

การศึกษาการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร: กรณีศึกษาพนักงานขายสินค้าชาวไทย
บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

นางสาวพนิดา เจียมสมัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาจีน ภาควิชาภาษาตะวันออก

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

THE STUDY OF CHINESE LANGUAGE FOR COMMUNICATION: A CASE STUDY OF
THAI SALESPERSONS AT KING POWER INTERNATIONAL CO., LTD

Miss Panida Jiemsamai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Chinese

Department of Eastern Languages

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2018

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร: กรณีศึกษา
พนักงานขายสินค้าชาวไทย บริษัท คิง เพาเวอร์
อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

โดย

นางสาวพนิดา เจียมสมัย

สาขาวิชา

ภาษาจีน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์ ดร. สืบพงศ์ ช้างบุญชู

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้มหาวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์

(ศาสตราจารย์ ดร.กิงกาญจน์ เทพกาญจนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ประพิณ มโนมัยวิบูลย์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์ ดร.สืบพงศ์ ช้างบุญชู)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ จาวะลา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัทธา เพชรเชิดชู)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ จาง ลีจวิน)

พนิดา เจียมสมัย : การศึกษาการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร: กรณีศึกษาพนักงานขายสินค้าชาวไทย บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด. (THE STUDY OF CHINESE LANGUAGE FOR COMMUNICATION: A CASE STUDY OF THAI SALESPERSONS AT KING POWER INTERNATIONAL CO., LTD) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ดร. สืบพงศ์ ช่างบุญชู, 225 หน้า.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย และเพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ พนักงานขายสินค้าชาวไทยของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จาก 3 แผนก จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ เครื่องบันทึกเสียงการสนทนาภาษาจีน วิธีการดำเนินวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 บันทึกเสียงการสนทนาภาษาจีนระหว่างพนักงานขายสินค้าชาวไทยกับนักท่องเที่ยวจีน ขั้นที่ 2 ศึกษาลักษณะการใช้ภาษาจีนในด้านคำศัพท์ รูปประโยค รวมถึงบทสนทนา ขั้นที่ 3 ศึกษาสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง (非主谓句) และ 2) ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง (主谓句) ลักษณะของการปนภาษาของพนักงานขายสินค้าชาวไทย พบทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การปนภาษาอังกฤษจะพบในชื่อสินค้า หรือชื่อประเทศต่างๆ ส่วนการปนภาษาไทยพบคำไทยทั้งหมด 6 ชนิด ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ คือ “คำวิเศษณ์” “คำอุทาน” “คำสรรพนาม” “คำสันธาน” “คำนาม” “คำกริยา” โดยพบคำไทยต่างๆ ที่ปนในบทสนทนาจำนวน 740 ครั้ง สาเหตุของการปนภาษามีผลมาจากอิทธิพลของภาษาแม่

ปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย พบทั้งหมด 4 ประเด็น คือ ปัญหาทักษะการฟัง ปัญหาทักษะการพูด ปัญหาทักษะการอ่าน และ ปัญหาไวยากรณ์ โดยปัญหาไวยากรณ์ แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ “การตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค” “การใช้คำเกิน” “การใช้คำและประโยคไม่เหมาะสม” และ “การเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง”

ภาควิชา	ภาษาตะวันออก	ลายมือชื่อนิสิต.....
สาขาวิชา	ภาษาจีน	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา	2561	

#5880135322: MAJOR CHINESE

KEYWORDS: CHINESE LANGUAGE, THAI SALESPERSON, SENTENCE STRUCTURE

PANIDA JIEMSAMAI: THE STUDY OF CHINESE LANGUAGE FOR
COMMUNICATION: A CASE STUDY OF THAI SALESPERSONS AT KING POWER
INTERNATIONAL CO., LTD. ADVISOR: SEUBPONG CHANGBOONCHU, Ph.D.,
225 pp.

The purposes of this research were 1. to study the usage of Chinese language by Thai salespersons. 2. to study the causes of problems with using Chinese language of Thai salespersons. The samples of this study are 12 Thai salespersons from 3 departments of King Power International Co., Ltd. The researcher used the voice recorder as the tool for this research. The research was divided into three steps. The first step was recording the conversation between the Thai salespersons and Chinese tourists. The second step was studying the feature of using the Chinese language in vocabulary, sentence and conversation. The third step was studying the causes of problems with using Chinese of Thai salespersons.

The result of this research shows that the Chinese sentence structure used by Thai salespersons can be divided into 2 types: 1) non-subject-predicate sentence 2) subject-predicate sentence. The Thai salespersons' feature of code mixing is found both in Thai and English language. The code mixing in English is found in form of the product or country names. However, the code mixing in Thai can be divided into "adverb", "interjection", "pronoun", "conjunction", "noun", "verb" because it is influenced by being native language.

The Chinese communication problems of Thai salespersons include listening, speaking, reading and grammar problems. The grammar problems can be divided into 4 categories that are "the word or component missing in sentence", "the redundancy in sentence", "the use of non-proper word and sentence" and "the incorrect word order".

Department: Eastern Languages

Student's Signature.....

Field of Study: Chinese

Advisor's Signature.....

Academic Year: 2018

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จเป็นเล่มอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา ดูแลเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.สืบพงศ์ ช่างบุญชู ผู้ที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอันมีค่ายิ่งต่องานวิจัย ตลอดจนให้กำลังใจผู้วิจัยในยามท้อแท้หรือยากลำบากงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เย่ เหวินซี (叶文曦) อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางการวิจัยตลอดระยะเวลาที่ค้นคว้าหาข้อมูล ณ มหาวิทยาลัยปักกิ่ง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ประพิณ มโนมัยวิบูลย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ จาวะลา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศรัักษ์ เพชรเชิดชู และรองศาสตราจารย์ จาง ลี้จวิน (张力军) ที่กรุณาเสียเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาจีน ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัย และขอขอบพระคุณพนักงาน เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ในสาขารางน้ำทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบุคคลผู้เป็นที่รัก ครอบครัวเจียมสมัย ที่คอยอยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจสำคัญ และสนับสนุนข้าพเจ้าในทุกๆ ด้านเสมอมา สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนและเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาภาษาจีนที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกันและกันตลอดการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	4
1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.8 ระบบสัทอักษรที่ใช้ในงานวิทยานิพนธ์	5
1.9 ข้อตกลงเบื้องต้น	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีการปนภาษาและการสลับภาษา	7
2.1.1 การปนภาษา	7
2.1.2 การสลับภาษา	11
2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีปนภาษาและการสลับภาษา	18
2.2 การเรียนรู้ภาษาที่สอง	21
2.2.1 ภาษาที่สอง	22
2.2.2 อิทธิพลจากการแทรกแซงภาษาแม่ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง	23
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	27
บทที่ 3 ลักษณะการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย	31
3.1 โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย	31

3.1.1	โครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง	32
3.1.2	โครงสร้างประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง	55
3.2	ลักษณะของการปนภาษาของพนักงานขายสินค้าชาวไทย	68
3.2.1	การปนคำนามในประโยคภาษาจีน	69
3.2.2	การปนคำสรรพนามในประโยคภาษาจีน	72
3.2.3	การปนคำกริยาในภาษาจีน	74
3.2.4	การปนคำวิเศษณ์ในประโยคภาษาจีน	77
3.2.5	การปนคำสันธานในประโยคภาษาจีน	80
3.3.6	การปนคำอุทานในประโยคภาษาจีน	84
บทที่ 4	ปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย	88
4.1	ปัญหาทักษะทางภาษา	88
4.1.1	ปัญหาทักษะการฟัง	88
4.1.2	ปัญหาทักษะการพูด	110
4.1.3	ปัญหาทักษะการอ่าน	124
4.2	ปัญหาไวยากรณ์	133
4.2.1	การตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค	133
4.2.2	การใช้คำเกิน	137
4.2.3	การใช้คำและประโยคไม่เหมาะสม	140
4.2.4	การเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง	149
บทที่ 5	สรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ	156
5.1	สรุปผลการวิจัย	156
5.2	ข้อเสนอแนะ	167
	รายการอ้างอิง	168
	ภาคผนวก	174
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	225

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 โครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง	32
ตารางที่ 2 โครงสร้างประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง	55
ตารางที่ 3 คำภาษาไทยที่ปรากฏอยู่ในบทสนทนาภาษาจีน	68
ตารางที่ 4 ปัญหาทักษะทางภาษาของพนักงานขายสินค้าชาวไทย	154
ตารางที่ 5 ปัญหาไวยากรณ์ของพนักงานขายสินค้าชาวไทย	154
ตารางที่ 6 จำนวนคำภาษาไทยที่ปรากฏในบทสนทนาภาษาจีน	162
ตารางที่ 7 ศัพท์ภาษาจีนที่พนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่สามารถสื่อสารได้	165

