่มีเนื้อหาสะท้อนสภาพชีวิต สังคม และวัฒนธรรมไทย โดยมีท่วงทำนอง คำร้อง และลีลาการขับร้องที่เป็นแบบแผน รวมทั้งมีลักษณะเฉพาะตน จากนิยามดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าเพลงไทยเดิมว่ามีลักษณะสำคัญสามประการ ได้แก่ ประการแรกเพลงไทยเดิมสะท้อนสภาพชีวิต สังคม รวมทั้งวัฒนธรรมของไทย ประการที่สองเพลงไทยเดิมมีท่วงทำนอง คำร้อง ลีลาการขับร้องที่เป็นแบบแผนและมีความสัมพันธ์กับวรรณคดีไทย และประการสุดท้ายเพลงไทยเดิมมีลักษณะเฉพาะ โดยเฉพาะในการตั้งชื่อเพลง มนต์รี ตราโมท (2540: 95 – 97) ได้กล่าวถึงการตั้งชื่อเพลงไทยเดิมว่า การตั้งชื่อเพลงมีการตั้งชื่อตามสำเนียงของเพลง เช่น ลาว แยกจิ้น พม่า เขมร หรือการตั้งชื่อตามทำนองเพลง เช่น ลมพัดชายเขา มอญร้องไห้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติ ผ่านความหมายของชื่อเพลง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับชื่อมีจำนวนมาก และสามารถสรุปผลการศึกษาได้ 3 ประเด็น ได้แก่ การตั้งชื่อบุคคล การตั้งชื่อสถานที่ คำเรียกชื่อพืช โดยปรากฏงานวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การศึกษาการตั้งชื่อบุคคล มีผู้ศึกษาถึงชื่อจริง ชื่อเล่น และชื่อสกุล ได้แก่ สุภาพรณ ณ บางช้าง (2527) วนิดา เจริญสุข (2532) วรางคณา สว่างตระกูล (2540) ปานทิพย์ มหาไตรภพ (2545) และสมชาย สำเนียงงาม (2545) งานวิจัยเหล่านี้ได้ศึกษาเรื่องจำนวนพยางค์ ที่มา รูปแบบทางเสียง และความหมายของชื่อ โดยผลการศึกษาพบว่า การตั้งชื่อของกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่งในแต่ละยุคสมัยแตกต่างกัน เช่น การเพิ่มจำนวนพยางค์ในการตั้งชื่อให้มากขึ้น การใช้ภาษาต่างประเทศในการตั้งชื่อมากขึ้น รูปแบบทางเสียงในชื่อจริงและชื่อเล่นของบุคคลในครอบครัวจะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น ความหมายของชื่อนิยมใช้ความหมายที่เป็นสิริมงคลมากที่สุด ความหมายของชื่อเหล่านี้ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะทางสังคม และวัฒนธรรมของกลุ่มชนนั้น ๆ ได้

การศึกษาการตั้งชื่อสถานที่ การศึกษาเกี่ยวกับชื่อหมู่บ้าน ชื่อตำบล ชื่อร้านค้าต่าง ๆ เช่น งานวิจัยการตั้งชื่อหมู่บ้านโดย Boas (1964) ที่ได้ศึกษาชื่อทางภูมิศาสตร์ของชาวอินเดียน งานวิจัยของปราณี กุลวณิชย์ (2535) ปรีศณี อังรังโสติสกุล (2550) น้อยนุช มณีอินทร์ (2543) ที่ได้ศึกษาความหมายในการตั้งชื่อหมู่บ้าน ผลการศึกษางานวิจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรม สภาพชีวิตความเป็นอยู่ และสภาพสิ่งแวดล้อมของชนชาตินั้น ๆ ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาการตั้งชื่อร้านค้า เช่น วียะดา จงบรรจบ (2534) รติการณ สุขเกษม (2544) และนครวัฒน์ สาระ (2550) ซึ่งศึกษาวิธีการประกอบคำ ที่มาของภาษาและ

ความหมาย ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดการตั้งชื่อเพื่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง ความมั่งคั่ง ความร่ำรวย และความเป็นสิริมงคล

งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาชื่ออื่น ๆ เช่น คำเรียกชื่อพี่ คำเรียกผัก และคำเรียกข้าว งานวิจัยที่ศึกษาประเด็นนี้ เช่น วาทีต พุ่มอยู่ (2548) ศึกษาคำเรียกชื่อข้าวในภาษาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อุมารณณ์ สังขมาน (2554) ศึกษาเรื่องการตั้งชื่อภาษาไทยของผักพื้นบ้านในจังหวัดสระบุรี งานวิจัยดังกล่าวได้ศึกษาในประเด็นเรื่องการจำแนกประเภทและการจัดหมวดหมู่ของคำเรียกชื่อต่าง ๆ ซึ่งผลการศึกษาการจำแนกประเภทและการจัดหมวดหมู่ในแต่ละสังคมมีระบบการจัดหมวดหมู่สิ่งรอบกายแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรอบทางสังคม วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของบุคคลหรือกลุ่มชนชาตินั้น

งานวิจัยข้างต้นใช้ทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ชาติพันธุ์ ทั้งนี้เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มชาติพันธุ์ รวมทั้งการมองโลกของกลุ่มชนชาตินั้นที่สะท้อนความหมายจากชื่อการศึกษาชื่อเพลงที่ผ่านมาเป็นการใช้ภาษาในบทเพลงลูกทุ่ง และเพลงไทยสากล การศึกษาความหมายของชื่อเพลงไทยเดิมจึงเป็นหัวข้อหนึ่งที่น่าสนใจเพราะความหมายของชื่อเพลงไทยเดิมน่าจะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดของคนไทยจากการตั้งชื่อเพลงได้ วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้จึงศึกษาเพื่อจำแนกประเภทความหมายของชื่อเพลงไทยเดิม

1. วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเลือกแหล่งข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การเลือกแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ นำมาจากรายชื่อเพลงไทยเดิมจากสารานุกรมเพลงไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน เนื่องจากสารานุกรมเพลงไทยมีคณะกรรมการฝ่ายดนตรีไทยจากราชบัณฑิตยสถาน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านดนตรีไทยเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการจัดทำสารานุกรมในครั้งนี้จึงมีความน่าเชื่อถือและครบถ้วนมากที่สุด

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการเก็บรวบรวมรายชื่อเพลง และขั้นตอนที่สองเป็นการคัดเลือกชื่อเพลง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การเก็บรวบรวมรายชื่อเพลงเป็นการใช้ข้อมูลจากสารานุกรมเพลงไทยเดิมฉบับราชบัณฑิตยสถานจำนวน 3 เล่ม ได้แก่ สารานุกรมศัพท์ดนตรีไทยภาคประวัติและบทร้องเพลงเถา

สารานุกรมศัพท์ดนตรีไทยภาคประวัติและบทร้องเพลงดับเพลง หน้าพาทย์และเพลงใหม่โรง และ สารานุกรมศัพท์ดนตรีไทยภาคประวัติเพลงเกร็ดและเพลงละครร้อง ทั้งนี้สามารถรวบรวมรายชื่อเพลงไทย เดิมได้ทั้งหมด 1,237 เพลง

ข. การคัดเลือกชื่อเพลงมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

1) การคัดเลือกชื่อเพลงโดยพิจารณาชื่อเพลงที่ซ้ำกันออก การคัดเลือกนี้คัดเลือกจากเพลง ดับ เพลงใหม่โรง เพลงหน้าพาทย์ บทมโหรีและเพลงเกร็ดที่มีชื่อเพลงซ้ำกัน ทั้งนี้เพราะชื่อเพลงบางชื่อใน แต่ละเพลงที่เหมือนกันมีความแตกต่างกันในเรื่องอัตราจังหวะเท่านั้น ในงานวิจัยนี้จึงเก็บข้อมูลเพียงหนึ่ง ชื่อเพลง

2) การคัดเลือกชื่อเพลงโดยที่เพลงประเภทบทมโหรีปรากฏชื่อตอนในส่วนหลังของชื่อเพลงใน ส่วนนี้จึงไม่ได้นำส่วนดังกล่าวมาวิเคราะห์ เนื่องจากเป็นชื่อตอนของบทมโหรีและไม่ได้เป็นส่วนของชื่อเพลง เช่น บทมโหรีเรื่องรามเกียรติ์ ตอนศึกพรหมาสตร์ จึงใช้ข้อมูลเฉพาะชื่อเพลง คือ “รามเกียรติ์” เท่านั้น ดังนั้น ด้วยเกณฑ์ดังกล่าวทำให้เหลือข้อมูลเพลงไทยเดิมทั้งหมดจำนวน 981 เพลง

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความหมายชื่อเพลงไทยเดิมใช้วิธีการจำแนกประเภทความหมาย (Categorization) ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การจำแนกความหมายในส่วนหลักและส่วนขยาย และการ จัดกลุ่มความหมาย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การจำแนกส่วนหลักและส่วนขยาย โดยนำข้อมูลชื่อเพลงไทยเดิมทั้งหมด 981 เพลง จำแนก ส่วนหลักและส่วนขยายออกจากกัน การแยกส่วนหลักและส่วนขยายตามเกณฑ์การจำแนกคำของอมรา และคณะ (2546) จึงให้คำจำกัดความของส่วนหลัก ว่าหมายถึงส่วนที่ทำหน้าที่เป็นแกนของชื่อเพลง และ ต้องปรากฏเสมอ ในกรณีที่ชื่อเพลงมีลักษณะเป็นวลี หรือเป็นประโยคจะพิจารณาให้ส่วนที่อยู่ข้างหน้าเป็น ส่วนหลักของวลีและส่วนที่เป็นประธานเป็นส่วนหลักของประโยค นอกจากนี้ปานทิพย์ มหาไตรภพ (2545) ได้กล่าวถึงส่วนหลักว่าเป็นส่วนที่ต้องปรากฏเสมอ ทั้งคำโดดหรือคำประสมที่ปรากฏเป็นส่วนแรกของชื่อ อมราและคณะยังกล่าวถึงส่วนขยายว่าหมายถึงส่วนที่ทำหน้าที่ให้ความหมายเพิ่มเติมแก่ส่วนหลักและ ปรากฏหลังส่วนหลัก ดังนั้นในกรณีที่ชื่อเพลงเป็นคำโดด เช่น โสน ยโสธร งานวิจัยนี้จะจัดให้เป็นส่วนหลัก เท่านั้น

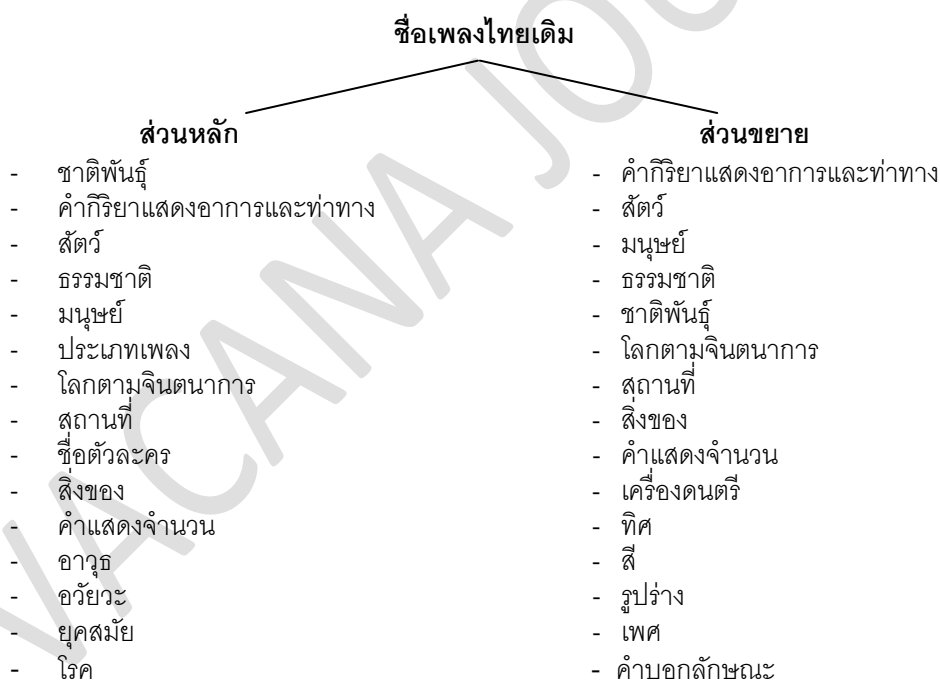
ข. การจัดกลุ่มความหมายในงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดการแบ่งกลุ่มความหมายของตามเกณฑ์ ของนวรรธน์ พันธุเมธา (2544) ใช้เป็นแนวทางในการจำแนกกลุ่มความหมายชื่อเพลงไทยเดิม ซึ่งสามารถ จำแนกได้ 2 ส่วน ได้แก่ ความหมายในส่วนหลัก และความหมายในส่วนขยาย เช่น เพลง “ค่างค่างกิน

กล้วย” คำว่า “ค่างคาว” เป็นส่วนหลักและจัดอยู่ในประเภทสัตว์ และ “กินกล้วย” เป็นส่วนขยายซึ่งจัดอยู่ในประเภทคำกริยาแสดงอาการและท่าทาง ซึ่งในงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มความหมายในส่วนขยายที่เป็นส่วนประชิดกับส่วนหลักเท่านั้น และไม่ได้ศึกษากลุ่มความหมายในส่วนขยายย่อย คือคำว่า “กล้วย”

2. ผลการศึกษา

ชื่อเพลงไทยเดิมสามารถจำแนกกลุ่มได้เป็น 2 ส่วนตามโครงสร้างชื่อเพลง ได้แก่ ส่วนหลักและส่วนขยาย โดยส่วนหลักแบ่งได้เป็น 15 กลุ่มความหมาย และส่วนขยายได้แบ่งเป็น 15 กลุ่มความหมาย ดังแสดงตามภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงส่วนหลักและส่วนขยายของการจำแนกประเภทชื่อเพลงไทยเดิม



จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าส่วนหลักและส่วนขยายในชื่อเพลงไทยเดิมปรากฏจำนวนกลุ่มความหมาย 15 กลุ่ม แต่มีกลุ่มความหมายที่แตกต่างกันดังจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

2.1 ความหมายในส่วนหลัก

ความหมายในส่วนหลักปรากฏกลุ่มความหมายทั้งหมด 15 กลุ่ม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มความหมายในส่วนหลัก

กลุ่มความหมายในส่วนหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ชาติพันธุ์	281	28.64
คำกริยาแสดงอาการและท่าทาง	179	18.25
สัตว์	108	11.01
ธรรมชาติ	93	9.48
มนุษย์	88	8.97
ประเภทเพลง	83	8.46
โลกตามจินตนาการ	45	4.59
สถานที่	34	3.47
ชื่อตัวละคร	27	2.75
สิ่งของ	21	2.14
ค่าแสดงจำนวน	15	1.53
อาวุธ	3	0.31
อวัยวะ	2	0.20
ยุคสมัย	1	0.10
โรค	1	0.10
รวม	981	100

จากตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มความหมายในส่วนหลักในชื่อเพลงไทยเดิม ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าในส่วนหลักที่มีความหมายชาติพันธุ์ปรากฏมากที่สุดร้อยละ 28.64 และกลุ่มความหมายที่ปรากฏรองลงมา ได้แก่ คำกริยาแสดงอาการและท่าทางร้อยละ 18.25 ส่วนกลุ่มความหมายโรคปรากฏน้อยที่สุด ร้อยละ 0.10 ซึ่งแต่ละกลุ่มความหมายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. ชาติพันธุ์

ชาติพันธุ์ หมายถึง กลุ่มที่มีเชื้อชาติเกี่ยวข้องกัน และที่แสดงเอกลักษณ์ออกมาโดยการผูกพันทางเชื้อชาติและสัญชาติเข้าด้วยกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ชาติพันธุ์ที่ปรากฏในส่วนหลัก

จำนวน 12 กลุ่ม ได้แก่ แยก เขมร ขอม ลาว จีน มอญ พม่า ไทย ฝรั่งเศส ญวน ยะวา และเงี้ยว กลุ่มความหมายชาติพันธุ์ปรากฏมากที่สุด โดยปรากฏชาติพันธุ์ “แยก” มากที่สุด การตั้งชื่อเพลงไทยเดิมที่บ่งบอกถึงชาติพันธุ์แยกเกิดจากการรับวัฒนธรรมอินเดียทั้งในด้านศาสนา ภาษา วรรณคดี และศิลปกรรมแขนงต่าง ๆ เข้ามาในวัฒนธรรมไทย (กรรณา กุศลาลัย, 2543: 58) นอกจากนี้สังคมไทยยังเป็นสังคมที่มีความสัมพันธ์กับต่างประเทศมาช้านาน การรับเอาวัฒนธรรมของเพื่อนบ้านเข้ามาในสังคมไทยจึงเป็นเรื่องปกติ ซึ่งเพลงที่มีลักษณะดังกล่าว เช่น

- (1) แยกรำดาบ
- (2) เขมรปากท่อ
- (3) จีนขลุ่ย

จากตัวอย่างที่ (1) – (3) จะเห็นได้ว่าส่วนหลักที่มีความหมายเกี่ยวกับชาติพันธุ์ ได้แก่ “แยก” “เขมร” และ “จีน” ซึ่งการใช้ชื่อกลุ่มชาติพันธุ์นำหน้าชื่อเพลงไทยเดิมเพื่อเป็นการบอกถึงที่มาและสำเนียงของเพลงนั้น ๆ ซึ่งสำเนียงของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะตนที่แตกต่างกับสำเนียงของกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ

ข. คำกริยาแสดงอาการและท่าทาง

คำกริยาแสดงอาการและท่าทาง หมายถึง การกระทำ อาการที่แสดงออกมาด้วยกาย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลสามารถจัดประเภทของคำกริยาแสดงอาการได้เป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ คำกริยาแสดงอาการ คำกริยาแสดงการประสม และคำกริยาบอกสภาพ และจากข้อมูลคำกริยาที่ปรากฏมากที่สุดคือคำกริยาแสดงอาการ ส่วนคำกริยาแสดงการประสมพบข้อมูลรองลงมา เป็นคำกริยาที่แสดงถึงการรับรู้ การรู้สึก ส่วนคำกริยาบอกสภาพพบจำนวนน้อยที่สุดตามลำดับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (4) ชมทะเล
- (5) ครุ่นคิด
- (6) ตั่งตั่ง

จากตัวอย่างที่ (4) – (6) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับคำกริยาแสดงอาการและท่าทาง ได้แก่ “ชม” ซึ่งเป็นคำกริยาแสดงอาการ “ครุ่นคิด” ซึ่งเป็นคำกริยาแสดงการประสม และ “ตั่งตั่ง” ซึ่งเป็นคำกริยาบอกสภาพ

ค. สัตว์

สัตว์ หมายถึง สิ่งมีชีวิตที่แตกต่างจากพรรณไม้ มีความรู้สึกและเคลื่อนไหวไปเองได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลสามารถจัดประเภทของสัตว์ได้เป็น 6 ประเภทย่อย ได้แก่ สัตว์ปีก สัตว์บก แมลง สัตว์เลื้อยคลาน สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำและสัตว์น้ำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (7) นกเขาชะแมร์
- (8) นกสีชมพู
- (9) นกขมิ้นมอญ

จากตัวอย่างที่ (7) – (9) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ ได้แก่ “นกเขา” “นก” และ “นกขมิ้น” ซึ่งเป็นสัตว์ปีก

ง. ธรรมชาติ

ธรรมชาติ หมายถึง สิ่งที่เกิดมีและเป็นอยู่ตามธรรมดาของสิ่งนั้น ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ในที่นี้รวมถึงพืชด้วย จากข้อมูลสามารถจัดประเภทของธรรมชาติได้เป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ ธรรมชาติบนพื้นดิน ธรรมชาติบนท้องฟ้า และพืช ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (10) บุหลันลอยเลื่อน
- (11) น้ำค้างตะวันตก
- (12) พระจันทร์ครึ่งซีก

จากตัวอย่างที่ (10) – (12) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับธรรมชาติ ได้แก่ “บุหลัน” หมายถึง พระจันทร์ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) “น้ำค้าง” และ “พระจันทร์” ซึ่งเป็นธรรมชาติบนท้องฟ้า กลุ่มความหมายธรรมชาติโดยส่วนใหญ่ปรากฏเพลงที่มีความหมายถึง “พระจันทร์” มากที่สุด เนื่องจากพระจันทร์เป็นสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายถึงท่วงทำนอง ลีลา จังหวะที่สงบ เยือกเย็น ให้ความรู้สึกสดใส ดังเช่นแสงจากพระจันทร์

จ. มนุษย์

มนุษย์ หมายถึง คน หรือสัตว์ที่รู้จักใช้เหตุผลและมีจิตใจสูง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลสามารถจัดประเภทของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ บุคคลทั่วไป หมายถึง คน มนุษย์ และบุคคลตามความเชื่อในศาสนา ประเภทย่อยที่ปรากฏมากที่สุด คือ บุคคลทั่วไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (13) นางให้
- (14) สาวเวียงเหนือ

(15) แม่วอนลูก

จากตัวอย่างที่ (10) – (12) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับมนุษย์ ได้แก่ “นาง” “สาว” และ “แม่” ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป และพบว่าบุคคลที่เป็นผู้หญิงพบมากกว่าผู้ชาย เนื่องจากเพลงไทยเดิมมีเนื้อหาที่แสดงถึงการเคลื่อนที่ไปมาของตัวละครหรือการแสดงอารมณ์ในบทเพลง จึงนำบุคคลที่เป็นผู้หญิงมาถ่ายทอดอารมณ์เพลงมากกว่าเพศชาย

ฉ. ประเภทเพลง

ประเภทเพลง หมายถึง ประเภทของเพลงไทยเดิมที่สามารถบ่งบอกถึงจังหวะและทำนองเพลง จากข้อมูลสามารถจัดประเภทของประเภทเพลงได้เป็น 10 ประเภท ได้แก่ กราว ตรี ทวยหอย คู่ ซ้ำ ตัน ยิกิน ปะตง สามไม้ และสร้อย ประเภทเพลงจะบอกถึงลักษณะท่วงทำนอง จังหวะของบทเพลง และโอกาสในการแสดง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(16) กราวรำ

(17) ตระนอน

(18) ทวยหอยเขมร

จากตัวอย่างที่ (13) – (15) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับประเภทเพลง ได้แก่ “กราว” เป็นเพลงหน้าพาทย์ประกอบการยกทัพ “ตรี” เป็นเพลงหน้าพาทย์ที่ใช้บรรเลงประกอบการแสดงอิทธิฤทธิ์ และ “ทวยหอย” เป็นเพลงหน้าพาทย์สำหรับประกอบอารมณ์เสียใจ เศร้าใจขณะที่เคลื่อนที่ไปด้วย

ช. โลกตามจินตนาการ

โลกตามจินตนาการ หมายถึง โลกที่มนุษย์สมมติขึ้นว่ามีจริง และเป็นความเชื่อต่อกันมา ได้แก่ อมนุษย์ หมายถึงผู้ที่มีใช้มนุษย์ เทพ พรหม สัตว์นรก เปรต อสุรกายและภูตผีปีศาจ สัตว์ในนิยายต่าง ๆ เช่น กิณรี รวมถึงสถานที่ที่สมมติขึ้น เช่น นรก สวรรค์ เขาพระสุเมรุ จากข้อมูลสามารถจำแนกประเภทของโลกตามจินตนาการได้ 2 ประเภทย่อย ได้แก่ เทพและสัตว์ ส่วนหลักเทพปรากฏมากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อต่าง ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(19) เทพบรรทม

(20) อัปสรสำอาง

(21) กิณนรวิ

จากตัวอย่างที่ (22) – (24) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับโลกตามจินตนาการ ได้แก่ “เทพ” หมายถึงเทวดา “อัปสร” หมายถึงนางฟ้า และ “กิณนร” หมายถึงอมนุษย์ในนิยายเป็นครึ่งคน ครึ่งนก ท่อนบนเป็นคน ท่อนล่างเป็นนก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ช. สถานที่

สถานที่ หมายถึง ที่ตั้ง แหล่ง จากข้อมูลสามารถจัดประเภทของสถานที่ได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ ชื่อสถานที่ และที่อยู่บุคคล ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (22) ทวาย
- (23) กะระดี
- (24) ยโสธร

จากตัวอย่างที่ (28) – (30) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับสถานที่ ได้แก่ “ทวาย” หมายถึง ชื่อเมืองทางภาคใต้ในประเทศพม่า (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) “กะระดี” หมายถึง ชื่อเมืองในประเทศอินโดนีเซีย (กรรณิการ์ จุฑามาต, 2541) และ “ยโสธร”

ฉ. ชื่อตัวละคร

ชื่อตัวละคร หมายถึง ชื่อที่ใช้แทนตัวละครที่ปรากฏในวรรณคดี ชื่อตัวละครในชื่อเพลงไทยเดิมแสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของชาติ หมายถึง ลักษณะที่บ่งบอกความเป็นชาติ หรือลักษณะที่ผู้คนในชาติมีส่วนร่วมกันผ่านนาฏศิลป์ วรรณคดี และประวัติศาสตร์ไทย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (25) เงาะป่า
- (26) กากี
- (27) จินตะหราชาติ

จากตัวอย่างที่ (31) – (33) ส่วนหลักที่มีความหมายเกี่ยวกับชื่อตัวละคร ได้แก่ คำว่า “เงาะป่า” หมายถึงตัวละครในวรรณคดีไทย ประเภทบทละครร้อยกรองพระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ส่วนคำว่า “กากี” เป็นตัวละครในวรรณคดีไทยประเภทกลอนสุภาพ ที่กล่าวถึงผู้หญิงที่มีรูปร่าง กลิ่นกายหอม และมีสามีมากถึง 5 คน จึงถูกสังคมประณาม และ “จินตะหราชาติ” หมายถึงตัวละครตัวหนึ่งจากวรรณคดีไทยเรื่องอิเหนาเป็นนิยายอิงประวัติศาสตร์ซึ่งแต่งมาจากพงศาวดารชวา บทพระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย

ญ. สิ่งของ

สิ่งของ หมายถึง วัตถุต่าง ๆ ส่วนหลักที่ปรากฏประเภทสิ่งของ จำพวกเสื้อผ้า เครื่องประดับและของใช้ ดังนั้นประเภทสิ่งของจึงเป็นประเภทความหมายที่มีความหลากหลายมาก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (28) ตุ๊กตาแก้วฉลาก
- (29) แหวนประดับกำออย

(30) กระทง เขียว

จากตัวอย่างที่ (25) – (27) ส่วนหลักที่มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งของทั่วไป ได้แก่ คำว่า “ตุ๊กตา” หมายถึงของเล่นของเด็กซึ่งทำเป็นรูปคนหรือสัตว์ มักมีขนาดเล็กกว่าตัวจริง คำว่า “แหวน” หมายถึงเครื่องประดับสำหรับสวมนิ้วทำด้วยเงินหรือทอง และคำว่า “กระทง” หมายถึงภาชนะที่ทำขึ้นสำหรับลอยน้ำในประเพณีลอยกระทง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ฎ. คำ แสดงจำนวน

คำแสดงจำนวน หมายถึง คำแสดงยอดรวมที่กำหนดนับไว้เป็นส่วน ๆ

(ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้แก่ สอง สาม สี่ แปด และ ครึ่ง คำแสดงจำนวนนี้จะเกิดกับคำลักษณนามเสมอ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(31) สี่ บท(32) หก บท(33) แปด บท

จากตัวอย่างที่ (34) – (36) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับคำแสดงจำนวน ได้แก่ “สี่” “หก” และ “แปด” หมายถึงจำนวนนับ

ฎ. อาวุธ

อาวุธ หมายถึงเครื่องมือที่ใช้ในการต่อสู้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ส่วนหลักที่ปรากฏดังตัวอย่างต่อไปนี้

(34) กระบอง กัน(35) กระบี่ ลิดา(36) ศร ทอง

จากตัวอย่างที่ (37) – (39) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับอาวุธ ได้แก่ คำว่า “กระบอง” หมายถึงไม้สั้นสำหรับใช้ตี มีรูปกลมบ้าง เหลี่ยมบ้าง คำว่า “กระบี่” หมายถึงอาวุธชนิดหนึ่ง ใบแบนยาว ปลายแหลม มีคมข้างหนึ่งหรือ ทั้ง 2 ข้าง ด้ามสั้น และคำว่า “ศร” หมายถึงอาวุธชนิดหนึ่งประกอบด้วยคันสำหรับยิง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ฐ. อวัยวะ

อวัยวะ หมายถึง ชิ้นส่วนของร่างกาย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กลุ่มความหมายอวัยวะในส่วนหลักปรากฏเพียง 2 คำ ได้แก่ มือ บาท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(37) บาท สุกณี

(38) มือลม

จากตัวอย่างที่ (40) – (41) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับอวัยวะ ได้แก่ “บาท” หมายถึงเท้า และ คำว่า “มือ”

๗. ยุคสมัย

ยุคสมัย หมายถึง คราว สมัย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กลุ่มความหมายยุคสมัยใน ส่วนหลักปรากฏ 1 ชื่อเพลง ได้แก่ รัตนโกสินทร์ ดังตัวอย่างนี้

(39) รัตนโกสินทร์

จากตัวอย่างที่ (42) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับยุคสมัย ได้แก่ “รัตนโกสินทร์”

๘. โรค

โรค หมายถึง ภาวะที่ร่างกายทำงานได้ไม่เป็นปกติเนื่องจากเชื้อโรค

(ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กลุ่มความหมายปรากฏเพียงคำเดียว คือ คุดทะราด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(40) คุดทะราดเหยียบบกรวด

จากตัวอย่างที่ (43) ส่วนหลักมีความหมายเกี่ยวกับโรค ได้แก่ “คุดทะราด” ชื่อเพลงดังกล่าวเป็น ทำนองแหล่งประจำถิ่นชุก ซึ่งเป็นอาการปฏิกิริยาอาการของชุกที่มีอายุ การเดินหรือการพุดก็ตะกุกตะกัก จึงเปรียบเทียบกับโรคคุดทะราด ซึ่งโรคนี้เป็นโรคที่มีแผลเรื้อรังจะเดินไปไหนก็ลำบากเพราะเจ็บปวดแผล และยังเดินบนกรวดจะทำให้เกิดความเจ็บปวดมากยิ่งขึ้น จึงเรียกชื่อเพลงนี้ว่าคุดทะราดเหยียบบกรวด

ส่วนหลักที่ปรากฏมากที่สุดคือกลุ่มชาติพันธุ์ เนื่องจากการตั้งชื่อเพลงไทยเดิมเกิดจากการยืม สำเนียงเพลงของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ เข้าไว้ในเพลงไทยเดิม ซึ่งทำให้เห็นว่าชาติไทยให้ความสำคัญและมีการติดต่อสื่อสารกับชาติพันธุ์ต่าง ๆ จึงได้นำชื่อของกลุ่มชาติพันธุ์มาใช้ตั้งชื่อเพลง และเพลงไทยเดิม ดังกล่าวก็มีสำเนียงแตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์นั้น ๆ เช่น พม่า ชื่อเพลงที่ขึ้นต้นด้วยพม่าจะบอกถึงทำนองเพลงที่มีสำเนียงจากเพลงของพม่า เป็นต้น

2.2 ความหมายในสวนขยาย

ความหมายในสวนขยายปรากฏจำนวนกลุ่มความหมาย 15 กลุ่ม แต่ละกลุ่มความหมาย จะมีความแตกต่างกัน ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มความหมายในส่วนขยาย

กลุ่มความหมายในส่วนหลัก	จำนวน	ร้อยละ
คำกริยาแสดงอาการและท่าทาง	510	53.13
สัตว์	86	8.96
มนุษย์	77	8.02
ธรรมชาติ	67	6.98
ชาติพันธุ์	43	4.48
โลกตามจินตนาการ	38	3.96
สถานที่	31	3.23
สิ่งของ	28	2.92
ค่าแสดงจำนวน	23	2.40
เครื่องดนตรี	19	1.97
ทิศ	13	1.35
สี	10	1.04
รูปร่าง	7	0.73
เพศ	6	0.63
คำบอกลักษณะ	2	0.20
รวม	960	100

จากตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มความหมายในส่วนขยายในชื่อเพลงไทยเดิม ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าในส่วนขยายที่มีความหมายคำกริยาแสดงอาการและท่าทางปรากฏมากที่สุดร้อยละ 53.13 และกลุ่มความหมายที่ปรากฏรองลงมา คือสัตว์ ร้อยละ 8.96 ส่วนกลุ่มความหมายคำบอกลักษณะปรากฏน้อยที่สุด ร้อยละ 0.20 ซึ่งแต่ละกลุ่มความหมายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. คำกริยาแสดงอาการและท่าทาง

กลุ่มความหมายคำกริยาแสดงอาการและท่าทางในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ คำกริยาแสดงอาการ คำกริยาแสดงการประสพ และคำกริยาบอกสภาพ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (41) กบเดิน
- (42) แหกโอด
- (43) คู่อรชร

จากตัวอย่างที่ (44) – (46) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับคำกริยาแสดงอาการและท่าทาง ได้แก่ “เดิน” ซึ่งเป็นคำกริยาแสดงอาการ “โอด” ซึ่งเป็นคำกริยาแสดงการประสพ และ “อรชร” ซึ่งเป็นคำกริยาบอกสภาพ หมายถึงงามอย่างเอวบางร่างน้อย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ข. สัตว์

กลุ่มความหมายสัตว์ในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 6 ประเภทย่อย ได้แก่ สัตว์บก สัตว์น้ำ สัตว์ปีก สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ สัตว์เลื้อยคลานและแมลง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (44) หนีเสือ
- (45) แขนกนกเอี้ยง
- (46) ตบนก

จากตัวอย่างที่ (47) – (49) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ ได้แก่ “เสือ” ซึ่งเป็นประเภทสัตว์บก “นกเอี้ยง” และ “นก” ซึ่งเป็นสัตว์ปีก จากข้อมูลปรากฏ “นก” มากที่สุด ทั้งนี้เกิดจากเสียงของนกที่มีความไพเราะดุจเสียงเพลง จึงนำมาใช้ตั้งชื่อเพลงต่าง ๆ

ค. มนุษย์

กลุ่มความหมายมนุษย์ในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ บุคคลทั่วไป บุคคลตามความเชื่อทางศาสนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (47) โลมอณรงค์
- (48) จำปานารี
- (49) ดำเนินพราหมณ์

จากตัวอย่างที่ (50) – (52) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับมนุษย์ ได้แก่ “อณรงค์” และ “นารี” หมายถึง ผู้หญิง ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป และ “พราหมณ์” หมายถึงคนในวรรณะที่หนึ่งในสังคมฮินดู ซึ่งเป็นบุคคลตามความเชื่อทางศาสนา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ง. ธรรมชาติ

กลุ่มความหมายธรรมชาติในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ ธรรมชาติบนพื้นดิน ธรรมชาติบนท้องฟ้า และพืช ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (50) ชมแสงจันทร์
- (51) สรรเสริญพระจันทร์
- (52) ร้อยดอกไม้

จากตัวอย่างที่ (53) – (55) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับธรรมชาติ ได้แก่ “แสงจันทร์” “พระจันทร์” ซึ่งเป็นธรรมชาติบนท้องฟ้า และ “ดอกไม้” ซึ่งเป็นพืช

จ. ชาติพันธุ์

กลุ่มความหมายชาติพันธุ์ในส่วนขยายที่ปรากฏ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (53) นกขมิ้นมอญ
- (54) นกเขาชะแมร์
- (55) ทยอยเขมร

จากตัวอย่างที่ (59) – (61) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับชาติพันธุ์ ได้แก่ ชาติพันธุ์ “มอญ” หมายถึง ชื่อชนชาติหนึ่งเคยเป็นใหญ่ทางตอนใต้ของพม่า และปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของพม่า และ “เขมร” หมายถึงชื่อประเทศและชนชาติที่อยู่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีพรมแดนติดต่อกับไทย ลาว และเวียดนาม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ฉ. โลกตามจินตนาการ

กลุ่มความหมายโลกตามจินตนาการในส่วนขยาย ได้แก่ อมนุษย์ หมายถึงผู้ที่มีใช้มนุษย์ เทพ พรหม สัตว์นรก เปอต อสุรกายและภูตผีปีศาจ สัตว์ในนิยายต่าง ๆ รวมถึงสถานที่ที่สมมติขึ้น เช่น นรก สวรรค์ เขาพระสุเมรุ จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ เทพ และสัตว์ในวรรณคดี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (56) จินพญาครุฑ
- (57) ประชุมเทวราช
- (58) กำสรวลสุรางค์

จากตัวอย่างที่ (62) – (64) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับโลกตามจินตนาการ ได้แก่ “พญาครุฑ” หมายถึงพญานกในเทพนิยายเป็นพาหนะของพระนารายณ์ “เทวราช” หมายถึงเทวดา และ “สุรางค์” หมายถึงนางฟ้า ซึ่งเป็นเทพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ข. สถานที่

กลุ่มความหมายสถานที่ในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ ชื่อสถานที่และที่อยู่บุคคลเช่น ทำอัฐ ปากท่อ พระนคร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(59) มอญทำอัฐ

(60) เขมรปากท่อ

(61) ชมตลาด

จากตัวอย่างที่ (65) – (67) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับสถานที่ ได้แก่ “ทำอัฐ” หมายถึงชื่อสถานที่หนึ่งในจังหวัดนนทบุรี “ปากท่อ” หมายถึงชื่อสถานที่หนึ่งในจังหวัดราชบุรี และ “ตลาด” หมายถึงที่ชุมนุมเพื่อซื้อขายของต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ข. สิ่งของ

กลุ่มความหมายสิ่งของในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทย่อย คือ ภาชนะ อุปกรณ์ และสิ่งของ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(62) ลอยถาด

(63) ไต่ลวด

(64) ถอนสมอ

จากตัวอย่างที่ (68) – (70) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับสิ่งของ ได้แก่ “ถาด” หมายถึงภาชนะใส่สิ่งของ ซึ่งเป็นภาชนะ “ลวด” หมายถึง โลหะที่เอามาตีเป็นเส้น ซึ่งเป็นอุปกรณ์ และ “สมอ” หมายถึงของหนักที่ล้ามีโซ่หรือเชือกอยู่กับเรือ เวลาจอดเรือใช้ทอดลงไปใต้น้ำให้เกาะพื้น ซึ่งเป็นสิ่งของ

ฉ. คำแสดงจำนวน

จำนวน หมายถึง กลุ่มความหมายจำนวนในส่วนขยาย จากข้อมูลปรากฏส่วนขยายดังตัวอย่างต่อไปนี้

(65) ลาวสามท่อน

(66) พม่าห้าท่อน

(67) แม่ม่ายสามคน

จากตัวอย่างที่ (71) – (73) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับคำแสดงจำนวน ได้แก่ “สามท่อน” “ห้าท่อน” และ “สามคน”

ญ. เครื่องดนตรี

กลุ่มความหมายเครื่องดนตรีในส่วนขยาย จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ เครื่องตี เครื่องสี และเครื่องเป่า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (68) จิ้นขลุ่ย
 (69) พม่ากลองยาว
 (70) จิ้นซิมใหญ่

จากตัวอย่างที่ (74) – (76) ส่วนขยายมีความหมายเครื่องดนตรี ได้แก่ “ขลุ่ย” หมายถึงชื่อเครื่องดนตรีชนิดหนึ่งสำหรับเป่าให้เป็นเพลงซึ่งเป็นเครื่องเป่า “กลองยาว” หมายถึงเครื่องตีที่ทำด้วยไม้ มีลักษณะยาว และ “ซิม” หมายถึง ชื่อเครื่องดนตรีจีนชนิดหนึ่ง ใช้ตี ซึ่งเป็นเครื่องตี

ฎ. ทิศ

ทิศ หมายถึง แนว ทางที่มุ่งไป (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลชื่อเพลงไทย เดิมปรากฏส่วนขยาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (71) น้ำค้างตะวันตก
 (72) น้ำค้างตะวันออก
 (73) ดอกไม้เหนือ

จากตัวอย่างที่ (77) – (79) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับทิศ ได้แก่ “ตะวันตก” “ตะวันออก” และ “เหนือ” จากข้อมูลไม่ปรากฏชื่อทิศใต้หรือทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

ฏ. สี

สี หมายถึง ลักษณะของแสงสว่างที่ปรากฏให้เห็น(ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลปรากฏส่วนขยาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (74) จำปาทอง
 (75) มณฑาทอง
 (76) ผกากาญจน์

จากตัวอย่างที่ (80) – (82) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับสี ได้แก่ “ทอง” และ “กาญจน์” ซึ่งหมายถึง สีของดอกไม้ที่มีสีทองหรือเหลืองนวล จากข้อมูลปรากฏสีทองมากที่สุด ส่วนสีอื่นที่ปรากฏ เช่น สีชมพู สีเขียว

ฐ. รูปร่าง

รูปร่าง หมายถึง ลักษณะของร่างกายหรือสิ่งของต่างๆ(ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)
จากข้อมูลปรากฏส่วนขยาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(77) กระทงน้อย

(78) การเวกใหญ่

(79) การเวกเล็ก

จากตัวอย่างที่ (83) – (85) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับรูปร่าง ได้แก่ “น้อย” “ใหญ่” และ “เล็ก” หมายถึงรูปร่างหรือลักษณะที่มีความแตกต่างกัน

