

30.การศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติ

ผู้แต่ง : จิราภรณ์ สมิต, พุทธิพรพรณ บรรเทาทุกข์

สาขาวิชา : วิชาภาษาและวรรณคดีตะวันตก

ปีที่สร้างผลงาน : 2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหาร และจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 15 คน และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่จำนวน 36 คน งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ มีการคัดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจงและการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกต ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนมากพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง 2) เจ้าหน้าที่ชาวไทยมีปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ซึ่งเห็นได้จากการพูดประโยคสั้นๆ โดยใช้ภาษาอังกฤษสลับกับภาษาไทย หรือ การให้คนไทยที่ติดตามมากับผู้ใช้บริการเป็นล่ามดำเนินธุรกรรมแทน 3) เจ้าหน้าที่ไทยมีปัญหาเรื่องการตระหนักรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เจ้าหน้าที่ส่วนมากคิดว่าตนเองเป็นตำรวจทำงานให้องค์กรรัฐ จึงคาดหวังว่าผู้ใช้บริการจะปฏิบัติตามกฎซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง การไม่อัปเดตข้อมูลเรื่องกฎเกณฑ์ต่างๆในเว็บไซต์ขององค์กรก่อปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการคาดหวังว่าข้อมูลที่ตนได้รับนั้นมีความชัดเจนแน่นอน

คำสำคัญ :