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวจีนเป็นตลาดการท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ที่สุด สถาบันวิจัยการท่องเที่ยวจีน¹ ได้รายงานการท่องเที่ยวต่างประเทศ ประจำปี พ.ศ. 2560 ว่า นักท่องเที่ยวจีนเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศทั้งหมด 130 ล้านคน/ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 เป็นจำนวนร้อยละ 7 และประเทศที่นักท่องเที่ยวจีนนิยมเดินทางไปท่องเที่ยว 10 อันดับแรก ได้แก่ ประเทศไทย ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สหรัฐอเมริกา เกาหลีใต้ และมัลดีฟส์ ข้อมูลทางสถิติของกรมการท่องเที่ยว² ยังชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยในปีพ.ศ. 2557 นักท่องเที่ยวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวทั้งหมด 4,636,298 คน ปีพ.ศ. 2558 จำนวนนักท่องเที่ยวจีนเพิ่มมากขึ้นเป็น 7,934,791คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.55 ในปีพ.ศ. 2559 จำนวนนักท่องเที่ยวจีนเพิ่มจากปี2558 เป็น 8,757,466 คน เพิ่มมากขึ้นร้อยละ 10.37 ในปีพ.ศ.2560 จำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยพุ่งสูงขึ้นถึง 9,805,753 คน เพิ่มจากปีพ.ศ.2559 ร้อยละ11.97 และในขณะที่ปี พ.ศ. 2561 จำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมายังประเทศไทยยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปีพ.ศ. 2560 เป็น 10,535,955 คน³

จากข้อมูลทางสถิติของกรมการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจีนจะหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ภาครัฐ

¹ ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง. 2561. ส่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนประจำปี 2560 [Online]. กรุงปักกิ่ง: ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน. แหล่งที่มา: <https://www.thaibizchina.com/ส่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยว/> [3 พฤษภาคม 2562]

² การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ กรมการท่องเที่ยว. 2559. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2558 [Online]. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. แหล่งที่มา: <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html> [3 พฤษภาคม 2562]

³ กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. 2562. สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2561 (จำนวนยอดสะสมเบื้องต้น) (International Tourist Arrivals to Thailand 2018) [Online]. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. แหล่งที่มา: https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=502&filename=index [3 พฤษภาคม 2562]

และเอกชนของไทยต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาจีนเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและงานบริการ กลุ่มบุคคลอาชีพเหล่านี้จำเป็นต้องมีทักษะการใช้ภาษาจีนอยู่ในเกณฑ์ดี สามารถสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมบทความวิชาการและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า หากเปรียบเทียบกับการศึกษาวิจัยการใช้ภาษาของนิสิตนักศึกษาแล้ว งานศึกษาวิจัยทักษะการใช้ภาษาของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพงานบริการยังมีจำนวนไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเน้นศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์เป็นหลัก เช่น กฤตพร บุญการินทร์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่” นุชนาฏ หาญดำรงกุล (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาการพำนักทัวร์ภาษาฝรั่งเศสของมัคคุเทศก์” หรือ Ji Yànī (纪亚妮, 2013) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้ภาษาของมัคคุเทศก์” (导游语言研究 Dǎoyóu Yǔyán Yánjiū) เป็นต้น รองลงมาคืออาชีพพนักงานโรงแรมและพนักงานขายสินค้า ได้แก่ อโณทัย ทิพกนก (2532) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายสินค้า ได้แก่ อภินันท์ ศรีไพวัลย์ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารของพนักงานขายชาวไทยขณะสนทนากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ Asian Englishes” ในขณะที่นักวิชาการจีน Chén Sōngcén (松岑, 1984) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ถ้อยคำที่สุภาพของพนักงานขายสินค้า” (影响售货员使用礼貌词语的社会因素—社会语言学调查报告 Yǐngxiǎng Shòuhuòyuán Shǐyòng Lǐmào Cíyǔ de Shèhuì Yǐnsù—Shèhuì Yǔyánxué Diàochá Bàoɡào) หรือ Liú Lìyǐng (刘立影, 2005) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาของพนักงานขายสินค้าและลูกค้าโดยใช้หลักทฤษฎีสุนทรียภาพ” (中国售货员和顾客会话的结构分析以及礼貌原则的实现 Zhōngguó Shòuhuòyuán hé Kùkè Huìhuà de Jiégòu Fēnxī yǐjí Lǐmào Yuánzé de Shíxiàn) จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่างานวิจัยประเภทนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนงานวิจัยทักษะการใช้ภาษาจีนยังมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทักษะการใช้ภาษาจีนของกลุ่มผู้ประกอบการ โดยมองเห็นความสำคัญของพนักงานขายสินค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในอาชีพบริการที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนอยู่เสมอ พนักงานขายสินค้าจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะการใช้ภาษาจีนเป็นอย่างดี เพื่อสามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากความสามารถ

ทางภาษาแล้ว ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่พวกเขาจะต้องปรับตัวและเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อโน้มน้าวใจลูกค้าให้ซื้อสินค้าและบริการ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาการใช้ภาษาจีนระหว่างพนักงานขายสินค้าชาวไทยกับนักท่องเที่ยวจีน บทสนทนาโต้ตอบระหว่างพนักงานขายสินค้ากับลูกค้าจะสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารอย่างแท้จริง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายสินค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด เพราะในแต่ละวันจะต้องทำหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวจีนจำนวนมาก งานวิจัยนี้จะเป็นการเพิ่มมิติและความหลากหลายของการศึกษาวิจัยภาษาจีน พนักงานขายสินค้า พนักงานบริการ รวมถึงบุคคลอื่นที่มีความเกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายสินค้าชาวไทยของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จำนวน 3 แผนก ได้แก่ แผนกอาหารและขนม แผนกผลิตภัณฑ์ความงามและน้ำหอม แผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 12 คน โดยทำการเก็บข้อมูลที่ บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ สาขาดาวนันทาวน์ คอมเพล็กซ์ รางน้ำ เท่านั้น ไม่รวมสาขาอื่นๆ ในท่าอากาศยานหรือจังหวัดต่างๆ งานวิจัยชิ้นนี้ทำการบันทึกเสียงในเดือนกันยายน ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2560

1.3.2 ศึกษาเฉพาะบทสนทาระหว่างพนักงานขายสินค้าชาวไทยกับนักท่องเที่ยวจีน ด้วยการบันทึกเสียง วิเคราะห์ลักษณะการใช้ภาษาจีนในด้านคำศัพท์ รูปประโยค รวมถึงโครงสร้างบทสนทนา

1.3.3 งานวิจัยนี้รวบรวมสาเหตุและปัญหาในการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าที่เป็นกรณีศึกษาเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด เช่น ระดับความสามารถทางภาษาจีนของพนักงานขายสินค้า ระยะเวลาที่เรียนภาษาจีนรวมถึงอิทธิพลของภาษาแม่

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 พนักงานขายสินค้าชาวไทยใช้รูปแบบการสนทนาที่ไม่ซับซ้อนและใช้ภาษาพูดอย่างไม่เป็นทางการในการสนทนาภาษาจีน

1.4.2 พื้นฐานความรู้ภาษาจีนด้านคำศัพท์ รูปประโยคและไวยากรณ์ รวมถึงการใช้ภาษาจีนในแบบจำกัดเพื่อการซื้อขาย เป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

1.5.1 ศึกษาหนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5.2 บันทึกเสียงการสนทนาระหว่างพนักงานขายสินค้าชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวจีน

1.5.3 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.4 สรุปผลการวิจัย

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1.6.1 เครื่องบันทึกเสียง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบลักษณะการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

1.7.2 ทำให้ทราบสาเหตุและปัญหาในการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

1.7.3 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารให้ผู้สนใจค้นคว้าและเป็นประโยชน์ต่ออาชีพพนักงานขายสินค้าชาวไทยหรืออาชีพบริการอื่นๆ

1.8 ระบบสัทอักษรที่ใช้ในงานวิทยานิพนธ์

การถอดเสียงตัวอักษรจีนในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้ระบบสัทอักษรซึ่งใช้อย่างเป็นทางการในสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่เรียกว่า 汉语拼 Hànyǔ Pīnyīn หลักเกณฑ์การทับศัพท์ภาษาจีน ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2550

1.9 ข้อตกลงเบื้องต้น

1.9.1 ภาษาไทยที่ปรากฏในบทสนทนาภาษาจีน ผู้วิจัยจะถอดเสียงเป็นอักษรโรมันแบบถ่ายเสียง จาก Thai Romanization (โปรแกรมถอดภาษาไทยเป็นโรมัน) ของ รศ.ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล

1.9.2 ประโยคเดิมที่มีข้อผิดพลาดมากกว่าหนึ่งแห่ง เมื่อกล่าวถึงรูปแบบข้อผิดพลาดหนึ่งข้อผิดพลาดที่เหลือจะถูกแก้ไขให้ถูกต้อง และจะปรากฏอีกครั้งในรูปแบบที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อกล่าวถึงข้อผิดพลาดนั้นๆ ในครั้งต่อไป

1.9.3 สัญลักษณ์ที่ใช้

- * เครื่องหมายดอกจัน ใช้วางหน้าประโยคที่ผิดในปัญหาไวยากรณ์
- ✓ เครื่องหมายถูก ใช้วางหน้าประโยคที่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง

1.9.4 คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในวิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ใช้คำศัพท์เฉพาะ ซึ่งแปลมาจากคำศัพท์เกี่ยวกับไวยากรณ์จีนกลางดังจะแสดงไว้ในตารางข้างล่างนี้

