

52113307 : สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

คำสำคัญ : วัจนกรรม / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ / มิติทางวัฒนธรรม

วลัยพร อ่อนน้อมดี : วัจนกรรมแสดงความไม่พอใจของชาวตะวันออกกลางใน
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.ปาริษฐ์ นิพาสพงษ์. 125 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบวัจนกรรมการแสดงความ
ไม่พอใจในภาษาอังกฤษของชาวตะวันออกกลางและผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ โดยการรวบรวม
ข้อมูลจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงความไม่พอใจจำนวนกลุ่มละ 50 ฉบับ รวม 100 ฉบับ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบทฤษฎีวัจนกรรมของ Searle (1969) ในการจำแนกรูปแบบวัจนกรรม
การแสดงความไม่พอใจ และอภิปรายผลโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับมิติของความแตกต่างทาง
วัฒนธรรมของ Hofstede (1997) เป็นกรอบในการอภิปราย ผลการศึกษาพบว่าชาวตะวันออกกลาง
มีรูปแบบวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจทั้งหมด 5 กลุ่ม ได้แก่ วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว, กลุ่ม
แสดงความรู้สึก, กลุ่มชี้หน้า, กลุ่มผูกมัดและกลุ่มแถลงการณ์เรียงตามลำดับ ภายใต้ 5 กลุ่มวัจนกรรมนี้
มีสำนวนที่ใช้ในการแสดงความไม่พอใจสามารถแยกออกได้เป็นวัจนกรรมต่างๆ ดังนี้ 1) การต่อว่า
(56%), 2) การขบขุด (50%), 3) การว่ากล่าวและการสั่ง (44%), 4) การบอกกล่าว (28%), 5) การถาม
และการผิดหวังเสียใจ (22%), 6) การทักทาย (20%), 7) การขอร้อง (14%), 8) การชมเชย (8%),
9) การข่มขู่ (6%) และ ลำดับสุดท้ายพบความถี่เท่ากัน 4 วัจนกรรมคือ การสัญญา การเสนอตัว การขอโทษ
และการคว่ำบาตร (2%) สำหรับกลุ่มผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่พบรูปแบบการใช้วัจนกรรม
ทั้งหมด 4 กลุ่มวัจนกรรม ได้แก่ กลุ่มชี้หน้า, กลุ่มบอกกล่าว, กลุ่มแสดงความรู้สึกและกลุ่มผูกมัด
เรียงตามลำดับวัจนกรรมที่พบคือ 1) การสั่ง (50%), 2) การต่อว่า (44%), 3) การขบขุด (30%),
4) การกล่าว การว่ากล่าวและการทักทาย (28%), 5) การถาม (24%), 6) การผิดหวังเสียใจ (14%),
7) การชมเชย (8%), 8) การขอร้องและการข่มขู่ (6%), 9) การเสนอตัว (2%) รูปแบบการแสดง
ความไม่พอใจที่พบในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาที่สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างทางมิติ
ของวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษาอังกฤษทั้งสองกลุ่ม โดยสรุปได้ว่าชาวตะวันออกกลางมีการใช้ภาษาที่
เน้นการแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมามากกว่า และมีการใช้ภาษาที่แสดงความแตกต่าง
ระหว่างอำนาจสูงกว่าผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่

ภาควิชาภาษาตะวันตก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

52113307 : MAJOR : (LANGUAGE AND INTERCULTURAL COMMUNICATION)

KEY WORD : SPEECH ACT / ELECTRONIC MAIL / DIMENSIONS OF CULTURAL VARIABILITY

WALAIORN ORNNOMDEE : SPEECH ACT OF COMPLAINING OF THE MIDDLE EAST IN E-MAILS. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : PAJAREE NIPASONG , Ph.D. 125 pp.

This study aims to study and compare patterns of complaints in English used by Middle-eastern people and native speakers of English. Data collection was done from 50 complaint emails for each group, totaling 100 emails. The speech acts theory (Searle, 1969) was employed as the framework for data analysis, and the findings are discussed under Hofstede's (1997) Dimensions of Cultural Variability.

Findings reveal that Middle-eastern writers' complaints can be classified into 5 groups of speech acts, which include representative, expressive, directive, commissive, and declaration, respectively. Under these five groups, the expressions used in complaints can be categorized into a number of speech acts, including: 1) complaining (56%), 2) thanking (50%), 3) scolding and ordering (44%), 4) stating (28%), 5) questioning and expressing condolences (22%), 6) greeting (20%), 7) requesting (14%), 8) complimenting (8%), 9) threatening (6%), and the last order comprises 4 speech acts of the same frequency, namely promising, offering, apologizing, and excommunicating (2%). For the native speakers of English, 4 groups of speech acts found are directive, representative, expressive and commissive, respectively. The speech acts found in expressing complaints involve 1) ordering (50%), 2) complaining (44%), 3) thanking (30%), 4) stating, scolding, and greeting (28%), 5) questioning (24%), 6) expressing condolences (14%), 7) complimenting (8%), 8) requesting and threatening (6%), and 9) offering (2%). Patterns of complaints in this study show differences in cultural dimensions between both groups of English users. The Middle-eastern writers' complaints are found to be more expressive and show more power distance than those of the native speakers.

Department of Western Languages

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2013

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ นิพาสพงษ์ นอกเหนือจากการสละเวลาอันมีค่าของอาจารย์ในการให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางแล้ว อาจารย์ยังคอยกระตุ้นเตือนให้ส่งงานและคอยให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์พรสวรรค์ ตรีพาสัย ที่ได้กรุณาตรวจสอบงานวิจัยและให้คำปรึกษาเพื่อให้งานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิมล เสนะวงศ์ และอาจารย์ภาควิชาภาษาเพื่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คณะโบราณคดีทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และจัดเวลาจนผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยชิ้นนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี นอกจากนี้วิชาความรู้ที่อาจารย์ทุกท่านได้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยได้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจนงานทุกชิ้นสำเร็จลุล่วง ขอขอบพระคุณผู้เขียนตำรา งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา อ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้กลับเข้ามาศึกษายังสถานที่ที่เต็มไปด้วยความอบอุ่น มิตรภาพและความประทับใจ รวมถึงเพื่อนทุกคนที่ร่วมเรียนในสาขาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ที่คอยช่วยเหลือ สอบถามเป็นกำลังใจให้ตลอด โดยเฉพาะพี่ออร์ และบู๊ ที่คอยให้คำแนะนำปรึกษา กระตุ้นเตือนจนสามารถส่งงานอาจารย์ได้ในที่สุด

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ซึ่งนอกจากให้ชีวิตแล้วยังให้โอกาสในการศึกษา คอยเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งจนผู้วิจัยมีวันนี้ ขอขอบคุณลูกค้าทุกท่านที่ทำให้มีข้อมูลมาทำงานวิจัยและขอบคุณบริษัทฯ ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยมีเวลามาศึกษาต่อ

ขอบคุณเพื่อนทุกคน ออม เก๋ พี่เอก หนึ่ง เตือน น้า มด เจี๊ยบ เอ้ บัว เดียร์ และผู้ที่มีน้ำใจกับผู้วิจัยทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ในการเป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่และเข้ามาเติมเต็ม เป็นสีสันให้กับชีวิต

วัลย์พร อ่อนนุ่มดี