ฑ. เพศ

เพศ หมายถึง รูปที่แสดงให้รู้ว่าหญิงหรือชาย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทย่อย คือ เพศผู้และเพศเมีย จากข้อมูลปรากฏส่วนขยาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(80) เต่าทองตัวผู้

(81) เต่าทองตัวเมีย

(82) การเวกตัวผู้

จากตัวอย่างที่ (86) – (88) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับเพศ ได้แก่ “ตัวผู้” และ “ตัวเมีย” หมายถึงการแสดงลักษณะทางเพศ จากข้อมูลประเภทของเพศจะปรากฏคู่กันเสมอ เช่น เมื่อมีเพลงการเวกตัวผู้ ก็จะมีเพลงการเวกตัวเมีย

ฒ. คำบอกลักษณะ

คำบอกลักษณะ หมายถึง คำที่แสดงหรือบ่งบอกลักษณะของสิ่งต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) จากข้อมูลปรากฏส่วนขยายเพียง 2 คำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(83) ต้อยรูป

(84) ร่วงวง

จากตัวอย่างที่ (89) – (90) ส่วนขยายมีความหมายเกี่ยวกับคำบอกลักษณะ ได้แก่ “รูป” หมายถึงสิ่งที่เห็นว่ามีรูปร่าง และ “วง” หมายถึงลักษณะที่มีการรวมกันเป็นหมู่หรือกลุ่ม

ผลการศึกษารข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในส่วนขยายมีกลุ่มความหมายคำกริยาแสดงอาการและท่าทางปรากฏมากที่สุด ส่วนกลุ่มความหมายสัตว์ มนุษย์ ธรรมชาติ และพืช ปรากฏข้อมูลรองลงมา นอกจากนี้ในส่วนขยายยังปรากฏกลุ่มความหมายอื่น ๆ ได้แก่ กลุ่มความหมายทิศ กลุ่มความหมายสี กลุ่มความหมายรูปร่าง กลุ่มความหมายเพศ กลุ่มความหมายคำบอกลักษณะ

เมื่อเปรียบเทียบความหมายส่วนหลักและส่วนขยายของชื่อเพลงไทยเดิมพบว่าความหมายส่วนหลักแตกต่างกับความหมายส่วนขยาย กล่าวคือ กลุ่มความหมายชาติพันธุ์ปรากฏในส่วนหลักมากกว่าปรากฏในส่วนขยาย เนื่องจากชื่อเพลงไทยเดิมนิยมนำชื่อกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ มาตั้งชื่อเพลงในส่วนหลักเพื่อบอกถึงสำเนียงเพลงและที่มาของเพลงนั้น ๆ เช่น มอญ เกิดจากการนำเพลงสำเนียงมอญมาปรับทำนองเพลงเป็นของไทยเท่านั้น ซึ่งไม่ได้เกิดจากการนำเพลงมอญมาใช้โดยตรง ส่วนขยายปรากฏคำกริยาแสดงอาการมากที่สุดเพื่อบอกถึงกิริยาอาการต่าง ๆ ที่นำมาขยายส่วนหลัก

3. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความหมายชื่อเพลงไทยเดิมพบว่าประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความหมายของชื่อเพลงไทยเดิม 3 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นแรก ชื่อเพลงไทยเดิมสามารถสะท้อนสภาพสังคมไทย ได้แก่ สังคมไทยมีความสัมพันธ์กับต่างประเทศ สังคมไทยเป็นสังคมเกษตรกรรมและมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ กล่าวคือ สังคมไทยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประเทศเพื่อนบ้านจากความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านเป็นเหตุผลทำให้เกิดการรับวัฒนธรรมด้านเพลงเข้ามาในเพลงไทยเดิม (ทองแถม นาถจำนง, 2557: 37) โดยการรับเอาทำนองเพลงและสำเนียงเพลงเข้ามาในเพลงไทยเดิม และมีการตั้งชื่อบอกสำเนียงภาษาตามทำนองเพลงนั้น ๆ เช่น เพลงสำเนียงแขก เขมร ขอม เงี้ยว จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส พม่า ยวน ลาว (มนตรี ตราโมท, 2540: 95) การตั้งชื่อเพลงโดยชื่อกลุ่มชาติพันธุ์เป็นการบอกสำเนียงเพลงเท่านั้น ไม่ได้เกิดจากการนำเอาบทเพลงของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ มาใช้โดยตรง นอกจากนี้สังคมไทยยังเป็นสังคมเกษตรกรรม ผู้คนมีความเกี่ยวข้องกับอาชีพทำไร่ ไถนา ปลูกข้าว ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ (ณรงค์ เส็งประชา, 2544: 27) จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มีนำชื่อของสัตว์มาตั้งเป็นชื่อเพลงไทยเดิม เช่น ช้าง ม้า นก เต่า ปลา รวมถึงสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติในประเทศที่มีผลต่อการตั้งชื่อเพลงไทยเดิม เช่น ดอกไม้ พืช สิ่งที่อยู่บนท้องฟ้า โดยเฉพาะพระจันทร์ที่มนุษย์เราใช้พระจันทร์เป็นสื่อในชื่อเพลงที่จะแสดงความงดงาม สว่างไสว ดุจดั่งแสงจันทร์ที่ส่องอยู่บนท้องฟ้า (ชนก สาคกริก, 2554: 256) ส่วนดอกไม้ก็ปรากฏในเพลงไทยเดิมเป็นจำนวนมาก เพราะความงามของ

ดอกไม้ถูกนำมาเปรียบกับความอ่อนหวานของเพลง กล่าวโดยสรุปแล้วการตั้งชื่อเพลงไทยเดิมดังกล่าวได้นำสิ่งที่อยู่รอบตัวมาใช้ตั้งชื่อเพลงไทยเดิมซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับคนไทยทั้งทางด้านเกษตรกรรม การดำเนินชีวิตที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ ดังจะเห็นได้จากการนำความหมายเหล่านี้มาใช้ไว้ในชื่อเพลงไทยเดิมทั้งส่วนหลักและส่วนขยาย

ประเด็นที่สอง ชื่อเพลงไทยเดิมสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมของชาติ โดยประสมประสานกันระหว่าง นาฏศิลป์ วรรณคดี และประวัติศาสตร์ไทย ดังจะเห็นได้จากเพลงไทยเดิมหลายเพลงที่นำประเภทของ นาฏศิลป์ ชื่อของบุคคลในวรรณคดีหรือประวัติศาสตร์ไทยมาตั้งชื่อเพลงไทยเดิม เช่น หงส์พ่อน ระเบิดาเทศ อีเหณาแปลง จินตหราวาที ขุนช้างขุนแผน สุริโยทัย นเรศวรชนช้าง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชนชาติไทย

ประเด็นสุดท้าย ชื่อเพลงไทยเดิมสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อของคนไทย และความเชื่อยังมีความผูกพันกับคนไทยมาอย่างช้านาน คนไทยมีความเชื่อเกี่ยวกับเทวดา นางฟ้า ภูต ผี ปีศาจ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ และคติความเชื่อในลัทธิศาสนาต่าง ๆ ได้แก่ ลัทธิศาสนาพราหมณ์ – ฮินดู (ประภาศรี สีหอำไพ, 2550: 9) เมื่อเกิดความเชื่อดังกล่าว การตั้งชื่อเพลงไทยเดิมจึงมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านั้น ดังปรากฏชื่อเทพ เทวดา ในเพลงเทพชาติ เทพธัญจน อัปสรสำอาง พิรุณสังข์ฟ้า

ผลการศึกษาการตั้งชื่อเพลงไทยเดิมแตกต่างกับงานวิจัยการตั้งชื่ออื่น ๆ กล่าวคือ ความหมายของชื่อเพลงไทยเดิมจะเน้นที่ความหมายซึ่งสัมพันธ์กับเพลงเป็นหลัก เช่น ลำเนียง ทำนอง จังหวะ แต่การศึกษาอื่น ๆ เช่น การตั้งชื่อบุคคลจะให้ความหมายถึงความเจริญรุ่งเรือง ความกล้าหาญ และชัยชนะ และการตั้งชื่อสถานที่ต่าง ๆ ที่ตั้งชื่อเพื่อให้เกิดความเป็นสิริมงคล ความมั่นคงถาวร และความเจริญก้าวหน้า

นอกจากนี้การจัดประเภทความหมายของชื่อเพลงไทยเดิมยังแสดงถึงสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมไทยที่แตกต่างกับสังคมอื่น ๆ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lakoff (1990) ที่กล่าวถึงการจัดประเภททางความหมายซึ่งเป็นความคิดพื้นฐานของมนุษย์ไว้ว่า แต่ละกลุ่มชาติพันธุ์จะมีการจัดประเภทสิ่งของต่าง ๆ แตกต่างกันไป เนื่องจากมีความแตกต่างกันทางด้านภาษา วัฒนธรรม สภาพสังคม รวมไปถึงความคิด ทัศนคติ และการมองโลกที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา กุศลลาสัย. 2543. *วัฒนธรรมสัมพันธ์: ไทย-อินเดีย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศยาม.
- กวรรณิการ์ จุฑามาต. 2541. *ยะวา-ชาวในบางกอก*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนก สาคริก. 2554. "พระจันทร์กับดนตรีไทย". *วารสารราชบัณฑิตยสถาน*. 36 (2): 256 – 272.
- ณรงค์ เส็งประชา. 2544. *วิถีไทย*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ทองแถม นาถจำนง. 2557. *ขับ ล้ำ เพลงลาว มาจากไหน?*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทางอีสาน.
- นกวัดณ์ สาระ. 2550. *การตั้งชื่อร้านค้าในจังหวัดปัตตานี: ความสัมพันธ์ระหว่างชื่อร้านค้ากับวิถีชีวิตในชุมชน*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ พันธุ์เมธา. 2544. *คลังคำ*. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- น้องนุช มณีอินทร์. 2543. *การปรับเปลี่ยนของชื่อหมู่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาศรี สีหอำไพ. 2550. *วัฒนธรรมทางภาษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัศนี อารังโสติสกุล. 2550. *การศึกษาชื่อหมู่บ้านในอำเภอองไกรลาส จังหวัดสุโขทัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปานทิพย์ มหาไทรภพ. 2545. *นามสกุลพระราชทานในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว: การวิเคราะห์ทางอรรถศาสตร์ชาติพันธุ์*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี กุลละวณิชย์. 2535. *ชื่อหมู่บ้านในมณฑลทลกวาสี และภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนตรี ตราโมท. 2540. *ดุริยางคศาสตร์ไทย: มนต์รี ตราโมท*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มติชน.
- รติการณ สุขเกษม. 2544. *ภาษาที่ใช้ในการตั้งชื่อธุรกิจการค้าภายในเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*, ออนไลน์.
- วนิดา เจริญสุข. 2532. *นามสกุลของคนไทยเชื้อสายจีน: การวิเคราะห์ทางอรรถศาสตร์ชาติพันธุ์*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรางคณา สว่างตระกูล. 2540. *การศึกษาภาษาที่ใช้ในการตั้งชื่อของคนไทยในกรุงเทพมหานคร*.
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาทิต พุ่มอยู่. 2548. *การศึกษาคำเรียกข้าวและระบบนิเวศน์เรื่องข้าวในภาษาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
 ตามแนวอรรถศาสตร์ชาติพันธุ์*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์,
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิยะดา จงบรรจบ. 2534. *การศึกษาภาษาที่ใช้ในการตั้งชื่อธุรกิจการค้า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
 บัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพวรรณ ฌ บางช้าง. 2527. *การใช้ภาษาในการตั้งชื่อคนไทย*. กรุงเทพมหานคร: โครงการเผยแพร่
 ผลงานวิจัยฝ่ายวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี เนียมประเสริฐ. 2552. *วิเคราะห์สุนทรียภาพทางภาษาและแนวคิดที่มีในเพลงไทยเดิมที่ใช้
 ประกอบการรำ*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สมชาย ลำเนียงงาม. 2545. *ลักษณะภาษาที่แสดงความเปลี่ยนแปลงของความเชื่อเกี่ยวกับสิริมงคลและ
 กาลกิณีในชื่อของคนไทย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาภาษาไทย, จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ยุพาพรรณ หุ่นจำลอง และสร้อยญา เสวตมาลย์. 2546. *ทฤษฎีไวยากรณ์*.
 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุมารณณ์ สังขมาน. 2554. "มนุษยศาสตร์ในทศวรรษใหม่: พลวัตแห่งองค์ความรู้กับพหุลักษณะทาง
 วัฒนธรรม". *บทความเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ เรื่องการตั้งชื่อภาษาไทยของผัก
 พื้นบ้านในจังหวัดสระบุรี*, 18 – 19 สิงหาคม 2554. กรุงเทพมหานคร: แชน โพร์ ฟรินดิง จำกัด.
- Boas, F. 1964. *On Geographical Names of the Kwakiutl Indians. Language in Culture and
 Society*. ed Dell Hymes (New York : Harper and Row Publisher), 171 – 176.
- Lakoff. 1990. *Woman, fire and dangerous things: what categories reveal about mind*. Chicago:
 University of Chicago Press.

กลยุทธ์ความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม

POLITENESS STRATEGIES IN RESPONDING COMPLAINTS EMPLOYED BY HOTEL STAFFS

กิตติกร เนตรสุวรรณ¹

ปณิดา เลอเลิศยุติธรรม²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่พนักงานโรงแรมเลือกใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการภายในโรงแรมว่ามีการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพใดบ้าง และแต่ละกลยุทธ์มีการเลือกใช้มากน้อยเพียงใด โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นนำ 2 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร การเก็บข้อมูลจัดทำด้วยแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาที่พัฒนาโดย Blum-Kulka (1984) ผลการวิเคราะห์พบกลยุทธ์ความสุภาพทั้งหมด 14 กลยุทธ์ ซึ่งกลยุทธ์ที่ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมากได้แก่ กลยุทธ์การขอโทษ กลยุทธ์การใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลยุทธ์การแสดงการยกย่องผู้ฟัง ส่วนกลยุทธ์ที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้น้อยได้แก่ กลยุทธ์การกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลยุทธ์การกล่าวถึงความพยายาม และกลยุทธ์การแนะนำ และจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ทางด้านปัจจัยของประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน และ ปัจจัยทางด้านเพศ มีผลต่อปริมาณการเลือกใช้กลยุทธ์ ความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละปัจจัยพบปริมาณการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่แตกต่างกัน และรูปแบบในการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพ ส่วนมากจะเป็น การเลือกใช้กลยุทธ์ที่แสดงเจตนาในการรับผิดชอบด้วยการเสนอการแก้ไขปัญหามา สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และแสดงความเห็นใจในความรู้สึกของลูกค้าเพื่อเป็นการแสดงความเคารพนับถือและรักษาหน้าลูกค้าไม่ให้รู้สึกถูกคุกคาม ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ดังนั้นงานวิจัยนี้อาจจะมีส่วนช่วยเป็นแนวทางในการฝึกอบรมพนักงานในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

คำสำคัญ: กลยุทธ์ความสุภาพ, การตอบข้อร้องเรียน, พนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The objective of this research is aimed to study the politeness strategies employed by the hotel front office staffs from 2 leading hotels in Bangkok area. The study focuses on the employment of politeness strategies usage by hotel front office staffs and the occurrence of frequency in using each politeness strategy. The sample consisted of 30 front office staffs. The data was collected by Discourse Analysis Test (DCT) developed by Blum-Kulka (1982). The results found that there were 14 politeness strategies employed by hotel front office staffs. The most used strategies were Apology strategy, Using descriptive words to emphasize the feeling strategy, and Giving deference strategy. The less used strategies were Blaming others strategy, Expressing endeavoring to help strategy, and Suggestion strategy. It also found that service year experience factor, working position factor, and gender factor had influence in the frequency of politeness strategies usage by the hotel staffs in responding complaints. There were different amounts of usage frequency in each strategy. The pattern in using the politeness strategies mostly focused on using the strategies that show the intention of responsibility by offering rectification, building guests' trust, and expressing empathy in guests' feeling to show respect. This was shown to make them feel less threatened on their faces by the staffs and could have genuine effect on business. Therefore, this study may help to be a guideline for other hotels in training staffs to respond the guest's complaints efficiently in the future.

KEYWORDS: Politeness Strategies, Responding to Complaints, Hotel Front Office Staff

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจโรงแรมได้พยายามคัดสรรพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสื่อสารได้หลากหลายภาษา (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 87, 202) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพราะเป็นภาษาสากลที่ใช้ติดต่อกับชาวต่างชาติจากทั่วทุกมุมโลก ผู้ซึ่งมาจากต่างสังคมและต่างวัฒนธรรม ในการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งพนักงานจะต้องคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นหลัก ถ้าหากกล่าวถ้อยความที่แสดงเจตนาผิดจากความมุ่งหวังของผู้พูดไปอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี และเกิดทัศนคติในทางลบได้ โดยเฉพาะการตอบ ข้อร้องเรียน Penelope Brown และ Stephen C. Levinson (1987) ได้นำเสนอความสุภาพในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทั่วไปในสังคมซึ่งคำนึงถึงศักดิ์ศรีหรือหน้าของคู่สนทนาที่ต่างฝ่ายต้องการรักษาไว้ไม่ให้ถูกคุกคาม ซึ่งประกอบด้วยหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบ หน้าด้านบวกคือความต้องการของคนที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่น และต้องการเป็นส่วนหนึ่งกลุ่มซึ่งในการคุกคามหน้าด้านบวกนั้นต้องอาศัยกลวิธีความสุภาพ เชิงบวกช่วยลดระดับการคุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนา ส่วนหน้าด้านลบคือความต้องการของคนที่ไม่ต้องการถูกขัดขวางการกระทำจากผู้อื่นความต้องการอิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร ซึ่งถ้าคู่สนทนาไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะต้องทำการคุกคามหน้าได้นั้น ผู้พูดต้องหากวิธีที่จะลดระดับการคุกคามด้านลบเพื่อยังคงสัมพันธ์ภาพที่ระหว่างคู่สนทนาได้โดยใช้กลวิธี ความสุภาพเชิงลบ และ Yule (1996) มองว่าความสุภาพเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยของระยะห่างและความแตกต่างในสังคมของ ผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้นหากคนที่อยู่ต่างวัฒนธรรมและใช้ภาษาต่างกันทำการติดต่อสื่อสารกันก็อาจเกิดปัญหาในการตีความ และสื่อเจตนาที่ผิดพลาดได้ ด้วยเหตุนี้การทำความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมก็มีส่วนสำคัญในการติดต่อสื่อสารกัน (Scollon, Ron and Suzanne Wong, 1995: 5-7)

ส่วน ปันนดา (2549) ได้ทำการศึกษาการนำกลวิธีความสุภาพมาใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายทางธุรกิจ เนื่องด้วยในวงการธุรกิจการสื่อสารทั้งการพูดหรือการเขียนถือว่ามีมีความสำคัญเนื่องจากอำนาจในการต่อรองทางธุรกิจและระยะห่างทางสังคมของแต่ละองค์กรทำให้ผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารต้องคำนึงถึงการคุกคามหน้าของแต่ละฝ่ายเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบ เช่นการสูญเสียรายได้ สูญเสียสัมพันธ์ทางธุรกิจ เกิดการร้องเรียน ผลกระทบเหล่านี้อาจจะเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกันไป ตามความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ หรือตัวแปร ทางด้านเพศ อายุ วัฒนธรรม ฐานะทางสังคมของผู้สื่อสาร เป็นต้นซึ่ง ศิริวัตร (2555) เชื่อว่าความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดจากการร้องเรียนตามตัวแปรของระดับชั้นที่หนึ่งของผู้โดยสารที่มีอัตราในการซื้อตั๋วโดยสารที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อเป็นการลดการคุกคามหน้าผู้โดยสารที่พนักงานสายการบินได้เลือกใช้ รวมไปถึงตัวแปรทางด้านเพศและสถานะทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอรับของของผู้โดยสาร

เช่นกัน ส่วน ทศนิยม (2541) และ อันธิกา (2549) พบว่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์เป็นตัวกำหนดให้ ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอโทษที่สื่อเจตนาแตกต่างกันเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพ ทศนิยมมองว่าแต่ละคน มีน้ำหนักทางความคิดต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดมุมมองและมีผลต่อ การเลือกใช้กลวิธี การขอโทษไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอันธิกา ที่พบว่ากลวิธีการขอโทษของทหารบกมีความสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงของสถานการณ์ การกระทำความผิด และปัจจัยทางสถานทางสังคม ทางด้าน ยศ ก็มีส่วนต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษเช่นกัน

ในการศึกษาเรื่องความสุภาพของ Holmes (1990) นักภาษาศาสตร์สังคม เป็นการศึกษาหา ความแตกต่างในรูปแบบการใช้ภาษาของคนในสังคมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งมีปัจจัยมาจาก สถานทางสังคม ระยะเวลาทางสังคม ความแตกต่างทางด้านอายุ และเพศ จากการศึกษา Holmes พบว่า ผู้หญิงจะใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่าผู้ชายและจะใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกในการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม เนื่องด้วยภาพพจน์ของผู้หญิงจะมีสถานะรองจากผู้ชาย ในการสนทนาผู้หญิงจะเป็นผู้ฟังที่ดีมากกว่าผู้ชาย จะไม่พูดสอดแทรก ชอบ चुบชิบแบ่งปันประสบการณ์ และไม่ชอบบอกความคิดเห็น สำหรับผู้ชายจะเสนอ ความคิดเพิ่มเติมจากผู้พูดเชิงหักล้างมากกว่าสนับสนุน และจะ चुบชิบกันเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไปหรือ กิจกรรมต่างๆ แต่ในธุรกิจการโรงแรมไม่ว่าพนักงานจะเป็นเพศใดต้องคำนึงถึงความสุภาพ ไม่ว่าจะการ สนทนานั้นจะเกิดขึ้นในบริบทใด เพราะระยะเวลาทางสังคมระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะแตกต่างกัน เนื่องจากอำนาจในเชิงธุรกิจ แต่เนื่องด้วยพื้นฐานทางเพศผู้หญิงจะมีความอ่อนน้อมมากกว่าเพศ ชาย เพราะฉะนั้นทางด้านเพศอาจจะมีส่วนต่อปริมาณการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อ ร้องเรียน

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและพนักงานต้อนรับ Kuang, David, และ Lau (2013) ได้ศึกษาถึงการใช้อย่างสุภาพในการเปิดและปิดบทสนทนาระหว่างพนักงานต้อนรับในโรงพยาบาล เอกชน จำนวน 15 แห่ง กับผู้มารับบริการการรักษา โดยการเฝ้าสังเกตการณ์ระหว่างการสนทนา และบันทึกเสียงและทำทบทวนระหว่างการสนทนา ซึ่งพบว่าในการเปิดบทสนทนาของพนักงานต้อนรับ พบการใช้ความสุภาพน้อยในการทักทาย เนื่องด้วยความจำเป็นที่ผู้ป่วยต้องการเข้ารับการรักษา จึง มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าพนักงาน ส่วนการเรียกชื่อและการก้มศีรษะเล็กน้อยเมื่อตอบรับ และการ ยิ้มซึ่งถือว่าค่อนข้างสุภาพ ในทางตรงกันข้ามจะพบการใช้ความสุภาพในการปิดการสนทนา มากกว่าทั้งคำพูดด้วยการกล่าวขอบคุณ และยินดี และผ่านท่าทางด้วยการก้มศีรษะเล็กน้อย ยิ้ม แต่งานวิจัยของ Kuang และทีมงาน ไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยทางด้านเพศ สถานะทางสังคม แต่จะคำนึง เรื่องอายุของผู้ป่วยว่าจะมีส่วนต่อการใช้อย่างสุภาพในการสนทนาเนื่องจากสภาพสังคมและ

วัฒนธรรม เพราะเป็นการสื่อสารกับคนในวัฒนธรรมเดียวกัน ส่วนการสนทนาภายในโรงแรม คู่สนทนาจะมีความหลากหลายมากกว่า การสนทนาภายในโรงพยาบาล ส่วน Mitha Dwi Djayanti & Ribut Wahyudi (2015) ได้ทำการศึกษารูปแบบเดียวกันกับ Kuang แต่เป็นบริบทการสนทนาในตลาดระหว่างพนักงานชายและลูกค้า ซึ่งมีผลในรูปแบบเดียวกัน โดยพบการใช้ความสุภาพในการเปิดและปิดบทสนทนาบ่อย และความสุภาพที่พบมีทั้งการกล่าวทักทาย การเสนอความช่วยเหลือ การใช้คำสรรพนามยกย่อง และการกล่าวขอบคุณ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเรื่องความสุภาพในงานบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมโดย Bengsch (2010) ที่ได้ศึกษาถึงการใช้ความสุภาพในการสนทนาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับลูกค้าที่ได้คำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมของเชื้อชาติและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งการเก็บข้อมูลได้จากการเก็บข้อมูลจากการสนทนาและแบบสอบถามที่เน้นไปทางการเก็บรวบรวมความคิดและทัศนคติ จากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทุกตำแหน่งงานที่มีทั้งเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างคิดว่าวัฒนธรรมของเชื้อชาติมีผลต่อการใช้ความสุภาพ และความสุภาพเกินจากการปลูกฝังตั้งแต่วัยเด็ก รวมไปถึงการใช้ความคิดตัดสินใจเบื้องต้นของแต่ละบุคคลในระหว่างการสนทนาแต่ละครั้ง ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยชิ้นนี้ที่มุ่งเน้นศึกษาถึงกลวิธีการใช้ความสุภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าผ่านถ้อยความ ในสถานการณ์การตอบข้อร้องเรียน และมีปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง ยังมีการศึกษาเรื่องความสุภาพที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำโดยมีปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน โดย Young (2009) ได้ศึกษาการใช้ความสุภาพในการสื่อสารระหว่างพนักงานของพนักงานในสถานศึกษาที่มีตำแหน่งตั้งระดับผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป ในสถานการณ์แสดงทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหาร และความคาดหวังต่อการแสดงทัศนคติของพนักงานระดับทั่วไป ซึ่งยึดหลักความสุภาพในการวิเคราะห์ และพบว่าพนักงานระดับผู้บริหารเลือกการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกในการแสดงทัศนคติ แต่จะเน้นไปในทาง การส่งเสริมและให้กำลังใจ และการกล่าวถ้อยความในบางสถานการณ์ไม่ได้อาศัยการตกแต่งถ้อยความ เนื่องจากบุคลิกของภาวะผู้นำที่ต้องแน่วแน่ ส่วนพนักงานในระดับทั่วไปคาดหวังให้ผู้บริหารใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบมากกว่า โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เพราะสามารถช่วยสร้างแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาในการทำงานมากขึ้น ในภาวะผู้นำไม่ว่าจะอยู่ในธุรกิจใด โดยมากจะมีบุคลิกและใช้ทักษะในการสื่อที่แน่วแน่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับสารได้ เช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างพนักงานในตำแหน่งที่สูงในธุรกิจโรงแรมกับลูกค้า

ส่วนปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน Nakajima (1997) ได้ศึกษาเรื่องการใช้กลวิธีความสุภาพในสถานที่ทำงานของชาวญี่ปุ่นที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงาน และ ชาวญี่ปุ่นที่มีการใช้

ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในวงการค้าปลีกแตกต่างกันทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามแบบทางวาทกรรมในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ตั้งแต่ 4 เดือน ถึง 6.5 ปี และมีตำแหน่งที่ต่างกัน ซึ่งสถานการณ์เป็นการตอบปฏิเสธ และการตอบรับคำชม ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการใช้กลวิธีความสุภาพที่คล้ายกันซึ่งจะมีการขอโทษและการอธิบายถึงเหตุผลในการปฏิเสธ ส่วนการตอบรับคำชมจะเป็นรูปแบบอ่อนน้อมถ่อมตน แต่พนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะเน้นการกล่าวถ้อยความสุภาพแบบตรงไม่วกวน ส่วนพนักงานระดับล่างจะกล่าวอ้อมและคลุมเครือเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพ

ทั้งนี้ในธุรกิจการโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีความสุภาพเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารเช่นกัน เพราะลูกค้าและพนักงานมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านอำนาจ ระยะเวลาทางสังคม และวัฒนธรรม ดังนั้นพนักงานจึงต้องพยายามใช้ความสุภาพให้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกถึงการถูกคุกคามหน้า โดยเฉพาะ การตอบข้อร้องเรียนของพนักงานต่อลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการ ทุกสถานการณ์ใน การร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อโรงแรมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบและกลวิธี ความสุภาพที่พนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้เลือกใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการภายในโรงแรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพที่พนักงานโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพฯ ได้เลือกใช้ในสถานการณ์การตอบข้อร้องเรียนโดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าตามปัจจัยทางด้านประสบการณ์ในการทำงาน³ ตำแหน่งงาน และ เพศ

³ ประสบการณ์ คืออายุงาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของกลุ่มโรงแรมแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องด้วยโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ปัจจุบันมีเป็นจำนวนมาก และทั้งสองโรงแรมเป็นโรงแรมชั้นนำที่เพิ่งเปิดให้บริการเป็นแห่งแรกในประเทศไทย และในกรุงเทพฯ และเป็นคู่แข่งทางการตลาด

2. ประชากร คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมชั้นนำ 2 แห่ง รวมทั้งสิ้น 30 คน

3. งานวิจัยนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างหลักเป็นพนักงานโรงแรมชั้นนำ 2 แห่งในเขตกรุงเทพฯ พนักงานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า จากแผนกต้อนรับส่วนหน้าของทั้ง 2 โรงแรม จำนวน 30 คน เนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของทั้ง 2 โรงแรมมีจำนวนจำกัดจึงทำให้ได้จำนวนประชากร 30 คน อีกทั้งข้อจำกัดของจำนวนประชากรจึงทำให้ได้จำนวนของเพศของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เท่ากัน ซึ่งประกอบด้วยเพศชาย 7 คน เพศหญิง 23 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อใช้รวบรวมสถานการณ์ แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบจากระดับความรุนแรง และแบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 ที่เป็นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นนำ 2 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 2 สองกลุ่มแรก เป็นพนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมอื่นที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตการวิจัยหลัก โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมสถานการณ์ในการร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการคัดเลือกสถานการณ์ที่รวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างแรก เพื่อนำมาทำเป็นแบบสอบถามหลักคือแบบสอบถามชุดที่ 3 ที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามในรูปแบบทดสอบทาง วาทกรรม Discourse Completion Test (DCT) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดของข้อคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วย ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยตัวบุคคลได้แก่ลูกค้าและพนักงาน ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางวัตถุ อุปกรณ์ สิ่งของ และระบบ ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางโครงสร้างและสถานที่ตั้ง ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางข้อกำหนดและมาตรฐานการบริการของเครือโรงแรม ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางด้านสุขอนามัยและความสะอาด

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้เลือกการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา Discourse Completion Test (DCT) แทนการสัมภาษณ์ซึ่งสามารถได้บทสนทนาจากสถานการณ์จริง และสามารถเชื่อมโยงไปถึงอารมณ์และน้ำเสียงของกลุ่มตัวอย่าง แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นส่วนบุคคลของลูกค้า มาตรการการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม และความเป็นธรรมชาติในการตอบข้อร้องเรียนของกลุ่มตัวอย่างอาจจะส่งผลให้ไม่ได้ข้อมูลตามที่คาดหวัง ส่วนการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงโดยการสังเกตการณ์และการบันทึกเสียงจากการสนทนา อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกลงไปเช่น การแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียง แต่ข้อมูลอาจจะคลาดเคลื่อนเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะมีอาการเกร็งหรือระมัดระวังในการสนทนาทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ค่อยสมบูรณ์ รวมไปถึงการใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพราะผู้วิจัยต้องคอยติดตาม และรอเมื่อมีการร้องเรียนเกิดขึ้น และในสถานการณ์การร้องเรียนนั้นเป็นสถานการณ์ที่ตึงเครียด ซึ่งยากที่จะเข้าไปสังเกตการณ์และบันทึกเสียง ซึ่งจะสร้างผลเสียต่อโรงแรมและกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างมาก

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามแบบแบบปลายเปิดเพื่อทำการรวบรวมสถานการณ์และนำไปแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลา 1 สัปดาห์ หลังจากรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกสถานการณ์ เมื่อได้สถานการณ์แล้วผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบให้คะแนนตามความรุนแรงของสถานการณ์การร้องเรียนเพื่อนำมาประกอบใช้ในแบบสอบถามชุดที่ 3 โดยแบบสอบถามชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้นำไปแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 เป็นผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลา 1 สัปดาห์ เมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำมาจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 3

ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาทั้งหมด 40 ชุด แล้วเริ่มนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าทั้ง 2 โรงแรม โรงแรมละ 20 ฉบับ โดยผ่านตัวแทนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการทำแบบสอบถามไว้ 3 สัปดาห์เนื่องจากพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าทำงานเป็นกะตามตารางการทำงานที่ได้กำหนดจากหัวหน้าแผนกของแต่ละโรงแรม ซึ่งมีโอกาสน้อยที่ตัวแทนพนักงานจะพบกับกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านเพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวม จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับแบบสอบถามรวมถึงวิธีการทำแบบสอบถามและนัดหมายวันที่จะกลับมารวบรวมแบบสอบถามจากตัวแทนพนักงานและได้มอบแบบสอบถามไว้กับ

ตัวแทนพนักงาน เมื่อครบกำหนดผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากตัวแทนพนักงานทั้ง 2 โรงแรมด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้หลักความสุภาพของ Penelope Brown และ Stephen C. Levinson (Penelope Brown and Stephen C. Levinson, 1987) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้วิธีการนับความถี่ของกลวิธีที่ปรากฏ และแปลงค่าเป็นร้อยละ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและนำมาหาสถิติความสุภาพ ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้า และบันทึกตาราง พร้อมหาค่าร้อยละของแต่ละกลวิธีที่พบ รวมไปถึงรูปแบบการใช้กลวิธีความสุภาพ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ทางด้านความสุภาพและความหมายของคำศัพท์และถ้อยความ เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ แนวทางในการวิเคราะห์จะเริ่มด้วยการตรวจหาสถิติที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้ในการตอบข้อร้องเรียนในแต่ละสถานการณ์และนับจำนวนความถี่ที่พบ⁴ พร้อมทั้งหาค่าความถี่เป็นร้อยละในแต่ละกลวิธีของแต่ละโรงแรม และทำการอภิปรายเปรียบเทียบ

2. นำข้อมูลในส่วนที่ 2 เกี่ยวกับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเพศของพนักงานมาตรวจสอบหาความถี่ในแต่ละกลวิธีที่ใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบ ข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม วิเคราะห์ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และเพศมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยทำการวิเคราะห์แยกออกเป็นแต่ละปัจจัยด้วยการหาความถี่ของกลวิธีที่ปรากฏและทำการบันทึกลงในตาราง

4. ผลการวิจัย

ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้กรอบของทฤษฎีความสุภาพเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ กลวิธีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการตอบข้อร้องเรียน ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบกลวิธี ความสุภาพทั้งหมด 14 กลวิธีได้แก่ กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการสัญญา กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ กลวิธีการเสนอการชดเชย กลวิธีการให้เหตุผล กลวิธีการกล่าวซ้ำ

⁴ การนับจะนับ 1 คำหรือถ้อยความที่สื่อถึง 1 กลวิธีความสุภาพเป็น 1 ความถี่ และบันทึกตารางโดยแยกออกเป็น 2 โรงแรม

ความผู้พูด กลวิธีการแสดงความห่วงใย กลวิธีการขอขอบคุณ กลวิธีการไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำ
กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

กลวิธีการขอโทษเป็นหนึ่งในพื้นฐานในการตอบข้อร้องเรียน ที่พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าได้
เลือกใช้ เนื่องด้วยเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการภายในโรงแรม เพื่อเป็นการแสดงความรู้สึก
รับผิดชอบไม่ว่าปัญหาจะเกิดขึ้นจากตัวพนักงานเองหรือไม่ แต่พนักงานก็ต้องกล่าวขอโทษ

กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นการกล่าวถ้อยคำโดยใช้คำที่เน้นย้ำซึ่งเป็นคำขยาย
คำกริยาที่บ่งบอกถึง การกระทำการใช้กลวิธีนี้ความต้องการของผู้พูดที่ต้องการสื่อให้ผู้ฟังรู้ถึงความรู้สึกที่
สามารถสื่อถึงเจตนาที่แสดงความจริงใจเป็นที่สุดในการตอบข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพ

การใช้กลวิธีการแสดงความยกย่องลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเปรียบเสมือนบุคคลสำคัญ ซึ่งมีคนเอาใจ
ใส่ เคารพในการเป็นผู้มีอำนาจต่อรองสูงกว่า การยกย่องนั้นอาจจะเนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ที่สร้างรายได้
ให้กับโรงแรมอย่างสม่ำเสมอเพราะเป็นสมาชิกของโรงแรม ซึ่งเห็นควรที่จะได้ผลประโยชน์ตามที่ลูกค้าสมควร
ได้รับ

กลวิธีการสัญญาเป็นการแสดงถึงเจตนาเพื่อสื่อถึงความสนใจในปัญหาของลูกค้าที่เกิดขึ้นและ
ต้องการที่จะแก้ไขให้โดยการกล่าวถ้อยคำสัญญาให้ลูกค้ารับรู้ว่าจะได้พบจะได้รับการแก้ไข ซึ่งการกล่าว
ถ้อยคำสัญญาจะมีรูปแบบที่สื่อจากรูปคำกริยาที่มีความหมายถึงว่าถ้อยคำนั้นจะมีผลเกิดขึ้นอย่างแน่นอน หรือ
จะเป็นการเน้นย้ำด้วยการระบุระยะเวลาที่ทำให้ผู้ฟังสามารถคาดการณ์ได้ว่าปัญหาจะหมดสิ้นเมื่อใด

กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือเป็นกลวิธีความสุภาพในการกล่าวถ้อยความเพื่อแสดงเจตนาในการแสดง
ความพยายามแก้ไขในข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดที่เหมือนเป็น การคุกคามหน้าด่านลบของลูกค้ำ
ด้วยการแสดงความรับผิดชอบเบื้องต้น เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมในสิ่งที่ชำรุดหรือความผิดพลาดให้ดี
เหมือนเดิมโดยพนักงานจะเสนอความช่วยเหลือเพื่อเป็นการแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นและไม่ทำให้ลูกค้ำ
เกิดความไม่พอใจในการบริการ กลวิธีการเสนอการชดเชยเป็นการเสนอการชดเชยด้วยการให้สิ่งใดสิ่ง
หนึ่งเพื่อทดแทนในสิ่งที่สูญเสีย ชำรุด และสิ่งที่ไม่ได้ตามการร้องขอ เพื่อเป็นการทดแทนความรู้สึกที่ไม่
พอใจ โกรธ ผิดหวังของลูกค้าที่ต้องพบกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในช่วงเข้าพักในโรงแรม

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นการกล่าวถ้อยความที่แสดงเจตนาในการหาทางออกของปัญหาหลีกเลี่ยงการ
ปะทะกับอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยหลีกเลี่ยงการปฏิเสธ ดังนั้นพนักงานจึงต้องอธิบายถึงเหตุผล
ของการเกิดปัญหานี้ให้ลูกค้าได้เข้าใจ

กลวิธีการกล่าวซ้ำความผู้พูดเป็นการกล่าวถ้อยความที่ผู้ฟังได้พูดเพื่อแสดงเจตนาในการร้องเรียนและผู้พูดได้ทำการพูดซ้ำความด้วยการสังเคราะห์เพื่อแสดงเจตนาให้ลูกค้าเห็นถ้อยความที่เขาได้กล่าวมีผู้ใส่ใจรับฟังเพื่อเป็นการแสดงการเคารพผู้ร้องเรียน

กลวิธีการแสดงความห่วงใยเป็นการกล่าวถ้อยความที่ต้องการแสดงเจตนาในการรับรู้ความรู้สึกที่ไม่ดีจากผู้ฟัง และแสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญ ดังนั้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความเป็นห่วงเป็นใยผู้ฟังและรู้สึกเห็นใจกับสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญกับปัญหา ผู้พูดจึงต้องกล่าวถ้อยความที่พยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นกลวิธีนี้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

กลวิธีการขอบคุณเป็นการแสดงเจตนาที่สื่อให้เห็นถึงความสนใจในการร้องเรียนของลูกค้าและแสดงความรู้สึกเป็นบุญคุณที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งให้ทราบด้วยการร้องเรียนซึ่งเป็นการรักษาหน้าด้านลบของลูกค้า โดยใช้ถ้อยความตรงในการระบุหนี้บุญคุณของผู้พูด อีกทั้งการกล่าวถ้อยความแสดงการขอบคุณเพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการร้องเรียนมีประโยชน์ต่อโรงแรม ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและยังทำให้รู้สึกว่ากรร้องเรียนของตนเป็นที่ยอมรับ

กลวิธีการไม่กล่าวความจริงเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับลูกค้าขณะทำการร้องเรียนและเพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นกับสถานการณ์ และสามารถเจรจาพูดคุยได้ใน การหาทางออกได้ ทั้งนี้การกล่าวความจริงบางครั้งก็อาจจะเป็นการชี้้นำให้เกิดการร้องเรียนที่มีระดับรุนแรงขึ้น ดังนั้นกลวิธีการไม่กล่าวความจริงจึงได้ถูกเลือกใช้

กลวิธีการแนะนำเป็นการเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ลูกค้ากำลังเผชิญ ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่เกิดความรู้สึกกดดัน ถึงแม้ว่าการร้องขอที่ไม่ได้รับการตอบสนองแต่ก็ยังมีทางออกอื่นและเป็นการทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความยุ่งยากให้น้อยที่สุด

การใช้กลวิธีการบอกกล่าวถึงความพยายามของตัวพนักงานในการตอบข้อร้องเรียนโดยสื่อถึงเจตนาในการพยายามแก้ไขปัญหาอย่างมากที่สุดเพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพวกเขาได้ถูกใส่ใจเป็นพิเศษ ซึ่งผลลัพธ์อาจจะเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่พนักงานก็ได้พยายามอย่างสุดความสามารถแล้วเพื่อช่วยแก้ปัญหา กลวิธีนี้เหมือนกับการร้องขอความเห็นใจทางอ้อมของพนักงาน

การใช้กลวิธีกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นเนื่องจากปัญหาบางปัญหาคือพนักงานทราบดีอยู่แล้วว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ หรือปัญหานั้นอาจจะเกิดจากความผิดพลาดจากตัวพนักงานเอง และไม่ต้องการถูกลงโทษทางวินัยจากทางโรงแรม

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามทางวาทกรรม ผู้วิจัยพบกลวิธีความสุภาพที่พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าใช้ในการตอบข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการภายในโรงแรมทั้งหมด 14 กลวิธี จำนวนความถี่ที่พบทั้งหมด 1,232 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 100 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพและความถี่ที่พบ

ข้อ	กลวิธี	จำนวนครั้งที่ปรากฏ	ค่าเฉลี่ย
1	กลวิธีการขอโทษ	264	21.43
2	กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก	212	17.21
3	กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง	180	14.61
4	กลวิธีการสัญญา	142	11.53
5	กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ	135	10.96
6	กลวิธีการเสนอการชดเชย	127	10.31
7	กลวิธีการให้เหตุผล	53	4.30
8	กลวิธีการกล่าวซ้ำข้อความผู้พูด	25	2.03
9	กลวิธีการแสดงความห่วงใย	23	1.87
10	กลวิธีการขอบคุณ	20	1.62
11	กลวิธีการไม่กล่าวความจริง	19	1.54
12	กลวิธีการแนะนำ	12	0.97
13	กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม	11	0.89
14	กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น	9	0.73
รวม		1,232	100.00

การตอบข้อร้องเรียนจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีความสุภาพเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเป็นการลดระดับการคุกคามหน้าของลูกค้ำที่ได้รับความไม่สะดวกสบายจากการให้บริการ ความบกพร่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงการไม่ได้รับการตอบสนองตามการร้องขอ การใช้กลวิธีความสุภาพอาจจะช่วยสื่อถึง

เจตนาในการรับผิดชอบต่อปัญหาที่ลูกค้าได้พบเจอในช่วงที่เข้าพักภายในโรงแรมได้ ซึ่งกลวิธีการขอโทษ เป็นกลวิธีความสุภาพที่ถูกเลือกใช้มากที่สุดในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งพบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษทั้งหมดร้อยละ 21.43 การกล่าวขอโทษเป็นกลวิธีความสุภาพเชิงลบเพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าไม่ให้ถูกคุกคาม ในธุรกิจโรงแรมไม่ว่าปัญหานั้นจะเกิดจากความต้องการของลูกค้าที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความบกพร่องทางด้านโครงสร้างหรืออุปกรณ์ต่าง ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของโรงแรม และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่เป็นผู้รับการร้องเรียนจำเป็นต้องแสดงเจตนาให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะปัญหาจะได้ถูกแก้ไขได้ คำที่สื่อถึงเจตนาในการแสดงการขอโทษได้แก่ “Sorry” “Apology” เช่น สถานการณ์ที่ลูกค้าต้องพบกับสถานการณ์ที่ท่อน้ำตันทำให้น้ำล้นออกมาจากห้องน้ำ และเข้ามาในส่วนของห้องนอน ทำให้เกิดความไม่พอใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นพนักงานได้กล่าวถ้อยความขอโทษ เพื่อแสดงความรับผิดชอบในเหตุการณ์นี้ดังตัวอย่างที่ 1

ตัวอย่างที่ 1

“We are deeply sorry for any inconvenience this has caused you, due to an unexpected occur. Kindly accept our apology.”

ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้าเช่นในสถานการณ์ท่อน้ำในห้องพักต้นนั้น พนักงานจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษเนื่องด้วยลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจในการต่อรอง และมีสถานทางสังคมที่สูงกว่าเนื่องจากเป็นผู้บรรยายได้มาให้แก่พนักงาน พนักงานจะใช้กลวิธีการขอโทษหลายครั้งในหนึ่งถ้อยความเพื่อเป็นการเน้นย้ำเจตนาในการแสดงความรับผิดชอบต่อให้แก่ลูกค้าได้รับรู้

ตัวอย่างที่ 2

“We are sorry for your inconvenience. It should not happen to you. This room is non-smoking room.”

ในตัวอย่างที่ 2 เป็นการตอบข้อร้องเรียนในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้รับห้องพักที่มีกลิ่นบุหรี่ พนักงานอาจจำเป็นต้องเลือกการขอโทษก่อน เพราะพนักงานอาจจะไม่ทราบแน่ชัดว่ากลิ่นบุหรี่เกิดขึ้นได้อย่างไร และลูกค้ารู้สึกเสียหน้าที่ไม่ได้รับห้องพักตามที่ร้องขอ และยังสูญเสียเวลาในการตรวจสอบของพนักงาน

นอกเหนือจากการกล่าวขอโทษ การแสดงการเน้นย้ำความรู้สึกในการตอบ ข้อร้องเรียน พนักงานได้เลือกใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเข้ามาขยายในถ้อยความ ซึ่งคำที่นำมาใช้เป็นคำขยายกริยาที่บ่งบอกถึงการกระทำ เช่น “So” “Really” “Sincerely” “Truly” “Do” “Nice” “Better” การเลือกใช้ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นการใช้ทักษะในการหยั่งความรู้สึกของลูกค้าโดยใช้คำขยายเหล่านี้

เป็นการสื่อเจตนาถึง ความจริงใจ ซึ่งในภาษาอังกฤษคำเหล่านี้จะเป็นคำที่มีหน้าที่ไว้ขยายคำกริยา คำคุณศัพท์ หรือคำกริยาวิเศษณ์อื่นๆ ตัวอย่างที่ 3 เป็นสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่ได้รับการบริการทำความสะอาดห้องพักในช่วงที่ออกไปข้างนอก หลังจากเสร็จภารกิจก็กลับมาพบกับสิ่งที่ไม่ทำให้พึงพอใจในการบริการของการทำความสะอาด ด้วยเหตุนี้พนักงานต้องแสดง ความเสียใจหรือขอโทษอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการทำความสะอาดเป็นการให้บริการพื้นฐานที่ลูกค้าต้องได้รับ ยิ่งไปกว่านั้นลูกค้าคาดหวังว่าจะได้พักผ่อนอย่างสบายหลังจากกลับมาจากภารกิจภายนอก แต่กลับต้องมา รอรับบริการการทำความสะอาดซึ่งต้องใช้เวลา

ตัวอย่างที่ 3

“I’m truly sorry. I understand how you feel with this situation....”

ในประโยคนี้ “I’m truly sorry.” คำว่า truly เป็นการตกแต่งถ้อยคำขอโทษด้วยการเน้นย้ำถึงความรู้สึกที่ขอโทษอย่างจริงใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับลูกค้า กลวิธีกลวิธีการใช้ คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกมีการเลือกใช้ทั้งหมดร้อยละ 17.21

นอกเหนือจากนี้ยังมีถ้อยความอื่นที่พนักงานได้ใช้ในการเน้นย้ำความรู้สึกขอโทษเช่น “so” ดังตัวอย่างสถานการณ์ที่พนักงานฝ่ายดูแลสัมภาระส่งสัมภาระล่าช้า

ตัวอย่างที่ 4

“I’m so sorry to keep you waiting so long Ms. Emanuel. Your luggage is on queue to deliver to the room.....”

จากตัวอย่างที่ 4 เจตนาในการกล่าวถ้อยคำนี้ของผู้พูดต้องการสื่อให้ผู้ฟังได้รับรู้ถึงเจตนาว่าเขา รู้สึกเสียใจมากๆ ด้วยการเน้นย้ำถ้อยความขอโทษด้วยถ้อยคำที่เน้นย้ำถึงความรู้สึกของผู้พูดอย่างแท้จริง ถ้าเปรียบกับประโยค “I am sorry.” ระดับของความรู้สึกกับเจตนาที่ผู้พูดต้องการสื่อมีระดับที่ค่อนข้างแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการตีความของผู้ฟัง

บางสถานการณ์พนักงานจำเป็นต้องใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟังเพื่อเป็น การรักษาหน้า ด้านลบของลูกค้าจากสถานการณ์ที่พนักงานไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ เช่น สถานการณ์ที่ลูกค้าสมาชิกในระดับทั่วไปไม่ได้รับการยกย่องระดับห้อง แต่ด้วยลูกค้าในระดับทั่วไปก็ใช้จ่ายและสร้างรายได้ให้กับโรงแรม พนักงานจึงใช้กลวิธีในการแสดงการยกย่องและทำให้ลูกค้าไม่เกิดความรู้สึกแบ่งแยก และยังคงกลับมาใช้บริการต่อไปกลวิธีนี้จะเน้นการใช้คำที่แสดงการให้เกียรติและยกย่อง

ลูกค้า เช่นคำว่า Elite Royal VIP ผู้มีพระคุณ ผู้มีเกียรติผู้มีพระคุณ ผู้อุปการคุณ ซึ่งคำเหล่านี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกพิเศษเหนือกว่าคนอื่นกวีวิธีนี้เป็นกวีวิธีความสุภาพเชิงบวกที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการยกย่องและให้เกียรติจากผู้พูดหากลูกค้าที่ได้ยินคำเหล่านี้เป็นลำดับแรกในขณะที่ทำการร้องเรียน อาจจะทำให้ความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจลดลงระดับลงได้เพราะลูกค้าเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับการใส่ใจกวีวิธีนี้เป็นการตกแต่งถ้อยความที่ใช้ในการตอบ ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นถ้อยความที่สามารถคุกคามหน้าด้านลบของลูกค้าได้ในบางกรณี ดังตัวอย่างที่ 5 และ 6

ตัวอย่างที่ 5

“As you are our Elite member, and we do put priority for our member. But I would like to say sorry that right now our hotel is fully booked. I will put your request in your profile and assign the room for you next time.”

ตัวอย่างที่ 6

“We realized you are our royal customer. Your satisfaction is our primary concern, but right now the rooms higher category are fully booked. We will definitely upgrade you for your next stay.”

นอกเหนือจากการใช้คำที่มีความหมายสื่อถึงการยกย่องแล้ว พนักงานยังเลือกใช้ การใช้คำแทนสรรพนามที่แสดงถึงการยกย่องเช่น Sir Madam การใช้คำเหล่านี้เพื่อเป็นการแสดงความยกย่องและแสดงความสุภาพแก่ผู้ฟังหรือลูกค้าในระหว่างการสนทนา ซึ่งในภาษาไทยก็มีการใช้คำประเภทนี้เช่น ท่านคุณ ดังตัวอย่างที่ 7

ตัวอย่างที่ 7

“I really sorry madam. Can I tell someone to check it for you or would you mind if we move you to a new nice room.”

พนักงานผู้ที่ได้รับการร้องเรียนได้แสดงการขอโทษและมีการใช้คำเรียกแทนสรรพนาม madam ไว้ต่อท้ายของประโยคเพื่อแสดงถึงการนอบน้อมของพนักงานและทำให้การขอโทษมีความสุภาพมากขึ้น กวีวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟังได้มีการเลือกใช้เป็นอันดับที่ 3 ซึ่งพบความถี่ร้อยละ 14.61 ในบางกรณีพนักงานยังมีการเรียกชื่อเพื่อเป็นการแสดงการยกย่องลูกค้าด้วยการแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญที่ได้รับการใส่ใจและจดจำด้วย การเรียกชื่อ และยังเป็นการแสดงความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนลูกค้า ซึ่งกวีวิธีนี้เป็นกวีวิธีความสุภาพเชิงบวกที่เป็นการรักษาหน้าที่ถูกคุกคามของลูกค้าด้วยสถานการณ์ที่ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกสบายดังตัวอย่างที่ 8

ตัวอย่างที่ 8

“Mr. Phillip, I do apologize for this. Please let me assign you another room and thank you for informing. I will send up a housekeeper right the way.”

อย่างไรก็ดียังมีกลวิธีที่สื่อถึงเจตนาในการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อปัญหาได้แก่ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งกลวิธีนี้พนักงานได้เลือกใช้เพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าด้วยการหลีกเลี่ยงการตอบข้อร้องเรียนโดยตรง ในบางสถานการณ์พนักงานทราบดีว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ หรือเป็นปัญหาที่เกิดจากส่วนอื่นๆ กลวิธีนี้เป็นการออกตัวตามทฤษฎีของ Brown and Levinson การเลือกใช้กลวิธีนี้อาจจะเป็นการตอบแบบเฉยบพลันด้วยความประหม่าที่ยังไม่ได้ไตร่ตรองทางความคิดก่อนตอบออกไป เช่น ในสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนว่าพบกลิ่นบูหรือในห้องปลอดบุหรี่ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่ทราบสาเหตุที่แน่นอนเช่นกันก่อนการตรวจสอบ ซึ่งเป็นเหมือนการคาดเดาสาเหตุของปัญหาถือเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบที่ใช้การออกตัวเพื่อเป็นการเลี่ยงความขัดแย้ง แต่เนื่องด้วยลูกค้าได้เกิดความไม่พอใจและทำการร้องเรียน ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องหากกลวิธีในการตอบข้อร้องเรียนเพื่อตอบข้อร้องเรียนและพยายามลดความไม่พึงพอใจในสถานการณ์นั้น กลวิธีการกล่าวโทษบุคคลอื่นจึงได้ถูกเลือกใช้ ดังตัวอย่างที่ 9 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 9

“Oh! Really sir, I'm so sorry. The last guest might try to smoke in the room, but it's actually a non-smoking room....”

ในบางกรณีที่พนักงานมีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาน้อย และจำเป็นต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานอาจจะจำเป็นต้องเลือกใช้การกล่าวโทษสิ่งอื่นเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพโดยหลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่อาจจะรุนแรงมากขึ้นกว่าเดิมหากลูกค้าจะต้องถูกปฏิเสธหลายครั้ง ซึ่งอาจจะทำให้ลูกค้าเสียหน้ามากขึ้นเช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าต้องการห้องพักประเภทเตียงคู่แต่พนักงานไม่สามารถจัดหาให้ได้

ตัวอย่างที่ 10

“We do sorry sir. We don't really have twin bed now because of reservation didn't mention. Is it possible to be 1 king bed...”

ส่วนกลวิธีการกล่าวถึงความพยายามมีการเลือกใช้ร้อยละ 0.89 กลวิธีนี้ไม่ได้เป็นการสื่อเจตนาในการแสดงการแก้ไขปัญหามาโดยตรงเป็นการกล่าวถึงความพยายาม ซึ่งเป็น การกระทำที่อาจจะทำหรือไม่ทำก็ได้ กลวิธีนี้พนักงานไม่ค่อยเลือกใช้มากเนื่องจากมีส่วนช่วยลดการคุกคามหน้าลูกค้าน้อย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้น้อย อีกมุมมองหนึ่งก็คือได้ว่าเป็นการเรียกร้องความเห็นใจมากกว่าการ

แสดงเจตนาในการช่วยเหลือ คำที่แสดงเจตนาถึงความพยายามได้แก่ คำว่า “Try” เช่นในตัวอย่างสถานการณ์ที่ 11 และ 12 ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 11

“Mr. Johnson, the request is subjected to availability. We did try our best, but today hotel is quite busy.”

ตัวอย่างที่ 12

“I am sorry. I will try my best to find the nice room with another benefit for you.”

จากตัวอย่างที่ 11 และ 12 Mr. Johnson ไม่ได้รับบริการตามร้องขอ พนักงานจึงได้กล่าวถึงความที่แสดงเจตนาให้ลูกค้าทราบว่าเขาได้พยายามอย่างสุดความสามารถแล้ว “We did try our best.” ซึ่งพนักงานต้องการให้ลูกค้ารู้สึกว่าการร้องขอของเขาได้รับการใส่ใจและคำนึงถึง แต่อย่างไรก็ตามการกล่าวในลักษณะนี้อาจจะยังทำให้ลูกค้าคำนึงถึง การคุกคามหน้าอยู่ เนื่องจากไม่มีการเสนอแนวทางแก้ไขหรือช่วยเหลือ ดังนั้นพนักงานจึงเลือกใช้วลีนี้ให้น้อย

การตอบข้อร้องเรียนยังพบกลวิธีการแนะนำซึ่งถือเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากการร้องขอ แต่อย่างไรก็ตามวลีนี้มีการเลือกใช้ร้อยละ 0.97 ซึ่งมีปริมาณที่เลือกใช้ให้น้อย การเลือกใช้วลีนี้อาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นบ้างเพราะมีโอกาสตัดสินใจ และยังคงความรู้สึกมีอำนาจที่เหนือกว่าพนักงานเพราะเป็นผู้มาใช้บริการ ในบางสถานการณ์พนักงานไม่สามารถหาทางออกหรือตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้ แต่พนักงานก็ไม่สามารถตอบปฏิเสธเพียงอย่างเดียว เนื่องจากหน้าที่ของพนักงานคือ การให้บริการแก่ลูกค้าพนักงานจึงต้องพยายามหาช่องทางโดยการแนะนำให้ลูกค้าเห็นถึงความใส่ใจในความลำบากของลูกค้า และพนักงานต้องพยายามทำให้เหตุการณ์การร้องเรียนผ่อนคลายลงเพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นไปอีกดังตัวอย่างที่ 13 และ 14

ตัวอย่างที่ 13

“.....So, we don't have the room available now. You need to wait for a couple hours. If we have the room available, we will put priority for you. And you can take a rest at hotel lobby or our lounge first....”

ตัวอย่างที่ 14

“.....We fully booked since last night. We don't have any room available right now. Anyway, would you mind to refreshing yourself at our swimming pool first? We do have changing room and shower room also.

จากตัวอย่างที่ 13 และ 14 ในสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่ได้ห้องพักในเวลาที่มาลงทะเบียนก่อนกำหนด นั้น และไม่มีทางเลือกนอกเหนือจากการรอ แต่ลูกค้าอาจจะไม่ทราบว่าต้องทำอะไรในช่วงขณะที่รอ พนักงานได้แสดงความใส่ใจในความรู้สึกลูกค้า จึงได้เสนอแนะสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสถานที่ลูกค้าสามารถรอได้อย่างสะดวกสบาย อย่างไรก็ตามวิธีนี้อาจจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจหรือเกิดการร้องเรียนเพิ่มเติมได้ เนื่องจากไม่ได้เป็นการสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ยังปรากฏกลวิธีความสุภาพที่พนักงานได้เลือกใช้ในการตอบข้อร้องเรียนนอกเหนือจาก กลวิธีความสุภาพที่มีการเลือกใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก และมีการเลือกใช้น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ กลวิธีการสัญญา กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ กลวิธีการเสนอการชดเชย กลวิธีการให้เหตุผล กลวิธีการกล่าวซ้ำความผิดพลาด กลวิธีการแสดงความห่วงใย กลวิธีการขอบคุณ และกลวิธีการไม่กล่าวความจริง ซึ่งแต่ละกลวิธี ความสุภาพพบปริมาณ การเลือกใช้ตามลำดับความถี่ที่ปรากฏในตารางที่ 1

กลวิธีการสัญญาเป็นการแสดงถึงเจตนาเพื่อสื่อถึงความสนใจในปัญหาของลูกค้าที่เกิดขึ้นและต้องการที่จะแก้ไขให้โดยการกล่าวถ้อยคำสัญญาให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีปัญหาที่ได้พบจะได้รับการแก้ไข ซึ่งการกล่าวถ้อยคำสัญญาจะมีรูปแบบที่สื่อจากรูปคำกริยาที่มีความหมายถึงว่าถ้อยคำนั้นจะมีผลเกิดขึ้นอย่างแน่นอน หรือจะเป็นการเน้นย้ำด้วยการระบุระยะเวลาที่ทำให้ผู้ฟังสามารถคาดการณ์ได้ว่าปัญหาจะหมดสิ้นเมื่อใด ถ้อยความการสัญญาเป็นหนึ่งในกลวิธีที่พนักงานได้เลือกใช้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า กับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะได้รับการแก้ไขอย่างแน่นอน และจะไม่เกิดขึ้นอีกในอนาคต เช่นถ้อยความ it won't happen again เป็นการกล่าวถ้อยความการสัญญาทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีขึ้นเพราะลูกค้ามีความมั่นใจมากขึ้นกับการบริการและการใส่ใจของพนักงาน เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำการร้องเรียนแก่พนักงานเนื่องจากลูกค้าพบมดและแมลงสาบในห้องพักทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นพนักงานจึงต้องพยายามหากวิธีที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการแก้ปัญหา ซึ่งพนักงานได้ใช้การสัญญาว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้นอีก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 15

"Mr. Phillip, I am so sorry for the thing that happens to you. This is the first time that happens to our hotel. Would you mind if we send housekeeping staff to check and clean it up for you, and it won't happen again?"

ตัวอย่างที่ 16

“ We realized you are our royal customer. Your satisfaction is our primary concern, but right now the rooms higher category are fully booked. We will definitely upgrade you for your next stay.

ในบางสถานการณ์พนักงานเลือกใช้ กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือเป็นกลวิธี ความสุภาพในการกล่าวถ้อยความเพื่อแสดงเจตนาในการแสดงความพยายามแก้ไขในข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดที่เหมือนเป็นการคุกคามหน้าด้านลบของลูกค้า ด้วยการแสดงความรับผิดชอบเบื้องต้น เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมในสิ่งที่ชำรุดหรือความผิดพลาดให้ดีขึ้นเหมือนเดิมโดยพนักงานจะเสนอการช่วยเหลือเพื่อเป็นการแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นและไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการกลวิธีการเสนอการชดเชยเป็นการเสนอการชดเชยด้วยการให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อทดแทนในสิ่งที่สูญเสีย ชำรุด และสิ่งที่ไม่ได้ตาม การร้องขอ เป็นการทดแทนความรู้สึกที่ไม่พอใจ โกรธ ผิดหวังของลูกค้าที่ต้องพบกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในช่วงเข้าพักในโรงแรม โดยมากจะพบโดยการใช้กริยาช่วย Modal verb เช่น can may ซึ่งในรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษจะพบการใช้ กริยาช่วย Modal verb เข้ามาช่วยเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพ (Yule, 1995: 64) เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณคำนึงถึงเขาและมีความตั้งใจที่จะรับหรือไม่รับความช่วยเหลือหรือก็ได้ ซึ่งการใช้กลวิธีความสุภาพนี้จะไม่เป็นการบีบบังคับลูกค้าให้ต้องตัดสินใจมากเกินไป ดังตัวอย่างของสถานการณ์ที่ลูกค้าพบแมลงสาบและมดในห้องพักที่สามารถสื่อถึงความไม่สะอาดหรือมีสุขอนามัยที่ดีภายในโรงแรม และสถานการณ์ที่โทรทัศน์ในห้องพักเสียโดยการขออนุญาตลูกค้าช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งทั้งสองสถานการณ์อาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจกับความไม่สะดวกสบาย ดังนั้นพนักงานได้หาแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้น ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการใส่ใจในปัญหาที่ได้รับร้องเรียนออกไป

ตัวอย่างที่ 17

“I apologize sir. This is not our hotel standard at all. May I have housekeeping take care this.”

ตัวอย่างที่ 18

“I am sorry for your inconvenience. Let me send our Engineer to fix it now.”

การตอบข้อร้องเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ที่เป็นกลวิธีการเสนอการชดเชย ที่ถือว่าเป็นเป็นการแก้ไขปัญหาขั้นสุดท้ายหากพนักงานไม่สามารถเสนอการช่วยเหลืออื่นใดได้ หรือการช่วยเหลือเบื้องต้นไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นพนักงานจึงต้องอาศัยกลวิธีการเสนอการชดเชยให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการมอบสิ่งอื่นให้แทน มอบสิ่งที่ดีกว่าให้ ทดแทนด้วยสิ่งของอื่นๆ ที่พนักงาน

เห็นสมควรว่าเหมาะสมกับประสบการณ์ที่ไม่ดีที่ลูกค้าต้องเผชิญ ซึ่งกลวิธีนี้สอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวกของ Brown and Levinson ซึ่งเป็นการเสนอการมีภูมิหลังร่วมกันด้วยความรู้สึกที่เอาใจเขามาใส่ใจเราและต้องอาศัยการชดเชยหรือให้รางวัลเพื่อเป็นการลดระดับการคุกคามหน้า การเสนอการชดเชยนี้พนักงานต้องการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับการแสดง ความรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้น เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องขอเตียงคู่มาล่วงหน้าแต่ทางโรงแรมไม่สามารถจัดหาให้ได้ เนื่องจากห้องพักประเภทเตียงคู่มีจำนวนจำกัด ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ความผิดของโรงแรมก็ตาม แต่เพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบ พนักงานได้เสนอทางออกให้โดยการเสริมเตียงให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือยกระดับห้องพักให้เป็นห้องที่ใหญ่ขึ้นพร้อมกับการเสริมเตียงเพิ่มให้ การกล่าวเช่นนี้ถือว่าการแสดงความสุภาพโดยการแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงข้อจำกัดที่ไม่สามารถตอบสนองการร้องขอของลูกค้าได้ ถึงแม้ว่าลูกค้าอาจจะไม่ได้เรียกร้องในสิ่งนี้แต่ก็เป็นการแสดงเจตนาของพนักงานที่ต้องการให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าพนักงานได้ใส่ใจในความรู้สึกของลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 19

“...I will give you an extra bed complimentary. Tomorrow I will block another room with twin bed to move.”

ตัวอย่างที่ 20

“I’m sorry Mr. Wilson. I offer you stay at suite room and put 2 king beds for you. I can make you happy or not.

ส่วนกลวิธีการให้เหตุผลเป็นการกล่าวถ้อยความที่แสดงเจตนาในการหาทางออกของปัญหาหลีกเลี่ยงการปะทะกับอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยหลีกเลี่ยงการปฏิเสธ ดังนั้นพนักงานจึงต้องอธิบายถึงเหตุผลของการเกิดปัญหานั้นให้ลูกค้าได้เข้าใจ เช่นในกรณีที่ลูกค้าได้แจ้งความจำเป็นในการขอลงทะเบียนเข้าพักก่อนกำหนดเวลา แต่ทางโรงแรมไม่สามารถจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่ลูกค้าเดินทางมาถึง เพราะโรงแรมมีผู้เข้าพักเต็มตั้งแต่คืนก่อนหน้านั้น ทำให้พนักงานต้องพยายามอธิบายถึงสถานการณ์นี้ให้ลูกค้าได้เข้าใจด้วย การอธิบายถึงเหตุผล กลวิธีนี้เป็นการแสดงการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้ในระดับหนึ่ง ดังตัวอย่างที่ 21 และตัวอย่างที่ 22 เป็นสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากห้องพักไม่ได้รับการทำความสะอาด แต่เนื่องด้วยลูกค้าติดสัญญาห้ามรบกวนทำให้พนักงานแม่บ้านไม่สามารถเข้าไปทำความสะอาดได้ พนักงานจึงต้องอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบถึงสาเหตุเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพในการใส่ใจลูกค้า แต่การทำเช่นนี้อาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจขึ้นได้อีกเพราะเหมือนเป็นการคุกคามหน้าอีกทางหนึ่งเพราะเหมือนเป็นการกล่าวโทษลูกค้าทางอ้อม

ตัวอย่างที่ 21

“On last night we run 100% and don't have room available now...”

ตัวอย่างที่ 22

“Mr. Naoga as per you put DND light the housekeeping they can't get in to clean your room but can I send them to clean your room now and sorry for your inconvenience.”

การแสดงความเข้าใจในความรู้สึก และพยายามแสดงให้เห็นความใส่ใจในการแก้ไขปัญหา กลวิธีการกล่าวซ้ำข้อความผู้พูดถือว่าเป็นการกล่าวถ้อยความที่ผู้ฟังได้พูดเพื่อแสดงเจตนาในการร้องเรียน และผู้พูดได้ทำการพูดซ้ำความด้วยการสังเคราะห์เพื่อแสดงเจตนาให้ผู้ฟังเห็นถ้อยความที่เขาได้กล่าวมีผู้ใส่ใจรับฟังเพื่อเป็นการแสดงการเคารพ ผู้ร้องเรียน ดังตัวอย่างที่ลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกในระดับพื้นฐานของโรงแรมได้ทำการสำรองห้องพักระดับมาตรฐานไว้ และคาดหวังว่าจะได้รับการยกระดับห้องพักเนื่องจากการเป็นสมาชิกแต่เนื่องด้วยกฎของโรงแรมที่จะยกระดับให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกระดับพิเศษเท่านั้น จึงทำให้พนักงานต้องปฏิเสธและทำให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้า แต่พนักงานได้ทำการกล่าวซ้ำในส่วนของการเป็นสมาชิกด้วยความรู้สึกเป็นเคารพและนับถือเหมือนเป็น การยกย่องลูกค้า แต่ก็ไม่ได้เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เช่นเดียวกับสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำการร้องขอเตียงคู่แต่ก็ไม่ได้รับ เนื่องจากข้อจำกัดทางโรงแรมที่มีห้องพักประเภทเตียงมีจำนวนที่น้อย และพนักงานก็ไม่สามารถหาห้องพักที่มีประเภทเตียงตามที่ลูกค้าต้องการได้ พนักงานจึงได้กล่าวย้ำสิ่งที่ลูกค้าพูดเพื่อเป็นการแสดงความสุภาพในการใส่ใจลูกค้าเกี่ยวกับการร้องขอ ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถจัดได้ก็ตาม ซึ่งพนักงานอาจจะคิดว่าลูกค้าจะเข้าใจ

ตัวอย่างที่ 23

“Mr. Greg: I know I book a standard room, but I am a member of the hotel. Why can not you upgrade me to the better room?...”

“You: As you are our Elite member and we do put priority for our member...”

ตัวอย่างที่ 24

“Mr. Wilson: It is not my problem that you do not have the twin beds. I want a twin beds room. I have requested since I made the booking for a long time. I travel with my family. We can not fit in one bed.”

“You: Mr. Wilson, I do understand that you request for the twin beds upon you made the booking. May I explain to you first...”

ในสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้าถือว่าการแจ้งให้พนักงานทราบถึง ความไม่พึงพอใจ และต้องการการแก้ไขปัญหา กลวิธีการแสดงความห่วงใยจึงเป็นการกล่าวถ้อยความที่ต้องการแสดงเจตนา ในการรับรู้ความรู้สึกที่ไม่ดีจากผู้ฟัง และแสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญ เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่สามารถได้รับการลงทะเบียนเข้าพักรก่อนเวลาที่กำหนดเนื่องจากโรงแรมเต็มในคืนก่อนหน้านั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความผิดหวังเป็นอย่างมากซึ่งส่งผลกระทบต่อไปในทางความรู้สึกที่คาดหวังก่อนจะเดินทางมาถึง เมื่อลูกค้าร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจพนักงานจึงได้แสดงความรู้สึกเห็นใจและเข้าใจในความเหนื่อยล้า ด้วยวิธีการกล่าววาทกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจและรู้สึกตอบกลับไป ดังนั้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความเป็นห่วงเป็นใยผู้ฟังและรู้สึกเห็นใจกับสิ่งที่ผู้ฟังได้เผชิญกับปัญหา ผู้พูดจึงต้องกล่าวถ้อยความที่พยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น กลวิธีนี้อาจจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ดังตัวอย่างที่ 25 และในตัวอย่างที่ 26 ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและผิดหวังที่ต้องพบบดและแมลงสาบในห้องพักในโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับสากล ด้วยความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อมาตรฐานโรงแรม พนักงานอาจจะต้องพยายามทำให้ลูกค้าเห็นใจโดยการกล่าวถ้อยความสุภาพที่แสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าพนักงานเข้าใจในความรู้สึกลูกค้า ซึ่งความรู้สึกนี้อาจจะต้องอาศัยเวลาที่จะสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีของลูกค้าให้กลับคืนมาได้ อย่างไรก็ตามลูกค้าอาจจะไม่พึงพอใจกับกลวิธี ความสุภาพนี้เพราะสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ อาจจะมีมากกว่านี้

ตัวอย่างที่ 25

"We do concern about your feeling. I have seen your request of early check-in. Please take a seat...."

ตัวอย่างที่ 26

"I'm truly sorry. I understand how do you feel with this situation. We'll send this issue to management team to improve our hygienic standard."

ส่วนกลวิธีการขอขอบคุณเป็นหนึ่งในกลวิธีความสุภาพที่พบการเลือกใช้ เป็นการแสดงเจตนาที่สื่อให้เห็นถึงความสนใจในการร้องเรียนของลูกค้าและแสดงความรู้สึกเป็นบุญคุณที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งให้ทราบ ด้วยการร้องเรียนซึ่งเป็นการรักษาหน้าด่านลบของลูกค้า โดยใช้ถ้อยความตรงในการระบุหนี้บุญคุณของผู้พูด อีกทั้งการกล่าวถ้อยความแสดงการขอขอบคุณ เพื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนมีประโยชน์ต่อโรงแรม ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและยังทำให้รู้สึกว่าการร้องเรียนของตนเป็นที่ยอมรับ ดังตัวอย่างที่ลูกค้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ และร้องเรียนว่าพนักงานไม่ใส่ใจในการร้องขอซึ่งสื่อให้เห็นถึงทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการ ดังนั้นพนักงานจึงต้องหากลวิธีในการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า การร้องขอ

ของลูกค้าไม่ได้ถูกเพิกเฉยหรือละเลย แต่อาจจะเป็นด้วยเหตุผลอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ การขอโทษจึงดูไม่เพียงพอต่อการทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น เพื่อเป็นการแสดงความเคารพในฐานะที่เป็นผู้มาใช้บริการและสร้างรายได้ให้กับพนักงาน พนักงานจึงต้องแสดงความรู้สึกเข้าใจต่อสิ่งที่ลูกค้าได้พบ โดยการขอบคุณสำหรับการร้องเรียน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาหรือแก้ไขในอนาคต

ตัวอย่างที่ 27

"I apologize. This is not our standard at all. I will make sure that the more training of this subject will be applied to all agents. Now, let me take care of your request. Thank you so much for your comment."

ตัวอย่างที่ 28

"Thank you for informing. I do believe it's a smell of guest's smoking. I will send our staff to have a check."

ในการหลีกเลี่ยงการตอบข้อเท็จจริงในสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้า ถือเป็นหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับลูกค้าขณะทำการร้องเรียน และเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นกับสถานการณ์ และสามารถเจรจาพูดคุยได้ใน การหาทางออกได้ ทั้งนี้การกล่าวความจริงบางครั้งก็อาจจะเป็นการชี้้นำให้เกิดการร้องเรียนที่มีระดับรุนแรงขึ้น ดังนั้นกลวิธีการไม่กล่าวความจริงจึงได้ถูกเลือกใช้ ดังตัวอย่างสถานการณ์ที่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกในเครือร้องเรียนเนื่องจากไม่ได้รับการยกระดับห้องพักให้เป็นห้องสูท แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดที่การยกระดับนั้นสงวนไว้เฉพาะลูกค้าที่เป็นสมาชิกในระดับสูงและพิเศษเท่านั้น ลูกค้าในระดับทั่วไปจึงไม่สามารถได้รับการยกระดับ ตามที่ผู้วิจัยได้ระบุไว้ด้วยข้อความกล่าวนำในแบบสอบถามก่อนบทสนทนา แต่เพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าและแสดงความเท่าเทียมในการบริการของโรงแรม พนักงานจึงต้องหลีกเลี่ยงการกล่าวความจริงหรือปฏิเสธอย่างเดียว ซึ่งอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นได้ และในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้รับการนำส่งสัมภาระล่าช้าซึ่งพนักงานทราบดีอยู่แล้วว่าทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานขนส่งสัมภาระจะต้องติดป้ายที่สัมภาระทุกครั้งเพื่อเป็นการระบุว่าเป็นของลูกค้าท่านใด หากพนักงานไม่สามารถระบุได้จริงก็จะต้องพยายามติดต่อลูกค้าให้รับทราบโดยทันที และไม่ต้องรอให้ลูกค้าติดต่อกลับเพื่อให้เกิดความไม่พอใจ และในสถานการณ์นี้พนักงานขนส่งสัมภาระอาจจะเป็นไปได้ที่ลืม แต่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้กลวิธีความสุภาพนี้เพื่อเป็นการกลบเกลื่อนความผิด การเลือกใช้กลวิธีนี้อาจจะไม่สามารถใช้ได้กับลูกค้าทุกคน หากลูกค้าที่ทราบขั้นตอน การทำงานระบบโรงแรมที่มีมาตรฐานหรือเป็นลูกค้าที่เคยมาพักเป็นประจำอาจจะทราบได้ว่าพนักงานไม่กล่าวความจริง

ตัวอย่างที่ 29

“10. Mr. Greg books a standard room, but he wants to get the room upgraded to the higher category as a complimentary, but you could not offer accordingly.

Mr. Greg: I know I book a standard room, but I am a member of the hotel. Why can not you upgrade me to the better room? I have been travelling all over the world. Every hotel gives me an upgrade. I am not happy with your service.

You: We would like to upgrade your room to higher category, but due to we have a limited room type it is not available at this time.”

ตัวอย่างที่ 30

“9. Ms. Emmanuel comes to you and complains that her luggage has been delivered slowly about 30 minutes after checked in.

Ms. Emmanuel: Where is my luggage? I have been waiting for my luggage delivered for half an hour. I am not happy with that.

You: Ms. Emmanuel, we are sorry for delayed service. It was in a rushing hour and we could not identify your luggage.”

ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรมจะเห็นได้ว่าในแต่ละกลวิธีความสุภาพถูกเลือกใช้กับสถานการณ์การร้องเรียนที่เหมือนและต่างกัน ทั้งนี้วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียน เพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้าที่ได้ถูกคุกคาม รวมไปถึงความรู้สึกที่สูญเสียไปกับสถานการณ์การร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า พนักงานแต่ละคนได้คำนึงถึงข้อดีและข้อเสียในทางธุรกิจก่อนการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยหลายด้านที่อาจจะส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่น ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน และปัจจัยทางด้านเพศ เพราะแต่ละปัจจัยอาจจะมีมุมมองหรือข้อจำกัดที่แตกต่างกันที่ทำให้เกิดความแตกต่างในปริมาณการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของแต่ละสถานการณ์

ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนของโรงแรมชั้นนำทั้ง 2 แห่งมีประสบการณ์หรืออายุงานตั้งแต่ 0.01 – 8 ปี สามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วง ตามเกณฑ์การคัดสรรพนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ได้สัมภาษณ์มา ได้แก่ ช่วงที่ 1 คือผู้มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 0.01 – 2 ปี พนักงานในช่วงประสบการณ์นี้มีทั้งหมด 18 คน พนักงานได้เลือกใช้กลวิธีการกล่าว การขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง ในปริมาณที่มาก ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้ใช้น้อยที่สุดได้แก่ กลวิธีการไม่กล่าวความจริงกลวิธีการแนะนำ และกลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ช่วงที่ 2 คือผู้มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่

2.01 – 4 ปี พนักงานในช่วงประสพการณ์นี้มีทั้งหมด 6 คน มีการเลือกใช้กลวิธี การขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง เป็นจำนวนมาก จริงใจ ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้น้อยในกลุ่มอายุงานนี้ได้แก่ กลวิธีกลวิธี การแสดงความหวังใยที่มีปริมาณการเลือกใช้เท่ากับ กลวิธีการแนะนำ และสุดท้ายเป็นกลวิธี การกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น และยังมีกลวิธีการกล่าวถึงความพยายามไม่ได้ถูกเลือกใช้เลย ช่วงที่ 3 คือผู้ที่มีประสพการณ์การทำงานตั้งแต่ 4.01 – 6 ปีพนักงานในช่วงประสพการณ์นี้มีทั้งหมด 2 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการสัญญา และกลวิธีการเสนอการชดเชย เป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามก็ดียังพบว่าพนักงานไม่มีการเลือกใช้ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธี การขอบคุณ และกลวิธีการแนะนำ และช่วงที่ 4 คือผู้ที่มีประสพการณ์การทำงานตั้งแต่ 6.01 – 8 ปี พนักงานในช่วงประสพการณ์นี้มีทั้งหมด 4 คน มีการเลือกใช้ กลวิธีการกล่าวขอโทษ กลวิธีการยกย่องผู้ฟัง และกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้น้อยที่สุดได้แก่กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธีการขอบคุณและกลวิธีการไม่กล่าวความจริง และสุดท้ายเป็นกลวิธีการแนะนำ และยังมีกลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม ที่ไม่ได้ถูกเลือกใช้เลยจากพนักงาน

ในกลุ่มพนักงานที่มีประสพการณ์การทำงานในช่วง 6.01 – 8ปีเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์สูงที่สุดที่พบในการวิจัย ซึ่งพบการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษ กลวิธี การยกย่องผู้ฟัง และกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกเป็นจำนวนมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อเจตนาถึงความรับผิดชอบ ต่อสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำ การร้องเรียน เนื่องด้วยกลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีที่ได้ถูกเลือกใช้ในหลายๆ ระดับช่วงประสพการณ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลวิธีพื้นฐานที่กลุ่มพนักงานได้เลือกใช้ และกลวิธีแต่ละกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างในช่วงประสพการณ์นี้ได้เลือกใช้เป็นจำนวนมากจะเน้นไปในทางยกย่องลูกค้า เนื่องด้วยกลุ่มพนักงานในช่วงประสพการณ์นี้จะมีตำแหน่งที่สูง ซึ่งโดยมากจะเป็นระดับผู้จัดการและถือได้ว่าเป็นระดับที่มีอำนาจการตัดสินใจมากกว่าระดับอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงต้องคอยระมัดระวังในการกล่าวถ้อยความต่างๆ เพราะกลุ่มพนักงานระดับนี้เกือบจะเป็นด้านสุดท้ายที่จะต้องพยายามทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีคืนมา ไม่เช่นนั้นลูกค้าอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป หรือสถานการณ์อาจจะรุนแรงขึ้น ดังนั้นกลุ่มพนักงานในกลุ่มนี้จึงเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ดูอ่อนน้อมให้มากที่สุดด้วยการตกแต่งถ้อยความด้วยคำขยายต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดี อีกทั้งต้องพยายาม ยกประโยชน์ให้ลูกค้าด้วยการแสดงการยกย่อง ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ากรร้อเรียนของตนเองมีความสำคัญและได้รับการใส่ใจ ทำให้ตนรู้สึกมีอำนาจเหนือกว่าพนักงาน เช่นในสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนถึงทัศนคติของพนักงาน

เนื่องจากไม่พอใจที่ไม่ได้รับการใส่ใจ ถ้าเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยอาจจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ และเสนอการช่วยเหลือ เช่นสถานการณ์ที่ลูกค้ารู้สึกไม่ได้รับการใส่ใจในการร้องขอ “I have to apologize for that Ms. Lin. I will find a room on the high floor right away...” ซึ่งกลวิธีเหล่านี้เป็นกลวิธีความสุภาพที่ใช้สามารถใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่ถ้ามองลึกลงไปการร้องเรียนเรื่องทัศนคติของพนักงานสามารถสื่อถึงภาพลักษณ์ขององค์กรได้ รวมไปถึงมาตรฐานการคัดสรรพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์สูงอาจจะมีมุมมองที่แตกต่างที่ต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเป็นการแก้ปัญหาไปที่ต้นเหตุอย่างแท้จริง พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าเช่น “Ms. Lin, let me find the best room for you. As your comment, I will investigate and make sure our training to our staff to make sure our guest satisfaction.” ส่วนกลวิธีที่มี การเลือกใช้ใช้น้อยที่สุดได้แก่กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นกลวิธีการขอขอบคุณ และกลวิธี การไม่กล่าวความจริง และสุดท้ายเป็นกลวิธีการแนะนำ กลวิธีเหล่านี้เป็นเหมือนการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบหรือพยายามเบี่ยงเบนประเด็น และเหมือนเป็นการยื้อเวลาซึ่งกลวิธีเหล่านี้อาจจะได้ถูกใช้มากก่อนหน้านั้นมาแล้วจากพนักงานในระดับล่าง ซึ่งจะเป็นการกระทำซ้ำซ้อนทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างในระดับนี้ต้องเน้นไปในการแสดงความสุภาพพร้อมกับการแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าให้มากที่สุด และยังมีกลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม ที่ไม่ได้ถูกเลือกใช้เลยจากกลุ่มพนักงานในกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลวิธีที่ไม่ได้เน้นไปในการแก้ปัญหาโดยตรงทำให้ไม่มีการเลือกใช้ เช่น “I’m so sorry for the inconvenient. We will try to fix it for you as soon as possible.” ซึ่งเมื่อลูกค้าทำการร้องเรียนแล้ว อาจจะแสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการให้พนักงานแก้ไขทันที โดยไม่ต้องการรับทราบถึงความพยายามที่แก้ไขเร็วเท่าที่จะทำได้ ซึ่งบางครั้งพนักงานอาจจะทำไม่ได้ก็ได้เช่นกัน

ส่วนปัจจัยทางด้านตำแหน่งงานประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานระดับทั่วไปมี 22 คน จะเลือกใช้ กลวิธีการเสนอการช่วยเหลือ กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก เป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่พนักงานในกลุ่มนี้เลือกใช้ใช้น้อยที่สุดได้แก่ กลวิธี การแนะนำ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม และกลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น พนักงานระดับหัวหน้างานมี 5 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการสัญญาเป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่กลุ่มพนักงานเลือกใช้ใช้น้อยได้แก่ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม และ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธี การขอขอบคุณ และกลวิธีการแนะนำ และระดับสุดท้ายจะเป็นระดับผู้จัดการมี 3 คน มีการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอการชดเชย เป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีการขอขอบคุณ และกลวิธีการไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำ พบว่ามีการเลือกใช้ใช้น้อย กลุ่มพนักงานในระดับพนักงานทั่วไปนี้เป็นกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ค่อนข้างน้อย ซึ่งจะอยู่ในเกณฑ์ 0.01 – 4 ปี โดยมาก

ตามระบบการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานของโรงแรมชั้นนำจากการสัมภาษณ์ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรมชั้นนำในขอบเขตการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับนี้มีทั้งผู้มีประสบการณ์มาแล้วแต่ไม่ได้มาจากโรงแรมที่มีมาตรฐานสูง หรือเป็นผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนแต่มีความรู้และความสามารถในเรื่องของภาษา และมีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของทางโรงแรมชั้นนำที่ผู้วิจัยได้ไปทำการสัมภาษณ์ ดังนั้นพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในระดับตำแหน่งนี้จึงต้องได้รับการอบรมและฝึกสอนจากผู้มีประสบการณ์ในแผนกโดยมากจะเป็นระดับหัวหน้างาน พนักงานในระดับนี้จะมีเกณฑ์ประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 4.01 – 6 ปี ซึ่งถือว่าเป็นมีความรู้ในเนื้องานอยู่ในระดับที่ดีสามารถสอนหรือแนะนำให้กับพนักงานในระดับที่ต่ำลงมาได้ ส่วนพนักงานระดับผู้จัดการจะมีประสบการณ์อยู่ในเกณฑ์ 6.01 – 8 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูงและมีอำนาจการตัดสินใจได้มาก ดังนั้นในการตอบข้อร้องเรียนรูปแบบในการเลือกใช้กลวิธีจะคล้ายกัน เพราะพนักงานโดยมากจะได้รับ การฝึกสอนในรูปแบบเดียวกันจากพนักงานระดับสูงถึงระดับล่าง แต่การเลือกใช้กลวิธีขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพอารมณ์ของลูกค้ายุคในขณะนั้นด้วยเช่นกัน

จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าพนักงานในระดับผู้จัดการมีการเลือกใช้กลวิธี การขอโทษ กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง กลวิธีการเสนอการชดเชย เป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นความสุภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และเป็นกลวิธีที่ไม่เป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง เพราะกลวิธีที่พบเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา และมีการตกแต่งถ้อยความด้วยการแสดงการยกย่องทำให้ลูกค้ายุคมีอำนาจ และยังมี การชดเชยในสิ่งที่ลูกค้ายังไม่ได้รับความสะดวกสบาย ในการตอบข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพของพนักงานในกลุ่มนี้จะเป็นระบบมากเนื่องด้วยวุฒิภาวะและตำแหน่งงานที่สูงรวมไปถึงมีประสบการณ์ที่สามารถ คาดเดาความต้องการของลูกค้ายุคได้ และยังมีอำนาจในการตัดสินใจที่สามารถเสนอ การชดเชยให้กับลูกค้ายุคได้ ส่วนกลวิธีการขอบคุณ และกลวิธีการไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำ พบว่ามี การเลือกใช้น้อย เนื่องด้วยกลวิธีเหล่านี้ไม่ระบุถึงการแสดงความช่วยเหลือหรือตอบสนองความต้องการในการ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้ายุคและกลวิธีการกล่าวถึง ความพยายาม และ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่ง อื่น ไม่พบการเลือกใช้ในพนักงานระดับผู้จัดการ เนื่องจากความคาดหวังในการแก้ไขปัญหาจากลูกค้ายุคค่อนข้างสูง ดังนั้น การกล่าวแสดงความพยายามไม่เพียงพอจึงต้องทำให้ลูกค้ายุคเห็นได้ว่าจะต้องมีการลงมือ ทำจริงและเห็นผล ส่วนการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นนั้นเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือแก้ตัว ซึ่งพนักงานในระดับผู้จัดการเป็นผู้มีประสบการณ์สูงและมีความรู้ในเรื่องภายในโรงแรมของตนค่อนข้างมากจึงทำให้รู้ว่าปัญหานั้นเกิดจากสาเหตุใด จึงไม่จำเป็นต้องกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นเพื่อเป็น การหลีกเลี่ยงปัญหา จากกลุ่มพนักงานทั้ง 3 ตำแหน่งงานจะเห็นได้ว่าพนักงานทุกระดับมีการเลือกใช้กลวิธีที่หลากหลาย แต่กลวิธี

เป็นกลวิธีที่คุกคามหน้าผู้พูดมากกว่าคุกคามหน้าผู้ฟัง และเป็นกลวิธีความสุภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการร้องเรียน กลวิธีที่พบการใช้เหมือนกันคือกลวิธีการขอโทษที่พบการใช้มากในทุกกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าทุกกลุ่มพนักงานจะคำนึงถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยการกล่าวขอโทษส่วนกลวิธีอื่นๆ ที่พบการใช้เป็นจำนวนมากเป็นกลวิธีที่เน้นไปในการแสดงความรู้สึกที่สื่อให้เห็นถึงความเสียใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในความรู้สึกของลูกค้าด้วยการกล่าวยกย่อง และแสดงความรับผิดชอบด้วยการพยายามแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งเป็นการแสดงความสุภาพในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ส่วนกลวิธีที่พบว่ามีการเลือกใช้น้อย และไม่มีการเลือกใช้เลยจากบางกลุ่มตัวอย่างโดยมากจะเป็นกลวิธีที่แสดงการคุกคามหน้าลูกค้าเช่นกลวิธีการแนะนำ ในสถานการณ์ที่ห้องพักไม่ได้รับการทำความสะอาด "... Please make sure your room is not on "privacy" light if you need a room clean service." แต่ก็ยังมีกลวิธีที่เป็นกลวิธีที่ไม่ได้แสดงถึงการแก้ไขปัญหานั้นให้กับลูกค้าโดยตรงและเปรียบเทียบการแสดงความรู้สึกต่อลูกค้าเช่นกัน เช่นการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่ไม่กล่าวความจริง

ส่วนการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพตามปัจจัยทางด้านเพศซึ่งประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิง เพศชายพบการใช้กลวิธีการขอโทษ เป็นจำนวนมากที่สุด ส่วน กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟังเป็นกลวิธีที่พบปริมาณการใช้มากลำดับรองลงมา และกลวิธีที่พบการใช้ได้น้อยได้แก่ กลวิธีการขอบคุณ กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กลวิธีการกล่าวถึงความพยายามและ กลวิธีการแนะนำ เพศหญิงพบการใช้กลวิธีการขอโทษ กลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก และกลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง เป็นจำนวนมาก ส่วนกลวิธีที่มีการเลือกใช้น้อยได้แก่ กลวิธี การแนะนำ กลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธีการกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งกลวิธีการแนะนำอย่างไรก็ดีปัจจัยทางด้านเพศพนักงานที่เป็นผู้หญิงมีรูปแบบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าเหมือนกับเพศชาย โดยกลวิธีใน 3 อันดับแรกโดยมากจะมีรูปแบบในการเลือกใช้ที่เหมือนกัน เนื่องจากลักษณะงานที่เป็นงานบริการและต้องใช้ความสุภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผู้ที่เป็นเหมือนผู้มีอำนาจเหนือกว่าเพราะเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นการเลือกใช้กลวิธีไม่มีความแตกต่างกัน และ การเลือกใช้กลวิธีจะเป็นการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าลูกค้าให้มากที่สุด และมีการมุ่งเน้นไปที่การตอบรับข้อผิดพลาดด้วยการขอโทษ รวมไปถึงการกล่าวขอโทษด้วยความดีใจที่แสดงความรู้สึกต่อเหตุการณ์และความรู้สึกของลูกค้าอย่างจริงใจ เพื่อให้ลูกค้าลดระดับ ความโกรธเช่นในสถานการณ์ที่หน้าต้น "We are deeply sorry for any inconvenience this has caused you, due to an unexpected occur kindly accept our apologise. We have prepared a new room for you to move..." และยังมีการใช้กลวิธีความสุภาพที่เป็นการรักษาหน้าด้านบวกของลูกค้าด้วยการกล่าวยกย่อง เพื่อให้

ลูกค้าเกิดความรู้สึกถึงการมีอำนาจที่เหนือกว่าและมั่นใจว่าจะได้รับการใส่ใจต่อข้อร้องเรียน ส่วนรูปแบบในการหลีกเลี่ยงการตอบหรือกล่าวถึงปัญหาและการปิดความรับผิดชอบจะพบการเลือกใช้ที่น้อยทั้งในเพศชายและเพศหญิง

3. สรุปผลการวิจัย

พนักงานโรงแรมมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการรักษาหน้าด้านลบและ ด้านบวกของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ในการเลือกใช้แต่ละกลวิธีความสุภาพของพนักงานโรงแรมชั้นนำทั้ง 2 แห่งพบว่ามีปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน เพราะในสถานการณ์การร้องเรียนเดียวกันมีปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในปริมาณที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจะขึ้นอยู่กับตัวแปรทางด้านประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และเพศ ปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปร มีการเลือกใช้กลวิธี การขอโทษที่มีการใช้คำกริยาบ่งการกระทำเป็นตัวบ่งชี้เจตนาในการแสดงการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ได้รับความสะดวกสบายในช่วงที่เข้าพัก และกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึกก็ได้ถูกเลือกใช้เพื่อตอบข้อร้องเรียนมากเป็นอันดับที่สอง ซึ่งกลวิธีนี้พบการใช้คำขยายคำกริยามาใช้แสดงความจริงใจ และความรู้สึกเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้าที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ กลวิธีการแสดง การยกย่องผู้ฟังก็เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่พนักงานได้เลือกใช้เพื่อเป็นการแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ ถึงแม้ว่าพนักงานจะไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ในบางสถานการณ์ ซึ่งธุรกิจการโรงแรมเปรียบเสมือนธุรกิจขายสินค้าทั่วไป เพียงแต่แตกต่างกันที่ตัวสินค้าและความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้า Djayanti และ Wahyudi (2015) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าธุรกิจการค้าพนักงานจะต้องใช้ความสุภาพเป็นอย่างมากในบทสนทนาเพื่อเป็นการรักษาหน้าลูกค้า ซึ่งกลวิธีความสุภาพที่พบมีทั้งบริบทเปิดบทสนทนาที่เริ่มด้วยการกล่าวทักทายระหว่างสนทนายังจะมีการเสนอการช่วยเหลือ และปิดบทสนทนาด้วยการขอบคุณ แต่สิ่งที่พบก็คือพนักงานเลือกใช้กลวิธีที่ไม่สุภาพมากกว่ากลวิธีความสุภาพ เนื่องด้วยธุรกิจการค้าจะมุ่งเน้นไปที่การตกลงเจรจาเรื่องราคาสินค้าโดยไม่ได้คำนึงถึงการสูญเสียหน้า ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจโรงแรมที่ต้องคำนึงถึงหน้าลูกค้าและความพึงพอใจเป็นอันดับแรก

และประสบการณ์การทำงานของพนักงานอาจจะมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้กลวิธีความสุภาพได้เช่นกัน เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงหรืออายุงานสูงอาจจะทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย รวมไปถึงไหวพริบในการตอบข้อร้องเรียนโดยไม่เกิดความประหม่า สอดคล้องกับงานของ Nakajima (1997) ที่พบว่าพนักงานชาวญี่ปุ่นที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมี

ความคุ้นเคยกับสถานการณ์ในแต่ละรูปแบบมากกว่าจึงทำให้สามารถตัดสินใจในการตอบเร็วกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย แต่ในเรื่องความสุภาพมีรูปแบบการใช้ที่คล้ายกัน ที่การกล่าวขอโทษ การอธิบายเหตุผล การกล่าวถ้อยคำคลุมเครือ การแสดงความเห็นใจ การแสดงความเสียใจ จากการศึกษา การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยพิจารณาจากปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงานจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษและกลวิธีการใช้คำขยายเพื่อเน้นความรู้สึก กลวิธีการแสดงการยกย่องผู้ฟัง และกลวิธีการสัญญาเป็นจำนวนมากซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจะเน้นการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบเนื่องจากแต่ละสถานการณ์มีความแตกต่างกันในเรื่องของปัจจัยของปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้เกิดการคุกคามทั้งหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบของลูกค้า ส่วนกลวิธีที่พนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเลือกใช้บ่อยเป็นกลวิธีที่เหมือนเป็นการหลีกเลี่ยงการแก้ไขปัญหาหรือไม่ได้กล่าวถึงการดำเนินการที่จะทำให้ปัญหานั้นหมดไป ซึ่งส่วนมากเป็นกลวิธีการขอบคุณ และกลวิธี การไม่กล่าวความจริง กลวิธีการแนะนำกลวิธีการกล่าวถึงความพยายาม กลวิธี การกล่าวโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น และในแต่ละสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ทำการร้องเรียนนั้นเป็นสถานการณ์ที่คุกคามหน้าทั้งด้านบวกและด้านลบ พนักงานต้องพยายามหากลวิธี ความสุภาพที่ช่วยในการลดระดับการคุกคามหน้าลูกค้าให้น้อยที่สุด ดังนั้นกลวิธีที่แสดงความรับผิดชอบ แสดงการช่วยเหลือต่างๆ และแสดงความมุ่งมั่นให้ปัญหานั้นหมดสิ้นไปจึงได้ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมาก ซึ่งหมายถึงว่ากลวิธีที่พนักงานเลือกใช้จะต้องยังคงประเด็นในการร้องเรียนและความต้องการของลูกค้า และต้องสื่อถึงความรับผิดชอบและการแสดง การช่วยเหลือหรือแก้ไข พนักงานทุกระดับจะเน้นความสุภาพเป็นหลักและแสดง ความรับผิดชอบและพยายามเสนอวิธีแก้ไข ปัญหา และพนักงานจะพยายามหลีกเลี่ยง การเลือกใช้กลวิธีที่เปรียบเสมือนการหลีกเลี่ยงปัญหาเพราะไม่ใช่ความคาดหวังของลูกค้า

และในการร้องเรียนแต่ละครั้งลูกค้าอาจจะระบุถึงพนักงานในแต่ละระดับเพื่อมาตอบข้อร้องเรียนโดยตรง เพราะฉะนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งสูงยิ่งต้องใช้ความสุภาพมากเป็นพิเศษเพราะลูกค้ามีความคาดหวังสูงในการแก้ไขปัญหามาตามตำแหน่งหรืออำนาจใน การตัดสินใจของพนักงานในระดับนั้นๆ และการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือการปฏิเสธลูกค้า ซึ่งตำแหน่งงานก็อาจจะส่งผลไปถึงระดับการคุกคามหน้าเช่นกัน ยิ่งตำแหน่งสูงเท่าไรการลดระดับการคุกคามหน้าทั้งด้านบวกและด้านลบต่อมากขึ้นเช่นกัน เพราะถ้าลูกค้าไม่ได้รับ การตอบสนองความต้องการจากระดับล่าง ลูกค้าสามารถร้องเรียนต่อพนักงานในระดับที่สูงขึ้นไปได้อีก นั่นก็หมายถึงปัญหาจะต้องถูกแก้ไขได้เป็นอย่างดีตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งในงานวิจัยของ Young (2009) พบว่าพนักงานระดับผู้บริหารกล่าวถ้อยความสุภาพแบบตรงมีการตกแต่งคำถ้อยความบ้าง เพื่อเป็นการแสดงความอ่อนน้อมในสถานการณ์ที่ตนเองมีอำนาจตัดสินใจที่เหนือกว่า แต่ถ้อยความจะเป็น

การสนับสนุนทางอ้อมเพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ซึ่งตรงกันข้ามกับความคาดหวังของพนักงานที่ต้องการให้พนักงานระดับสูงใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบในการแสดงทัศนคติมากกว่า ในบางสถานการณ์ของการร้องเรียนภายในโรงแรม ลูกค้ายางท่านได้ระบุถึงตำแหน่งของพนักงานที่ต้องการให้มาตอบข้อร้องเรียน เพราะลูกค้าอาจจะต้องการความเชื่อมั่นโดยเชื่อว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่าพนักงานในระดับทั่วๆ อย่างไรก็ตามการตัดสินใจในการแก้ไขสถานการณ์การร้องเรียนภายในโรงแรมก็ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของพนักงานเพียงอย่างเดียว อาจจะต้องขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของโรงแรมด้วยเช่นกัน

ปัจจัยทางด้านเพศเป็นส่วนสุดท้ายของการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านเพศก็มีอิทธิพลในปริมาณการเลือกใช้กลวิธีเช่นกันถึงแม้ว่าทั้ง 2 กลุ่มมีรูปแบบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่เหมือนกันที่เน้นไปในการขอโทษ ใช้คำชวยเยี่ยเพื่อนเน้นความรู้สึก และการกล่าววยกย่อง แต่ปริมาณในการเลือกใช้กลวิธีในแต่ละกลวิธีก็มีความแตกต่างกัน สาเหตุที่ทั้ง 2 กลุ่มมีการเลือกใช้กลวิธีที่เหมือนกันเนื่องจากมีข้อจำกัดทางนโยบายของทางโรงแรม และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามรวมถึงสถานะทางสังคมระหว่างกลุ่มตัวอย่างและลูกค้าที่แตกต่างกันทางด้านอำนาจ เพราะลูกค้าเป็นผู้สร้างรายได้ให้แก่พนักงาน และรูปแบบของงานด้านบริการจึงเป็นอีกข้อจำกัดหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบการเลือกใช้กลวิธี แต่รูปแบบการปรากฏอาจจะมีส่วนแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับสถานการณ์ นอกเหนือจากกลวิธีความสุภาพที่ทั้งสองเพศมีการเลือกใช้มากที่สุดที่เหมือนกัน แต่จะมีบางกลวิธีที่ทั้งสองเพศมีปริมาณการเลือกใช้ที่แตกต่างกันซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางด้านทัศนคติระหว่างเพศหญิงและเพศชายต่อสถานการณ์และการคำนึงถึงหน้าของลูกค้าย ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ ศิริวัตร (2555) ที่ศึกษาเรื่องความสุภาพในธุรกิจด้านสายการบินที่พบว่าปัจจัยทางด้านเพศไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเนื่องจากพนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสายการบิน และระดับสิทธิของผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารในราคาที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้โดยสารในแต่ละระดับที่หนึ่งมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ซึ่งในธุรกิจโรงแรมจะมีราคาระดับห้องพักที่แตกต่างกันที่อาจจะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังที่ไม่เท่ากันเช่นเดียวกับธุรกิจสายการบิน แต่ในทางกลับกันพนักงานจำเป็นต้องพยายามเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่หลากหลายและให้มากกว่าเดิม เพราะคู่แข่งทางการตลาดมีมาก ซึ่งลูกค้าสามารถตัดสินใจไปพักกับโรงแรมอื่นได้ จากข้อมูลพบว่าพนักงานเพศหญิงจะเข้าใจและเห็นใจในความรู้สึกของลูกค้าที่ต้องประสบปัญหาที่พักมากกว่าเพศชาย โดยการแสดง ความรับผิดชอบด้วยการขอโทษต่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับลูกค้า จากแบบสอบถามจะพบว่าเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีที่แสดงถึงการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าก่อนการเสนอการช่วยเหลือโดยทันที ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศหญิงมีความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยการแสดงถึงพยายามแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า การเสนอการชดเชยต่อสิ่งที่ผิดพลาดที่ลูกค้าได้

พบเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มี การเลือกใช้ แต่การเลือกใช้จะอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมแล้วพนักงานเพศหญิงจะเน้นการใช้กลวิธีที่มุ่งตรงและกระชับมากกว่าเพศชาย ส่วนพนักงานเพศชายจะพบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีที่เป็นการแสดงการแก้ไขปัญหาก่อนด้วยการเสนอการช่วยเหลือและชดเชย เพื่อเป็นการพยายามลดความรู้สึกโกรธของลูกค้า แล้วค่อยสร้างความเชื่อมั่นหลังจากแก้ไขเพื่อเป็นการป้องกันตนเองก่อนหากปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนกลวิธี การแนะนำ กลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือผู้อื่น กลวิธีการให้เหตุผล กลวิธีการกล่าวซ้ำความผู้พูด ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีการเลือกใช้บ่อย เนื่องจากเห็นว่าเป็นกลวิธีที่เหมือนเป็นการแสดงความลังเลใจหรือไม่แน่ใจในการตอบข้อร้องเรียนเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตามก็ตีปัจจัยทางด้านเพศก็ถือว่ามีส่วนในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกับปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน

4. ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยชิ้นนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานด้านบริการโดยเฉพาะงานโรงแรมจะต้องอาศัยการใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ แต่ส่วนที่ยากที่สุดคือการตอบข้อร้องเรียนที่ต้องหยั่งถึงความรู้สึกของผู้อื่นโดยเฉพาะลูกค้าที่มาจากต่างภาษาและวัฒนธรรม รวมไปถึงต้องใช้ภาษาที่ไม่ได้เป็นภาษาแม่ของตนใน เพราะฉะนั้นพนักงานจึงต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจวัฒนธรรมและความสุภาพในแต่ละวัฒนธรรม ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการตอบข้อร้องเรียน อีกทั้งพนักงานจึงต้องอาศัยความรู้ทางด้านภาษาและเทคนิคในการกล่าวถ้อยความ รวมไปถึงองค์ความรู้ในงานของตนเองเพื่อที่จะสามารถตอบข้อร้องเรียนและรักษาความรู้สึกที่ดีของลูกค้าไว้ให้ได้เพื่อยังผลของการกลับมาใช้บริการของลูกค้าในครั้งต่อไปอีก ซึ่งหมายถึงรายได้ที่จะได้รับจาก การให้บริการ เมื่อได้มีการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของพนักงานในการตอบ ข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการภายในโรงแรมแล้ว ยังมีประเด็นอื่นๆ ที่ผู้วิจัยท่านอื่นสามารถนำไปต่อยอดได้เช่น การวัดระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม การศึกษาความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าที่มาจากต่างวัฒนธรรม รวมไปถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบของการสื่อสารทางความรู้สึก นอกจากนี้ผู้วิจัยท่านอื่นสามารถศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการสนทนาในรูปแบบเดียวกันหรือแบบอื่นในงานบริการด้านอื่นๆ ได้ในอนาคต ส่วนรูปแบบการเก็บข้อมูลถือได้ว่าการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงยังเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลที่น่าสนใจ เนื่องด้วยผู้วิจัยสามารถเก็บรายละเอียดของอารมณ์และน้ำเสียงที่สามารถสื่อถึงความรู้สึกได้มากกว่าการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามอาจจะประสบปัญหาด้านข้อจำกัดบางประการ รวมถึงความเป็นธรรมชาติของข้อมูล

จากงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพและวัจนปฏิบัติศาสตร์ และผู้ทำงานทางด้านฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมอื่นๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ โดยการนำกลวิธีที่พบไปประยุกต์ใช้ในการตอบข้อร้องเรียนต่างๆ และสามารถนำไปพัฒนาทักษะพนักงานในองค์กรของตนในส่วนปฏิบัติการอื่นๆ ได้อีกต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม. 2549. **ความสุภาพในการขอรับรองและการปฏิเสธจากจดหมายที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. 2541. **วัจนกรรมในการขอโทษในภาษาไทย**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวัตร ไทยแท้. 2555. **กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอรับรองของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อันธิกา ธรรมเนียม. 2549. **การแสดงวัจนกรรมการขอโทษของทหารบก**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bengsch, Geraldine. 2010. **The Influence of Culture on the Perception of Politeness: An Investigation of front-line Staff at a mid-priced Hotel Chain in New Zealand**. New Zealand: Unitech Research Bank.
- Blum-Kulka, S. and E. Olshtain. 1984. **Request and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)**. *Applied Linguistics* 5: 96-213.
- Brown, Penelope and Levinson, Stephen C, 1987. **Politeness: Some Universals in Language Usage**. Great Britain University Press: Cambridge.
- Holmes, J. 1990. **Apologies in New Zealand English**. *Language in Society* 19: 155-199.
- Kuang Ching Hei, Maya Khemlani David, Lau Su Kia. 2013. **Politeness of Front Counter Staff of Malaysian Private Hospitals**. *GEMA Online™ Journal of Language Studies*; Volume 13, No. 1: 5-23.

- Djayanti, Mitha Dwi Djawanti and Wahyudi, Ribut. 2015. **Politeness: Front Counter Staff “X” Mini Market**. International Journal of Indonesian Studies. Volume 1, Issue 2: 51-67.
- Nakajima, Yuko. 1997. **Politeness Strategies in the Workplace: Which Experiences Help Japanese Businessmen Acquire American English Native-like Strategies?**. United States of America: University of Pennsylvania.
- Scollon, Ron and Suzanne Wong, 1995. **Intercultural Communication: A Discourse Approach**. Oxford, United Kingdom: Blackwell Publishers Ltd.
- Young, Celina, 2009. **Linguistic Strategy and Leadership: A Study of how politeness in management affects subordinates’ motivation**. Sweden: Mid Sweden University.
- Yule, George, 1996. **Pragmatics**. United Kingdom: Oxford University Press.

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามภาษาอังกฤษ ของนักเรียนไทย

An Analysis of English Article Errors of Thai Students

รัฐธิดา กระสินธุ์¹

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์เรื่องการใช้คำนำหน้านามภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ โดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบง่าย จากนักเรียนจำนวน 250 คน ซึ่งเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนระดับชั้นมหาวิทยาลัยปีที่ 3 จำนวนชั้นละ 50 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบทดสอบจำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น คำนำหน้านามไม่มีชี้เฉพาะ (Indefinite Article) จำนวน 10 ข้อ คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) จำนวน 10 ข้อ และการไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) จำนวน 10 ข้อ

ผลการศึกษาพบว่า ข้อผิดพลาดของคำนำหน้านามประเภทไม่มีชี้เฉพาะที่พบมากที่สุดคือ การใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้านามไม่มีชี้เฉพาะ ซึ่งพบมากที่สุดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 50.98 ข้อผิดพลาดของคำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะที่พบมากที่สุดคือ การใช้คำนำหน้านามไม่มีชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้านามชี้เฉพาะพบมากที่สุดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 71.88 และข้อผิดพลาดของคำนำหน้านามประเภทไม่เติมคำนำหน้านามที่พบมากที่สุดคือ การใช้คำนำหน้านามไม่มีชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้านามที่ไม่ต้องการคำนำหน้าใดๆ พบมากที่สุดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 77.67 ทั้งนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศเป็นผลมาจากการที่ระบบภาษาไทยไม่มีรูปแบบการใช้คำนำหน้านามอย่างในระบบภาษาอังกฤษ จึงทำให้เกิดการปะปนกันระหว่างภาษาแม่และภาษาเป้าหมาย นอกจากนี้ ระดับสมรรถนะทางภาษา สิ่งแวดล้อม ความซับซ้อนของบทเรียน การไม่รู้กฎ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การใช้ หรือการละเลยกฎเกณฑ์ตลอดจนข้อยกเว้นต่างๆ ก็มีผลสำคัญ ในการสร้างความสับสน และเกิดเป็นข้อผิดพลาดที่พบได้ในนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ

Abstract

This research is a Quantitative research which aimed to examine errors of using English articles by Thai students who study English as a foreign language. By the simple-random sampling technique, a group of 250 students, primary school students of 3rd and 6th grades, secondary school students of 9th and 12th grades, and the third year university students, participated in this study. The tool was a cloze test with 30-question article questionnaire including indefinite article 10 items, definite article 10 items and zero article 10 items.

The results indicated that indefinite articles were substituted by the definite article. Most common errors found in students in primary 6th grade (50.98%). For the definite article, it is mostly substituted by indefinite articles. Most common errors found in students in primary 3rd grade (71.88%). Lastly, the zero article is usually substituted by indefinite articles in several contexts and such error was mostly found in the primary students 3rd grade (77.67%). The analysis of article errors proves that students face serious problems in the use of articles. Not only the characteristics of Thai language but also the English language are causes of errors. The problems faced by Thai students using English articles were related to mother tongue interference, English language proficiency level, environment, inaccurate application of rules, ignorance of rules, and overgeneralisation. Some students found it difficult to use the article correctly, due to the number of rules and subtle variations in meaning based on context, and the numerous exceptions to the rules.

1. บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกนิยมเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (English as Foreign Language) ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่จำเป็นในการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพราะตำราทางวิชาการมักพิมพ์เป็นภาษาต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ แต่ในปัจจุบันปัญหาที่พบในการเรียนของนักเรียนคือนักเรียนมีความรู้ด้านไวยากรณ์ไม่เพียงพอที่จะใช้ในการสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จในการใช้ภาษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ วารุณีจันทร์วานูวัฒน์ (2540) ที่กล่าวว่า แม้ผู้เรียนจะได้เรียนภาษาต่างประเทศมาเป็นเวลากว่าสิบปีหรือนานกว่านั้น แต่ยังไม่สามารถใช้ภาษาที่เรียนนั้นสื่อความหมายให้เป็นที่เข้าใจได้ ทั้งนี้เพราะผู้เรียนมีความกังวลในด้านการใช้ไวยากรณ์และไวยากรณ์มีความยากเกินไป

จากพจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary, 2010) ได้ให้ความหมายของคำว่า ชี้เฉพาะ (Definiteness) คือ การให้รายละเอียดและความชัดเจนเพื่อใช้บอกความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับสารานุกรมไทยราชบัณฑิตยสถานฉบับที่ 22 (2540) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ชี้เฉพาะ หมายถึง เจาะจง, ระบุหรือ กำหนด ดังนั้น คำว่า การชี้เฉพาะ (Definiteness) จึงหมายถึง การให้รายละเอียดหรือการเจาะจง คำที่ใช้บอกความแตกต่างของสิ่งเดียวกันเพื่อกำหนดเป็นกฎเกณฑ์และชี้ให้เห็นถึงลักษณะความแตกต่างของสิ่งนั้นๆ นอกจากจะเป็นการให้รายละเอียดแล้ว การชี้เฉพาะยังทำให้รายละเอียดนั้นเกิดความชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย ในภาษาต่างประเทศจะใช้การชี้เฉพาะนี้ประกอบเข้ากับคำนาม เพื่อระบุความแตกต่างทางไวยากรณ์และแสดงถึงการอ้างอิงให้กับคำนามนั้นๆ ในการวิเคราะห์ชนิดของคำ (Part of Speech) ฐาปกรณ์ อิงวิวัฒน์ (2556) จัดให้การชี้เฉพาะนี้เป็นคำคุณศัพท์ในประเภทของคำบ่งชี้คำนาม (Determiner) ซึ่งสามารถแยกย่อยออกมาได้อีกและทำให้เกิดรูปแบบของภาษาที่เรียกว่าคำนำหน้าคำนาม (Article)

คำนำหน้าคำนาม (Articles) คือ คำที่ใช้นำหน้านามเพื่อสื่อความหมายในเชิงเจาะจงหรือไม่เจาะจง เมื่อกล่าวถึง ชื่อคน สัตว์ สิ่งของ สถานที่ คุณสมบัติต่างๆ รวมไปถึงสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หรือผู้อ่านกับผู้เขียน ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สำราญ คำยั้ง (2552) กล่าวว่า คำนามทุกตัวในระบบภาษาอังกฤษจะอยู่คำเดียวลอยๆไม่ได้จะต้องมีคำนำหน้าทั้งสิ้น ยกเว้นคำนามบางคำหรือบางกรณีที่ไม่ต้องใช้คำนำหน้านาม ซึ่งจะกล่าวต่อไป คำนำหน้าที่ใช้นำหน้าคำนามนั้นเรียกว่า Articles มีอยู่ 3 คำคือ A, An และ The แบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ คำนำหน้านามที่ไม่ชี้เฉพาะและ คำนำหน้านามชี้เฉพาะ

1. คำนำหน้านามที่ไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ได้แก่ a และ an ใช้นำหน้าคำนามนับได้ (Countable Nouns) ที่มีความหมายทั่วไป และคำนามนั้นต้องอยู่ในรูปเอกพจน์ (Singular Nouns) เท่านั้น จะไม่ใช่ a หรือ an กับคำนามที่อยู่ในรูปของพหูพจน์และคำนามที่นับไม่ได้

ข้อยกเว้น

ห้ามใช้ A นำหน้าคำนามบางคำที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะ (Consonant) แต่ไม่อ่านออกเสียง พยัญชนะตัวขึ้นต้น กลับออกเสียงเป็นสระตัวถัดไป นามตัวนั้นต้องใช้ “an” นำหน้า คำที่มักพบบ่อยๆ คือ คำที่ขึ้นต้นด้วยตัว h เช่น an hour, an honest man, an honourble guest...etc. เช่น

(1) *Jim has waited for his friend for an hour.*

ห้ามใช้ An นำหน้าคำนามบางคำที่แม้จะขึ้นต้นด้วยสระ (Vowel) แต่อ่านออกเสียงเป็นพยัญชนะ “ย” ให้ใช้ “a” นำหน้านามตัวนั้นๆ คำนามที่ปรากฏให้เห็นบ่อยๆคือ a university, a uniform, a European...etc. เช่น

(2) *There is a university in this city.*

2. คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) ได้แก่ the ซึ่งสามารถใช้นำหน้าคำนามได้ทุกคำ ทุกชนิด คำนามนับได้ (Countable Nouns) คำนามนับไม่ได้ (Uncountable Nouns) ทั้งที่อยู่ในรูปเอกพจน์ (Singular Nouns) หรือพหูพจน์ (Plural Nouns) เพื่อสื่อความหมายชี้เฉพาะเจาะจง

จากการแบ่งคำนำหน้านามออกเป็น 2 กลุ่ม อันได้แก่ คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ประกอบด้วย A และ An ซึ่งใช้นำหน้านามเอกพจน์นับได้และต้องเป็นคำนามที่สื่อความหมายทั่วไป ไม่ชี้เฉพาะเจาะจง ส่วนคำนำหน้านามที่ใช้ได้ทั้งกับคำนามนับได้ คำนามนับไม่ได้ และเป็นได้ทั้งคำนามเอกพจน์หรือพหูพจน์คือ คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) นอกจากนี้ ยังมีคำนามบางประเภทที่ไม่ต้องการใช้ a, an และ the มานำหน้านามใดๆ รวมอยู่ด้วย สอดคล้องกับ เบอริ (Berry, R, 2012) ที่กล่าวว่า ในเรื่องของกรใช้คำนำหน้านามนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) และการไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article)

3. การไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) คือการไม่ใช้ a, an หรือ the นำหน้าคำนามที่นับไม่ได้ (Uncountable Nouns) และคำนามนั้นถูกกล่าวขึ้นมาโดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) อื่นใดมาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลัง รวมถึงคำนามที่เป็นชื่อวัน เดือน ปี ฤดู มีอาหาร ภัตติ และศาสนาต่างๆ เช่น Monday, January, Dinner, Summer, Buddhism, Communism...etc.