คำศัพท์ภาษาจีน	คำอ่านสัทอักษร	คำศัพท์ที่แปลเป็นภาษาไทย
名词	míngcí	คำนาม
动词	dòngcí	คำกริยา
助动词	zhùdòngcí	คำกริยานุเคราะห์
形容词	xíngróngcí	คำคุณศัพท์
副词	fùcí	คำวิเศษณ์
介词	jiècí	คำบุพบท
代词	dàicí	คำสรรพนาม

词	liáncí	คำเชื่อม
处所词	chùsuǒcí	คำบอกสถานที่
时 词	shíjiāncí	คำบอกเวลา
方位词	fāngwèicí	คำบอกทิศทาง
数词	Shùcí	คำบอกจำนวน
词	liàngcí	คำลักษณนาม
数 词	shùliàngcí	คำบอกจำนวนและลักษณนาม
区别词	qūbiéicí	คำบอกลักษณะเฉพาะ
助词	zhùcí	คำเสริม
叹词	tàncí	คำอุทาน
短语	duǎnyǔ	วลี
名词短语	míngcí duǎnyǔ	นามวลี
动词短语	dòngcí duǎnyǔ	กริยาวลี
形容词短语	xíngróngcí duǎnyǔ	คุณศัพท์วลี
主谓结构	zhǔwèi jiégòu	โครงสร้างประธาน - ภาคแสดง
偏正结构	piānzhèng jiégòu	โครงสร้างหน่วยขยาย - หน่วยหลัก
定语	dìngyǔ	หน่วยขยายนาม
中心词	zhōngxīncí	หน่วยหลัก
主语	zhǔyǔ	หน่วยประธาน
宾语	bīnyǔ	หน่วยกรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศมากมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา และการเรียนรู้ภาษาที่สอง โดยแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ส่วนที่หนึ่งคือทฤษฎีการปนภาษาและการสลับภาษา ส่วนที่สองกล่าวถึงการเรียนรู้ภาษาที่สอง ส่วนที่สามคืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีการปนภาษาและการสลับภาษา

ผู้วิจัยจะขออธิบายถึงทฤษฎีการปนภาษาและการสลับภาษา เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ การปนภาษาและการสลับภาษามีลักษณะคล้ายกันมาก ดังที่ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548: 92-97) กล่าวไว้ว่าการสลับภาษามีความคล้ายคลึงกับการปนภาษามากจนนักวิชาการบางคนเรียกปรากฏการณ์ทั้งสองว่า การปนภาษา หรือการสลับภาษาอย่างใดอย่างหนึ่ง งานวิจัยนี้ไม่แยกการปนภาษาออกจากการสลับภาษา และจะขอเรียกทั้งสองปรากฏการณ์นี้ว่าการปนภาษา เพื่อให้ข้อมูลครอบคลุมเกี่ยวกับการปนภาษา จึงได้ทำการรวบรวมการสลับภาษาด้วย

2.1.1 การปนภาษา

นักวิชาการต่างประเทศได้อธิบายแนวคิดการปนภาษาแตกต่างกันออกไปตามมุมมองของแต่ละบุคคล ดังนี้

วอร์ดโฮจ (Wardhough, 1992: 103-104) ได้อธิบายเกี่ยวกับการปนภาษาไว้ในหนังสือชื่อ “An Introduction to Sociolinguistics” ว่า การปนภาษา คือ การสนทนาโดยใช้ภาษาสองภาษาปนกัน และการปนภาษาในบทสนทนาจะไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนหัวข้อเรื่องของบทสนทนานั้นๆ ดังในตัวอย่างต่อไปนี้เป็นการปนภาษาระหว่างภาษาเยอรมันกับภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างที่ 1

Go and get my coat *aus dem Schrank da* (out of the closet there).

(E-G)

(Gumperz, 1982: 60)

ตัวอย่างที่ 2

Those are friend from Mexico *que tienen chamaquitos* (who have little children). (E-S)

การปนภาษาระหว่างภาษาอังกฤษกับภาษาสเปน

(Gumperz, 1982: 60)

เช่นเดียวกันฮัดสัน (Hudson, 2009: 53-54) กล่าวไว้ว่า การปนภาษา คือ การใช้ภาษาสองภาษาปนกันได้อย่างราบรื่น ภายใต้สถานการณ์เดียวกันหรือไม่มีการเปลี่ยนสถานการณ์เลย และการปนภาษานี้จะกำหนดไม่ได้ว่าจะเกิดขึ้นตรงส่วนไหนของประโยค

ตัวอย่างที่ 3

Pore so cada [therefore each...], you know it's nothing to be proud of, porque yo noestoy [because I'm not] proud of it, as a matter of fact I hate it, pero viene Vierney Sabado yo estoy, tu me ve hacia mi, sola [but come (?) Friday and Saturday I am, you see me, you look at me, alone] with a, aqui solita, a veces que Frankie me deja [here alone, sometimes Frankie leaves me], you know a stick or something...

(Hudson, 2009: 54)

ดังตัวอย่างที่ 3 จะเห็นว่าเป็นการใช้ภาษาสเปนปนกับภาษาอังกฤษ โดยการปนภาษานั้นเกิดขึ้นอย่างอิสระและเป็นไปอย่างราบรื่นตามความคิดของผู้พูด

สำหรับนักวิชาการไทยได้อธิบายการปนภาษาไว้ตามมุมมองแนวคิดของตน ดังนี้

ปรารภนา กาลเนาวกุล (2544: 6) กล่าวว่า การปนภาษา (Code - Mixing) หรือการสลับภาษา (Code - Switching) เกิดขึ้นในสังคมที่มีหลายเชื้อชาติ หรือมีผู้รู้หลายภาษา เพราะในปัจจุบันมีการติดต่อค้าขาย แลกเปลี่ยนความรู้และวัฒนธรรม ทำให้ภาษาหนึ่งมีโอกาสสัมผัสกับภาษาอื่น จึงเกิดการปนภาษาขึ้น และการปนภาษาอังกฤษในการพูดภาษาอื่นๆ นับวันจะมีมากขึ้น การปนภาษาหรือการสลับภาษาเป็นปรากฏการณ์ที่พบได้ทั่วโลก

สอดคล้องกับ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548: 92-97) ที่อธิบายไว้ว่า การปนภาษา หมายถึง การใช้คำของภาษาหนึ่งในบริบทของอีกภาษาหนึ่ง หรือการใช้ภาษาหนึ่งในทุกระดับหรือทุกรูปแบบปนกับอีกภาษาหนึ่งของผู้พูด เช่น ใช้คำ วลี ลักษณะทางเสียง ประโยค หรือข้อความต่อเนื่องยาวๆ ในภาษาอังกฤษปนเข้าไปในการพูดภาษาไทย ดังนั้น เมื่อพูดภาษาหนึ่ง อีกภาษาหนึ่งจะเข้าไปปนโดยไม่รู้ตัว หรือบางครั้งอาจรู้ตัวก็ได้ เช่น การพูดไทยปนอังกฤษ (เพราะคนไทยส่วนใหญ่รู้ภาษาอังกฤษ) การพูดจีนปนไทย การพูดไทยปนเขมร การพูดไทยปนมาเลย์ เป็นต้น

สำหรับ ศยามล ไทรหาญ (2553: 13) ได้สรุปการปนภาษา ซึ่งมี 5 ลักษณะ ดังนี้ 1) ระดับการปนภาษา 2) การปนภาษาในภาษาพูดและภาษาเขียน 3) รูปแบบการปนภาษา 4) วัฒนธรรมการปนภาษา และ 5) ประโยชน์ของการปนภาษา โดยยังได้กล่าวอีกว่า การที่เลือกใช้ภาษา 2 ภาษาหรือมากกว่านั้นปนกันอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับคำ และวลี รวมทั้งยังเกิดขึ้นทั้งในภาษาพูด และภาษาเขียน ซึ่งรูปแบบของการปนภาษาจะแตกต่างกันในหลายลักษณะ เช่น การทับศัพท์ภาษาอังกฤษ การเขียนตัวย่อภาษาอังกฤษ การเขียนคำภาษาไทยแล้วใส่วงเล็บคำหรือวลีภาษาอังกฤษต่อชิดกับคำไทย เป็นต้น

นอกจากนี้ วิไลศักดิ์ กิ่งคำ (2550: 157) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของภาษาอังกฤษในภาษาไทย โดยกล่าวว่า การใช้ภาษาอังกฤษในภาษาไทยมี 5 ลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ใช้ทับศัพท์ภาษาอังกฤษ เป็นคำเฉพาะ ชื่อเฉพาะ โดยเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ ทางการกีฬา การแพทย์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเทคโนโลยีที่ไทยได้รับมาจากต่างประเทศ จึงใช้คำภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ เช่น แอลกอฮอล์ วอลเลย์บอล ออกซิเจน วิตามิน คลินิก เป็นต้น

2) ใช้คำไทยที่บัญญัติขึ้นมาแทนภาษาอังกฤษ เป็นคำที่บ่งบอกคุณลักษณะ หรือคำศัพท์ เฉพาะทางสายงานต่างๆ โดยทั่วไปจะพบในศัพท์ทางการเมือง ศัพท์ภูมิศาสตร์ และพบในคำบอก คุณสมบัติต่างๆ ในศัพท์วิทยาศาสตร์ เช่น สนธิสัญญา สหประชาชาติ ทะเล ความชื้นสัมพัทธ์ เป็นต้น