อนึ่ง คำนำหน้านามเป็นตัวระบุความชี้เฉพาะทางไวยากรณ์ของคำนาม ในบางภาษาอาจขยายขอบเขตไปถึงปริมาณ (Quantity) และจำนวน (Quantifier) ด้วย เกคดีณี บำรุงไทย (2554) คำกำกับนามไม่มีใช้ในภาษาไทย แต่พบได้บ่อยในตระกูลภาษาอินโด-ยูโรเปียน เช่น ภาษาอังกฤษมีคำว่า A, An และ The ภาษาฝรั่งเศสก็มีคำว่า le la l'les เป็นต้น เมื่อนำการใช้คำนำหน้านามระดับประโยคในภาษาอังกฤษมาเปรียบเทียบกับภาษาไทยพบว่า ไม่ปรากฏรูปแบบการใช้คำนำหน้านามนั้นในประโยคภาษาไทยเลย ภาทิพ ศรีสุทธิ (2548) ภาษาไทยจัดว่าเป็นคำโดด (Isolating Language) สามารถใช้ได้อย่างอิสระ อีกทั้งนำมาเรียงต่อกันเป็นประโยคที่สมบูรณ์โดยไม่ต้องเปลี่ยนรูปเพื่อแสดงพจน์ เพศ กาล แต่จะใช้คำอื่นมาประกอบเพื่อแสดงถึงความเฉพาะเจาะจงเหล่านั้น ส่วนในภาษาอังกฤษ ฐาปกรณ์ อิงวิวัฒน์ (2556) กล่าวว่า คำนามบางตัวในภาษาอังกฤษไม่สามารถใช้อย่างเดียวๆ ได้จำเป็นต้องมีคำบ่งชี้คำนาม (Determiner) เพื่อสื่อถึงคุณภาพ (Quality) ลักษณะ (Feature) หรือจำนวน (Quantifier) ของนามนั้นๆ

- ตัวอย่าง (3) *The tiger is dangerous.*
 เสือเป็นสัตว์อันตราย
- (4) *A tiger is dangerous.*
 เสือเป็นสัตว์อันตราย
- (5) *Ø Tigers are dangerous.*
 เสือเป็นสัตว์อันตราย

จากตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ประโยคที่ (3) ในภาษาอังกฤษใช้คำนามชี้เฉพาะ "The" นำหน้านามเพื่อแสดงให้เห็นถึงความชี้เฉพาะว่า เฉพาะสัตว์ที่จัดว่าอยู่ในประเภทของเสือเท่านั้นที่เป็นสัตว์อันตรายไม่ใช่สัตว์ชนิดอื่นๆ ในประโยคที่ (4) ใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ "A" เพื่อบ่งบอกว่า เสือทั่วไปเป็นสัตว์อันตรายแต่ทั่วไปอาจจะไม่ทุกตัว และในประโยคสุดท้ายเสือทุกๆตัวเป็นสัตว์อันตราย อย่างไรก็ตาม ประโยคทั้งสามแบบในภาษาอังกฤษมีการใช้คำนำหน้านามที่แตกต่างกันแต่ให้ความหมายเดียวกันในระบบของภาษาไทย ดังนั้น การใช้คำนำหน้านามในภาษาอังกฤษไม่มีผลต่อรูปแบบประโยคในภาษาไทย หากแต่นำมาใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความชี้เฉพาะของคำนามในระบบภาษาอังกฤษ

มีการศึกษาที่สำคัญและน่าสนใจควรมามากกล่าวในที่นี้คือ แคทรีอานา (Katharina, 2011) กล่าวว่า หนึ่งในปัญหาการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สองพบคือ การที่ผู้เรียนสับสนการใช้คำนำหน้านาม (Article) ระหว่างการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) และคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) เนื่องจากการใช้คำนำหน้านามในภาษาแม่ของตนเอง โดยมักพบข้อผิดพลาดคือ การใช้คำนำหน้านามสลับกัน (Substitution) การไม่ใช้คำนำหน้านามใน

ที่ที่ควรใช้ (Omission) และการใช้คำนำหน้านามในที่ที่ไม่ต้องใช้ (Addition) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซโดเรโนโกและปาราดี (Zdorenko and Paradis, 2007) ที่สำรวจการใช้คำนำหน้าคำนามในเด็กที่ใช้ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สอง โดยแบ่งเด็กออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรก [+article] คือ เด็กที่อาศัยอยู่ทางยุโรปและกลุ่มที่สอง [-article] คือ เด็กที่อาศัยอยู่ทางเอเชีย ผู้วิจัยพบว่า เปอร์เซ็นต์ความถูกต้องในการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) ของเด็กทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ กล่าวคือ มีการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ “The” ในบริบทที่ต้องการคำนำหน้านามที่ไม่ชี้เฉพาะ “A” และการไม่เติมคำนำหน้านามคือปัญหาที่พบบ่อยลงมาอย่างไรก็ตาม เมื่อมีการติดตามเด็กทั้งสองกลุ่มไปเรื่อยๆ พบว่า ในเด็กกลุ่มแรก [+article] มีพัฒนาการทางด้านการใช้คำนำหน้านามที่เร็วกว่าเด็กกลุ่มที่สอง [-article] กล่าวคือ เด็กกลุ่มแรกมีเปอร์เซ็นต์ความถูกต้องในการใช้คำนำหน้านามที่สูงกว่าเด็กกลุ่มที่สอง ในทุกๆ การสำรวจ จากผลการวิจัยเรื่องการใช้คำนำหน้านาม (Article) ของเด็กทั้งสองกลุ่มนี้ แสดงผลสรุปว่า เด็กทั้งสองกลุ่มมีความสับสนในการใช้คำนำหน้านามที่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากไม่มีการใช้คำนำหน้านามปรากฏอยู่ในภาษาแม่ของพวกเขาทำให้มีการปะปนระหว่างภาษาที่หนึ่งและภาษาเป้าหมายเกิดขึ้น ส่วนเหตุที่เด็กกลุ่มแรกสามารถเรียนรู้เรื่องการใช้คำนำหน้านามได้เร็วกว่าเด็กกลุ่มที่สอง เป็นเพราะความคล้ายคลึงทางภาษาของพวกเขามีมากกว่าทางเด็กกลุ่มที่สองนั่นเอง

ฉะนั้นปัญหาเรื่องการใช้คำนำหน้านาม (Articles) ของผู้เรียนส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากอิทธิพลของภาษาแม่ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการเรียนภาษาที่สอง กล่าวคือ สำหรับผู้เรียนที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (Non-native speakers of English) หรือเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (English as Foreign Language) ส่วนใหญ่จะคิดเป็นภาษาแม่ก่อนแล้วจึงแปลจากภาษาแม่เป็นภาษาที่สอง ทำให้มีภาษาแม่บางส่วนเข้ามาปะปนอยู่ในภาษาที่สองและเป็นอุปสรรคขัดขวางการเรียนรู้ภาษาที่สอง นอกจากอิทธิพลของภาษาแม่จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ต่อผู้ที่เรียนภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สองแล้ว อาจมีปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลกระทบและเป็นอุปสรรคต่อผู้ที่เรียนภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สองเช่นกัน ทั้งนี้ระดับสมรรถนะทางภาษา สิ่งแวดล้อม อายุของผู้เรียน ตลอดจนความซับซ้อนของบทเรียนอาจส่งผลกระทบต่อผู้เรียนในการเลือกใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภท จากเหตุผลข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหาข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์เรื่องการใช้คำนำหน้านามในกลุ่มผู้เรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศว่าคำนำหน้าคำนามชนิดใดที่จะพบข้อผิดพลาดจากผู้เรียนมากที่สุด ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาทักษะด้านการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์เรื่องการใช้คำนำหน้านามของนักเรียนไทยในแต่ละระดับชั้น การศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ แบ่งเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนระดับชั้นมหาวิทยาลัยปีที่ 3 จำนวนชั้นละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 250 คน

2. วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์เรื่องการใช้คำนำหน้านามของนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในแต่ละระดับชั้นการศึกษา

2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาการใช้คำนำหน้านามจากกลุ่มตัวอย่างได้จากการค้นคว้าตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักเรียนไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ประกอบด้วยแบบฝึกหัดที่มีเนื้อหาเรื่องคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) และการไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เด็กนักเรียนและนักศึกษา จำนวน 250 คน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ นักเรียนจากระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อแสดงให้เห็นระดับความผิดพลาดในการใช้คำนำหน้านามของนักเรียนไทยในแต่ละระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เด็กนักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 100 คน แบ่งเป็นระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 50 คน และประถมศึกษาชั้นปีที่ 6 จำนวน 50 คน นักเรียนในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 100 คน แบ่งเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 50 คน และมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 จำนวน 50 คน ในระดับอุดมศึกษา คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 50 คน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบทดสอบเรื่องการใช้คำนำหน้านาม (Articles) จำนวน 30 ข้อเป็นเครื่องมือวัด ลักษณะของแบบทดสอบ คือ การเติมคำนำหน้านามลงในช่องว่างให้ถูกต้อง ดังแสดงในภาคผนวก โดยแบบทดสอบสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าและดัดแปลงจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบทดสอบแบ่งออกเป็น คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) จำนวน 10 ข้อ คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) จำนวน 10 ข้อ และคำนามที่ไม่ต้องใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) จำนวน 10

ข้อ ซึ่ง“การใช้แบบทดสอบจะเป็นแนวทางเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบสนองตามวิธีการมาตรฐานที่กำหนดไว้ และผลการตอบสนองที่ได้จะแสดงออกมาเป็นคะแนน” (บุญเชิด ภิญญิพงษ์อนันต์, 2545) สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

2.3.1 แนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือ

แนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือมาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตรงกับจุดประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็นคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) คำนำหน้าคำนามชี้เฉพาะ (Definite Article) และคำนามที่ไม่ต้องใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) อันได้แก่ A และ An ทำหน้าที่วางไว้หน้านามที่ไม่มีการชี้เฉพาะเจาะจงลงไปว่าเป็นใครคนไหนอันไหนสิ่งไหนแต่เป็นการกล่าวถึงทั่วไปโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 ใช้ A นำหน้าคำนามที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงด้วยพยัญชนะและใช้ An นำหน้าคำนามที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงด้วยสระกับคำนามเอกพจน์ที่นับได้และนามนั้นต้องสื่อความหมายทั่วไปเช่น

(6) *I bought a pen yesterday.*

(7) *She eats an orange after her lunch.*

- * ข้อยกเว้นห้ามใช้ An นำหน้าคำนามบางตัวที่ขึ้นต้นด้วยสระแต่อ่านออกเสียงเป็นพยัญชนะแต่ให้ใช้ A นำหน้านามตัวนั้นแทนเช่น

(8) *Is there a university in this town?*

- 1.2 เมื่อคำนามถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์ (Adjective) ใช้ A นำหน้าคำคุณศัพท์ที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงด้วยพยัญชนะหรือขึ้นต้นด้วยสระแต่อ่านออกเสียงเป็นพยัญชนะและใช้ An นำหน้าคำคุณศัพท์ที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงด้วยสระหรือขึ้นต้นด้วยพยัญชนะแต่อ่านออกเสียงสระกับคำนามเอกพจน์ที่นับได้และนามนั้นต้องสื่อความหมายทั่วไปเช่น

(9) *David is a European living in Thailand.*

(10) *He is an honorable guest in the party.*

- 1.3 ใช้ A หรือ An นำหน้าคำนามเอกพจน์ที่นับได้และกล่าวขึ้นมาเป็นครั้งแรกเช่น

(11) *Joe had a sandwich and an apple for lunch. The sandwich wasn't good, but the apple was nice.*

1.4 ใช้ A หรือ An นำหน้าคำนวนที่เกี่ยวกับความไม่สบายเจ็บไข้ได้ป่วยเช่น

(12) *Today my sister has a headache, so she can't work.*

2. คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) อันได้แก่ The เมื่อนำมาใช้นำหน้านามแล้วจะทำให้นามตัวนั้นมีความชี้เฉพาะเจาะจงทันทีอีกทั้งยังใช้ได้ทั้งคำนามนับได้รูปเอกพจน์หรือพหูพจน์และในคำนามที่นับได้และไม่ได้การใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ใช้ The นำหน้าคำนามที่มีเพียงหนึ่งเดียวในโลกและเป็นที่ยุติในหมู่คนทั่วไปทั้งนี้รวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้นก็ได้ เช่น

(13) *How many people are there on the earth?*

(14) *Everyone knows the Taj Mahal well in India.*

2.2 ใช้ The นำหน้าคำนามที่มีบุพบทวลี (Preposition Phrase) หรืออนุประโยค (Subordinate Clause) ที่มีลักษณะเป็นการชี้เฉพาะมาขยายอยู่ข้างหลังตลอดไปเช่น

(15) *The girl in blue dress is my relative.*

(16) *The pen which I bought for you is red.*

2.3 ใช้ The นำหน้าคำนามเอกพจน์ที่นับได้เมื่อถูกกล่าวถึงเป็นครั้งที่สองและครั้งต่อไปเช่น

(17) *She owns a dog and a cat in the house. The dog is white, and the cat is black.*

2.4 ใช้ The นำหน้าคำคุณศัพท์ (Adjective) ที่นำมาใช้อย่างนามที่หมายถึงนามนั้นทั้งจำพวกหรือมีลักษณะเช่นเดียวกันและให้ถือว่าเป็นพหูพจน์ตลอดไปเช่น

(18) *The brave are to be admired.*

(19) *The rich are not always happy.*

การใช้คำนำหน้านามแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ใช้นำหน้านามเอกพจน์และกล่าวถึงนามนั้นๆไปโดยไม่เจาะจง ส่วนคำนำหน้านามที่สามารถใช้นำหน้านามได้ทุกชนิด ทั้งนามนับได้นามนับไม่ได้ทั้งที่อยู่ในรูปเอกพจน์และพหูพจน์เพื่อเจาะจงลงไปว่าหมายถึงคนไหนสิ่งไหนอันไหนคือ คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) อย่างไรก็ตาม ยังมีคำนามบางประเภทที่ไม่ต้องการใช้ a, an และ the มานำหน้านามใดๆคือการไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) ใช้สัญลักษณ์แทนคือ ๐ แต่ส่วนใหญ่มักไม่เติมอะไร

3. การไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) มีหลักเกณฑ์ดังนี้

3.1 คำนามที่นับไม่ได้ (Uncountable Noun) ที่กล่าวขึ้นมาลอยๆ โดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) อื่นใด มาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลัง เช่น

(20) I want to drink Ø tea and Ø coffee.

3.2 คำนามประเภทอาการนาม (Abstract Noun) ที่แปลว่า “การ”หรือ“ความ”ที่กล่าวขึ้นมาลอยๆ โดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) ขึ้นใดมาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลังเช่น

(21) Ø Death comes to all men.

3.3 คำนามพหูพจน์ (Plural Nouns) ที่กล่าวขึ้นมาลอยๆ โดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) ขึ้นใด มาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลัง เช่น

(22) Ø Students should come to school in early morning.

3.4 คำนามที่เป็นชื่อ วัน เดือน ปี ฤดู มีอาหาร ลัทธิ และศาสนาต่างๆ เช่น

(23) These pupils have Ø breakfast at home.

2.3.2 การสร้างเครื่องมือ

1. จัดทำแบบฝึกหัดเรื่องการใช้คำนำหน้านาม (Articles) ที่ได้มาจากการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้คำนำหน้านามแต่ละชนิดจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็นคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) จำนวน 10 ข้อ คำนำหน้าคำนามชี้เฉพาะ (Definite Article) จำนวน 10 ข้อ และคำนามที่ไม่ต้องใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) จำนวน 10 ข้อรวมทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ

2. นำแบบฝึกหัดส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบฝึกหัดให้เรียบร้อย

4. นำแบบฝึกหัดที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาต่อไป

2.4 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับทำการศึกษาวิจัย จากนั้น ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด ซึ่งการเก็บตัวอย่างทำโดยการแจกแบบทดสอบแก่เด็กนักเรียนตามระดับชั้น ใช้เวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 5 มีนาคม 2558 ถึงวันที่ 19 มีนาคม 2558 โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบทดสอบด้วยตนเองและชี้แจงข้อมูลแก่กลุ่มตัวอย่างอย่างละเอียด จากนั้นผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมแบบทดสอบที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดจำนวน 250 ชุด ได้รับคืนจำนวน 250 ชุดนำมาคิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อใช้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำกรวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

2.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบทดสอบทุกฉบับที่ได้รับคืนอย่างละเอียด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

2.5.1.1 ผู้เรียนจะได้ข้อละ 1 คะแนน ในแต่ละข้อที่ตอบถูก

2.5.1.2 ข้อที่เติมสองคำตอบจะได้คำตอบละ 0.5 คะแนน

2.5.1.3 ข้อที่เติมสามคำตอบ จะต้องตอบให้ได้อย่างน้อยสองคำตอบจึงจะได้ 1 คะแนน ถ้าถูกหนึ่งคำตอบไม่ได้คะแนน

2.5.1.4 ข้อที่เติมสี่คำตอบจะได้คำตอบละ 0.25 คะแนน

2.5.2 นำคำตอบที่ได้ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์ตามกลุ่มของคำนำหน้าคำนามโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

2.5.2.1 กลุ่มคำนำหน้าคำนามประเภทไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article)

2.5.2.2 กลุ่มคำนำหน้าคำนามประเภทชี้เฉพาะ (Definite Article)

2.5.2.3 กลุ่มคำนำหน้าคำนามที่ไม่ต้องเติมคำนำหน้าคำนาม (Zero Article)

2.5.3 นำข้อมูลที่ได้ข้างต้นในแต่ละกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยร้อยละ (%)

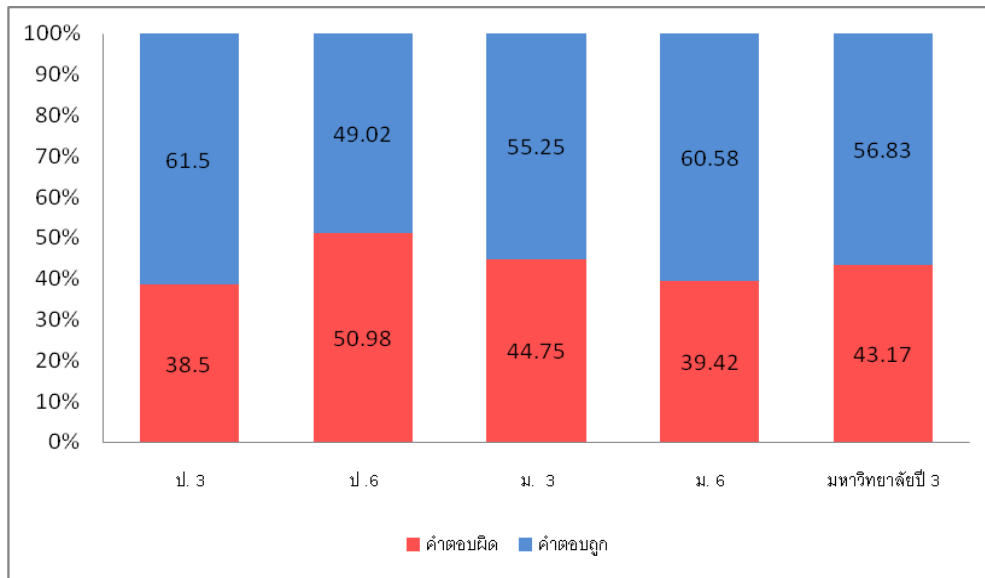
2.5.4 แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแผนภูมิแท่งประกอบคำบรรยาย

3. ผลการศึกษา

ผลการศึกษารวบรวมเรื่องการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้คำนำหน้าคำนามในเด็กนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบทดสอบในเด็กนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 250 คนสามารถแสดงข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงภาพรวมร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ตอบถูกและตอบผิด
ในคำนำหน้านามประเภทไม่ชี้เฉพาะในแต่ละระดับการศึกษา

จากแผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ใช้คำนำหน้านามประเภทไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ในแต่ละระดับการศึกษา พบว่า ระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดมากที่สุด คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมา คือ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 44.75 เช่นเดียวกับนักเรียนในระดับชั้นมหาวิทยาลัยปีที่ 3 และนักเรียนระดับชั้นมัธยมปีที่ 6 ที่พบข้อผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 43.17 และ 39.42 ส่วนระดับชั้นการศึกษาที่พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุดคือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มีเพียงร้อยละ 38.5 เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า ร้อยละของข้อผิดพลาดมีอัตราสูงที่สุดในขณะเดียวกันก็ต่ำที่สุดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาทั้งสองระดับ อันได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ตามลำดับ จากนั้น ร้อยละของข้อผิดพลาดมีอัตราที่ลดลงเรื่อยๆ ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามลำดับ และเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในนักเรียนระดับชั้นมหาวิทยาลัยปีที่ 3

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ใช้คำนำหน้าคำนามประเภทไม่ชี้เฉพาะไม่ถูกต้องในระดับ
การศึกษา

ระดับชั้น	คำนำหน้าคำนามประเภทไม่ชี้เฉพาะ (ร้อยละ)			
	ไม่ชี้เฉพาะ	ชี้เฉพาะ	ไม่เต็ม	รวม
ประถมศึกษาปีที่ 3	8.41	18.83	11.24	38.5
ประถมศึกษาปีที่ 6	7.99	27.91	15.08	50.98
มัธยมศึกษาปีที่ 3	4.5	30.5	9.75	44.75
มัธยมศึกษาปีที่ 6	0.42	26.08	12.92	39.42
มหาวิทยาลัยปีที่ 3	0.92	24.75	17.5	43.17

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นเพิ่มเติมว่า นักเรียนส่วนใหญ่จะใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) แทนที่คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะผิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 27.91 เช่นเดียวกับนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มหาวิทยาลัยปีที่ 3 และประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 26.08 24.75 และ 18.83 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม จากตารางที่ 1 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงแม้จะมีคะแนนเฉลี่ยข้อผิดพลาดในเรื่องของการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะน้อยที่สุด แต่ก็พบว่า นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ส่วนหนึ่งยังมีความสับสนเรื่องการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะระหว่างการเลือกใช้ A กับ An มากที่สุดเช่นกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.41

ตัวอย่างข้อผิดพลาดที่พบมากที่สุด chez นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คือ การใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) แทนที่คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ที่มีคำคุณศัพท์ (Adjective) มาขยายอยู่หน้าคำนาม เช่น

* (24) The interesting story was told by my grandfather.

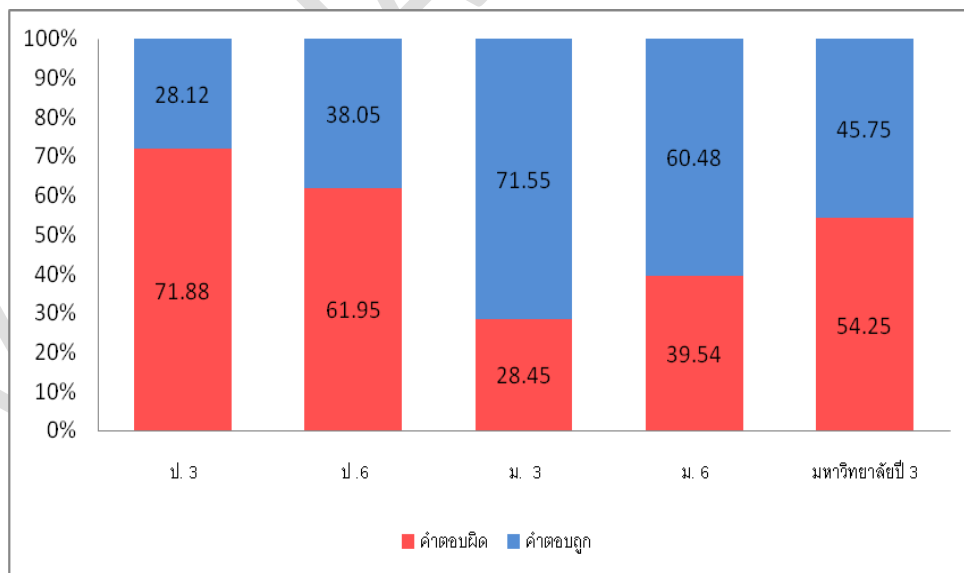
* (25) A interesting story was told by my grandfather.

(26) An interesting story was told by my grandfather.

จากตัวอย่างที่ (24) พบว่านักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ส่วนใหญ่ใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) “The” ในประโยคที่ควรเติมคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ซึ่งคำตอบที่ควรเติมในประโยคข้างต้นนี้ คือ คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) “An” เพราะคำว่า “story” ซึ่งทำหน้าที่เป็นคำนามของประโยคถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์ (Adjective) คือ “interesting” ที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงด้วยสระ ดังนั้น คำตอบที่ถูกต้องจึงควรใช้คำนำหน้าคำนามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) “An” ดังแสดงในตัวอย่างที่ (26)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากการเลือกใช้ “A” และ “An” ในประเภทของคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะเองนั้น พบว่านักเรียนระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 3 ถึงแม้จะมีการใช้คำนำหน้านามถูกต้องมากกว่าระดับชั้นการศึกษาอื่นแต่ก็มีความสับสนเรื่องการเลือกใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะระหว่างการเลือกใช้ “A” กับ “An” เช่นกัน กล่าวคือ นักเรียนระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 3 มีการเลือกใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ “A” กับคำนามที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงเป็นสระ จากตัวอย่างที่ (25) แสดงให้เห็นว่านักเรียนระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 8.41 ดังตารางที่ 1 เลือกใช้คำนำหน้านาม “A” กับคำนามที่ถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์ที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงด้วยสระ “interesting” ซึ่งไม่เป็นไปตามกฎไวยากรณ์ ดังนั้น คำตอบที่ถูกต้อง ควรใช้ “an” นำหน้าคำนามที่ถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์ ดังแสดงในตัวอย่างที่ (26) ซึ่งใช้ “An” นำหน้าคำนามที่ถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์ที่ขึ้นต้นและอ่านออกเสียงเป็นสระ

3.2 ข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article)



ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงภาพรวมร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ตอบถูกและตอบผิด ในคำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะในแต่ละระดับการศึกษา

จากภาพที่ 2 แสดงร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ใช้คำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะ (Definite Article) ในแต่ละระดับการศึกษา พบว่าระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มีการใช้คำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะ (Definite Article) ผิดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.88 รองลงมาคือระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 61.95 ในระดับชั้นมหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 3 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบข้อผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 54.25 และ 39.54 ตามลำดับ ส่วนในระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดในเรื่องการใช้คำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะน้อยที่สุด คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีเพียงร้อยละ 28.45 เท่านั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาข้อผิดพลาดในภาพรวมชี้ให้เห็นว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาทั้งสองระดับ อันได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีร้อยละของข้อผิดพลาดในระดับที่สูง จากนั้น ร้อยละของข้อผิดพลาดจะลดลงในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมหาวิทยาลัยปีที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ใช้คำนำหน้าคำนามประเภทชี้เฉพาะไม่ถูกต้องในแต่ละระดับการศึกษา

ระดับชั้น	คำนำหน้าคำนามประเภทชี้เฉพาะ (ร้อยละ)			
	ไม่ชี้เฉพาะ	ชี้เฉพาะ	ไม่เต็ม	รวม
ประถมศึกษาปีที่ 3	63.75	0	8.12	71.88
ประถมศึกษาปีที่ 6	47.29	0	14.66	61.95
มัธยมศึกษาปีที่ 3	17.91	0	10.54	28.45
มัธยมศึกษาปีที่ 6	32.46	0	7.08	39.54
มหาวิทยาลัยปีที่ 3	40.08	0	14.17	54.25

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นเพิ่มเติมว่านักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในทุกะดับชั้นการศึกษามักใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ในบริบทที่ควรใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) โดยนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มีการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ในประโยคที่ควรใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article)

สูงถึงร้อยละ 63.75 รองลงมาคือนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 47.29 เช่นเดียวกับนักเรียนในระดับชั้นมหาวิทยาลัยปีที่ 3 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 40.08 32.46 และ 17.91 ตามลำดับ

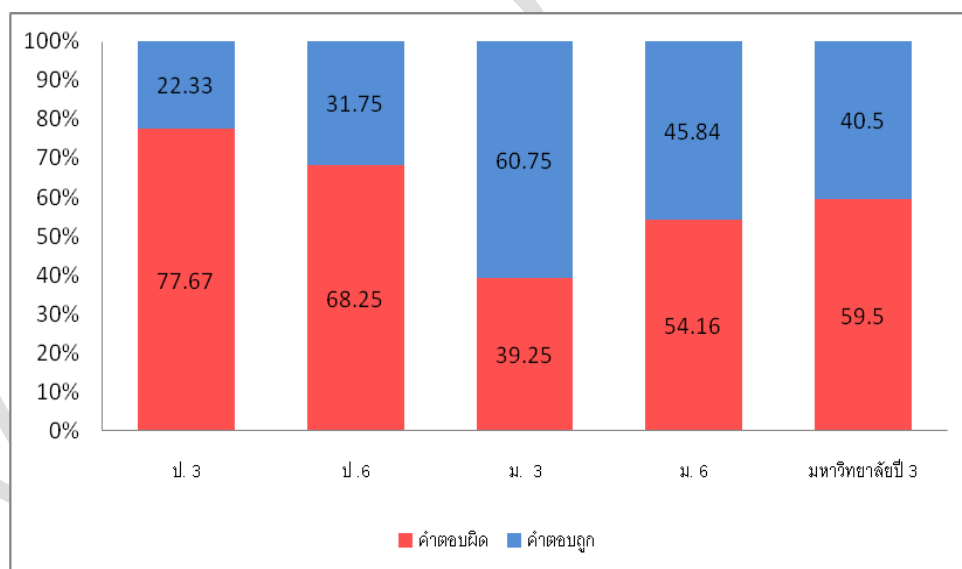
ตัวอย่างข้อผิดพลาดที่พบมากที่สุดจากนักเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คือการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) แทนที่คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) ในประโยคที่ถูกขยายด้วยวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) เช่น

* (27) *I have lost a book which you lent me.*

(28) *I have lost the book which you lent me.*

จากตัวอย่างที่ (27) แสดงให้เห็นว่านักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มีการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ในประโยคที่ควรใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) ซึ่งจากตัวอย่างข้างต้นคำว่า “book” ซึ่งทำหน้าที่เป็นคำนามของประโยคถูกอนุประโยค (Clause) “which you lent me” ขยายอยู่ข้างหลังเพื่อทำให้คำนามนั้นเกิดความชัดเจนและสมบูรณ์ จึงควรใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) “the” กับประโยคข้างต้น ดังแสดงในตัวอย่างที่ (28)

3.3 ข้อผิดพลาดประเภทการไม่เติมคำนำหน้านาม (Zero Article)



ภาพที่ 3 แผนภูมิแสดงภาพรวมร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ตอบถูกและตอบผิด

ในการไม่ใช้คำนำหน้านามในแต่ละระดับการศึกษา

จากภาพที่ 3 แสดงร้อยละของคะแนนนักเรียนในคำนำหน้านามประเภทไม่เติมคำนำหน้านาม (Zero Article) ในแต่ละระดับการศึกษา พบข้อผิดพลาดเรื่องการไม่เติมคำนำหน้านามในระดับชั้น

ประถมศึกษาปีที่ 3 มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 77.67 รองลงมา คือนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มหาวิทยาลัยปีที่ 3 และ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 68.25 59.5 และ 54.16 ส่วนระดับชั้นการศึกษาที่พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุด คือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 มีเพียงร้อยละ 39.25 เมื่อพิจารณาร้อยละข้อผิดพลาดในภาพรวม ซึ่งให้เห็นว่า ร้อยละของข้อผิดพลาดพบมากในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาทั้งสองระดับ อันได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากนั้น ร้อยละของข้อผิดพลาดจะลดลงในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในระดับชั้นมัธยมศึกษาปี 6 และมหาวิทยาลัยปีที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ใช้คำนำหน้านามประเภทไม่เต็มคำนำหน้านามไม่ถูกต้องในแต่ละระดับการศึกษา

ระดับชั้น	คำนำหน้านามประเภทไม่เต็มคำนำหน้านาม (ร้อยละ)			
	ไม่ชี้เฉพาะ	ชี้เฉพาะ	ไม่เต็ม	รวม
ประถมศึกษาปีที่ 3	57.67	20	0	77.67
ประถมศึกษาปีที่ 6	44.67	23.58	0	68.25
มัธยมศึกษาปีที่ 3	22.33	16.92	0	39.25
มัธยมศึกษาปีที่ 6	31.58	22.58	0	54.16
มหาวิทยาลัยปีที่ 3	32.59	26.91	0	59.5

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นรายละเอียดเพิ่มเติมว่า นักเรียนส่วนใหญ่มักใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะในบริบทที่ไม่ต้องการคำนำหน้านามใดๆ ซึ่งระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดมากที่สุด คือ นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 57.67 รองลงมา คือนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มหาวิทยาลัยปีที่ 3 และ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 44.67 32.59 และ 31.58 ส่วนระดับชั้นการศึกษาที่พบข้อผิดพลาดในการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะในบริบทที่ไม่ต้องการคำนำหน้านามใดๆ น้อยที่สุดคือนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 มีเพียงร้อยละ 22.33

ตัวอย่างข้อผิดพลาดที่พบบ่อยที่สุดจากนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คือ การใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ในบริบทที่ไม่ต้องการคำนำหน้าคำนามที่เป็นประเภทอาการนาม (Abstract Noun) ที่กล่าวขึ้นมาลอยๆ โดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) อื่นใดมาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลัง เช่น

* (29) *A beauty is wanted by everyone.*

(30) *Ø beauty is wanted by everyone.*

จากตัวอย่างที่ (29) แสดงให้เห็นถึงการใช้คำนำหน้าคำนามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ในประโยคที่ไม่ต้องการใช้คำนำหน้านามใดๆ (No Article) อีกทั้ง คำว่า “beauty” จัดเป็นคำนามประเภทอาการนาม (Abstract Noun) ที่ถูกกล่าวขึ้นมาลอยๆ โดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (Clause) อื่นใดมาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลังดังนั้น คำตอบที่ถูกต้องในประโยคข้างต้นจึงไม่ต้องการเติมคำนำหน้านามอื่นใดดังแสดงในตัวอย่างที่ (30)

4. สรุปและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์เรื่องการใช้คำนำหน้านามของนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบง่าย ซึ่งได้แก่ นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และ 6 นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 และนักเรียนในระดับชั้นอุดมศึกษาปีที่ 3 จำนวนนักเรียนระดับชั้นละ 50 คน รวมเป็นจำนวนนักเรียนทั้งหมด 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบทดสอบจำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็นคำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) จำนวน 10 ข้อ คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) จำนวน 10 ข้อ และการไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) จำนวน 10 ข้อ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า

4.1.1 ข้อผิดพลาดของคำนำหน้านามประเภทไม่ชี้เฉพาะที่พบบ่อยที่สุดคือนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาได้แก่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 44.75 ซึ่งพบว่าข้อผิดพลาดของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในลักษณะของโจทย์ที่เป็นคำนามถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์ จึงทำให้นักเรียนเกิดความสับสนระหว่างการเลือกใช้นำหน้าคำนามที่ชี้เฉพาะไม่ชี้เฉพาะและไม่เติม นอกจากนี้ ยังพบอีกว่านักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3

ส่วนหนึ่งมีความสับสนในเรื่องการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะระหว่างการเลือกใช้ A กับ An คิดเป็นร้อยละ 8.41

4.1.2 ข้อผิดพลาดของคำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะที่พบมากที่สุดคือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 71.88 รองลงมาได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 61.95 ซึ่งข้อผิดพลาดที่พบคือนักเรียนส่วนใหญ่จะใช้คำนำหน้าคำนามไม่ชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้าคำนามชี้เฉพาะ ในลักษณะของโจทย์ที่เป็นคำนามที่ถูกขยายด้วยวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (clause)

4.1.3 ข้อผิดพลาดของคำนามประเภทไม่เติมคำนำหน้านามที่พบมากที่สุดคือนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 77.67 รองลงมาได้แก่นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 68.25 ซึ่งข้อผิดพลาดที่พบในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จะผิดในคำนามที่เป็นลักษณะของชื่อมื้ออาหารส่วนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จะพบข้อผิดพลาดในคำนามที่มีลักษณะเป็นคำนามนับไม่ได้ (Uncountable Noun) ที่กล่าวขึ้นมาลอยๆโดยไม่มีวลี (Phrase) หรืออนุประโยค (clause) อื่นใดมาขยายเพื่อชี้เฉพาะอยู่ข้างหลัง

4.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องการศึกษาข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามในนักเรียนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ยังมีความสับสนระหว่างการเลือกใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภทจึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการเลือกใช้ทั้งนี้ข้อผิดพลาดที่พบได้ในคำนามแต่ละประเภทคือ

4.2.1 คำนำหน้านามประเภทไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) ข้อผิดพลาดที่พบคือนักเรียนมีการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ ซึ่งพบข้อผิดพลาดมากที่สุดและน้อยที่สุดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 50.98 และ 38.5 ตามลำดับ ดังภาพที่ 1 อย่างไรก็ตาม นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงแม้จะมีผลรวมคะแนนร้อยละข้อผิดพลาดในการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะน้อยที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจากการเลือกใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะระหว่าง "A" กับ "An" นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 กลับเป็นระดับชั้นที่นักเรียนมีความสับสนระหว่างการเลือกใช้ "A" กับ "An" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.41 ดังตารางที่ 1 ทั้งนี้นอกจากคำนำหน้านามประเภทไม่ชี้เฉพาะจะมีหลักเกณฑ์การใช้เฉพาะตัวแล้วยังประกอบไปด้วยกฎการใช้ "A" และ "An" ดังนั้น การจะใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะให้ถูกต้อง นอกจากจำเป็นต้องรู้และเข้าใจหลักเกณฑ์ในการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะแล้ว ยังต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ความแตกต่างระหว่างการเลือกใช้ "A" และ "An" อีกด้วย เมื่อ

เปรียบเทียบคะแนนร้อยละของข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะในระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดมากที่สุดกับระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุด พบว่าคะแนนร้อยละของข้อผิดพลาดที่พบมากที่สุดและน้อยที่สุดคือนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาทั้งสิ้น ดังนั้น ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นว่านักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเรื่องการใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ แต่ก็มีนักเรียนบางส่วนที่ยังคงสับสนระหว่างการเลือกใช้ "A" และ "An" ในคำนามประเภทไม่ชี้เฉพาะนี้

4.2.2 คำนำหน้านามประเภทชี้เฉพาะ (Definite Article) ข้อผิดพลาดที่พบคือ นักเรียนส่วนใหญ่มักใช้คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะแทนที่คำนำหน้านามชี้เฉพาะ ซึ่งพบข้อผิดพลาดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.88 ดังภาพที่ 2 และระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุดคือนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 28.45 ดังภาพที่ 2 เมื่อพิจารณาจากระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดในเรื่องการใช้คำนำหน้านามชี้เฉพาะมากที่สุดกับระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุด พบว่านักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มีร้อยละของข้อผิดพลาดสูงที่สุดและลดลงเรื่อยๆในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 61.95 และ 28.45 ตามลำดับ จากนั้นผลรวมร้อยละของคะแนนที่ใช้คำนำหน้านามไม่ถูกต้องจะเพิ่มขึ้นอีกครั้งเมื่อนักเรียนเข้าสู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และระดับชั้นมหาวิทยาลัยปีที่ 3 ร้อยละ 39.54 และ 54.25 ตามลำดับ ดังภาพที่ 2

4.2.3 คำนำหน้านามประเภทไม่เติมคำนำหน้านาม (Zero Article) ข้อผิดพลาดที่พบคือ นักเรียนส่วนใหญ่ใช้คำ

นำหน้านามไม่ชี้เฉพาะแทนที่คำนามที่ไม่ต้องการคำนำหน้านามใดๆ ซึ่งพบข้อผิดพลาดในนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 77.67 ดังภาพที่ 3 ส่วนระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุดคือนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 39.25 ดังภาพที่ 3 อย่างไรก็ตามเมื่อนำระดับชั้นการศึกษาที่มีผลรวมร้อยละของคะแนนนักเรียนที่ไม่ใช้คำนำหน้านามผิดพลาดมากที่สุดเปรียบเทียบกับผลรวมร้อยละของคะแนนนักเรียนที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ดังแสดงในภาพที่ 3 พบว่าระดับร้อยละข้อผิดพลาดของคะแนนนักเรียนจากนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ลดลงเรื่อยๆจนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 77.67 68.23 และ 39.25 ตามลำดับจากนั้นผลรวมร้อยละข้อผิดพลาดจะเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนระดับมหาวิทยาลัยปีที่ 3 ร้อยละ 54.16 และ 59.5 ตามลำดับ

จากการอภิปรายผลข้างต้น ทำให้ทราบว่า ระดับชั้นที่พบข้อผิดพลาดมากที่สุดในเรื่องการใช้คำนำหน้านาม (Articles) ทั้ง 3 ประเภท คือ คำนำหน้านามไม่ชี้เฉพาะ (Indefinite Article) คำนำหน้านามชี้เฉพาะ (Definite Article) และการไม่ใช้คำนำหน้านาม (Zero Article) คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา

ทั้งสองระดับ อันได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กล่าวคือ จะพบร้อยละของข้อผิดพลาดมากที่สุดจากนักเรียนทั้งสองระดับนี้ในทุกๆประเภทของการใช้คำนำหน้านาม จากนั้นร้อยละของข้อผิดพลาดจะลดลงเมื่อนักเรียนเข้าสู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และร้อยละของข้อผิดพลาดจะเพิ่มขึ้นอีกครั้งเมื่อเข้าสู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมหาวิทยาลัยปีที่ 3 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกับ เบลีโกวา, เมโลนีและ อูเมดา (Belikova, Meroni, & Umeda, 2007). ที่ศึกษาการใช้คำนำหน้านามในเด็กนักเรียนที่เรียนภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สองในช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กนักเรียนที่ใช้ภาษาอาราบิก เกาหลีและจีน จำนวน 9 คน มีช่วงอายุตั้งแต่ 9 ถึง 21 ปี ผู้วิจัยพบว่า เด็กนักเรียนช่วงอายุ 9 และ 21 ปี พบข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำนำหน้านามอยู่ในระดับที่สูงใกล้เคียงกัน ส่วนระดับข้อผิดพลาดที่พบน้อยที่สุดกลับเป็นนักเรียนในช่วงอายุ 12 ถึง 18 ปี ทั้งนี้ เพราะความซับซ้อนของกฎเกณฑ์ต่างๆมีผลต่อการเลือกใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภทในเด็กนักเรียน กล่าวคือ การใช้คำนำหน้านามมักถูกสอนในช่วงเริ่มต้นของการศึกษาแก่ผู้ที่เริ่มเรียนภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สอง เด็กนักเรียนในช่วงอายุ 9 ปี ถึงแม้จะเป็นช่วงวัยที่มีความใกล้ชิดกับบทเรียนเรื่องการใช้คำนำหน้านามมากที่สุด แต่ยังไม่สามารถเข้าใจในบทเรียนที่มีเนื้อหาที่ซับซ้อนและบอกถึงความแตกต่างของคำนำหน้านามแต่ละประเภทได้เมื่อเทียบกับเด็กนักเรียนในช่วงอายุ 12 ถึง 18 ปี ซึ่งเป็นวัยที่เรียนรู้ได้เร็ว อีกทั้งยังสามารถแยกแยะและจดจำเนื้อหาที่มีรายละเอียดได้อย่างมีระบบ นอกจากนี้ ความใกล้ชิดในบทเรียนเรื่องการใช้คำนำหน้านามก็อาจยังไม่ห่างไกลกันมากนักเมื่อเทียบกับเด็กนักเรียนในช่วงอายุ 18 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตาม เด็กนักเรียนในช่วงอายุ 18 ปีขึ้นไป สามารถเข้าใจบทเรียนได้โดยง่าย แต่ด้วยความซับซ้อนและรายละเอียดที่แยกย่อยของกฎเกณฑ์ในการใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภท มีผลให้เด็กเกิดความสับสนในการเลือกใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภท จากสาเหตุข้างต้นนี้ อาจเป็นเหตุผลว่าทำไมถึงพบระดับความผิดพลาดที่ใกล้เคียงกันทั้งเด็กเล็กและเด็กโต

การศึกษาเรื่องข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามในเด็กไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้ข้อผิดพลาดเป็นไปได้อันหลายสาเหตุ เนื่องจากคำนำหน้านาม (Articles) สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีหลักเกณฑ์การใช้ที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ในการเลือกใช้คำนำหน้านามประเภทใดประเภทหนึ่งนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้กฎเกณฑ์เหล่านั้นให้เข้าใจรวมถึงข้อยกเว้นและรายละเอียดปลีกย่อยของคำนำหน้านามชนิดนั้นๆถึงจะนำไปใช้ได้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังพบว่า นอกจากผู้เรียนจำเป็นต้องรู้หลักเกณฑ์ต่างๆในการเลือกใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภทแล้ว ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับเรื่องของคำนามด้วยว่าคำนามนั้นเป็นคำนามชนิดใด มีกี่ประเภท แบ่งออกเป็นอะไรบ้าง มีลักษณะและข้อยกเว้นอย่างไร ซึ่งมีทั้งคำนามนับได้ คำนามนับไม่ได้ คำนามในรูปเอกพจน์ หรือ

คำนามในรูปพหูพจน์อย่างไรก็ตาม งานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ด้วยกฎเกณฑ์ที่มีมากมายในการเลือกใช้คำนำหน้านาม สามารถทำให้นักเรียนเกิดความสับสนในการเลือกใช้คำนำหน้านามแต่ละประเภทได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชนี นพจิราพงษ์ ที่ศึกษาข้อผิดพลาดของการใช้คำนำหน้านามในงานเขียนของนิสิตมหาวิทยาลัยไทย พบว่านักเรียนไทยส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้คำนำหน้านามในงานเขียนจึงทำให้พบข้อผิดพลาดในการใช้คำนำหน้านาม ทั้งนี้ เป็นเพราะในระบบภาษาไทยไม่มีรูปแบบของการใช้คำนำหน้านาม ดังนั้น การปะปนทางภาษาระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมายจึงพบเห็นได้ในงานเขียนทั่วไปของนักศึกษา ซึ่งนำไปสู่ข้อผิดพลาดการใช้คำนำหน้านามในแต่ละชนิด นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุมาจากการไม่รู้กฎเกณฑ์ในการใช้คำนำหน้านาม การไม่เข้าใจในกฎเกณฑ์ของคำนำหน้านาม ทั้งนี้ เพราะกฎเกณฑ์ที่มีรายละเอียดมากจึงทำให้นักเรียนเกิดความสับสนในการเลือกใช้คำนำหน้านามซึ่งนำไปสู่ข้อผิดพลาดได้

รายการอ้างอิง

- เกศินี บำรุงไทย. การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการเขียนภาษาอังกฤษระดับย่อนำของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร; 2554
- คมสัน สุริยะ. (2551). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย**. โลกจิตติศาสตร์สำหรับการท่องเที่ยว. [online] www.tourismlogistics.com
- ฐาปกรณ์ อิงวิวัฒน์. (2556). **ไวยากรณ์อังกฤษเข้าใจง่าย**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: อักษรเงินดี
- บุญเชิด ภิญญพงษ์อนันต์. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **คำนำหน้า Nouns**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุริยวิถีสาส์น.
- พัชราลีน ลอยมา, รศ.พ.ต.อ. (2553). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย**. เอกสารประกอบการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปกร. คณะวิทยาศาสตร์สาขานิติวิทยาศาสตร์; 2553
- ภาทิพ ศรีสุทธิ.(2548). **ความรู้ภาษาไทย**. กรุงเทพมหานคร: พีบีซีจำกัด.
- รัชนี นพจิราพงษ์. การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของการใช้ Articles ในงานเขียนของนิสิตมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ. บัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2553

วารุณี จันทรานูวัฒน์. (2540). **การพูดภาษาอังกฤษด้วยวิธีธรรมชาติแนวคิดและเทคนิคการสอน**

ภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สารานุกรมไทยราชบัณฑิตยสถาน. (2540). **ภาษาศาสตร์.** ฉบับที่ 22. (ออนไลน์). แหล่งที่มา

<http://kanchanapisek.or.th/kp6/index.php>

สำราญ คำยิ่ง. (2552). **Advanced English Grammar For High Learner.** (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์จำกัด.