3) ใช้คำภาษาอังกฤษต่างๆ ที่มีคำไทยบัญญัติไว้ สาเหตุเพราะคำศัพท์ในภาษาอังกฤษ สามารถจำได้ง่ายกว่า เป็นคำที่คุ้นเคยกันมานานแล้ว เช่น ฟอสซิล (ซากดึกดำบรรพ์) ละติจูด (เส้นรุ้ง) แสตมป์ (ดวงตราไปรษณียากร) เป็นต้น

4) ใช้เพียงตัวย่อในภาษาอังกฤษ หรือตัดต้นคำมาใช้ เพราะสะดวกในการออกเสียง และสั้น เข้าใจง่าย เช่น ทีวี (มาจาก Television และในภาษาไทยแปลว่า โทรทัศน์) คลีน.เอฟ.เอ็ม เอ.เอ็ม เป็นต้น

5) ใช้คำที่เพี้ยนมาจากภาษาอังกฤษจนกลายเป็นคำไทย คำบางคำที่ใช้ มีเสียงใกล้เคียงกับ ภาษาอังกฤษมาก จนเพี้ยนมาใช้เป็นคำภาษาไทย เช่น สถิติ มาจาก statistic ทฤษฎี มาจาก theory เป็นต้น

ส่วน คำหมาน คนไค (2548: 6-9) ได้กล่าวไว้ในบทความวิชาการเรื่อง “การใช้ภาษาอังกฤษ ในภาษาไทย” ว่า ภาษาของคนกลุ่มใดย่อมใช้สื่อสารด้วยคนกลุ่มนั้น แรกเริ่มภาษาอังกฤษใช้สื่อสาร กันในกลุ่มคนอังกฤษเท่านั้น ต่อมาอิทธิพลทางเศรษฐกิจและการเมือง ทำให้คนกลุ่มอื่นๆ ต้องใช้ ภาษาอังกฤษ ทำให้ใช้ภาษาอังกฤษปนกับภาษาเดิมของตน การใช้ภาษาอังกฤษในภาษาไทยที่พบใน ปัจจุบันเป็นการใช้ระหว่างคนไทยกับคนไทย อาจมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อสื่อความให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่มีคำบัญญัติในภาษาไทยหรือเมื่อคำในภาษาอังกฤษเป็นที่แพร่หลายและเป็นที่เข้าใจ มากกว่าและมีจุดมุ่งหมายรองเพื่อแสดงศักดิ์ศรีของตน

นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงการใช้ภาษาอังกฤษในภาษาไทยทั้งในภาษาพูดและภาษาเขียนว่า มี 8 ลักษณะ ได้แก่

1) เรียกชื่อเฉพาะของบุคคล สัตว์เลี้ยง นิตบุคคล สถานที่ โครงการ ฯลฯ เป็นภาษาอังกฤษ เช่น Bird Joy OTOP KBank Resort ฯลฯ

2) พูดคำไทยและคำอังกฤษปะปนกันในประโยคเดียวกัน เช่น อาทิตย์หน้าเราจะไป เซอร์เวย์หาข้อมูล หรือ อย่าลืมไปรับแม่เนะ ไฟล์จากอูตรเครื่องลงสามทุ่ม เป็นต้น

3) พูดไทยแล้วแทรกหรือขยายความด้วยภาษาอังกฤษและภาษาไทยปนกันไป เช่น คนเราเรียนรู้จากการกระทำอย่างที่ฝรั่งว่า learning by doing ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติด้วยตนเองทำให้เกิดการเรียนรู้ เป็นต้น

4) พูดคำ วลี หรือประโยคภาษาอังกฤษแล้วแปลหรืออธิบายเป็นภาษาไทย เช่น Put the right man on the right job. หมายถึง ส่งคนที่ถูกต้องเหมาะสมไปทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมกับเขา เป็นต้น

5) เขียนคำภาษาไทยแล้วใส่วงเล็บคำหรือวลีภาษาอังกฤษต่อชิดกับคำไทย เช่น ความคิดรวบยอด (concept) ภูมิปัญญาท้องถิ่น (local wisdom) เป็นต้น

6) เขียนประโยคภาษาไทยแล้วใส่วงเล็บประโยคภาษาอังกฤษต่อชิดประโยคนั้น เช่น จะอยู่หรือจะตายนั้นคือปัญหา (To be or not to be, that is a question) เป็นต้น

7) เขียนวิสามานยนาม (proper noun) ที่ออกเสียงเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น เช่น ชื่อประเทศ บุคคล สถานที่ องค์กร ฯลฯ ด้วยภาษาไทยในประโยคภาษาไทย เช่น คนโตไปทำงานที่ซีแอตเติลในอเมริกา คนเล็กอยู่ที่โกเบในญี่ปุ่น เป็นต้น

8) เขียนวิสามานยนาม (proper noun) ที่ออกเสียงเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น เช่น ชื่อประเทศ บุคคล สถานที่ ฯลฯ ด้วยภาษาอังกฤษในประโยคภาษาไทย เช่น หุบผา Grand Canyon อยู่ในลำน้ำ Colorado เป็นต้น

2.1.2 การสลับภาษา

นักวิชาการไทยได้อธิบายแนวคิดการสลับภาษาไว้ดังนี้

ปรารธนา กาลเนาวกุล (2544: 13) กล่าวว่า การสลับภาษา เป็นการใช้เพื่อความเหมาะสมทางภาษาในสถานการณ์ต่างๆ หรือบ่งบอกพื้นฐานทางภาษา ความสามารถทางภาษาอังกฤษ

ส่วน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548: 96-97) กล่าวว่า การสลับภาษา เป็นปรากฏการณ์ที่ผู้พูดภาษาสองภาษาหรือหลายภาษา พูดภาษาเหล่านั้นสลับกันไปมา ในระดับประโยคหรือยาวกว่าประโยค

นักวิชาการต่างประเทศได้อธิบายแนวคิดการสลับภาษา ดังนี้

ฮัดสัน (Hudson, 2009: 51-52) กล่าวว่า การสลับภาษา เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสังคมสองภาษาหรือสังคมที่รู้หลายภาษา ใครก็ตามที่พูดภาษาสองภาษาสลับกันนั้นมักจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม รวมถึงต้องพิจารณาถึงภาษาที่จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ ดังตัวอย่างจาก เดนิสัน (Denison, 1971 อ้างถึงใน Hudson, 2009: 51-52) หมู่บ้าน Sauris ในทางตอนเหนือของอิตาลี ทุกคนในหมู่บ้านจะใช้ภาษาเยอรมันพูดกับคนในครอบครัว และใช้ภาษาSurian ในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการกับคนในหมู่บ้าน รวมถึงใช้ภาษาอิตาลีกับคนนอก หรือใช้กับสถานการณ์ที่เป็นทางการ เช่น ในโรงเรียน โบสถ์ หรือที่ทำงาน เป็นต้น

โฮมส์ (Holmes, 2001: 34-35) ได้อธิบายเกี่ยวกับการสลับภาษาไว้ในหนังสือชื่อ “An Introduction to Sociolinguistics” ว่า มนุษย์เราในบางครั้งจะการใช้การสลับภาษาภายในชุมชนหรือสังคม เมื่อมีการเปลี่ยนสถานการณ์ หรือมีผู้ร่วมการสนทนาคนใหม่ การสลับภาษาจะเกิดได้ง่ายขึ้น ดังตัวอย่างที่ 4

ตัวอย่างที่ 4

[the Maori is in italics. THE TRANSLATION IS IN SMALL CAPITALS]

Sarah: I think everyone’s here except Mere.

John: She said she might be a bit late but actually I think that’s her arriving now.

Sarah: You’re right. *Kia ora Mere. Haere mai. Kei te pehea koe?*

[HI MERE. COME IN. HOW ARE YOU?]

Mere: *Kia ora e hoa. Kei te pai.* Have you started yet?

[HELLO MY FRIEND. I’M FINE]

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า Sara ใช้การสลับภาษา Maori ทักทาย Mere ถึงแม้ว่าจะเป็นช่วงพักของการประชุม Mere ยังใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

(Holmes, 2001: 34)

เมื่อผู้พูดเปลี่ยนไปใช้ภาษาที่สองในการสนทนา และแม้ว่าผู้พูดจะไม่เชี่ยวชาญในภาษาที่สองแต่ยังพยายามพูดภาษานั้นด้วยคำสั้นๆ กะทัดรัด เช่น

ตัวอย่างที่ 5

Tamati: *Engari* [SO] now we turn to more important matters.

(สลับภาษาระหว่างภาษาเมาลี Maori กับภาษาอังกฤษ)

(Holmes, 2001: 35)

ตัวอย่างที่ 6

Ming: Confiscated by Customs, *dà gài* [PROBABLY]

(สลับภาษาระหว่างภาษาอังกฤษกับภาษาจีนท้องถิ่นกวางตุ้ง)

(Holmes, 2001: 35)

ตัวอย่างที่ 7

A: Well I'm glad I met you. OK?

M: *ándale pues* [OK SWELL], and do come again. Mm?

(สลับภาษาระหว่างภาษาอังกฤษกับภาษาสเปน)

(Holmes, 2001: 35)

ต่อมา โทมส์ (Holmes, 2001: 35-38) ได้กล่าวอีกว่าการสลับภาษา เมื่อผู้พูดต้องการอ้างเหตุผล ผู้พูดจะใช้สุภาชิตหรือคำที่เมื่อพูดออกไปทุกคนจะรู้จัก เพื่อให้เหตุผลดูน่าเชื่อถือขึ้น เช่น

ตัวอย่างที่ 8

[The Chinese is in italics. THE TRANSLATION IS IN SMALL CAPITALS]

A group of Chinese students are discussing Chinese customs.

Li: People here get divorced too easily. Like exchanging faulty goods.

In China it's not the same. *Jià gǒu suí gǒu jià jī suí jī*. [IF

YOU HAVE MARRIED A DOG, YOU FOLLOW A DOG, IF YOU'VE MARRIED

A CHICKEN, YOU FOLLOW A CHICKEN.]

จากตัวอย่างที่ 8 จะเห็นได้ว่า ผู้พูดได้ใช้สุภาชิตจีนมาช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ตนเองพูดนั่นก็คือสำนวนจีน “*Jià gǒu suí gǒu jià jī suí jī*”

(Holmes, 2001: 38)

นอกจากนี้ โทมส์ (Holmes) ยังกล่าวอีกว่า การสลับภาษาจะเกิดขึ้นได้ในการสนทนาที่มีลักษณะเฉพาะ หรือในสังคมที่พูดสองภาษา เช่น นักศึกษาชาวจีนที่พยายามพูดภาษาอังกฤษสลับกับภาษาจีนท้องถิ่นกวางตุ้ง เนื่องจากพวกเขาเรียนรู้คำศัพท์ธุรกิจ ภาษาศาสตร์หรือฟิสิกส์ในภาษาอังกฤษ แต่พวกเขาไม่รู้คำศัพท์ เช่น ‘morpheme’ ‘electron’ ในภาษาจีนท้องถิ่นกวางตุ้งหรือไม่สัมพันธ์คำศัพท์นั้นในภาษากวางตุ้ง จึงทำให้มีการใช้คำศัพท์บางคำเป็นภาษาอังกฤษ

กัมเพิร์ช (Gumperz, 1982: 59-60) ได้อธิบายเกี่ยวกับการสลับภาษาไว้ในหนังสือชื่อ “Discourse Strategies” ว่า การสลับภาษาสามารถอธิบายได้จากคำพูดต่างๆ ที่ติดกันในบทสนทนาที่มีความแตกต่างกันระหว่างภาษาสองภาษา ทั้งระบบไวยากรณ์และสิ่งต่างๆ ของภาษานั้นๆ และเมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดใช้ภาษาที่สองในการสนทนามักแสดงถึงการกล่าวซ้ำหรือการตอบคำถามบุคคลอื่น เช่น

ตัวอย่างที่ 9

Chicano professionals in California, exchanging goodbyes (S-E)

A: Well, I’m glad I met you.

B: *Andale pues* [O.K. swell].

(สลับภาษาระหว่างภาษาสเปนกับภาษาอังกฤษ)

(Gumperz, 1982: 59)

ตัวอย่างที่ 10

That has nothing to do *con que hagan ese* [with the fact that they’re doing this]. (E-S)

(สลับภาษาระหว่างภาษาอังกฤษกับภาษาสเปน)

(Gumperz, 1982: 60)

สำหรับวอร์ดจ์ (Wardhough, 1992: 103) กล่าวว่า ผู้คนส่วนใหญ่เลือกใช้ภาษาสองภาษามากกว่าที่จะพูดแค่ภาษาเดียว และมักจะใช้การสลับภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง หรือการใช้การปนภาษา โดยยกตัวอย่างสถานการณ์การสลับภาษาในชุมชนหรือประเทศที่ใช้ภาษาหลากหลายอย่าง สิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอย่างเป็นทางการถึง 4 ภาษา นั่นคือ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน

ภาษาทมิฬและภาษามาลเลย์ โดยมีการใช้ภาษาหนึ่งสลับไปใช้ภาษาอื่นได้อย่างปกติ ประชาชนส่วนมากนิยมในภาษาจีนท้องถิ่นฮกเกี้ยน ใช้ภาษาอังกฤษในราชการและธุรกิจการค้า ใช้ภาษามาลเลย์ในบางภูมิภาค และใช้ภาษาทมิฬกับชนกลุ่มน้อย นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า ในด้านศาสนาถ้าครอบครัวใดเป็นคริสเตียนจะใช้ภาษาอังกฤษแบบสิงคโปร์ ครอบครัวใดนับถือพุทธศาสนาหรือลัทธิเต๋าจะใช้ภาษาจีนท้องถิ่นฮกเกี้ยน

ส่วน ออร์ (Auer, 1998: 3) กล่าวว่า การสลับภาษา คือ การบรรยายถึงผู้คนที่มีการใช้ภาษาสองภาษาหรือมากกว่าสองภาษาขึ้นไปในการสนทนา

ในเรื่องประเภทของการสลับภาษา อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548: 96-97) สรุปไว้ดังนี้

1) การสลับภาษาในการสนทนา หมายถึง การพูดภาษาสองภาษาสลับกันโดยไม่มีเหตุผลหรือปัจจัยอะไรมาควบคุม จะเกิดขึ้นในการสนทนาต่างๆ ไปของผู้รู้สองภาษา ซึ่งใช้ภาษาต่างๆ สลับกันแบบไม่รู้สีกตัว

2) การสลับภาษาตามสถานการณ์ หมายถึง การพูดสองภาษาสลับกันตามสถานการณ์ เช่น ในการประชุมนานาชาติที่จัดในประเทศไทย ภาษาที่ใช้ประกาศประชุมเป็นทางการและเสนอบทความจะเป็นภาษาอังกฤษ แต่นอกห้องประชุม คนไทยจะสลับมาใช้ภาษาไทยเมื่อพูดกับคนไทยด้วยกันเอง เป็นต้น

3) การสลับภาษาเชิงอุปลักษณ์ หมายถึง การสลับภาษาเพื่อให้เป็นสัญลักษณ์ของอะไรสักอย่างหนึ่ง ตัวแปรที่ทำให้เกิดการสลับภาษาเช่นนี้ คือ เรื่องที่พูด (topic) เช่น ผู้บรรยายทางวิชาการซึ่งบรรยายโดยใช้ภาษาไทย แต่เมื่อพูดถึงชีวิตความเป็นอยู่ในภาคอีสาน ก็สลับไปพูดภาษาไทยอีสานแทน เพื่อให้ผู้ฟังสนใจ เป็นต้น

ส่วนหน้าที่ของการสลับภาษา กัมเพิร์ซ (Gumperz, 1982: 75-83) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของการสลับภาษาไว้ในหนังสือ “Discourse strategies” ว่า หน้าที่ของการสลับภาษาในการสื่อสารมี 6 หน้าที่ ได้แก่

1) การบ่งชี้สิ่งที่อ้างถึง (Quotations) เช่น

ตัวอย่างที่ 11 การสลับภาษาอังกฤษกับภาษาฮินดี

I went to Agra, *to maine epne bhaiko bola ki* [then I said to my brother that], if you come to Delhi you must buy some lunch.

(Gumperz, 1982: 76)

2) การระบุผู้รับสารอย่างเจาะจง (Addressee specification) เช่น

ตัวอย่างที่ 12 การสลับภาษาฮินดีกับภาษาอังกฤษ เมื่อมีแขกมาที่บ้าน

Wife: *Pipelmint piyengi ap* (will you have some peplemint)?

Visitor: *Piyengi* (drink)?

Wife: *Pinekihi ciz hai* (that is what it's for, drinking).

Visitor: *Ye kaise piya jata hai* (How can I drink it)?

Husband: But she doubts us, *ki isme kuc elcohol to nehi* (there might be some alcohol in it).

Husband: [turning to his wife] Put it in a glass for her.

(Gumperz, 1982: 77)

3) การพูดแทรก การอุทาน (Interjections) เช่น

ตัวอย่างที่ 13 การสลับภาษาสเปนกับภาษาอังกฤษ

A: Well, I'm glad I met you.

B: *Andele pues* (O.K. swell). And do come again. Mm?

(Gumperz, 1982: 78)

4) การกล่าวซ้ำข้อความเพื่อเน้นย้ำ (Reiteration) เช่น

ตัวอย่างที่ 14 การสลับภาษาสเปนกับภาษาอังกฤษของแม่ที่กำลังเรียกเด็กๆที่กำลัง
เล่นอยู่บนถนน

Ven aca (come here). *Ven aca* (come here). Come here, you.

(Gumperz, 1982: 78)

5) การอธิบายข้อความเพิ่มเติม (Message qualification) เช่น

ตัวอย่างที่ 15 การสลับภาษาอังกฤษกับภาษาสเปน

The oldest one, *la grande la de once anos* (the big one who is eleven years old)

(Gumperz, 1982: 79)

6) ระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเป้าหมาย หรือสิ่งที่ตั้งใจ (Personalization versus objectivization)

ตัวอย่างที่ 16 เป็นการสลับภาษาอินดีกับภาษาอังกฤษ B สลับใช้ภาษาอังกฤษพูดถึงความรู้สึกของ Lipa และสลับเป็นภาษาอินดีเพื่ออธิบายถึงสิ่งที่จะทำ

A: *Tera nam liya, lip aka nam liya* (he mentioned you, he mentioned Lipa).