สุชาติ ไสมประยูรและวรรณี ไสมประยูร. (2547). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

Belikova, A., Meroni, L. & Umeda, M. (2007). SOURCE OF LINGUISTIC KNOWLEDGE IN THE SECOND LANGUAGE ACQUISITION OF ENGLISH ARTICLES. Southern California University.

Berry, R.(2012). **English Grammar: A resource book for students.** New York: Routledge.

Corder, S. (1976). *Perspectives on second language acquisition.* London: Longman.

Gass, S., & Selinker, L. (1984). *Language transfer in language in learning.* Rowley, MA: Newbury House.

Ibrahim, A. (2014). An Analysis of Grammatical Errors in Writing Made by Turkish Learners of English as a Foreign Language. *International Journal of Linguistics*, 6(4), 213-222.

Katharina, K. (2011). **Contrastive Analysis, Error Analysis, Interlanguage and the Implication to Language Teaching.** Stikubank University: Semarang.

Maha, A. (2012). An Analysis of Article Errors among Saudi Female EFL Students. *Asian Social Science*, 8(12), 55-65

Oxford Advanced Learner's Dictionary. (1948). **Definiteness.** 8th ed. Oxford University Press.

River, W.(1970). **Teaching Foreign Language Skills.** Tokyo : Toppan.

Yosra, O. (2013). ERRORS IN THE USE OF ENGLISH ARTICLES AMONG 1st AND 4th YEAR EFLSTUDENTS AT THE HIGHER INSTITUTE OF LANGUAGES OF TUNIS (ISLT). *Journal of teaching and Education*, 13, 353-363.

Zdorenko, T. and Paradis, J. (2007). **The Role of the First Language in Child Second Language Acquisition of Articles**. In Proceedings of the 2nd Conference on Generative Approaches to Language Acquisition North America (GALANA). University of Alberta. Somerville, MA: Cascadilla Proceeding Project.

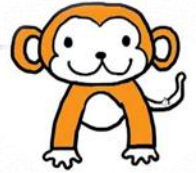
VACANA JOURNAL

ภาคผนวก

VACANA JOURNAL

แบบทดสอบเรื่องการใช้คำนำหน้านาม (Article)

คำชี้แจง : จงเติม A, An หรือ The ลงในช่องว่างให้ถูกต้องและใช้เครื่องหมายกากบาท (X) ในข้อที่ไม่ต้องเติม



1. I bought ____ umbrella to go out in the rain.
2. Have you ever crossed ____ equator?
3. ____ rice is an important food in Asia.
4. ____ old man always walks slowly.
5. This is ____ boy who is industrious.
6. ____ honesty is the best policy.
7. I have two cars: ____ Ford and ____ Audi. The Ford is white and the Audi is silver.
8. Breast cancer victims require radiation treatments. ____ treatments are given in the hospital.
9. ____ men like beautiful woman.
10. Today I have got ____ headache and ____ fever.
11. Do you think ____ rich should pay higher taxes?
12. What do you want for ____ breakfast?
13. There was ____ student learning English in school.
14. ____ earth goes round ____ sun, and ____ moon goes round ____ earth.
15. Do you like ____ cheese?
16. Is your mother working in ____ old office building?

17. I have lost _____ book which you lent me.
18. _____ negligence is the path of death.
19. _____ man is walking down a road. There is a dog with the man.
20. On Monday, an unarmed man stole \$1,000 from the bank. _____ thief hasn't been caught yet.
21. I went to the shop to get _____ bread.
22. I have _____ sandwich and _____ banana for breakfast.
23. _____ sun rose at 6:17 this morning.
24. Living things can't remain without _____ air.
25. _____ interesting story was told by my grandfather.
26. _____ man in this car is the Prime Minister.
27. _____ beauty is wanted by everyone.
28. When we were on holiday, we stayed at _____ hotel. Sometimes we ate at the hotel and sometimes we went to _____ restaurant.
29. A man and a woman were sitting opposite me. _____ man was American, but I think _____ woman was British.
30. We don't have enough _____ water.

THANK YOU



Intonation of Northern Thai Utterance-final Particles

*Chaiyathip Katsura*¹

Abstract

This study was conducted for the primary purpose of describing intonational characteristics of Northern Thai final particles. The study was based on speech data collected from natural conversations in varied settings with 8 native speakers of Northern Thai aged between 45 and 70 who spent their childhood and most parts of their lives in Chiang Mai city area or its vicinity. To obtain relevant speech data, the researcher engaged each speaker in having a conversation and recorded and transcribed utterances containing final particles. The speech data were then analysed in terms of the meaning, function, and intonational modification of each final particle. The main findings of this study are as follows.

Northern Thai final particles serve not only pragmatic purposes, but also as intonation units. In this study, a total of 30 final particles were identified. The particles can be divided according to their functions into 8 categories. Almost all of these particles can undergo intonational modification. The forms of intonation identified in this study are pitch heightening, pitch lowering, vowel lengthening, vowel shortening, and combinations of any of these forms of pitch change and vowel modification. When a form of intonation was applied, the sense of an utterance would change to convey different attitudinal perceptions and pragmatic intents of the conversation participants, such as annoyance, impatience, surprise, request, persuasion, and command. It is recommended that further studies be conducted on the relationship between intonation and other linguistic features of the language, for example, lexical words, function words, and other particles.

Keywords: Northern Thai; intonation; utterance-final particle; pragmatic

¹ Assistant Professor, School of Liberal Arts, Mae Fah Luang University

บทคัดย่อ

ท่วงทำนองในคำลงท้ายในภาษาไทยภาคเหนือ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออธิบายลักษณะเฉพาะของท่วงทำนองในอนุภาคท้ายในภาษาไทยภาคเหนือ. งานวิจัยครั้งนี้กระทำโดยใช้ข้อมูลการสนทนาตามธรรมชาติ ในสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยเก็บข้อมูลจากผู้บอกภาษาที่เป็นผู้ใช้ภาษาไทยภาคเหนือเป็นภาษาแม่ จำนวน 8 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 45 ถึง 70 ปี และผ่านชีวิตวัยเด็ก รวมทั้งใช้ชีวิตส่วนใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่หรือบริเวณใกล้เคียง. เพื่อเก็บข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยให้ผู้บอกภาษาแต่ละคนมีส่วนร่วมในการสนทนา และผู้วิจัยได้บันทึกข้อความสนทนานั้น อันประกอบด้วยอนุภาคท้ายต่างๆ. จากนั้น ข้อมูลข้อความสนทนาถูกวิเคราะห์ในแง่ความหมายหน้าที่ และท่วงทำนองที่ถูกใช้กับอนุภาคท้ายแต่ละคำ. ผลการศึกษาเป็นดังนี้.

อนุภาคท้ายในภาษาไทยภาคเหนือมิได้มีหน้าที่ด้านวจนปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังเป็นหน่วยรับท่วงทำนองอีกด้วย. การศึกษาครั้งนี้ระบุอนุภาคท้ายได้ 30 คำ โดยแบ่งออกเป็น 8 ประเภทตามหน้าที่. อนุภาคท้ายเกือบทั้งหมดสามารถถูกขยายความโดยท่วงทำนองได้ โดยท่วงทำนองที่ระบุออกมาได้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การยกระดับเสียง การลดระดับเสียง การยืดความยาวของสระ การลดความยาวของสระ และการผสมผสานลักษณะทางระดับเสียงกับลักษณะสระ. เมื่อมีการใช้ท่วงทำนอง นัยยะของคำพูดจะถูกเปลี่ยนไปเพื่อสื่อทัศนคติ การรับรู้และเจตนาในด้านด้านวจนปฏิบัติที่แตกต่างกันของผู้มีส่วนร่วมในการสนทนานั้น เช่นความรำคาญ ความหมดความอดทน ความแปลกใจ การขอร้อง การชักชวน และการออกคำสั่ง. จากงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ น่าจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างท่วงทำนองและลักษณะอื่นๆทางภาษาศาสตร์ในภาษาไทยภาคเหนือ เช่น คำแสดงความหมาย คำแสดงหน้าที่ และอนุภาคท้ายประเภทอื่นๆ.

คำสำคัญ: ภาษาไทยภาคเหนือ; ท่วงทำนอง; อนุภาคท้าย; วจนปฏิบัติ

1. Introduction and Significance

The illocutionary effect of an utterance can be achieved by a number of devices. Choice of lexical items, like modal constructs, is usually the most obvious. The English word 'necessary', for example, suggests that there is a need for something, whereas the word 'vital' is more powerful, as it indicates an absolute need for something. Syntactic structures may also perform an illocutionary act in certain communicative contexts. An utterance like 'There is a centipede in the box' looks like a general affirmative statement, but in some situations it functions as a warning. There are also cases where two utterances made up of identical lexical items and syntactic structures could serve different illocutionary purposes. In such a case, intonation can be a common device adopted by the speaker for the purpose of distinguishing a statement that signals, for example, 'finality' from one that implies 'unfinishedness' (Roach 1991).

Intonation is a suprasegmental or prosodic quality involving pitch as its most salient feature, namely, its rising and falling contours in connected speech. Intonation interacts with other suprasegmental features like stress, length, prominence, and loudness. Such varying pitch levels could be used to convey different meanings or intents of utterances. Intonation, then, may be defined as the use of a phonetic suprasegment (mostly the pitch) to convey post-lexical or sentence-level pragmatic (e.g., illocutionary) meanings in a linguistically structured way (Ladd 2008).

The main problem related to this definition is that different languages employ pitch differently. Pitch-based taxonomic classification of languages divides languages into three groups: intonation languages, pitch-accented languages and tone languages (Cruttenden 1997: 8-12). In an intonation language, pitch may interact with both syllable stress and sentential melodies, such as in English. In a pitch-accented language, the accented or prominent mora (a vowel unit equaling the full length of a short syllable or half the length of a long syllable) is usually accompanied by relatively high pitch, like in Japanese (Cruttenden 1997). But a tone language could be a different case. In a tone language, a specific pitch level is assigned onto each syllable in a word to mark

semantic contrasts. That is, a change of meaning occurs if one pitch level is replaced by another, even though the segmental composition (i.e., consonants and vowels) remains unchanged, such as the Central Thai words /lâw/ 'to tell' versus /lâw/ 'sty'. Thus, the pitch-intonation interaction in a tone language (e.g., Thai and several other Asian languages) is likely to be more complicated than that in an intonation language or a pitch-accented language.

To date, intonational patterns of several regional varieties of Thai, including Northern Thai, have remained unexplored. As several studies show, even in tone languages, intonation plays an essential part in conveying the speaker's attitudes, emotions, feelings and intents, as well as serving as a politeness and pragmatic device. This study of Northern Thai particles and their intonation is conducted to fill one of such gaps of knowledge.

Another important aspect of this study concerns what some of the earlier studies of final particles in Tai languages refer to as 'tone variation', which, according to Vacharaporn (1990) and Boonson (1997), results in a 'difference in meaning or submeaning'. Based on a phonological principle, any feature that causes a change or difference in meaning, or that involves a distinctive speech element, is considered to be phonemic. If tone variation leads to a difference in meaning, then such variation may in fact be a case of 'intoneme', a phonemically distinctive intonational unit. For this reason, describing the intonation of Northern Thai utterance-final particles using a phonemic approach could help deepen our understanding of the suprasegmental features as imposed on this word-class.

The author's aim is to investigate the following aspects of Northern Thai utterance-final particles and their intonation. First, with most previous studies of Thai intonation concentrating on correspondence between intonational pitch and utterance types, such as declaratives and questions, the author focuses on the intonation of utterance-final particles. Second, as several studies of tone languages have described tone variation patterns of utterance-final particles, the author attempts to examine such 'variation' based on a phonemic approach. Finally, whilst most earlier studies of intonation were conducted in a formal or laboratory setting, the author, on the

other hand, chooses to collect data through conversations in natural communicative situations in order to obtain as natural speech data as possible.

2. Background to the Study

2.1 Previous Studies of Intonation

Earlier studies of intonation in tone languages were influenced by descriptions of sentential melodies in such intonation languages like English (Lieberman 1975; Pierrehumbert 1980; Roach 1991) and a variety of European languages (Gusshoven et al 2003 for Dutch; Adriaens 1991 for German and Beaugrande 1994 for French). These studies explored patterns of pitch variation and its interplay with other suprasegmental features (e.g., stress, prominence, rhythm), focusing on intonational behaviour throughout an utterance, for both grammatical (e.g., to distinguish between a statement and a question) and pragmatic (e.g., to perform a speech act) purposes. On the other hand, intonation patterns on morphological units were not included.

Amongst tone languages, on the other hand, intonational studies are not as prolific. Lindau (1986) and Inkelas and Lebel (1990) examined the intonation-tone interaction patterns of Hausa, an African language of Nigeria. According to their study, pitch declination occurs throughout a statement consisting of alternating high and low tones (i.e., H L H L H) but not in one containing a non-alternating H-L series. A question, on the other hand, does not display such declination although it contains alternating high and low tones. Ladd (2008) investigated intonational patterns of Yoruba, another language spoken mainly in Nigeria. His findings show cases of elided vowels in connected speech. Such elision results in a syllable being 'segmentally lost', but its tune or pitch still continues. A lost syllable having the same tone as the one preceding it results in the lengthening of the preceding vowel. Where the tone of the elided syllable differs from that of its preceding syllable, a pitch contour results.

Intonation patterns of Asia's tone languages have also been investigated over the past few decades. Mandarin Chinese, according to Shen (1990), displays three distinct intonational tunes:

declarative tune, yes-no question tune and WH-question tune. The tune for a declarative has the lowest overall pitch, usually with declining pitch after the initial introductory part. The tune of a Yes-No question resembles that of a declarative in terms of pitch configuration, but with a higher overall pitch. A WH-question features quite a distinct contour shape; its beginning pitch is approximately as high as that of a Yes-No question but its ending pitch is similar to that of a declarative. With tone-intonation interaction taken into account, Xu (1998) describes a tone-segment coordination pattern in Mandarin Chinese. The pitch peak at the end of a rising tone that is followed by a low or falling tone is aligned with (i.e., retained at the same level as) the end of the syllable in which that rising tone is located, a condition that may be similar to segmental anchoring (Ladd 2008).

For Thai, a tone language of Southeast Asia, the first intonational study was probably by Abramson and Svastikula (nd). Conducting their experiment in a laboratory setting, they focused on interactions between tones and intonation in simple and complex declaratives. Such interactions were analysed acoustically in terms of waveforms, overall amplitude and fundamental frequency. They reported no significant declination or drop in the tones, and that 'the tones themselves remained physically distinct in all contexts examined'.

Another major study of Thai intonation was done by Luksaneeyanawin (1983, 1998). Luksaneeyanawin identifies five different pitch behaviours superimposed on the five lexical tones in Central Thai, showing that the basic intonation groups and focalisation patterns applies to Thai as a tone language as well as to non-tone languages. She further identifies four intonation patterns and the attitudes they usually convey, namely, emphasis, agreeability, interest and belief. Building on Luksaneeyanawin's study, Tumtavitikul and Thitikannara (2006a) describe the relation of prominence to intonation in Central Thai declaratives, showing that the pitch movement in both prominence and intonation is rule-governed. Tumtavitikul and Thitikannara then confirm (2006b) that the speaking rate, average pitch and pitch range of the intonation vary according to the type of emotion involved, with a higher pitch level corresponding to anger, surprise and happiness, and a lower pitch level to sadness, as well as to the emotionally unmarked neutral speech.

Most previous studies on intonation, as can be summed up, either treated intonation as a phonological phenomenon resulting from tone sandhi (change of pitch or tone behaviour in abutting syllables) or described the pitch melodies and their paralinguistic functions that modify entire statements. Little attempt, however, has been made to investigate intonational phonology of individual lexical items.

2.2 Previous Studies of Utterance-Final Particles

Utterance-final particles in languages of the Tai-Kadai family have been widely studied. These studies describe utterance-final particles in terms of their attitudinal functions, grammatical functions, pragmatic functions, tonal and segmental variations, and a combination of these features. Wansorn (1987) describes the moods, emotions and attitudes associated with the utterance-final particles of the Srisaket variety of Northeastern Thai. Her study also reports relationships between particle choice, occasion on which a communicative act is taking place, and the speaker's status. Chowyong's (1996) study of Tai Lue, a language spoken in Nan province of Northern Thailand, reports 19 utterance-final particles used for expressing moods (i.e., attitudes), in addition to particles with such pragmatic functions as urging and requesting.

Joonlapron (1991) and Rattanaprayura (2000) explain the use of utterance-final particles as a politeness device. Joonlapron divides the utterance-final particles in the Korat variety of Northeastern Thai into three main types according to their pragmatic functions: those used with a listener whose status is equal to or lower than the speaker, those used with a listener whose status is higher than the speaker, and those used to signal politeness. These particles, as claimed by Joonlapron, are used only if there is a considerable degree of intimacy between the speaker and the listener. Rattanaprayura's study, conducted on the Nakhon Si Thammarat variety of Southern Thai, shows the relationship between the utterance-final particles and the speaker's status, the speaker's sex, need for politeness, and the degree of intimacy between the speaker and the

listener. The study explains that the choice of utterance-final particles is determined by the situation, participants' status and emotions, and purpose and content of the utterance.

Vacharaporn (1990), Panich (1993) and Boonson (1997) describe patterns of glottalisation, tone variation and vowel variation in Lao Khrang, Lao Song and Phuan, respectively. These languages possess utterance-final particles of various constructs: monosyllabic, polysyllabic and compounded. These particles serve grammatical (e.g., changing a statement into a question) and pragmatic (e.g., warning) functions and their use depends on such factors as the communication situation and context, social status of the participants, objective of a given utterance, and speaker's feeling. The findings of the studies point to the fact that when an utterance-final particle undergoes tone and vowel variation, a 'difference in meaning' (Boonson 1997) or in 'submeaning' (Vacharaporn 1990) results.

Whilst a number of studies have been conducted on utterance-final particles, almost all of them concentrated their lexical properties and pragmatic functions. In this present study, therefore, the researcher attempts to bridge the gap between intonational phonology on the one hand and lexicomorphological units on the other.

3. Objectives

The primary objectives of this study are as follows.

1. To classify and discuss the functions or meanings of Northern Thai utterance-final particles;
2. To describe the forms and functions of intonation as it is superimposed on Northern Thai utterance-final particles; and
3. To explain the phonological patterns of intonation superimposed on Northern Thai utterance-final particles.

4. Procedure and Methodology

Northern Thai, also known as Lanna Thai, is a language of the Tai-Kadai family. It is spoken as the native language by more than 6 million people in Northern Thailand and a few thousand in Northwestern Laos (Lewis 2009). Despite being officially designated as the Northern regional dialect of Thai, it differs from Central Thai² in some of linguistic aspects, such as the phonology, morphology and lexicon. At present, Northern Thai is used only in its spoken form. Its orthographic form was discontinued when the Central Government of Siam, during the reign of King Rama V, started its education reform in 1884, requiring that Central Thai be taught in schools in place of Northern Thai (Ongsakul 1986). At present, Northern Thai scripts remain only in ancient records, palm-leaf manuscripts and religions (Buddhist) documents. Within Northern Thailand itself, Northern Thai is spoken in several local varieties, with slight mutually intelligible lexical and accentual variations. For this study, the Chiang Mai variety of Northern Thai has been chosen due to the fact that it is the only variety that has been codified and used as the basis for dictionaries and writing textbooks.

Like all the languages in the Tai-Kadai family, Northern Thai is a tone language. Its six contrastive tones are (i) the mid-level (as in /law/ 'good-looking'), (ii) low-level (as in /làw/ 'group'), (iii) mid-falling (as in /lāw/ 'tell a story'), (iv) high-falling (as in /lâw/ 'liquor'), (v) high-level (as in /lâw/ 'sty'), and (vi) low-rising (as in /lǎw/ 'sharpen'). In this paper, the segmental and tonal transcriptions are based on the IPA and conform to the Lanna Thai-Central Thai Dictionary, the Mae Fah Luang Edition (1990). Intonation pitch is marked by a bold arrow-line (for an intoneme) or by a dotted arrow-line (for an allointone), if such differentiation is necessary.

² The term 'Central Thai' could refer to any of the varieties of Thai spoken in Central Thailand. Such varieties differ tonally and lexically from one another, and from the form selected for official use. Therefore, the term 'Central Thai' used in this article refers only to the variety of Thai mainly spoken in Bangkok and its neighbouring provinces, used official communication and taught in schools countrywide.

The data used in this study were collected from native Northern Thai speakers aged between 45 and 70 who spent their childhood and most parts of their lives in Chiang Mai city area or its vicinity. The reason for collecting speech data from people in this age bracket is that they are likely to have grown up, been schooled and lived during the time before the strong intense wave of commercial modernisation hit Chiang Mai city in the early 1980s (Panphae 2012). The data-collecting period spanned a little over 2 years, from January 2010 to March 2012.

The data-gathering procedure involved the following steps, during all of which the author was assisted by a native Northern Thai speaker. First, the author observed ten Northern Thai speakers' speech patterns in order to decide whether they would qualify as informants based on the criteria stated in the previous paragraph. Second, after having selected 8 qualified informants, 5 females and 3 males, the author began by engaging each of the informants in short, daily-life conversations. The purpose of this stage was to allow the author and the informants to become acquainted, a vital condition for any subsequent activities. Third, the author gradually engaged each of the informants in longer conversations, with increasing regularity. During this stage, the author used statements, questions and remarks concerning general affairs to prompt each informant to respond with statements ending with utterance-final particles. For example, if the author saw quite a clear sky, he would remark to the informant with a question like /læ:ŋ ní: fǒn tʃà? tǒk kò: hǎ:/ ('Will it rain this evening?') Seeing that rain was unlikely, the informant might respond by saying /bò: tǒk kâ:/ ('Probably not.'). Seeing that rain was unlikely, the informant might respond by saying /bò: tǒk kâ:/ ('Probably not.'). The entire conversation between the author and each informant was tape-recorded and transcribed phonetically for analysis. This step would be repeated, over time and with different informants, until speech data become saturated, that is, until no new intonation data could be gathered. Finally, after sufficient data had been collected, the author informed each informant of the purpose of the conversations and asked for his/her permission to use the data for an academic purpose without disclosing his/her identity and any information that might be considered personal or sensitive. The language used in all of these stages was Northern Thai.

The scope of this study was limited to utterance-final particles (hereinafter ‘final particles’) in the Chiang Mai variety of Northern Thai. These final particles included compounded forms (e.g., /ta:ŋdaj/ ‘where’), but not serialised (e.g., /ka: jâw/) structures. The data were collected at various times and places, and mostly in conditions unfavourable for good-quality recording (such as in a marketplace or a restaurant); as a consequence, none of the recorded utterances could be used for acoustic analysis. Because all of the utterances were recorded without the informants’ prior knowledge, and because of the confidentiality agreement reached between the author and the informants after all of the utterances had been recorded, none of the recorded utterances, or parts thereof, can be disclosed to anybody other than the author and his language assistant. Where names appeared in a conversation, they were replaced by pseudonyms.

6. Analysis

The final particles were classified according to their functions and/or meanings and analysed using a phonemic approach. Each particle was first examined in terms of the basic function or meaning it had in its non-intonated form, that is, in its basic consonant-vowel-tone construct. The next step, which was to establish phonemic contrasts, involves analysis of the particles based on the phoneme-identifying procedure. In this step, the author, author’s assistant and two more native Northern Thai speaking volunteers selected by the author’s assistant listened to the recorded utterances. Where two or more utterances differed only in the intonation features imposed on their final particles, the assistant and the volunteers were to identify the meaning or function conveyed by each intonation feature. Finally, the assistant was asked by the author to reproduce the utterances that contained each feature of intonation on their final particles. This was performed for the purpose of recording the particles and their intonation features using the programme Speech Analyzer. The generated spectrograms were used in this study to illustrate the acoustic features of intonation as applied to final particles.

7. Results and Discussion

Northern Thai final particles may be divided into five categories, performing the interrogative (7.1), deontic (7.2), persuasive or requesting (7.3), reminding (7.4), emphatic response (7.5), agreement (7.6), epistemic (7.7), and politeness (7.8) functions. Where a particle is glossed, its function is indicated in parentheses. A sentence boundary in the phonemically transcribed Northern Thai examples is marked with a vertical line |.

7.1 Interrogative Particles

Northern Thai interrogative final particles are divided into two groups. The first group includes of particles expressing different styles of yes-no questions, whilst the second includes those used to form information questions.

A. Particles for Yes-No Questions


All of the final particles forming yes-no questions are monosyllabic. They are /ka:/, /kò:/, /lǎ:/, /bǎ:/, and /ʔíʔ/. Each is discussed below in terms of its basic (non-intonated) and modified (intonated) meanings.

(1) /ka:/ ‘Simple yes-no question’

/ka:/ is the simplest yes-no question particle. In its basic form, it is pronounced with the mid-level tone, as in Example 1.

Example 1: Non-Intonated Pronunciation of /ka:/

IPA:	ʔáj	sǎn	wanní: luŋ	tʃǎn	ma:	
Gloss:	brother	San	today	uncle	Jan	come

IPA: sòŋ pǎ:t^hu: læ:w **ka:** | 

Gloss: send mackerelalready (yes/no)

English: 'Mr San, has Uncle Jan delivered the mackerel today?'

Two forms of intonation may be superimposed on the particle /**ka:**/, both when it ends an utterance and when it is spoken alone in response to a statement. Each form involves modification of the local tone to express a different feeling or attitude. The first form, the mid-rising intonation, involves lengthening of the vowel, followed by a sharp rise in pitch towards the end. This intonation form, which may also be accompanied by breathiness, signifies the speaker's surprise or disbelief. As shown in Example 2, the responder expresses her surprise at being told that a very young person is leaving Chiang Mai for Bangkok unaccompanied.

Example 2: Pronunciation of /**ka:**/ with Mid-Rising Intonation (Surprise)

Opening Line:

IPA: hú: kò: lū:k lâ: pâ: p^hian


Gloss: know yes-no child youngest aunt Phian

IPA: nǎ: paj ʔæw kuŋt^hēp k^hondiaw |

Gloss: escape go travel Bangkok oneself

English: 'Don't you know Aunt Phian's youngest child has travelled to Bangkok alone?'

Response:

IPA: paj kuŋt^hēp k^hondiaw **ka:** | 

Gloss: go Bangkok oneself (yes-no)

English: 'Going to Bangkok alone, really!'

The second form modifies the local tone by superimposing high-rising pitch on the particle's tone and shortening the vowel. This form of intonation, called the high-rising intonation, indicates the speaker's reserved surprise or surprise at something contrary to his/her knowledge or expectation. This is illustrated in Example 3, which shows that the responder is very surprised by the fact that the lottery-money collector will make an unscheduled visit to collect the money.

Example 3: Pronunciation of /ka:/ with High-Rising Intonation (Reserved Surprise)

Opening Line:

IPA: wanp^hū:k ʔi: dæ:ŋ tʃàʔ ma: kǎp k̄a: hǔaj n̄ɔ: |

Gloss: tomorrow Prefix Daeng will come collect fee lottery UFP

English: 'Tomorrow Miss Daeng will come to collect the lottery money.'

Response:

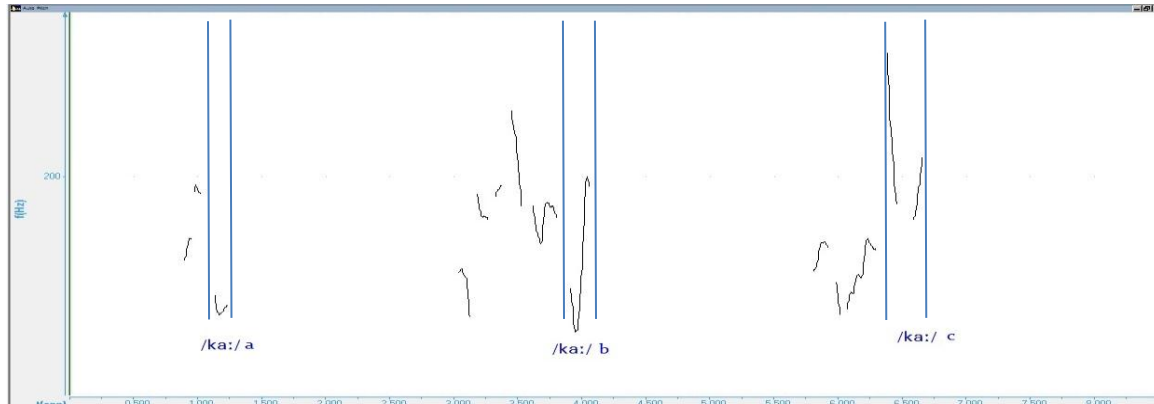
IPA: man ma: wanp^hū:k k̄a: |

Gloss: it come tomorrow (yes-no)

English: 'She'll come tomorrow! Really (are you sure?)'

Figure 1 illustrates the pitch of the particle /ka:/ pronounced in the three different ways, (a) in its basic, non-intonated form; (b) with the mid-rising intonation to express surprise; and (c) with the high-rising intonation to express reserved surprise.

Figure 1: /ka:/ in Basic and Intonated Pronunciations



(2) /kò:/ ‘Whether or not’

/kò:/ is another yes-no question final particle in Northern Thai. Unlike /ka:/, this particle implies a ‘whether-or-not’ meaning and is never used with a verb preceded by the negative particle /bò:/. /kò:/ is pronounced with the low-level tone in its basic form. In Example 4, the speaker wonders whether or not he over-coddles his child.

Example 4: Non-Intonated Pronunciation of /kò:/

IPA: bà: tʰaj kʰij wā: ha: ʔompóʔompǔj

Gloss: Prefix Chaiyou say I coddle

IPA: lū:k ha: lámpaj kò: |

Gloss: child I too much (whether or not)

English: ‘Chai, tell me whether or not I over-coddle my child.’

The particle /kò:/ can be subjected to one form of intonation. This form of intonation involves lengthening of the vowel and contouring of the local tone, ending in a rising pitch, thus called the low-rising intonation. When applied to the particle /kò:/, the low-rising intonation may serve two

purposes. The first purpose is to convey the speaker's mild or friendly challenge to the listener, rather than focusing on the 'whether-or-not' purpose. This is illustrated in Example 5, in which the speaker wishes to challenge a friend to sample her eel curry.

Example 5: Pronunciation of /kò:/ with Low-Rising Intonation (Friendly Challenge)

Opening Line:

IPA: lə:ŋ ní: p̄n tʃàʔ kǎ:ŋ pǎ:ŋian |

Gloss: evening this I will  curry eel

IPA: t̄a k̄hāj tʃim p̄hò: kò: |

Gloss: you want taste see (whether or not)

English: 'This evening I will make an eel curry. Do you want to try it?'

Response:

IPA: nǎ:nɔ:n | p̄n k̄hāj tʃim f̄i:m̄: t̄a ma: m̄:n læ:w |

Gloss: sure I want taste skill you come long already

English: 'Sure! I have long wanted to see how well you can cook.'

The second purpose is to convey the speaker's impatience, annoyance, or anger at the listener's hesitation or lack of compliance or obedience. As illustrated in Example 6, the mother is getting angry and impatient at her daughter's reluctance to go to school.

Example 6: Pronunciation of /kò:/ with Low-Rising Intonation (Impatience)

Opening Line:

IPA: ʔi: lâ: bàdiaw ní: pɔ:tʃàʔ pæ:t mo:ŋ

Gloss: Prefix youngest now here almost eight hour

IPA: læ:w hú: kò: | bò: paj ho:ŋhian ka: |

Gloss: already know (whether or not) not go school (yes-no)

English: 'Little girl, don't you know it's almost 8 o'clock now? Are you not going to school?'

Response:

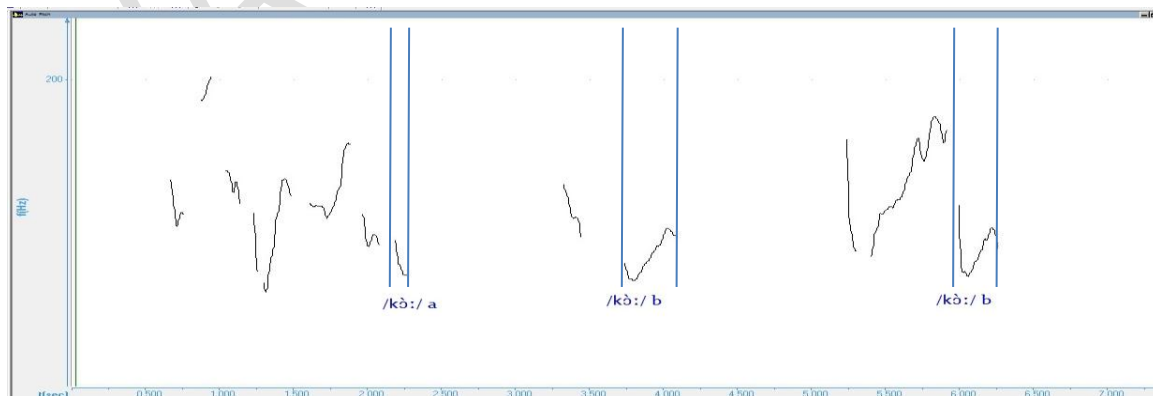
IPA: paj kà: | kamdiaw bàda:j ʔi: mæ: |

Gloss: go (confirming) moment only Prefix mother

English: 'I am. Just a moment, Mom.'

Figure 2 illustrates the pitch of the particle /kò:/ pronounced in the two different ways, (a) in its basic, non-intonated form; and (b) with the low-rising intonation to express a friendly challenge or impatience.

Figure 2: /kò:/ in Basic and Intonated Pronunciations



(3) /lǎ̃:/ ‘Really?’

Unlike the other yes-no question particles, /lǎ̃:/ is very commonly used to form a rhetorical question whose true purpose is to acknowledge or reaffirm that something ‘is the case’. When used at the end of an utterance, the particle /lǎ̃:/ is usually not intonated in any way and is pronounced with the mid-falling tone. In Example 7, the responder uses /lǎ̃:/ to acknowledge the speaker’s report, before stating his next course of action.

Example 7: Non-Intonated Pronunciation of /lǎ̃:/

Opening Line:

IPA: p^hǒm ʔû: kǎp hǔanâ: tàwa: lǎ̃:w |

Gloss: I talk with boss yesterday already

English: ‘I already talked to the boss yesterday.’

Response:

IPA: ʔû: lǎ̃:w lǎ̃: | ʔán p^hǒm ʔittò: ʔɔ:bɔ:tʃɔ: nǎ: |

Gloss: talk already (yes-no) then I contact PAO* (affirming)

English: ‘Really? Then I will contact PAO*.’

* PAO: Provincial Administration Organisation

On the other hand, /lǎ̃:/, when used alone in response to a statement, could receive a form of intonation that raises its pitch considerably. This form of intonation signals a combination of acknowledgement and astonishment. Example 8 shows the responder’s use of /lǎ̃:/ to express his astonishment as he acknowledges the news of the recent death of someone he knows personally.

Example 8: Pronunciation of /lǎ̃:/ with High-Falling Intonation (Astonishment)

Opening Line:

IPA: ʔâ:j tʃʰom tǎ:j tàwa: |

Gloss: brother Chom die yesterday

English: 'Mr Chom died yesterday.'