B: *eha kya kekne* (ah what should I say) she'll be flattered. *Aj mail eke a rehi thin a* (today I was going to bring her see).

(Gumperz, 1982: 81)

นอกจากนี้กรอสซอง (Grojeans, 1982 อ้างถึงใน ประรณนา กาลเนาวกุล, 2544: 11) ได้ อธิบายหน้าที่ของการปนภาษา ดังนี้ 1) ใช้เพื่อเติมความต้องการด้านคำศัพท์ 2) เจาะจงผู้ฟังและ กีดกันบางคนออกจากวงสนทนา 3) เปลี่ยนบทบาทผู้พูดและความผูกพันของผู้พูด 4) แสดง เอกลักษณ์กลุ่ม 5) อ้างอิงคำพูดบุคคลอื่น 6) ขยายความ และ 7) สื่ออารมณ์ความรู้สึก

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การปนภาษาและการสลับภาษามีความคล้ายคลึงกันมาก ทั้ง รูปแบบการใช้คำ ประโยค และอยู่ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน นั่นคือการพูดภาษาสองภาษาปนกัน หรือการพูดภาษาหนึ่งแล้วสลับพูดอีกภาษาหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าแทบไม่มีความแตกต่างกันเลยดังที่ ประรณนา กาลเนาวกุล (2544: 10) กล่าวว่า การปนภาษาและการสลับภาษามีความใกล้เคียงกัน มาก นักวิชาการหลายคน (เช่น Chen 1996; Kische 1994 อ้างถึง ประรณนา กาลเนาวกุล 2544: 10) จึงเรียกทั้งสองอย่างนี้รวมกัน

2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีปนภาษาและการสลับภาษา

ปรารธนา กาลเนาวกุล (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยของรายการโทรทัศน์: ลักษณะ ทศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจ” เพื่อศึกษาปรากฏการณ์การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยที่สะท้อนให้เห็นจากการสนทนาในรายการโทรทัศน์ไทย และศึกษาทัศนคติที่มีต่อการพูดภาษาไทยปนภาษาอังกฤษ ตลอดจนการรับรู้ถึงผลกระทบของการปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในด้านต่างๆ พบว่ามีการใช้ภาษาอังกฤษปนในภาษาไทยประเภทกีฬามากที่สุด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับคำ มากกว่าวลี หรือประโยค และเป็นคำนามมากกว่าคำกริยา คำคุณศัพท์ หรือคำวิเศษณ์ คำปนที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นคำที่มีความหมายสามารถเทียบเท่าในภาษาไทยได้ สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากความจำเป็นทางด้านคำศัพท์ และยังเป็นการใช้เพื่อเน้นหรือขยายความ นอกจากนี้ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษที่ปนในภาษาไทย คือ การตัดคำภาษาอังกฤษ การผสมกับคำไทย การใช้คำผิดไวยากรณ์ การใช้คำผิดความหมาย การซ้ำคำและการเรียงสลับคำ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่า การพูดภาษาไทยปนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่มาจากความจำเป็นความสะดวกในด้านคำศัพท์ หรือการใช้คำภาษาอังกฤษเพื่อประหยัดถ้อยคำ รวมถึงเป็นการใช้อย่างมีเจตนาเพื่อเสริมสร้างสถานภาพ และบุคลิกของตัวผู้พูดเอง

ศยามล ไทระหาญ (2553) วิจัยเรื่อง “การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่น” เพื่อศึกษาโครงสร้างของคำปนภาษา และการสร้างคำของคำปนภาษาของภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่นและศึกษาทัศนคติของวัยรุ่นเพศชายและเพศหญิงในการปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่น พบว่า ชนิดของคำปนภาษามี 4 ชนิด ได้แก่ คำนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ และคำสรรพนาม ซึ่งปรากฏคำนามมากที่สุดรองลงมาคือคำกริยา คำคุณศัพท์ และคำสรรพนามน้อยที่สุดตามลำดับ และพบการสร้างคำปนภาษาในรูปแบบการทับศัพท์มากที่สุด เพราะในปัจจุบันมีการติดต่อกับต่างชาติ การแปลไทยหรือการบัญญัติศัพท์อาจไม่สะดวกหรือตรงกับความหมาย ทำให้จำเป็นต้องใช้การทับศัพท์เพื่อให้ได้ความหมายที่ถูกต้องมากที่สุด และผลการศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่น พบว่า เห็นด้วยมากเกี่ยวกับการใช้การปนภาษา เพราะภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทต่อคนไทยค่อนข้างมาก

จิราภรณ์ กาแก้ว (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ คำ และสำนวนภาษาอังกฤษปนภาษาไทยในรายการ โทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศในปัจจุบัน” เพื่อศึกษากลวิธีหรือลักษณะของการใช้คำ สำนวนภาษาอังกฤษ และเพื่อวิเคราะห์ประเภทหรือชนิดของคำที่นิยมใช้ และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนที่รับรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทยในรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ พบว่า รายการนวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทยมากที่สุด คือ รองลงมา คือรายการเนื้อหาวิชาการ (เศรษฐกิจสังคม การเมือง การศึกษา) รายการแฟชั่นและบันเทิง รายการพากินพาเที่ยว และรายการสุขภาพและกีฬา ตามลำดับ ผลการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีหรือลักษณะของการใช้คำและสำนวนภาษาอังกฤษปนภาษาไทย พบว่ามีการใช้คำทับศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ การผสมกับคำไทย การใช้คำย่อ การแปลภาษาไทยประกอบ การตัดคำ การใช้คำผิดไวยากรณ์ และการใช้คำซ้ำ ตามลำดับ และประเภทหรือชนิดของคำภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ปนภาษาไทยมากที่สุดคือ คำนาม รองลงมา คือ คำคุณศัพท์ คำนามผสมคำกริยา คำกริยาผสมคำนาม คำคุณศัพท์ผสมคำนาม คำขยายคำกริยา และสำนวนตามลำดับ ส่วนทัศนคติของคนในสังคมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทยในรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศปัจจุบัน พบว่า ในทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงาน บุคคลเหล่านั้นต้องการแสดงให้เห็นให้ผู้อื่นทราบว่ามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ นิยมวัฒนธรรมแบบตะวันตก มีการศึกษาสูง มีความรู้ ความสามารถอยู่ มีสถานภาพทางสังคมสูง มีรสนิยมที่ทันสมัย

ประภัสสร สระโพธิทอง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการสลับภาษาในระหว่างปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก(CPA)” เพื่อศึกษาการสลับภาษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก(CPA) ในด้านโครงสร้างและลักษณะของการสลับภาษา และเปรียบเทียบการสลับภาษาระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาเดียวกันและระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาต่างกัน พบว่าคำที่มีการนำมาใช้ในการสลับภาษามากที่สุด คือ คำนาม ซึ่งพบในผู้พูดทั้งสองกลุ่ม การสลับภาษาของผู้พูดทั้งสองกลุ่มมีลักษณะเดียวกันคือ ผู้พูดยังคงใช้ไวยากรณ์ของภาษาหลักร่วมไปกับการสลับภาษา ลักษณะที่คล้ายคลึงกันของผู้พูดทั้งสองกลุ่มคือ มีการใช้คำลงท้ายของการสลับภาษาในระดับประโยค กลุ่มผู้พูดภาษาต่างกันใช้ประโยคและอนุประโยคในการสลับภาษานั้นมักจะสั้นกว่าประโยคและอนุประโยคที่ผู้พูดภาษาเดียวกันใช้ นอกจากนี้จากการสังเกตและการศึกษานโยบายของบริษัท CPA พบว่า ผู้โดยสาร บริษัทและพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่ เห็นว่าไม่ควรใช้การสลับภาษาและควรใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเพียงภาษาเดียวในการสื่อสาร

Lǐ Chǔchéng (李楚成, 2003) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การสลับภาษาของภาษาท้องถิ่นฮ่องกง กวางตุ้งกับภาษาอังกฤษ (港粤语与英语的语码 换 Xiānggǎng Yuèyǔ yǔ Yīngyǔ de Yǔmǎ Zhuǎnhuàn)” ได้อธิบายว่า นักเรียนนักศึกษาในฮ่องกงมีแนวโน้มที่จะใช้ภาษาอังกฤษปนกับภาษาจีนมากขึ้น นอกจากนี้พบว่ามีความถี่จำนวนไม่น้อยที่ใช้ภาษาจีนปนอังกฤษเป็นปกติทำให้นักเรียนเกิดการเลียนแบบและปฏิบัติตาม นอกจากนี้การสลับภาษาท้องถิ่นกวางตุ้งกับภาษาอังกฤษจะพบได้ไม่บ่อยนักและมักใช้ในการประชุมหรือต่างๆ มีลักษณะเป็นคำหรือประโยคสาเหตุที่ทำให้เกิดการสลับภาษาหรือการปนภาษาเกิดขึ้น มี 3 สาเหตุคือ 1) คำศัพท์ไม่ตรงกันหรือความหมายของคำศัพท์ไม่ตรงกัน การใช้ภาษาแบบนี้จะเกิดขึ้นในภาษาเขียนมากกว่าภาษาพูด เช่น พบในนิตยสาร ร้านอาหาร หรือโฆษณาต่างๆ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับการเรียนภาษา มีทั้งการใช้ภาษาอังกฤษ-จีน ภาษาจีนกลาง-จีนท้องถิ่นกวางตุ้ง โดยจะเน้นศัพท์ทางวิชาการหรือเทคโนโลยี 3) ด้านเศรษฐกิจ มีการนำชื่อองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษมาใช้ในจีนอย่างแพร่หลาย โดยบางครั้งมีการใช้เป็นตัวย่อ