Response:



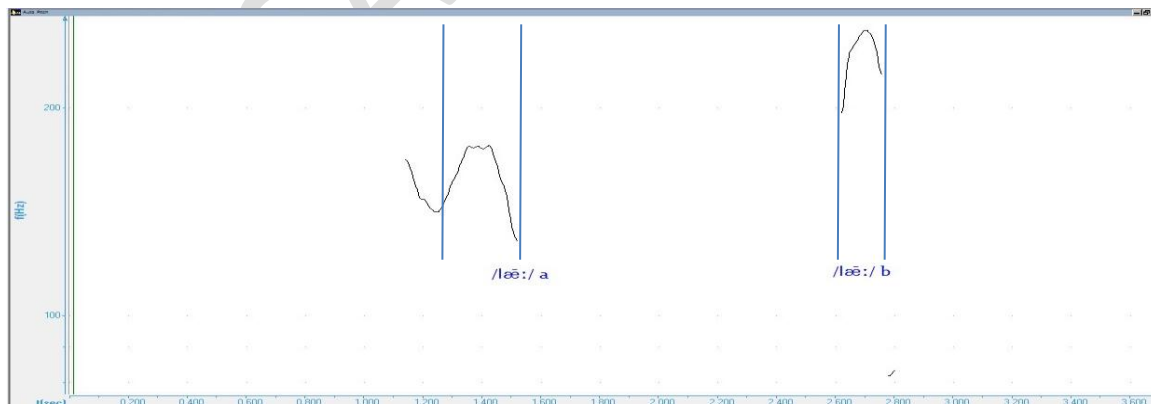
IPA: lǎ̃: |

Gloss: (yes-no)

English: 'Really! Is that so?'

Figure 3 illustrates the pitch of the particle /lǎ̃:/ pronounced in the two different ways, (a) in its basic, non-intonated form; and (b) with the high-falling intonation to express astonishment.

Figure 3: /lǎ̃:/ in Basic and Intonated Pronunciations



(4) /ʔiʔ/ 'Is it really so?'

The sense conveyed by /ʔiʔ/ is that which entails the speaker's astonishment by the utterance because the message mentioned in the utterance differs from his/her or general expectation. Like /læ̃:/, /ʔiʔ/ is used to form a rhetorical yes-no question. In its basic form, /ʔiʔ/ is pronounced with the high-falling tone. As Example 9 illustrates, the responder is very astonished by the business appointment on Saturday instead of on Monday or any other business day, as is generally the case.

Example 9: Non-Intonated Pronunciation of /ʔiʔ/

Opening Line:

IPA: wansǎw ʔâ:j nát lū:kká: fī: bæŋ |

Gloss: Saturday brother appointment client at bank

English: 'This Saturday I have an appointment with a client at the bank.'

Response:

IPA: nát wansǎw ʔiʔ | nájǎŋ bə̀: pěn wantǎn |

Gloss: appointment Saturday (yes-no) why not be Monday

English: 'An appointment on Saturday? Why didn't you schedule the appointment for Monday?'

The particle /ʔiʔ/ can take one form of intonation, which lowers the pitch and slightly increases the length of its vowel. Superimposed with this form, the low-falling intonation, this particle conveys the speaker's mixed feelings of astonishment and uncertainty, as well as his/her mildly disapproving tone. This is illustrated in Example 10, which shows the responder's disapproval of the speaker's idea of borrowing money from a certain person whose behaviour is questionable.

Example 10: Pronunciation of /ʔiʔ/ with Low-Falling Intonation (Uncertainty and Disapproval)

Opening Line:

IPA: p̄n tʃàʔ paj ɲi:m sátaŋ pá: da:w |

Gloss: I will go borrow money aunt Dao

English: 'I will go to borrow some money from Aunt Dao.'

Response:

IPA: ɲi:m pá: da:w ʔiʔ | túa bə̀: hú: ka:

Gloss: borrow aunt Dao (yes-no) you not know UFP

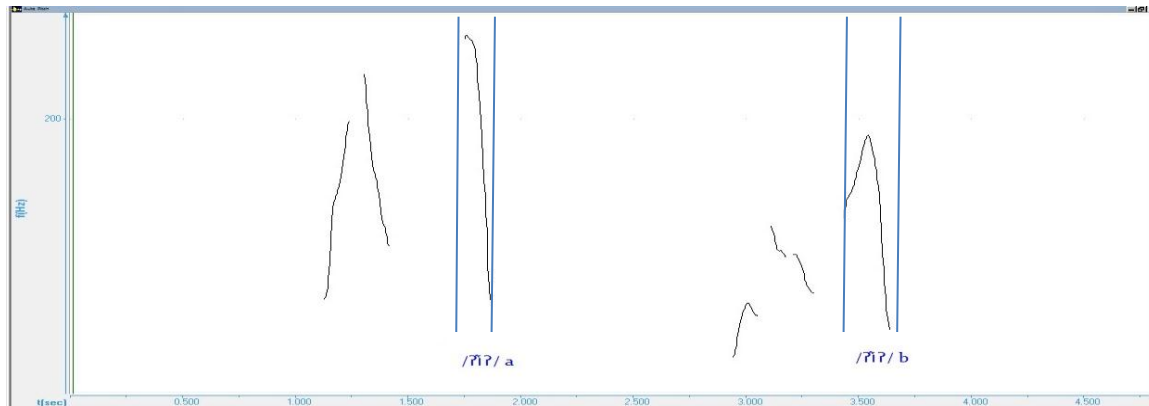
IPA: man pěn kʰon tʃàdaj |

Gloss: she be person how

English: 'Borrow some money from Aunt Dao? Are you really going to do that? Don't you know what kind of person she is?'

Figure 4 illustrates the pitch of the particle /ʔiʔ/ pronounced in the two different ways, (a) in its basic, non-intonated form; and (b) with the low-falling intonation to express uncertainty or disapproval.

Figure 4: /ʔiʔ/ in Basic and Intonated Pronunciations



(5) /bǎ:/ ‘Why not ...?’

Basically, the particle /bǎ:/ asks a yes-no question, but it entails a sense of suggestion similar to the English expression ‘why not ...?’. In its basic form, /bǎ:/ is pronounced with the low-rising tone. In Example 11, the responder, when asked about a place to lunch, suggests an eatery that she prefers.

Example 11: Non-Intonated Pronunciation of /bǎ:/

Opening Line:

IPA: mǎatɔ:n kǐn ʔàŋǎŋ di: |

Gloss: noon eat what good

English: ‘What should we have for lunch?’

Response:

IPA: kǐn lā:p ǎŋ wát pʰáśiŋ bǎ: |

Gloss: eat raw meat dish behind temple Phra Singh (yes-no)

English: ‘Why not have a raw meat dish at the place behind Phra Singh Temple?’

The particle /bǎ:/ may be pronounced with one form of superimposed intonation, which is the mid-rising pitch. /bǎ:/ pronounced with the mid-rising intonation signals that the speaker is gently or politely seeking the listener's agreement with the suggested idea. This is illustrated in Example 12. In this situation, the responder, having been asked about a good place to spend a holiday, makes a suggestion using /bǎ:/ in an agreement-seeking 'tune'.

Example 12: Pronunciation of /bǎ:/ with Mid-Rising Intonation (Agreement Seeking)

Opening Line:

IPA: wanp^hū:k pay ʔæw nǎj di: |

Gloss: tomorrow go travel where good

English: 'Where should we go have fun tomorrow?'

Response:

IPA: sǔan p^hīksàsà:t sīlikit bǎ: | k^hǎw wā: mi:

Gloss: park botanic Sirikit (yes-no) they say have

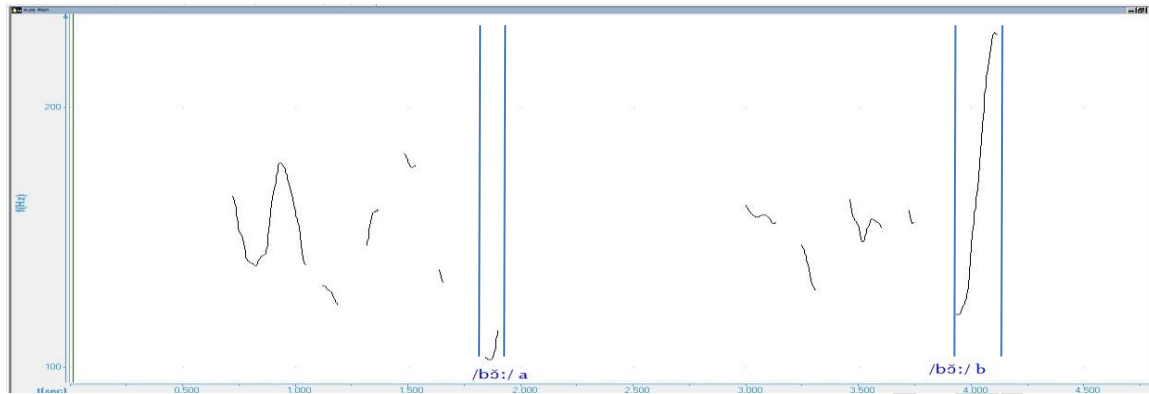
IPA: máj dò:k nák k^hànà:t |

Gloss: plant flower a lot very

English: 'Why not Queen Sirikit Botanic Park? They say it has a large variety of flowering plants.'

Figure 5 illustrates the pitch of the particle /bǎ:/ pronounced in the two different ways, (a) in its basic, non-intonated form; and (b) with the mid-rising intonation to express an attempt to seek agreement.

Figure 5: /bɔ̃:/ in Basic and Intonated Pronunciations



B. Particles for Information Questions

All of the final particles forming information questions, with the exception of /p^hǎj/ ('whom'), are disyllabic compounds.³ In addition to /p^hǎj/, these particles are /ʔàʔnǎŋ/, /mīadaj/, /ta:ŋdaj/, /tʃàʔdaj/, /nǎʔdaj/, /nǎʔnǎŋ/, /tāwdaj/, and /mōkdaj/. Each is discussed below in terms of its basic (non-intonated) and modified (intonated) meanings.

(1) /p^hǎj/ 'Whom', /ʔàʔnǎŋ/ 'What', and /nǎʔnǎŋ/ 'Why'

These three particles are discussed under the same topic because they share the same tone on their accented syllables (i.e., low-rising tone on /p^hǎj/, /ʔàʔnǎŋ/, and /nǎʔnǎŋ/). /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ function as interrogative final particles only when they represent the objects of verbs or prepositions; as the subjects, they are placed before the verbs and usually at the beginning of an

³ Some Northern Thai wh-question particles are not always in-situ. Their positions may vary slightly according to conversational contexts and emphases; for instance, the question 'When will you come?' might be said /mīadaj tʃàʔ ma:/ or /tʃàʔ ma: mīadaj/. For this reason, some argue against classifying wh-question words as utterance-final particles. But as these question words and real utterance-final particles share both functional and intonational behaviour similarities in Northern Thai, both word-types are included in this study.

utterance, just as any other type of subject. /nǎʔnǎŋ/ may be used either at the beginning or at the end of an utterance.

In its basic form, /p^hǎj/ is pronounced with the low-rising tone. The particles /ʔàʔnǎŋ/ and /nǎʔnǎŋ/ contain the low-level and high-level tones on their initial syllables, respectively, and the low-rising tone on their final syllables. The two instances of /p^hǎj/ in Example 13 illustrate its use as the object of a verb and the object of a preposition, respectively; /ʔàʔnǎŋ/ in the same example is the object of a verb.

Example 13: Non-Intonated Pronunciation of /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/

Opening Line:

IPA: tǎwa: tǔa pǎʔ p^hǎj | tǔa dǎj ʔú: tuaj p^hǎj |

Gloss: yesterday you see whom you get talk with whom

English: ‘Yesterday, who did you see? Who did you talk with?’

Response:

IPA: pǎʔ kǎ: pǎ: mǎj | nǎŋ ʔú: pǎn kamdiaw |

Gloss: see only aunt Mai sit talk she moment

English: ‘I saw only Aunt Mai. I sat and talked with her for a moment.’

Next Line:

IPA: pǎ: mǎj ka: | pǎn nǎʔ ʔàʔnǎŋ hǎn |

Gloss: aunt Mai UFP she do what then

English: ‘Aunt Mai? What does she do for a living?’

Next Response:

IPA: p̄n tʃi: tʃin kʰǎ:j |

Gloss: she grill meat sell

English: 'She sells grilled meat.'

The particles /pʰǎj/, /ʔàʔnǎŋ/, and /nǎʔnǎŋ/ can each have two intonated forms. The first form does not alter the pitch, but increases the length of the vowel, that is, the only vowel in /pʰǎj/ and only the final vowel in /ʔàʔnǎŋ/ and /nǎʔnǎŋ/. In this form, although each of the particles still retains its function as a question word meaning 'whom' or 'what', it signals the speaker's increased impatience. This form of intonation is commonly used when a question is being repeated, as illustrated in Example 14.

Example 14: Pronunciation of /pʰǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ with Lengthened Vowel (Impatience)

Opening Line:

IPA: t̄a paj pʰo: nǎŋ ʔàʔnǎŋ lǎéʔ paj tuaj pʰǎj |

Gloss: you go watch movie what and go with whom

English: 'What movie did you see and who did you go see the movie with?'

Repeated Opening Line:

IPA: p̄n tʰǎ:m wā: nǎŋ ʔàʔnǎŋ lǎéʔ paj tuaj pʰǎj |

Gloss: I ask that go with whom

English: 'I asked you what movie you saw and who you went to the movie with.'

The second form replaces the low-rising tone of /p^hǎj/ and of the final syllable of /ʔàʔnǎŋ/ and /nǎʔnǎŋ/ with mid-rising pitch. When subjected to this form of intonation, each particle no longer functions as a direct information question word; instead, it serves as an expression that responds to a /p^hǎj/, /ʔàʔnǎŋ/, or /nǎʔnǎŋ/ question, and signals the speaker's implication that the question need not have been asked. In Example 15, the responder uses /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ in their intonated forms to respond to the speaker's /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ questions, signalling that the question might have been unnecessary in the first place.

Example 15: Pronunciation of /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ with Mid-Rising Intonation (Previous Question Unnecessary)

Opening Line:

IPA: tǔa paj p^hɔ: nǎŋ ʔàʔnǎŋ lǎéʔ paj tuaj p^hǎj |

Gloss: you go watch movie what and go with whom

English: 'Who did you go see the movie with?'

Response:

IPA: paj p^hɔ: nǎŋ ʔàʔnǎŋ lǎéʔ paj tuaj p^hǎj |

Gloss: go see movie what and go with whom

IPA: mi: ɿaŋ diaw lǎéʔ k^hon diaw tâwʔáʔ |

Gloss: have story one and person one only

English: 'What else could I have seen and who else could I have gone with? Just one movie and with just one guy.'

Figure 6 (a), (b) and (c) illustrate the pitch of the particles /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/, 6 (a) in their basic, non-intonated forms; 6 (b) with their final vowels lengthened to express impatience, and 6 (c) with the mid-rising intonation to imply that the question previously asked was unnecessary. The particle /nǎʔnǎŋ/, whose final-syllable shape and tone are identical to those of /ʔàʔnǎŋ/, undergoes the same intonational modifications.

Figure 6 (a): /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ in Their Basic Pronunciations

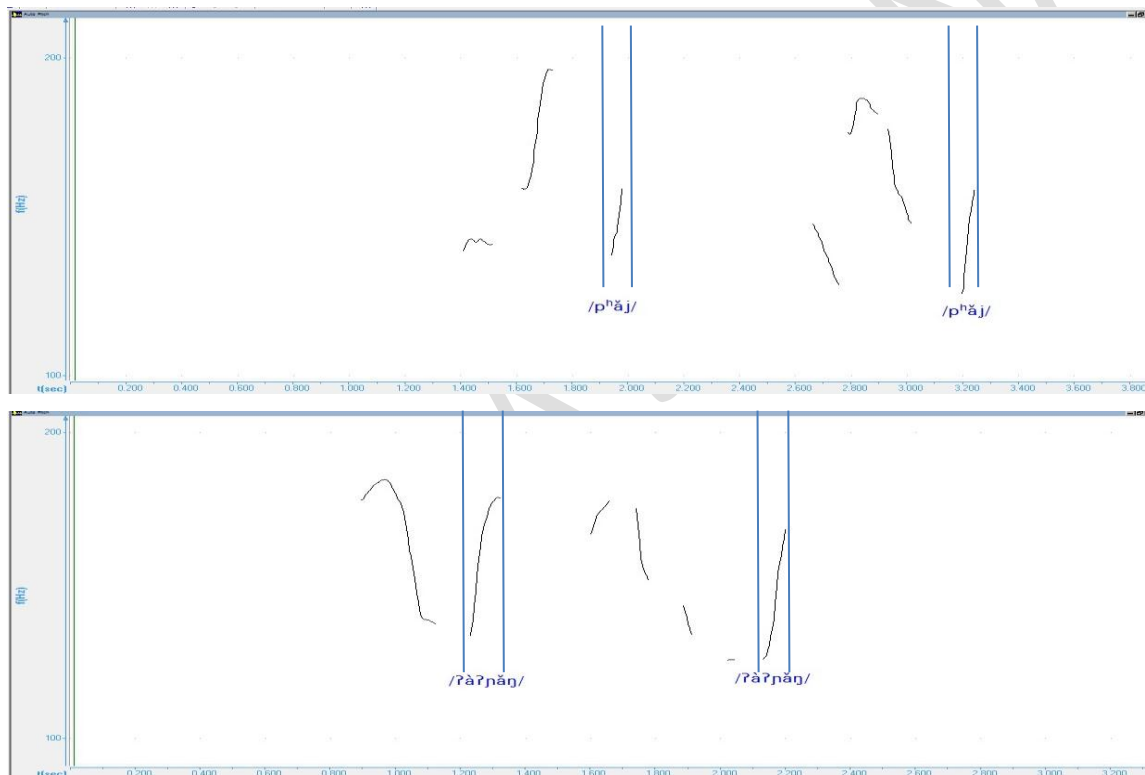
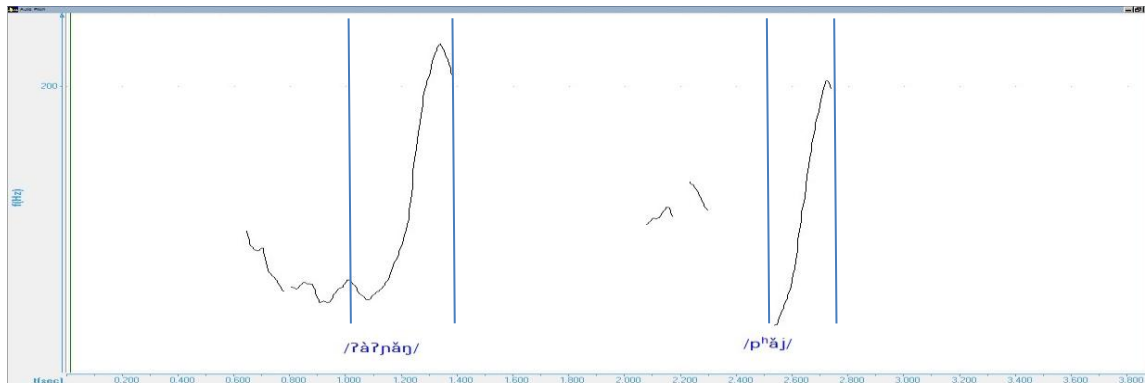
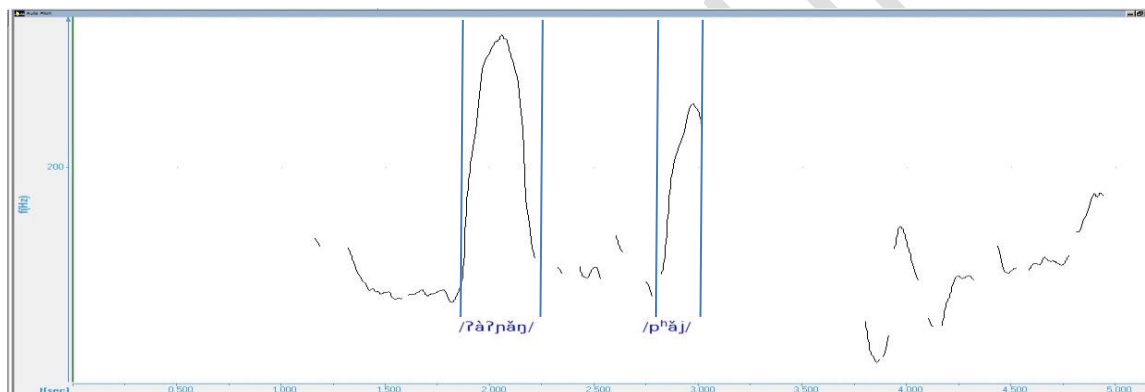


Figure 6 (b): /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ with Lengthened Final VowelsFigure 6 (c): /p^hǎj/ and /ʔàʔnǎŋ/ with the Mid-Rising Intonation

(2) Other Disyllabic Compounded Particles

All of the other final particles in the information question group are disyllabic compounds. Each is made up of a noun or a verb and the word /daj/, thereby resulting in the question expressions /mīadaj/ 'when', /ta:ŋdaj/ 'where', /nà:ŋdaj/ (or /tʃàʔdaj/) 'how', /náʔdaj/ 'what to do', /náʔnǎŋ/ 'why' or 'how come', /tāwdaj/ 'how + adverb or adjective', and /mōkdaj/ 'how + adverb or adjective'.

Each compounded particle is final-accented, meaning that the final syllable is phonetically more prominent than the initial syllable. This normally results in the shortening of the initial vowel

and assimilation of the initial tone to that of /daj/, the final syllable, which has the mid-level tone.

Example 16 illustrates the basic, non-intonated pronunciations of /mīadaj/ (representing a compound with the mid-falling initial tone), /ta:ŋdaj/ (representing a compound with the mid-level initial tone), /tʃàʔdaj/ (representing a compound with the low-level initial tone), and /náʔdaj/ (representing a compound with the high-level glottalised initial tone).

Example 16: Non-Intonated Pronunciations of /mīadaj/, /ta:ŋdaj/, /tʃàʔdaj/, and /náʔdaj/

Opening Line:

IPA: luŋ tʃɪn pík lúk pæ: ma: mīadaj |

Gloss: uncle Chuen return from Phrae come when

English: ‘When did Uncle Chuen get back from Phrae?’

Response:

IPA: pík ma: wantʃǎn | tæ: bò: hú: paj ta:ŋdaj |

Gloss: return come Monday but not know go where

English: ‘He got back on Monday. But I don’t know where he is?’

IPA: tʰâ: pɔ̃n pǎʔ tʃǎʔ hĩ: bò:k wā: tʃàʔdaj |

Gloss: if I meet will let tell that what

English: ‘If I see him, what do you want me to tell him?’

Like /pʰǎj/, /ʔàʔnǎŋ/, and /náʔnǎŋ/, the compounded particles in this group may undergo two forms of intonational modification. One is the lengthening of the final vowel, that is, the vowel of the syllable /daj/, to signal the speaker’s impatience, whilst the other, the replacement of the mid-level pitch with a mid-rising pitch, is commonly used when the speaker attempts to signal that the

previously asked question need not have been asked. Example 17 is a dialogue excerpt containing /**ta:ŋdaj**/, which represents the final particles in this group and is spoken in all these forms: basic, with the final vowel lengthened to show impatience, and with the mid-rising intonation to imply the needlessness of the previous question.

Example 17: Pronunciation of /**m̄ɪadaj**/, /**ta:ŋdaj**/, /**tʃàʔdaj**/, and /**ɲáʔdaj**/ with Lengthened Vowel (Impatience)

Opening Line:

IPA: **p̄it** **tʰɜ:m** **tʃǎʔ** **paj** **f̄ikɲa:n** **ta:ŋdaj** | ...

Gloss: close term will go intern where

English: ‘Where are you going to intern during the school break?’

Repeated Opening Line:

IPA: **tʰǎ:m** **wā:** **paj** **f̄ikɲa:n** **ta:ŋdaj** |

Gloss: ask that go intern where

English: ‘I asked you where you would go for your internship.’

Response:

IPA: **s̄ũ:ma:** **t́ʔ** | **b̀ò:** **dâjɲin** | **tʃǎʔ** **paj** **ta:ŋdaj** |

Gloss: sorry UFP not hear will go where

English: ‘Sorry. I did hear you. You should know where I will go.’

IPA: **k̀ò:** **nókʔæ:** **hān** **nā:kà:** |

Gloss: PTC Nok Air that UFP

English: 'It's Nok Air—where else?'

Figure 7 (a), (b) and (c) illustrate the pitch of the particle /ta:ŋdaj/, 7 (a) in its basic, non-intonated form; 7 (b) with its final vowel lengthened to express impatience, and 7 (c) with the mid-rising intonation to imply that the question previously was unnecessarily asked.

Figure 7 (a): /ta:ŋdaj/ in Its Basic Pronunciation

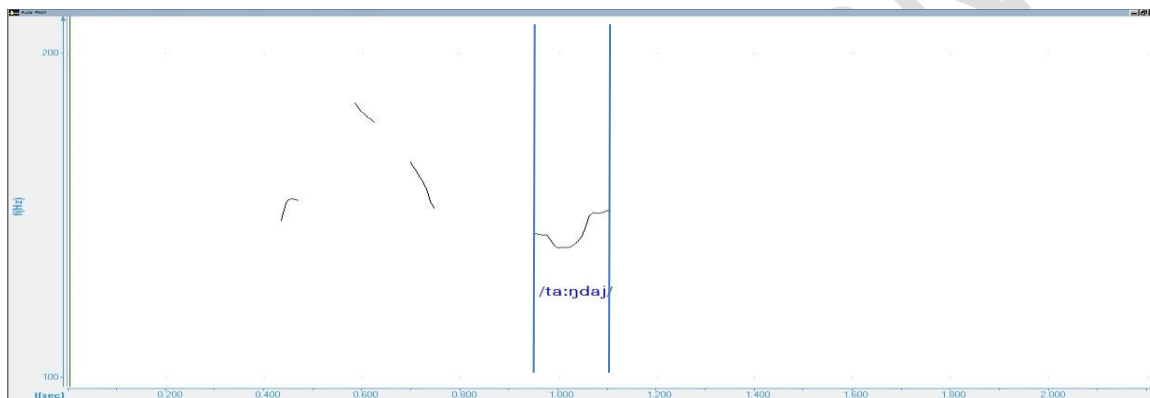


Figure 7 (b): /ta:ŋdaj/ with Lengthened Final Vowel

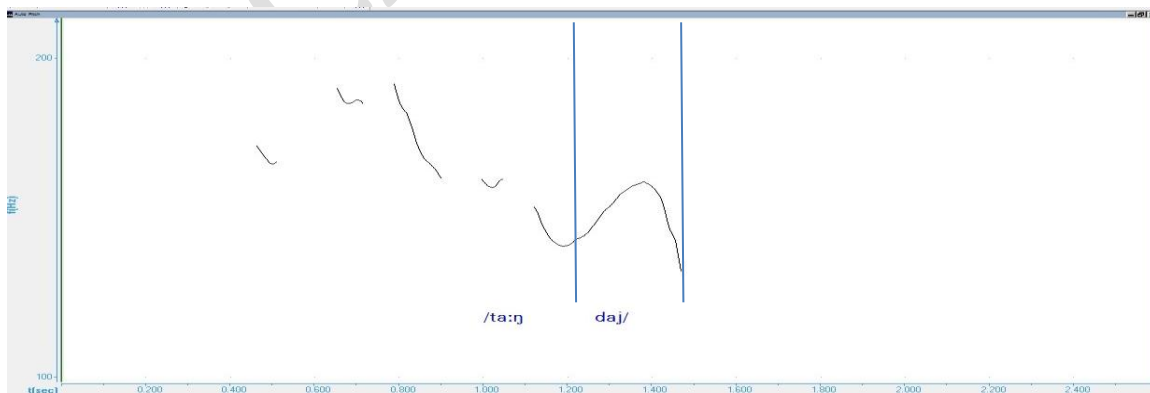
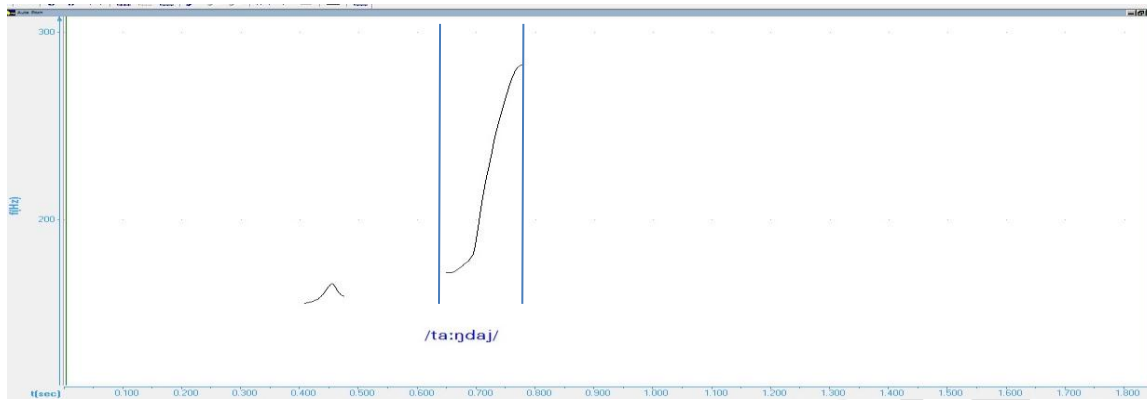


Figure 7 (c): /ta:ŋdaj/ with the Mid-Rising Intonation



7.2 Deontic Final Particles

The term ‘deontic’ is used to refer to a word or an expression showing the speaker’s illocutionary intent, such as an obligation, permission, request, or prohibition. In Northern Thai, a total of twelve deontic final particles are in common use. These final particles can be divided into six types, according to their illocutionary purposes: affirmative; persuasive or requesting; reminding; confirming; suggesting; and agreement-seeking.

7.2 Affirming Final Particle

Northern Thai has one affirming final particle, which is pronounced /n̄́:/ or /d̄́:/. This particle can be attached to a both affirmative and negative utterances to emphasise the speaker’s intention to imply ‘I am telling you this’. In its non-intonated form, /n̄́:/ or /d̄́:/ is pronounced with the mid-falling tone, as in Example 18.

Example 18: Non-Intonated Pronunciations of /n̄́:/ or /d̄́:/'

IPA:	ha:	kʰǎ:j	s̄iŋ	lǎe:w		ha:	m̄iɑ	b̄ɑ:n	k̄ò:n	n̄́:
Gloss:	I	sell	out	already	I	return	home	before	(affirm)	

English: 'All my stuff is sold out. Let me tell you I am going home now.'

The final particle /n̄́:/ or /d̄́:/ may take one form of intonation, which superimposes high-falling pitch on its mid-falling tone. With this tune, the particle signals the speaker's double implications: (i) 'I am telling you this ...' and (ii) '... I am warning you'. This is illustrated in Example 19, which shows that the speaker's use of this intonation on this particle causes the responder to feel somewhat anxious.

Example 19: Pronunciation of /n̄́:/ or /d̄́:/ with the High-Falling Intonation (Warning Undertone)

Opening Line:

IPA: p̄́: ʔi: laj man s̄́ak n̄́: |

Gloss: father prefix Lai it hostile (affirm)

English: 'Lai's father is unfriendly (I am telling you this and I am warning you).'

Response:

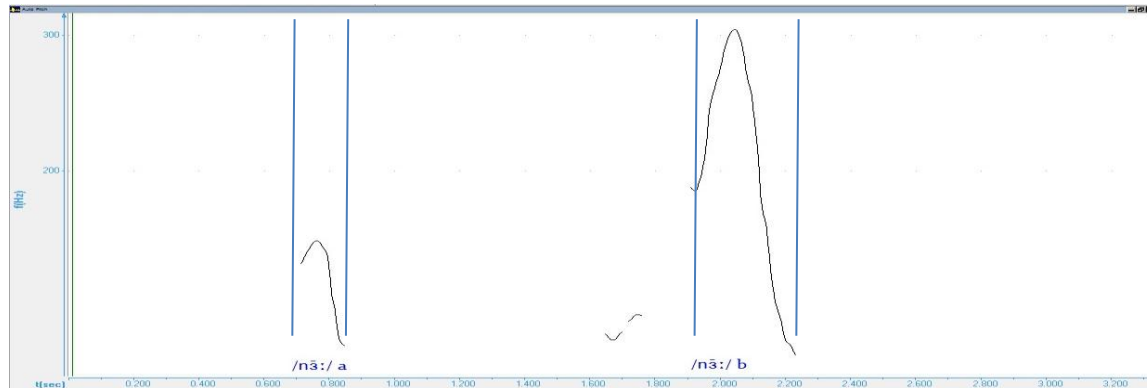
IPA: ʔân tʃǎʔ h̄́: ha: ɲáʔ tʃàʔdaj |

Gloss: so will let I do how

English: 'Then what am I supposed to do?'

Figure 8 illustrates the pitch of the particle /n̄́:/ or /d̄́:/ pronounced in the two different ways, (a) in its basic, non-intonated form; and (b) with the high-falling intonation to express the speaker's warning undertone.

Figure 8: /n̄ɜː/ or /d̄ɜː/ in Basic and Intonated Pronunciations



7.3 Persuasive or Requesting Final Particles

There are six final particles used for persuading or requesting purposes. According to their tones, these particles are grouped as follows: /kam/ with the mid-level tone; /n̄ɔː/, /l̄æː/, and /n̄ɜː/ or /d̄ɜː/ with the mid-falling tone; /t̄ɜː/ with the high-level tone; and /h̄ia/ with the low-rising tone.

A. /kam/ 'Please' (asking for something effortless)

The final particle /kam/ is used to state a request. It usually implies that what the speaker is requesting is an easy or effortless action. This particle, in its non-intonated form, is pronounced with a short vowel and the mid-level tone, as in Example 20.

Example 20: Non-Intonated Pronunciations of /kam/

IPA: ʔâːj dæːŋ maː tʃūaj ŋōːŋ kʰua **kam** |

Gloss: brother Daeng come help/lift thing (request)

English: 'Daeng, please help me lift something.'

The particle **/kam/** can undergo one form of intonational modification, which superimposes mid-rising pitch on its mid-level tone, often with lengthening of the vowel. This form of intonation is used to signal that the speaker is begging—not just asking—the hearer to perform an action. This is illustrated in Example 21.

Example 21: Pronunciation of **/kam/** with the Mid-Rising Intonation (Begging)

Opening Line:

IPA: pǎn p^hò: lē:k hǐ: **kam** | pâ: bò: hǎn |

Gloss: Pan look number give (request) aunt not see

English: ‘Pan, could you please look at the (lottery) numbers for me. I can’t see them.’

Response:

IPA: dâj kà: | ma: bàdiaw ní: lǎe:w |

Gloss: can (yes) come now already

English: ‘Of course. Coming now.’

Figure 9 illustrates the pitch of the particle **/kam/** pronounced in the two different ways, (a) in its basic, non-intonated form; and (b) with the mid-rising intonation to express the speaker’s begging intention.

Figure 9: /kam/ in Basic (a) and Intonated (b) Pronunciations



B. /nō:/ ‘Please’ (implying ‘let us’)

The particle /nō:/, which basically also means ‘please’, implies a mild persuasive force similar to ‘let us (do something)’. This final particle is pronounced with a long vowel and the mid-falling tone, as in Example 22, and seldom undergoes any intonational modification.

Example 22: Non-Intonated Pronunciations of /nō:/

IPA:	paj	kà:t	tuajkǎn	nō:
Gloss:	go	market	together (request)	
English:	‘Let’s go to the market together.’			

C. /lǎē:/ ‘Do + verb’ (emphatic)

This final particle basically means ‘please’, but it signals an emphatic request similar to the use of ‘do’ before a verb (e.g., ‘Do eat quickly’). This particle is a homonym of the interrogative final particle /lǎē:/. In its non-intonated form, /lǎē:/ is pronounced with a long vowel and the mid-falling tone. Example 23 illustrates the use of this particle.

Example 23: Non-Intonated Pronunciations of /lǎē:/

IPA:	k ^h àtʃǎj	náʔ	kǐn	lǎē:	man	tʃàʔ	k ^h ām	paj	tʃíkʰik
Gloss:	hurry	make	eat	(request)	it	will	dark	go	more
English:	‘Do start cooking now! It’s getting dark.’								

One form of intonation can apply to the final particle /lǎē:/. This form of intonation replaces the mid-falling tone with high-falling pitch, and usually lengthens the vowel considerably. When thus intonationally modified, the particle signals the speaker’s annoyance or impatience with the hearer’s not doing what is supposed (by the speaker) to be done. In Example 24, the speaker is speaking with annoyance or impatience because the hearer is trying to put off doing her homework.

Example 24: Pronunciation of /lǎē:/ with the High-Falling Intonation (Annoyance)

Opening Line:

IPA:	ʔi:	nō:j	mi:	kǎ:nbâ:n	kò:
Gloss:	prefix	young	have	homework	(yes-no)
English:	‘Young girl, do you have any homework?’				

Response:

IPA:	mi:
Gloss:	yes
English:	‘Yes.’

Next Line:

IPA: lǎ́:w ɲáʔ lǎ́:w ka: |

Gloss: then do finish (yes-no)

English: 'And have you done it yet?'

Next Response:

IPA: jaŋ |

Gloss: not yet

English: 'No, not yet.'

Next Line:

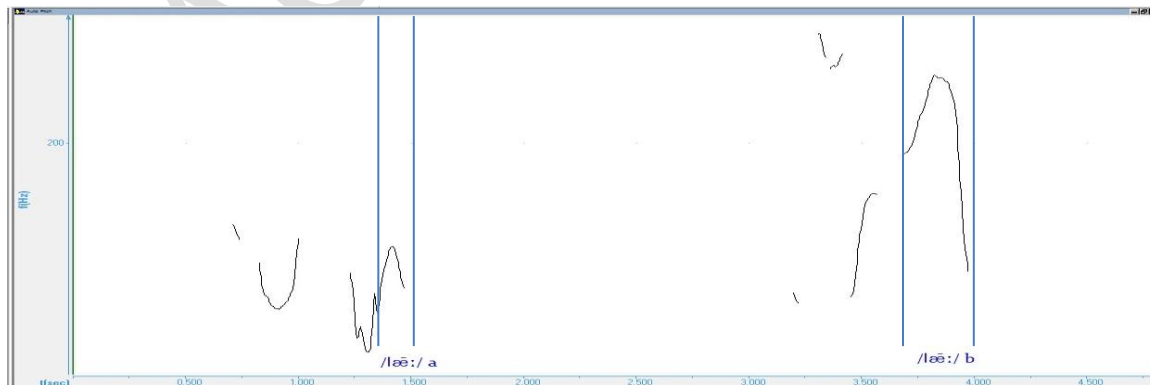
IPA: kʰàtʃǎj ɲáʔ lǎ́: |

Gloss: hurry do (request)

English: 'Do start working on it now! (Why do I have to tell you this?)'

Figure 10 illustrates the final particle /lǎ́:/ as spoken (a) in its non-intonated form and (b) with the high-falling intonation to signal the speaker's annoyance.

Figure 10: /lǎ́:/ in Basic (a) and Intonated (b) Pronunciations



D. /n̄́:/ or /d̄́:/ ‘Please’ (mild command)

Basically, the final particle /n̄́:/ or /d̄́:/ also means a request similar in meaning to ‘please (do something)’. However, this particle, a homonym of the affirming final particle /n̄́:/ or /d̄́:/, signals an undertone of a mild command. Without intonation, /n̄́:/ or /d̄́:/ contains a long vowel and the mid-falling tone, as Example 25 shows.

Example 25: Non-Intonated Pronunciations of /n̄́:/ or /d̄́:/

IPA:	s̄́:	kʰənǎm	ma:	fà:k	tuaj	n̄́:
Gloss:	buy	snack	come	give	too	(request)
English:	‘Buy me some snacks.’					

The final particle /n̄́:/ or /d̄́:/ may undergo two forms of intonational modification. The first form, like with its homonymous affirming particle, superimposes high-falling pitch on its mid-falling tone to emphasise or slightly strengthen the command, without modifying the vowel property in any way. This is shown in Example 26. The other form, which only lengthens the vowel without changing the pitch, produces an opposite effect, slightly weakening the command into a request, as in Example 27.

Example 26: Pronunciation of /n̄́:/ or /d̄́:/ with the High-Falling Intonation (Stronger Command)

IPA:	tʰo:	hǎ:	mɔ:	sǎk	n̄́:
Gloss:	phone	seek	doctor	Sak	(request)
English:	‘Phone Dr Sak.’				

Example 27: Pronunciation of /n̄́:/ or /d̄́:/ with Lengthened Vowel (Weaker Command)

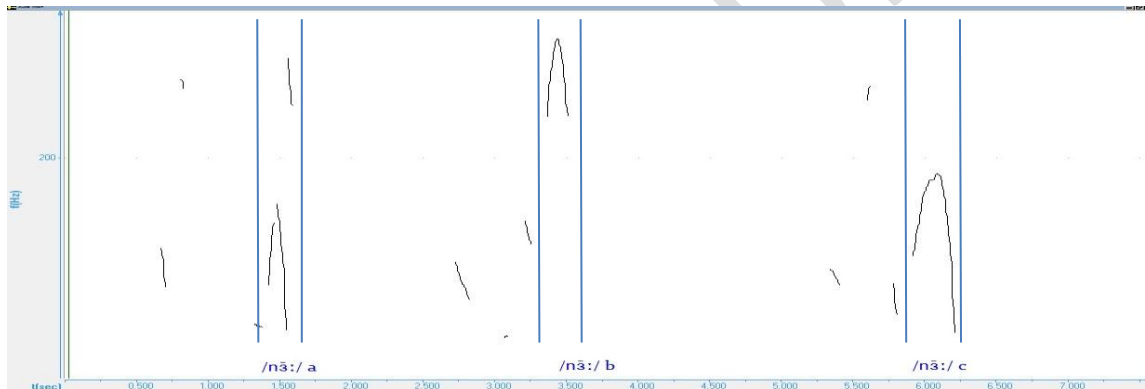
IPA: t^ho: hə: mo: sǎk n̄́: |

Gloss: phone seek doctor Sak (request)

English: ‘Phone Dr Sak, please.’

Figure 11 illustrates the three pronunciations of the final particle /n̄́:/ or /d̄́:/, (a) in its basic, non-intonated form; (b) with the high-falling intonation to strengthen the command, and (c) with vowel lengthening to weaken the command.

Figure 11: /n̄́:/ or /d̄́:/ in Its Basic Pronunciation (a), with the High-Falling Intonation (b), and with Vowel Lengthening (c)



E. /t̄́?/ ‘Please’ (encouraging)

This final particle is basically used for a persuasive purpose, but it conveys an encouraging undertone. It produces an illocutionary effect that is similar to but is more forceful than that produced by /n̄́:/. In its basic pronunciation, /t̄́?/ has a short glottalised vowel with the high-level tone. See Example 28 for illustration.

Example 28: Non-Intonated Pronunciations of /tǎʔ/

IPA: k^hām lǎe:w | p^hiaw k^hua kǎn tǎʔ

Gloss: dusk already clean thing together (request)

English: 'It's already dark. Let's clean up our stuff together.'

Two forms of intonation may be superimposed on /tǎʔ/. The first, which slightly raises the tone (termed high-rising hereinafter), conveys the speaker's persuasion based on his/her agreement, support, or permission with regards to the listener's intention (Example 29). The second, which lengthens the vowel and raises the tone slightly, signals the speaker's persuasive effort by making a plea (Example 30).

Example 29: Pronunciation of /tǎʔ/ with the High-Rising Intonation (Agreement or Permission)

Opening Line:

IPA: mǎe: pǎntǎʔ paj k^haw k^hā:j kǎp ho:ŋhian nǎ: |

Gloss: Mother I will go enter camp with school (affirm)

English: 'Mother, I will go camping with my school.'

Response:

IPA: t^hā: mi: k^hu: paj tuaj kò: paj tǎʔ |

Gloss: if have teacher go with then go (request)

English: 'If there are teachers on the camp, then do go (i.e., you may go).'

Example 30: Pronunciation of /tʰɔ̄j/ with Vowel Lengthening (Pleading)

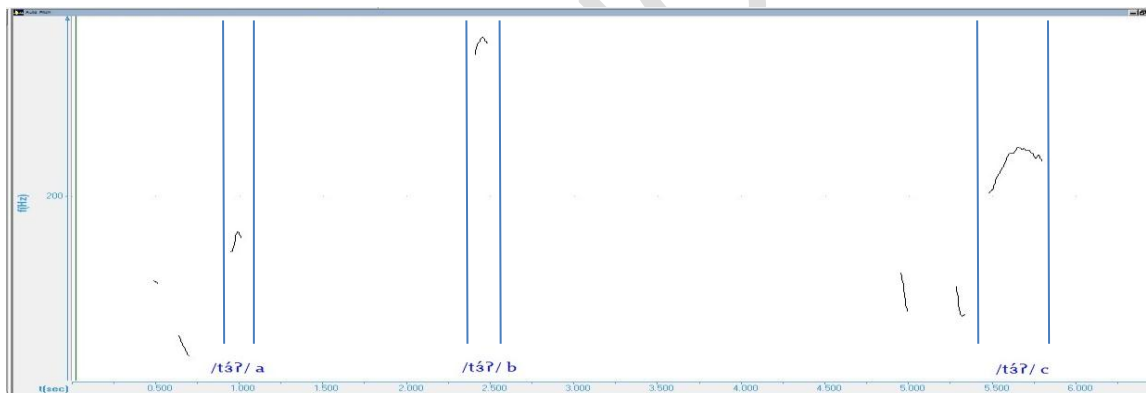
IPA: tʰɔ̄aj sɯː kam tʰɔ̄j

Gloss: helpbuy some (request)

English: 'Please buy something (begging).'

Figure 12 illustrates the three pronunciations of the final particle /tʰɔ̄j/, (a) in its basic, non-intonated form; (b) with the high-rising intonation to imply permission, and (c) with vowel lengthening to signal a plea.

Figure 12: /tʰɔ̄j/ in Its Basic Pronunciation (a), with the High-Rising Intonation (b), and with Vowel Lengthening (c)



F. /h̃ia/ 'Please' (implying a mild obligation)

The final particle /h̃ia/ is used to convey the speaker's attempt to imply an obligation, a sense resembling that of the English expression 'be supposed to'. The particle's basic form is pronounced with the low-rising tone assigned to the diphthong /ia/. Example 31 illustrates the use of this final particle.

Example 31: Non-Intonated Pronunciations of /hǎi/

IPA: sǔ:k^hǎw tǎt dò:k **hǎi** | pù:tǎ:n tǎʔma: læ:w |

Gloss: you arrange flower (request)diviner will come already

English: 'You guys are supposed to start arranging the flowers. The diviner is on his way.'

The final particle /hǎi/ may undergo two forms of intonational modification. The first form, the superimposition of mid-rising pitch, usually combined with vowel lengthening, slightly weakens the obligatory sense of the particle in order to effect a plea, as illustrated in Example 32. The second, which involves only vowel lengthening, without pitch modification, is commonly used when the speaker wishes to sound more authoritative and urge the listener to do what is supposed to be done. This is illustrated in Example 33.

Example 32: Pronunciation of /hǎi/ with the Mid-Rising Intonation (Pleading)

Opening Line:

IPA: ʔaw sà:təj sà:j k^hǎw **hǎi** | lǎ:j wan læ:w |

Gloss: get money repay he (request) many day already

English: 'Please, you're supposed to pay him back. It has been several days (since you borrowed his money).'

Response:

IPA: jǎw jǎw |

Gloss: (polite) (polite)

English: 'Yes, yes, I will.'

Example 33: Pronunciation of /hǎa/ with Vowel Lengthening (Urging)

IPA: pa: ʔúj paj ho:ŋɲa: hǎa |

Gloss: take grandparent go hospital (request)

English: 'It's imperative that you take your grandparent to hospital.'

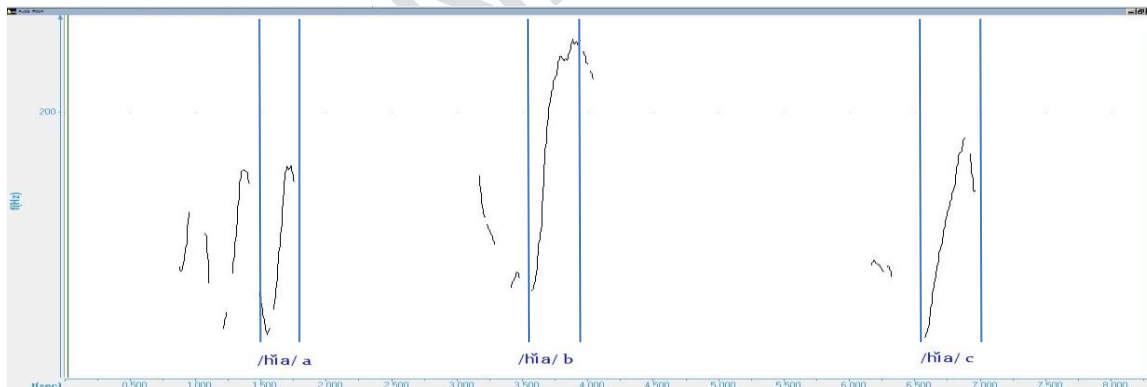
IPA: pǝn ʔò:n kʰà:nà:t nǎ: |

Gloss: s/he weak very (remind)

English: 'S/he is extremely weak now.'

Figure 13 illustrates the three pronunciations of the final particle /hǎa/, (a) in its basic, non-intonated form; (b) with the mid-rising intonation for a pleading tone, and (c) with vowel lengthening to signal urgency.

Figure 13: /hǎa/ in Its Basic Pronunciation (a), with the Mid-Rising Intonation (b), and with Vowel Lengthening (c)



7.4 Reminding Final Particles: /nǎ:/ and /hǎ:/

In Northern Thai, two final particles are used for reminding and suggesting purposes, /nǎ:/ and /hǎ:/. The two particles are mutually exclusive. The first, /nǎ:/, is used only at the end of an affirmative or imperative utterance. Its function is to signal the speaker's wish to remind the listener of the need to perform an action or of something that has or has not happened. The second, /hǎ:/, is used only at the end of a question, and therefore is often placed immediately after the yes-no question particle /ka:/ or /kò:/, an adverbial (e.g., /fī:nəŋ/ 'already, yet?') or after any of the information question particles. The particle /hǎ:/ changes a basic question to a reminding question, signalling the speaker's effort to ask or remind the listener to supply an answer. These two particles, in their basic forms, are pronounced with a long vowel and the low-rising tone. See Examples 34 and 35 for illustration of /nǎ:/ and /hǎ:/, respectively.

Example 34: Non-Intonated Pronunciations of /nǎ:/

Opening Line:

IPA:	ʔaw	k ^h áwtɔ:n	paj	sòŋ	lū:kká:	tuaj	nǎ:
Gloss:	get	lunch	go	send	customer	also	(remind)
English:	'Deliver the lunch to the customer, too.' (Keep that in mind.)						

Response:

IPA:	fāŋ	man	ŋáʔŋǎŋ	kàlən	kâw	mo:ŋ	bàda:j
Gloss:	hurry	it	why	now	nine	o'clock	only

English:

Next Line:

IPA: lū:kká: t^ho: ma: wā: šǐp mo:ŋ tǰǎʔ

Gloss: customer phone come that ten o'clock will

IPA: tǰǎt tóʔ læ:w nǎ: |

Gloss: arrange table already (remind)

English: 'The customer called, saying the table would be arranged at 10 o'clock.' (Keep that in mind.)

Example 35: Non-Intonated Pronunciations of /hǎ:/

IPA: k^hiŋ ʔaw bàtʃ:n paj wáj ta:ŋdaj hǎ: |

Gloss: you take santol go keep where (remind)

English: 'Where do you keep the santols?' (Please answer.)

The particle /nǎ:/ can undergo one form of intonational modification: vowel lengthening. This form of intonation emphasises the reminding force of the utterance, as illustrated in Example 36.

Example 36: Pronunciation of /nǎ:/ with Vowel Lengthening (Emphatic)

IPA: lū:kká: ma: p^hǎəw læ:w nǎ: |

Gloss: customer come arrive already (remind)

English: 'The customer has arrived.' (Don't you know that?)

The particle /hǎ:/ also receives one form of intonational modification. This form of intonation involves both vowel lengthening and pitch modification, which replaces /hǎ:/’s low-rising tone with mid-rising pitch. The function of this form of intonation is to signal the speaker’s intent to urge or demand that the listener answer a particular question. This is illustrated in Example 37.

Example 37: Pronunciation of /hǎ:/ with Vowel Lengthening and the Mid-Rising Intonation (Urging or Demanding)

IPA: tǔa b̀ò: hiannǎnsǐ: | ǹàj paj tʃǎ?

Gloss: you not study big go will

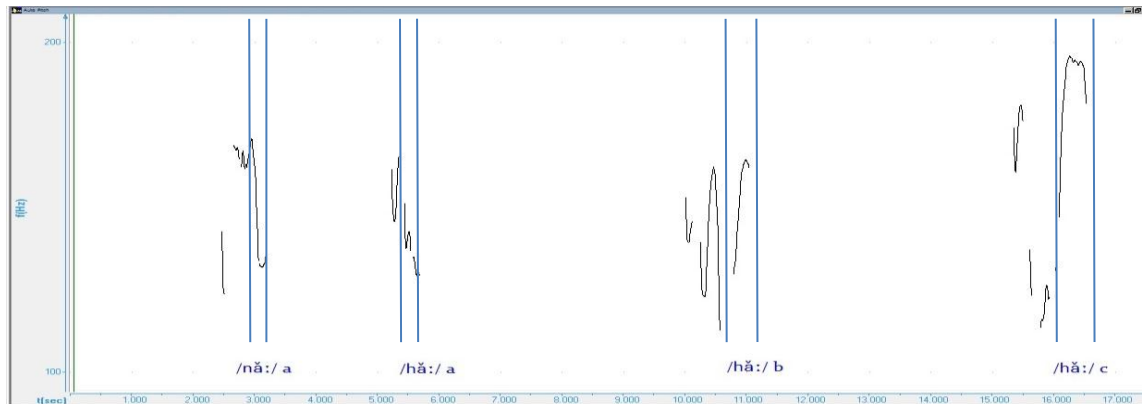
IPA: náʔkǎ:n ʔàʔnǎŋ hǎ: |

Gloss: work what (remind)

English: ‘You are not going to school! What will you be able to do for a living?’ (Do answer me.)

Figure 14 illustrates the three pronunciations of the final particles /nǎ:/ and /hǎ:/, (a) in their basic, non-intonated forms; (b) with /nǎ:/ pronounced with vowel lengthening for greater emphasis, and (c) with /hǎ:/ pronounced with vowel lengthening and the mid-rising pitch to signal a demanding intent.

Figure 14: /nǎ:/ and /hǎ:/ in Their Basic Pronunciations (a), /nǎ:/ with Vowel Lengthening (b), and /hǎ:/ with Vowel Lengthening and the Mid-Rising Pitch Intonation (c)



7.5 Emphatic Response Final Particles: /kà:/ and /lɔ:/

There are two emphatic response final particles in Northern Thai, /kà:/ and /lɔ:/, which are mutually exclusive. Whereas /kà:/ is used only at the end of an affirmative, /lɔ:/ is mostly used at the end of a negative; /lɔ:/ after an affirmative is possible but rarely found. The particle /kà:/ is normally used in response to a yes-no question ending in /kò:/, /bǔ:/, or /ʔiʔ/, whilst the particle /lɔ:/ is commonly used to respond to one ending in /ka:/ or /kò:/ . In their basic, non-intonated forms, /kà:/ has a long vowel and the low-level tone, whilst /lɔ:/ has a long vowel and a mid-level tone. See Examples 38 and 39 for illustration.

Example 38: Non-Intonated Pronunciations of /kà:/

Opening Line:

IPA: tɨŋwan ní: kʰiŋ kʰǎ:j kʰua tɨ: kà:t kò: |

Gloss: every day this you sell thing at market (yes-no)

English: 'These days, do you sell goods at the market?'

Response:

IPA: k^hǎ:j kà: |

Gloss: sell (emphatic response)

English: 'I do, of course.'

Example 39: Non-Intonated Pronunciations of /lɔ:/

Opening Line:

IPA: k^hiŋ tʃaŋ nā: hān kò: |

Gloss: you hate hag that (yes-no)

English: 'Do you hate that hag?'

Response:

IPA: bò: tʃaŋ lɔ: |

Gloss: not hate (emphatic response)

English: 'I don't—not at all.'

The particle /kà:/ may have one form of intonation, whose purpose is to increase the force of emphasis, implying the speaker's doubtlessness regarding the answer being given. This form of intonation involves vowel lengthening and a slight pitch rise, which substitutes the mid-falling pitch for the low-level tone. See Example 40.

The particle /lɔ:/ may have one form of intonation, which increases the force of doubtlessness of the speaker's negation. This form of intonation replaces the particle's mid-level tone with slightly raised and contoured pitch, hence called the mid-rising intonation. See Example 41.

Example 40: Pronunciation of /kà:/ with Vowel Lengthening and the Mid-Falling Intonation
(Doubtlessness for an Affirmative)

Opening Line:

IPA: **wanní:** **mi:** **lǔa** **kò:** |

Gloss: today have firewood (yes-no)

English: ‘Do you have firewood today?’

Response:

IPA: **mi:** **kà:** | **kʰǎw** **kā:** **ma:** **sòŋ** **tàwa:** |

Gloss: have (emphatic response) they just come send yesterday

English: No doubt I do! They just brought it yesterday.’

Example 41: Pronunciation of /lɔ:/ with the Mid-Rising Intonation (Doubtlessness for a Negative)

Opening Line:

IPA: **ŋa:nfiŋ** **pěŋ** **tʃàdaj** | **tǔa paj mǎen** **kò:** |

Gloss: party be how you go right (yes-no)

English: ‘How was the party? You went there, didn’t you?’

Response:

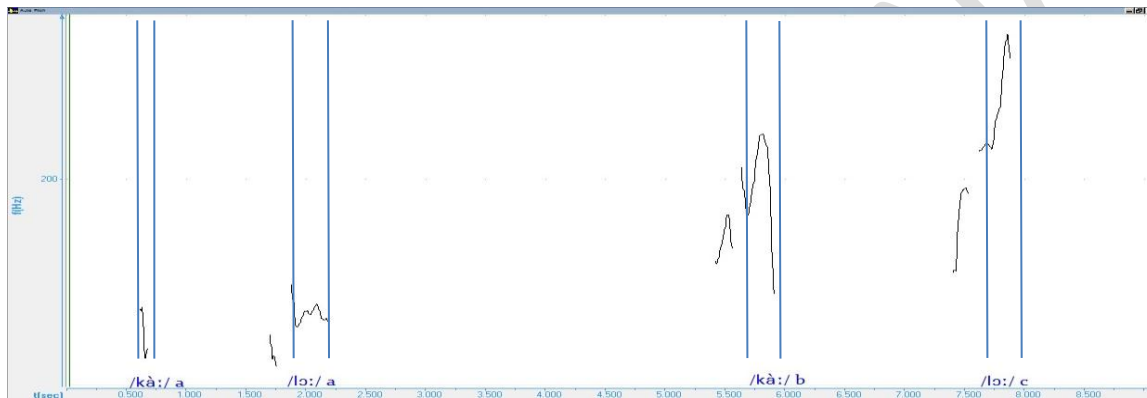
IPA: **pǎn** **bò:** **dâj** **paj** **lɔ:** |

Gloss: I not get go (emphatic response)

English: ‘No, not at all. I didn’t.’

Figure 15 illustrates the three pronunciations of the final particles /kà:/ and /lɔ:/, (a) in their basic, non-intonated forms; (b) with /kà:/ pronounced with vowel lengthening and the mid-falling intonation to signal doubtlessness of an affirmative answer, and (c) with /lɔ:/ pronounced with the mid-rising pitch to signal doubtlessness of a negative answer.

Figure 15: /kà:/ and /lɔ:/ in Their Basic Pronunciations (a), /kà:/ with Vowel Lengthening and Mid-Falling Intonation (b), and /lɔ:/ with the Mid-Rising Intonation (c)



7.6 Agreement Final Particles: /tāʔ/

One final particle was found which serves the purpose of showing the speaker’s agreement or seeking of agreement: /tāʔ/. This particle may be used at the end of either an affirmative or a negative. In its basic form, it is pronounced with the mid-falling tone and a short vowel. See Example 42.

Example 42: Non-Intonated Pronunciations of /tāʔ/

Opening Line:

IPA:	ʔa:kà:t	dɪ:	kʰà:nà:t	tāʔ
Gloss:	weather	good	very	(agreement)

English: 'The weather is fabulous!' (Don't you think so?)

Response:

IPA: mǎən lǎ́:w | pɜ̀:ŋ di: paj ʔǎ̀w tʰále: **tǎʔ** |

Gloss: right already suit good go travel sea (agreement)

English: 'It really is. It's great for a trip to the sea.' (I truly agree.)

The particle /tǎʔ/ may undergo one form of intonational modification, which adds a hint of surprise to the particle's basic agreeing or agreement-seeking function. This pattern of modification superimposes the high-falling intonation on the mid-falling tone. See Example 43.

Example 43: Pronunciation of /tǎʔ/ with the High-Falling Intonation (Surprise)

Opening Line:

IPA: ʔi: nɔ́:ŋ na:ŋ tʰù:k hǔaj hâ: pan |

Gloss: (prefix) sister Nang win lottery five thousand

English: 'Nang won five thousand from the lottery.'

Response:

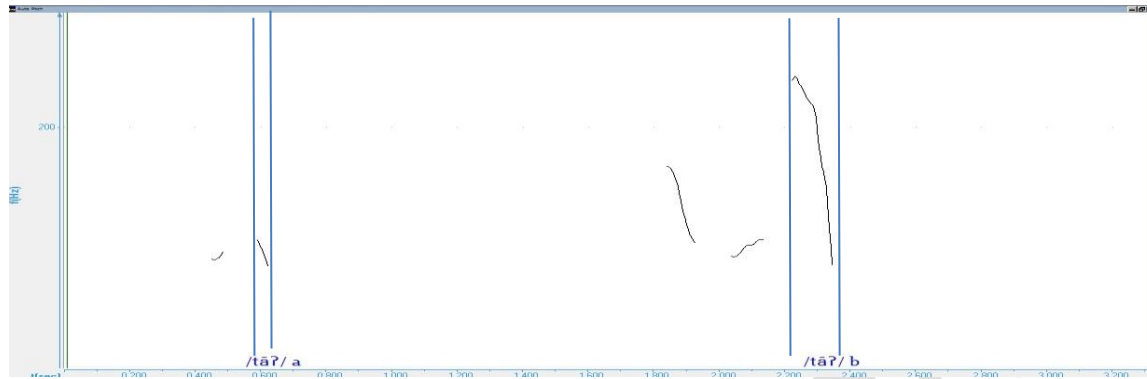
IPA: ka: | man tʃõ:k di: **tǎʔ** |

Gloss: yes-no she luck good (agreement)

English: 'Really! How lucky she is!' (What a surprise!)

Figure 16 illustrates the two pronunciations of the final particle /tǎʔ/, (a) in its basic, non-intonated form, and (b) with the high-falling intonation.

Figure 16: /tāʔ/ in Its Basic Pronunciation (a) and with the High-Falling Intonation (b)



7.7 Epistemic Final Particles

The term ‘epistemic’ literally means ‘knowing’ or ‘related to knowledge’. When applied to linguistic features used to express probability (e.g., English modal verbs and, as discussed herein, Northern Thai final particles), this term actually refers to the speaker’s ‘lack of knowledge’. That is to say, the speaker may make an assumption or speculation about a situation or a piece of information. In Northern Thai, besides modal expressions (e.g., /nā:tʃàʔ/ or /tʰā:tʃàʔ/ ‘probably’), final particles are also a common device used to signal the speaker’s assumption, expectation, and counter-expectation.

A. Assumption Final Particle

One final particle, /kā:/, is commonly used in Northern Thai to show the speaker’s assumption that something is probably the case. Its implied meaning is similar to ‘I guess’. This particle may occur at the end of either an affirmative or a negative statement. In some contexts, it may change a statement or a question to a rhetorical question. In its basic, non-intonated form, /kā:/ is pronounced with a long vowel and the mid-falling tone. Its usage is illustrated in Example 44.

Example 44: Non-Intonated Pronunciations of /kā:/

IPA: bɔŋ t^haj ká:n tək^hi:n **kā:** |

Gloss: ball Thai lose last night (assumption)

English: ‘I guess the Thai football team lost last night.’

The particle /kā:/ may undergo one pattern of varying degrees of intonational modification. The said pattern is the rise in pitch (which I termed ‘upstep’), with each step signalling an increase in the speaker’s degree of certainty. Precisely how many upsteps may occur cannot be determined, as they vary according to the speaker’s increasing levels of certainty. Based on the data, most of the subjects produced two levels of upstep, beyond the particle’s basic pitch; on only a few occasions was a third level of upstep was detected. Because of the limited data, this third level could not be clearly determined whether it was a significant upstep or simply an idiosyncrasy. The two frequently detected levels of upstep are illustrated in Examples 45 and 46, respectively.

Example 45: Pronunciation of /kā:/ with the High-Falling Intonation (Upstep 1: Stronger Assumption)

Opening Line:

IPA: luŋ ma: pík læ:w ɲaŋ |

Gloss: uncle Maa return already not yet

English: ‘Has Uncle Maa returned?’

Response:

IPA: ɲaŋ **kā:** | təkī: kóng lāw ɲù: lɔ: |

Gloss: not yet (assumption) while drink liquor still (emphatic response)

English: ‘I believe he hasn’t. A moment ago he was still having a drink.’

Example 46: Pronunciation of /kā:/ with the Raised High-Falling Intonation (Upstep 2: Strongest Assumption)

Opening Line:

IPA: **bu**a **ma**n t[ǎ̌]ʔ tə̀ŋŋa:n lǎe:w ka: |

Gloss: Bua it will marry already (yes-no)

English: ‘Is Bua getting married?’

Response:

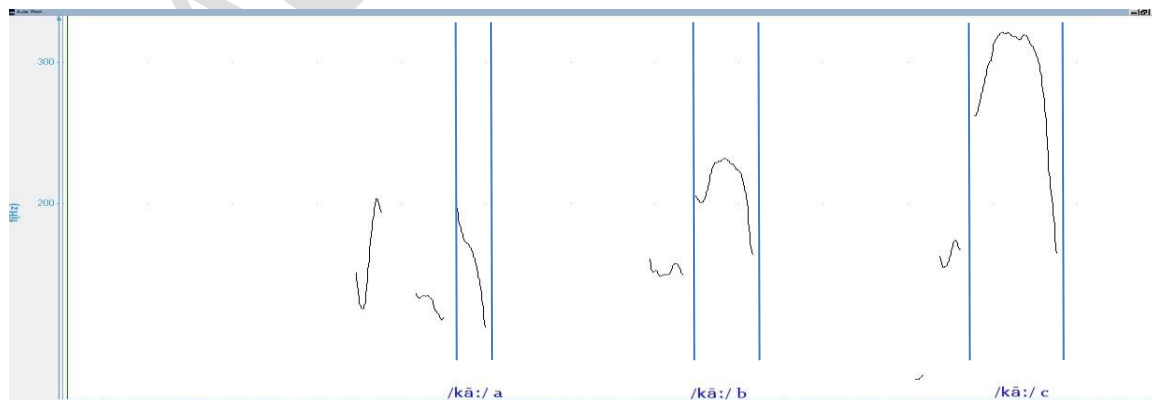
IPA: **ma**n bò: tə̀ŋ **kā:** | **ma**n t[ǎ̌]ʔ hiantò: |

Gloss: it not marry (assumption) it will study further

English: ‘I’m absolutely sure she won’t. She’ll further her studies.’

Figure 17 illustrates /kā:/ as it is pronounced in its basic form (a), with the high-falling intonation (upstep 1) (b), and with the raised high-falling intonation (upstep 2) (c).

Figure 17: /kā:/ in Its Basic Pronunciation (a), with the High-Falling Intonation (b), and with the Raised High-Falling Intonation (c)



B. Expectation Final Particle

The only one Northern Thai final particle that implies the speaker's confirmation of his/her expectation is /l̄ɔː/ or /l̄uː/. It conveys the speaker's attempted implication 'just as I thought' or 'just as I expected'. It can be used at the end of either an affirmative or a negative utterance. In its basic form, /l̄ɔː/ or /l̄uː/ is pronounced with a long vowel and the mid-falling tone. See Example 47.

Example 47: Non-Intonated Pronunciations of /l̄ɔː/ or /l̄uː/

IPA: p̄aː sǎːj maː l̄ɔː | pɜːŋ mǎː hàw tǎeːwāː |

Gloss: auntSai come (expect) that's why dog barkreally

English: 'As I thought, it's Aunt Sai coming. That's why the dogs are really barking.'

Similar to the assumption particle /k̄āː/, /l̄ɔː/ or /l̄uː/ may undergo one pattern of varying degrees of intonational modification. The pattern also involves upsteps, each of which signals the speaker's increased degree of certainty that his/her expectation is correct. The exact number of upsteps may be undeterminable, as they vary according to the speaker's increasing levels of certainty. The two frequently detected levels of upstep are illustrated in Examples 48 and 49, respectively.

Example 48: Pronunciation of /l̄ɔː/ or /l̄uː/ with the High-Falling Intonation (Upstep 1: Stronger Certainty about Expectation)

IPA: t̄on maw tʰolásǎp màj l̄ɔː | pɜː b̄òː mǎeːn n̄aː |

Gloss: Ton crazy phone new (expect) thennot show face

English: 'Ton is so crazy about his new phone that we haven't seen him yet.' (Just as I expected)

Example 49: Pronunciation of /lǎ:/ or /lū:/ with the Raised High-Falling Intonation (Upstep 2: Strongest Certainty about Expectation)

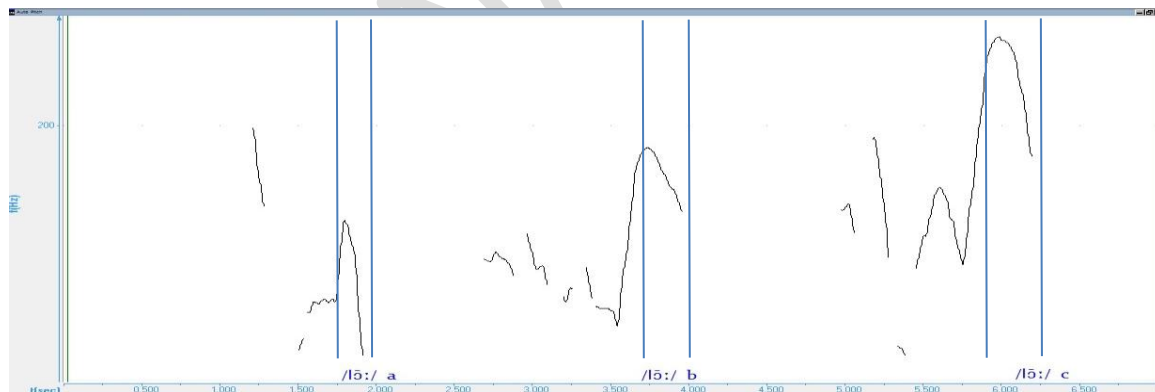
IPA: messi bə̀: dâj loŋ lǎ: | pɜ:ŋ man ká:n |

Gloss: Messi not get down (expect) that's why it lose

English: 'Because messi didn't play, the team lost.' (Exactly as I expected)

Figure 18 illustrates /lǎ:/ or /lū:/ as it is pronounced in its basic form (a), with the high-falling intonation (upstep 1) (b), and with the super-high-falling intonation (upstep 2) (c).

Figure 18: /lǎ:/ or /lū:/ in Its Basic Pronunciation (a), with the High-Falling Intonation (b), and with the Raised High-Falling Intonation (c)



C. Counter-Expectation Final Particle

In contrast to /lǎ:/ or /lū:/ is the particle /hǎʔ/, which signals that the speaker perceives something as being opposite to his/her expectation. This particle is pronounced with a long vowel

and the mid-falling tone, and seldom undergoes any intonational modification. Example 50 illustrates the use of /hǎʔ/.

Example 50: Non-Intonated Pronunciations of /hǎʔ/

IPA: fǎn tǒk hǎʔ | ká:n wā: tʃǎʔ paj ta:n nō:k |

Gloss: rain fall (not expect) plan that will go way out

English: 'It's raining—for goodness' sake! I'm thinking about going out.'

7.8 Politeness Final Particles: /tʃâw/ and /kháp/

There are two final particles whose main function is to express politeness: /tʃâw/ and /kháp/. The former is used by female speaker, and the latter by male speakers. These particles may occur after any kind of utterance. In their basic form, /tʃâw/ and /kháp/ both have short vowels; /tʃâw/ is pronounced with the high-falling tone and /kháp/ with the high-level tone. See Example 51 for the illustration of the use of these two particles.

Example 51: Non-Intonated Pronunciations of /tʃâw/

Opening Line:

IPA: ʔaw ʔàŋǎŋ di: kʰáp |

Gloss: get what good (polite)

English: 'What would like to have, Madam?'

Response:

IPA: bàkʰànǎt sǎ:ŋ kǎn tʃâw |

Gloss: pineapple two (classifier) (polite)

English: 'Two pineapples, please.'

The particle /tʃâw/ may undergo two forms of intonational modification. The first slightly raises the tone and shortens the vowel. This form of intonation maintains politeness of the utterance but expresses an annoying undertone. The second, which lengthens the vowel and slightly raises the tone, hints a pleasing or flattering attempt. Example 52 illustrates a situation where the speaker becomes annoyed or upset at having to repeat her answer. Example 53 shows that the speaker is trying to be nice to the listener and make her happy.

Example 52: Pronunciation of /tʃâw/ with the Raised High-Falling Intonation (Annoying)

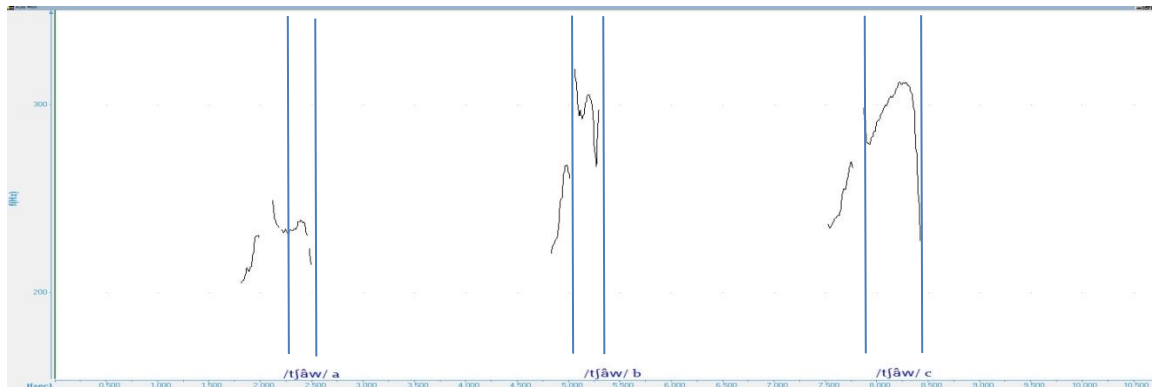
IPA: ma: læ:w tʃâw | pɔ̃n kò: bò:k paj kam læ:w lo: |
 Gloss: Come already (polite) I also tell go once already (confirm)
 English: ‘She’s arrived. My goodness, I told you that, didn’t I?’

Example 53: Pronunciation of /tʃâw/ with Vowel Lengthening and the Raised High-Falling Intonation (Pleasing)

IPA: lū:kká: ma: læ:w tʃâw |
 Gloss: customer come already (polite)
 IPA: hî: pɔ̃n kʰâw ma: lɜ:j kò: tʃâw |
 Gloss: let she enter come now (yes-no) (polite)
 English: ‘The client is already here, Madam. Would you like to let her in now?’

Figure 19 illustrates /tʃâw/ as it is pronounced in its basic form (a), with the raised high-falling intonation to imply annoyance (b), and with a combination of vowel lengthening and the raised high-falling intonation to express a pleasing tone (c).

Figure 19: /tʃāw/ in Its Basic Pronunciation (a), with the Raised High-Falling Intonation (b), and with Vowel Lengthening and Raised High-Falling Intonation (c)



8. Conclusion

Two major patterns of intonation superimposed on Northern Thai final particles have been observed, through the natural, authentic speech data. These patterns are pitch modification and vowel duration modification. The findings are partly supported by Cruttenden (1997), who explains that languages with tonal contrasts (phonemic pitch levels) may make use of superimposed intonation in four major ways: (i) rising or lowering of the pitch level of the whole utterance; (ii) downdrift in the absolute value of tones; (iii) narrowing or widening of pitch range; and (iv) modification of the final tone of the utterance in one way or another.

In almost every instance of the utterances observed, the final particle undergoes modification of its tone in the following ways. A particle with the low or low-rising tone usually undergoes pitch heightening (e.g., /k̀:/ and /b̌:/). The pitch rise may apply to the initial or the final part of the tone, depending on given particle. A particle with the mid or mid-falling tone may undergo either pitch heightening or pitch lowering, each conveying a different implication or illocutionary force (e.g., /ľ:/). A particle with the high or high-falling tone, on the other hand, usually undergoes pitch lowering (e.g., /ť/).

In addition to pitch alteration, vowel duration also plays an important part in forming an intonational pattern. Both lengthening and shortening of vowels are a major element in conveying an implied message through a final particle, closely interplaying with intonational superimposition. Particles with short and long vowels may undergo vowel length modification. Vowel lengthening and vowel shortening, if applied to the same particle, communicate different implications (e.g., /tʃâw/).

All such forms of pitch and vowel length alteration result in a change in the speaker's attitude, feeling, intent, or perception towards a given message or situation. In other words, although these types of intonational modification do not alter the denotation of a particle on which they are superimposed, they do affect its 'communicated sense' in an actual communicative context—effecting significant pragmatic power, so to speak—and could lead to different communication outcomes as a consequence. For this reason, each form of intonation, as superimposed on each final particle, qualifies as a 'phonemic' unit, which I term 'intoneme', a distinctive unit or form of intonation which is capable of changing the sense or contextual meaning of an utterance.

In this present case of Northern Thai, the findings have shed some new light onto the role of intonation when it is applied to utterance-final particles. Whilst earlier attempts (e.g., Shen (1990) and Xu (1998)) have shown rather conclusive assignment of certain functions—attitudinal, pragmatic or otherwise—to each form of intonation (e.g., falling or rising pitch), this study argues that the function of one form of intonation may also be determined by the semantic and tonal properties of the very particle on which it is superimposed. What I mean by this is an intonational pitch, such as the rising pitch, may convey surprise if superimposed on one particle and disbelief if superimposed on a different one.

Although final particles have been proved to be significant intonation-bearing units in Northern Thai, several utterances made during the data gathering period also suggest that some other structures may function as intonation units. Such structures include lexical words (e.g., a verb), function words (e.g., a preposition), and particles used in other positions (e.g., initial particles). In

addition, pitch change throughout an entire utterance may also be a significant intonational device. All these areas still remain largely unexplored, and more thorough studies would lead to a more complete understanding of the suprasegmental characteristics of Northern Thai and other related languages.

References

- Abramson, Arthur S and Katyane Svastikula. n.d. Intersections of tone and intonation in Thai. Connecticut: University of Connecticut and Haskins Laboratories.
- Adriaens, L M H. 1991. Ein modell deutscher Intonation: eine experimentellphonetische Untersuchung nach den perzeptiv relevanten Grundfrequenzänderungen in vorgelesenem Text. PhD thesis. Eindhoven University of Technology.
- Beaugrande, Frédéric. 1994. Une etude perceptive de l'intonation du français. PhD thesis. Université de Paris XI.
- Chowyong, Amnuayporn. 1996. A study of final particles in conversational Tai Lue at Donchai village, Pua district, Nan province. MA thesis. Payap University.
- Cruttenden, Alan. 1994. Intonation. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, David. 1988. A Dictionary of Linguistics and Phonetics. Second Edition. Oxford: Basil Blackwell.
- Gusshoven, Carlos, Toni Rietveld, Joop Kerkhoff and Jaques Terken. 2003. Transcription of Dutch intonation (ToDI), Second edition.
- Inkelas, Sharon, and William Leben. 1990. Where phonology and phonetics intersect: the case of Hausa intonation. In Kingston and Beckman 1990: pp 17-34.
- Ladd, D Robert. 2008. Intonational phonology. Second edition. Cambridge: Cambridge University Press.

- Lewis, M. Paul. 2009. *Ethnologue: Languages of the world* (16 ed.). SIL International.
- Luksaneeyanawin, Sudaphorn. 1983. *Intonation in Thai*. PhD thesis. University of Edinburgh.
- Luksaneeyanawin, Sudaphorn. 1998. *Intonation system in Thai*. In Daniel Hirst and A. Di Cristo (eds). *Intonation Systems*. Cambridge University Press. 376-394.
- Lanna Thai-Central Thai Dictionary, The Mae Fah Luang Edition. 1990. Compiled by Udom Rungruang Sri. Chiang Mai, Thailand: Mae Fah Luang Foundation and Siam Commercial Bank.
- Lieberman, Mark. 1975. *The intonational system of English*. PhD thesis. MIT. Distributed 1978 by IULC.
- Lindau, Mona. 1986. Testing a model of intonation in a tone language. *JASA* 80: 757-64.
- Ongsakul, Saraswadee. 1986. *Lanna History*. Chiang Mai: Lanna Studies Project, Art and Culture Promotion Project, Chiang Mai University.
- Onsuwan, Chutamane, Juthatip Duangmal and Praneerat Panpraneet. 2014. *Production and Perception of Thai Lexical Tone and Intonation in Children*. Paper presented at the 12th International Conference on Thai Studies. University of Sydney.
- Panphae, Pichaphob. 2012. *Chiang Mai, the Moving City*. CityNews Article Archive: Chiang Mai City Life. Retrieved from: <http://www.chiangmaicitylife.com/news-archive/chiang-mai-the-moving-city> on 3 September 2013.
- Pierrehumbert, Janet. 1980. *The phonology and phonetics of English intonation*. PhD thesis. MIT. Published 1988 by IULC, Bloomington, IN.
- Pike, Kenneth L. 1967. *Language in relation to a unified theory of the structure of human behavior*. Vol. 32 in *Janua Linguarum, Series Maior*. The Hague: Mouton.

Random House Webster's Unabridged Dictionary

Roach, Peter. 1991. English phonetics and phonology. Third edition. Cambridge: Cambridge University Press.

Shen, Xiao-nan Susan. 1990. The prosody of Mandarin Chinese. University of California Publications in Linguistics 118. Berkeley: University of California Press.

Tumtavitikul, Apiluck, and Kanlayarat Thitikannara. 2006a. The intonation of Thai emotional speech. Proceedings of the 11th Australian International Conference on Speech Science & Technology. Paul Warren & Catherine I. Watson, Editors. University of Auckland, New Zealand, and Australian Speech Science & Technology Association Inc.

Tumtavitikul, Apiluck, and Kanlayarat Thitikannara. 2006b. Thai Intonation in four emotions. Paper presented at the 39th International Conference on Sino-Tibetan Languages and Linguistics.

Wansom, Khanitha. 1987. A study of final particles in Sisaket dialect. MA thesis. Mahidol University.

Xu, Yi. 1998. Consistency of tone-syllable alignment across different syllable structures and speaking rates. *Phonetica* 55: 179-203.

Xu, Yi. 2005. Speech melody as articulatorily implemented communicative functions.