Lǐ Míngfēi (李明菲, 2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ใช้การปนภาษาในอินเทอร์เน็ตระหว่างภาษาจีนกับภาษาอังกฤษ (网络语言中英文语码混合现象的成因分析 Wǎngluò Yǔyán zhōng Yīngwén Yǔmǎ Hùnhé Xiànxàng de Chéngyīn Fēnxī)” พบว่า ภาษาทางเน็ตเป็นภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน และกลายเป็นการเปลี่ยนแปลงทางภาษาอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นภาษาที่มีความแปลกใหม่ เรียบง่าย กะทัดรัด และมีความตลกขบขัน สิ่งที่น่าสนใจคือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนำภาษาอังกฤษเข้ามาปะปนกับภาษาจีน สิ่งที่ทำให้เกิดการปนภาษา มี 4 อย่างคือ 1) ในภาษาเป้าหมายจะไม่มีคำศัพท์ที่ต้องการ หรือมีแค่ศัพท์ที่คล้ายคลึงกัน ถึงแม้ว่าจะมีการแปลศัพท์มาเป็นภาษาจีน แต่ก็ยังนิยมใช้การทับศัพท์ เพราะเป็นสิ่งยากที่จะหาคำศัพท์ที่เหมาะสมมาใช้ การใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาจีนจึงเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น 2) เนื่องจากอเมริกาเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ในด้านอินเทอร์เน็ตและชื่อเว็บไซต์ต่างๆ โดยส่วนมากเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นเมื่อพูดถึงเทคโนโลยีจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องใช้อังกฤษ 3) มีความกะทัดรัด เรียบง่าย แต่ได้ใจความ การใช้ภาษาอังกฤษปนนั้น เพื่อประหยัดเวลา ลดขั้นตอนและฉับไว เพราะการใช้ภาษาอังกฤษในการอธิบายนั้นง่ายและพิมพ์ได้รวดเร็ว 4) การใช้ภาษาของผู้พูด มีบางครั้งการใช้ภาษาอังกฤษปนกับภาษาจีนในบางคำนั้นมาจากการตั้งใจกล่าสำนวนการพูดของผู้พูดเอง

Xiè Yuánhuā (谢元花, 2007) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปนภาษาระหว่างภาษาจีน กวางโจวกับภาษาอังกฤษ (广州汉语与英语的语码混合 Guǎngzhōu Hànyǔ yǔ Yīngyǔ de Yǔmǎ Hùnhé)” พบว่าคนที่การศึกษาสูงจะใช้ภาษาอังกฤษในการสลับภาษา แต่คนที่การศึกษาในระดับปานกลางจะใช้ภาษาอังกฤษแบบทับศัพท์หรือปนภาษาในการพูดกับภาษาจีนท้องถิ่น กวางตุ้ง และพบว่าคนส่วนใหญ่ 55.42% ในชีวิตประจำวันมีการใช้ภาษาจีนปนภาษาอังกฤษ สาเหตุที่ทำให้เกิดการปนภาษา 3 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม คือ การที่ผู้คนเริ่มมองว่าภาษาอังกฤษนั้นมีบทบาทสำคัญมากขึ้น หรือการรับวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามา เช่น คริสต์มาส ปีใหม่ วาเลนไทน์ หรือการซื้อสินค้าแบรนด์เนมต่างๆ 2) สภาพจิตใจของคนในสังคม แบ่งเป็น 2 ประเภท หนึ่งคือการปนภาษามักเกิดขึ้นในที่สาธารณะ หรือชุมชน เช่น นักเรียนมักใช้ภาษาอังกฤษปนกับภาษาจีนท้องถิ่น กวางตุ้ง เพื่อใช้ในการสนทนากับเพื่อน เพราะไม่อยากจะถูกรังเกียจหรือไม่ทันสมัย สองคือกลุ่มคนที่เชี่ยวชาญในภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นที่มีความภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถพูดภาษาต่างประเทศได้ ทำให้มักจะมีการใช้ภาษาอังกฤษปนกับภาษาจีนท้องถิ่น กวางตุ้งอยู่เสมอๆ 3) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีการนำองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษมาใช้ในภาษาจีนอย่างแพร่หลาย ซึ่งมีความเห็นตรงกันกับ Lǐ Chǔchéng (李楚成, 2003) ว่ามีการนำชื่อองค์กรต่างๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษมาใช้ในจีนอย่างแพร่หลายโดยบางครั้งมีการใช้เป็นตัวย่อ

2.2 การเรียนรู้ภาษาที่สอง

ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการสื่อสาร ผู้คนติดต่อสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์กันมากขึ้นและไม่เพียงแต่ในเฉพาะชุมชน หรือกลุ่มของตนเองเท่านั้น ยังมีการใช้ภาษาสื่อสารกับกลุ่มคนชาติอื่นๆ เพราะเหตุนี้จึงทำให้ผู้คนไม่เพียงแต่รู้แค่ภาษาของตนเองเท่านั้น ยังได้เรียนรู้ภาษาอื่นเป็นภาษาที่สอง หรือภาษาที่สามเพิ่มเติมด้วย ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ภาษาที่สองดังต่อไปนี้

2.2.1 ภาษาที่สอง

อรุณี วิริยะจิตรา (2532: 4) ได้ให้ความหมายของภาษาที่สองไว้ว่า เป็นภาษาอื่นที่ผู้เรียนใช้รองไปจากภาษาแรก อาจจะเป็นภาษาราชการ หรือเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในการเรียนการสอนในโรงเรียน หรือประเทศที่เคยเป็นอาณานิคม เช่น ประเทศฟิลิปปินส์ มาเลเซียซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการหรือในประเทศที่มีภาษาถิ่นมากมายจนจำเป็นต้องกำหนดภาษากลางขึ้นมา

สำหรับรูปทอง กว้างสวาสดี (2549: 38) กล่าวว่า การเรียนรู้ภาษาที่สอง (Second language –SL) หมายถึง การพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาได้หลากหลายตามบริบทและสถานการณ์ได้อย่างคล่องแคล่ว ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม นอกจากผู้เรียนจะรู้และเข้าใจโครงสร้างภาษาแล้วยังต้องสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และสถานการณ์อีกด้วย

ส่วนแสงระวี ดอนแก้วบัว (2558: 7) กล่าวว่า ภาษาที่สอง (Second language) หมายถึง ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาแม่ แต่เป็นภาษาที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นภาษาราชการ เนื่องจากมีการใช้ภาษาหลายภาษาของคนหลายกลุ่ม ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างกลุ่ม ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องมีภาษาอีกภาษาหนึ่งเป็นภาษาที่สองเพื่อให้สื่อสารกันได้ เช่น การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ หรือเป็นภาษาทางการในประเทศอินเดีย มาเลเซีย

อย่างไรก็ตาม ไคลน์ (Klein, 1986: 15-19) ได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ภาษาที่สอง มี 2 ลักษณะ คือการเรียนแบบธรรมชาติ กับการเรียนแบบได้รับการสอน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การเรียนรู้ภาษาที่สองที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ (Spontaneous learning) เป็น การเรียนรู้ภาษาที่สองที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองตามธรรมชาติจากการสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยปราศจากกฎเกณฑ์ต่างๆ ไม่มีการสอนหรือการเรียนรู้ที่เป็นระบบ เป็นการเรียนรู้แบบอิสระ ซึ่งได้ยกตัวอย่าง ชาวตูกีที่ทำงานในประเทศแถบยุโรปตะวันตกได้เรียนรู้ภาษาที่สองจากสิ่งแวดล้อมที่ตนทำงานอยู่ และไม่ได้รู้ศัพท์แค่เพียงคำสั้นๆ แต่สามารถสื่อสารได้

2) การเรียนรู้ภาษาที่สองจากการได้รับการสอน (Guided language learning) เป็น การเรียนรู้ภาษาที่สองที่ไม่ได้มาจากในชีวิตประจำวัน แต่ได้รับการสอนให้รู้ถึงกฎเกณฑ์ต่างๆ ของ ภาษาที่สอง และผู้เรียนยังได้ใช้ภาษาที่สองจากกิจกรรมฝึกทักษะภาษาต่างๆ เช่น การทำแบบฝึกหัด การเขียนตามคำบอก การเขียนเรียงความ เป็นต้น

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การเรียนรู้ภาษาที่สองมี 2 แบบ คือ 1. การรู้ภาษา (acquisition) และการเรียนภาษา (learning) การรู้ภาษาจะช่วยให้ผู้เรียนใช้ภาษาได้อย่าง คล่องแคล่ว การเรียนภาษาจะช่วยให้ผู้เรียนใช้ภาษาได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของภาษานั้นๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ทักษะคิด แรงจูงใจ ความวิตกกังวลที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาที่สอง ของผู้เรียน

2.2.2 อิทธิพลจากการแทรกแซงภาษาแม่ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง

หนึ่งในปัญหาที่สำคัญของการเรียนรู้ภาษาที่สอง คือ อิทธิพลของการแทรกแซงภาษาแม่ เพราะความเคยชินที่ใช้ภาษาแม่มาตั้งแต่เด็ก ทำให้ผู้เรียนนำเอาสิ่งต่างๆ ทั้งการออกเสียง สระ พยัญชนะ การเรียบเรียงประโยค และไวยากรณ์ในภาษาแม่มาใช้ในภาษาที่สอง ซึ่งถือเป็นข้อจำกัด ในการเรียนรู้ภาษาใหม่ ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถพูดหรือใช้ภาษาที่สองได้อย่างเต็มที่ หรือมี ข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดต่างๆ ตามมา

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541: 85-86) กล่าวถึงอิทธิพลของภาษาแม่ต่อภาษาที่สองหรือ ภาษาต่างประเทศของผู้พูดว่าข้อบกพร่องต่างๆ ในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองของกลุ่มคน รุ่นแรกในสหรัฐอเมริกา หรือการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มประเทศที่เคยเป็นเมืองอาณานิคมของ อังกฤษ หรือภาษาอังกฤษของกลุ่มประเทศที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ เช่น ประเทศ ไทย ญี่ปุ่น จีน เกาหลี เป็นต้น ส่วนใหญ่มีสมมติฐานเบื้องต้นว่ามีการแทรกแซงของภาษาแม่ ผู้พูดติด เอาลักษณะต่างๆ ในภาษาของตนมาพูดในภาษาอังกฤษ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของนักวิชาการไทยที่กล่าวถึงการใช้ภาษาแม่ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง เช่น งานวิจัยของนวลทิพย์ เพิ่มเกษตร (2551) ที่ได้ศึกษา “ปัญหาการใช้ภาษาไทยของนักศึกษาจีนที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ” พบว่า การใช้ภาษาไทยของนักศึกษาจีนที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศเป็นปัญหาที่เกิดจากอิทธิพลของภาษาแม่ โดยเฉพาะปัญหาการออกเสียงสระ พยัญชนะ รวมถึงเรื่องคำ ความหมายของคำ และโครงสร้างของประโยคยังได้อิทธิพลมาจากภาษาแม่อีกด้วย

ฤทัย พานิช (2559) ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการเรียนการสอนภาษาที่สองโดยใช้วิธีการสอนไวยากรณ์-แปล” โดยได้กล่าวถึงอิทธิพลของภาษาแม่ที่มีต่อการเรียนภาษาที่สองว่า ภาษาแม่ปรากฏในสมองของผู้เรียนตลอดเวลา แม้ว่าจะห้ามไม่ให้ใช้ภาษาแม่ในชั้นเรียน แต่ไม่สามารถห้ามความคิดของผู้เรียนให้คิดเป็นภาษาแม่ได้ ความรู้ของผู้เรียนนั้นเต็มไปด้วยข้อมูลที่บันทึกด้วยภาษาแม่ จึงมีกระบวนการ และการสร้างความเข้าใจผ่านภาษาแม่

สำหรับสุวัฒนา เลี่ยมประวัต (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการออกเสียงคำในภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนต้นเชื้อสายกะเหรี่ยงและมอญ จังหวัดกาญจนบุรี” ได้อธิบายถึงอิทธิพลของภาษาแม่ที่ทำให้มีปัญหาในการออกเสียงภาษาไทยว่า เกิดจากนักเรียนไม่สามารถออกเสียงนั้นได้ อันเป็นผลจากภาษาแม่ของนักเรียนไม่มีหน่วยเสียงนั้น ทำให้ออกเสียงในภาษาเป้าหมายหรือภาษาไทยไม่ได้

ส่วนเกศรา ตาลอิสาร (2554) ที่ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ภาษาอังกฤษกับความสามารถในการระบุคำภาษาอังกฤษที่มีการกร่อนเสียงสระโดยนักเรียนไทย” พบว่า นักเรียนไทยทั้งกลุ่มที่มีประสบการณ์ภาษาอังกฤษสูง และนักเรียนกลุ่มที่มีภาษาอังกฤษต่ำ มีวิธีการออกเสียงคำควบกล้ำในภาษาไทยที่มีเสียงพยัญชนะควบกล้ำ มักจะถูกละในการพูดปรกติ เช่น สะกดคำว่า “surprise” เป็น “surpise” ซึ่งเป็นอิทธิพลการแทรกแซงจากภาษาแม่

สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร มีพร้อม จันทร์คล้าย (2557) ที่กล่าวว่า นักศึกษาแทนที่เสียงในภาษาอังกฤษด้วยเสียงแบบภาษาไทย ซึ่งถือว่าได้รับอิทธิพลมาจากภาษาแม่เป็นอย่างมาก รวมถึงเสียงพ่นลมออกเป็นเสียงไม่พ่นลมตามความถนัดที่ติดมาจากภาษาไทย และเกิดความสับสน

เมื่อพบกับระบบเสียงที่ไม่มีในภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาแม่ เช่น นักศึกษามีความสับสนในการออกเสียงควบกล้ำท้ายคำ เพราะภาษาไทยไม่มีการควบกล้ำท้ายคำ จะเป็นเสียงสะกดตามมาตราเสียงเดียวจบ ทำให้เมื่อเจอเสียงควบกล้ำท้ายคำ นักศึกษาจึงเลือกออกตามความถนัดเคยชินจากระบบเสียงในภาษาแม่

รวมถึงอิรวดีตัน (2555) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการออกเสียงภาษาอังกฤษของนักศึกษาศรีวิภาคารชั้นปี 3 ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” พบว่าเสียงภาษาอังกฤษในตำแหน่งพยัญชนะต้นที่นักศึกษามีปัญหาในการออกเสียง สาเหตุเนื่องมาจากเสียงเหล่านี้เป็นเสียงที่ไม่มีในระบบเสียงภาษาไทย และการออกเสียงภาษาอังกฤษในตำแหน่งพยัญชนะท้าย เป็นเสียงที่ไม่มีในระบบเสียงภาษาไทย ผู้เรียนจึงใช้เสียงในภาษาไทยที่ใกล้เคียงกันแทนการออกเสียงที่มีปัญหาเหล่านี้ ทำให้นักศึกษาออกเสียงเหล่านี้โดยใช้เสียงในภาษาไทยที่ใกล้เคียงกันแทนเสียงที่มีปัญหาเหล่านี้ เรียกว่าเป็นอิทธิพลจากการแทรกแซงของภาษาแม่

และงานวิจัยของณิรวลัย ปั่นทอง (2558) ที่พบว่า ตัวแปรทางสังคม ด้านเพศและระดับชั้น การศึกษาไม่มีผลต่อการออกเสียงภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการออกเสียงคำและวลีผิด โดยค่าเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 50 ซึ่งสามารถอธิบายจากสถิติการออกเสียงผิดได้ว่าเกิดจากการแทรกแซงของภาษาแม่ของผู้เรียน

ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการแทรกแซงภาษาแม่ในภาษาที่สอง มีดังนี้

Lǚ Jiànji (建 , 1994) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ของชาวต่างชาติที่เรียนภาษาจีน (外国人学汉语的语法偏误分析 Wàiguórén Xué Hànyǔ de Yǔfǎ Piānwù Fēnxī)” จากชาวต่างชาติที่เรียนภาษาจีน จำนวน 192 ตัวอย่าง และจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ 1) 漏偏误 ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตกหล่นคำบางคำหรือบางส่วนของประโยค 2) 误加偏误 คือ ข้อผิดพลาดจากการใช้คำเกิน 3) 误代偏误 คือ ข้อผิดพลาดจากการใช้คำไม่เหมาะสม และ 4) 序偏误 คือ ข้อผิดพลาดจากการเรียงลำดับคำหรือส่วนประกอบของประโยคไม่ถูกต้อง โดยได้อธิบายว่า ผู้เรียนมักตกหล่นคำกริยาวิเศษณ์หรือคำสันธานที่ทำหน้าที่เชื่อมประโยคในภาษาจีน หรือการไม่ใช้คำเสริมกริยาให้สมบูรณ์ โดยได้รับอิทธิพลมาจากภาษาแม่

เนื่องจากภาษาแม่ไม่มีกลุ่มคำประเภทนี้ เมื่อนำมาใช้ในภาษาจีนทำให้รูปประโยคไม่สมบูรณ์หรือมีความผิดพลาด หรือการไม่ซ้ำคำที่ควรซ้ำ เพราะในภาษาอังกฤษไม่มีไวยากรณ์ประเภทนี้เหมือนภาษาจีน หรือการที่ในภาษาจีนเป็นกลุ่มคำ แต่ภาษาอังกฤษเป็นคำเดี่ยวๆ ทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้อธิบายถึงการที่ผู้เรียนนำไวยากรณ์ในภาษาแม่มาใช้ในภาษาจีน เช่น บทขยายกริยาภาษาอังกฤษ ในภาษาจีนบางครั้งเป็นบทขยายกริยา (状语) หรือบทเสริมกริยา (状态补语) เมื่อผู้เรียนพูดภาษาจีนมักจะนำบทเสริมกริยามาวางแทนที่บทขยายกริยา หรือการนำบทขยายกริยามาวางไว้ท้ายประโยค จึงสรุปว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดจากด้านผู้เรียน มี 2 ประการคือ 1) การแทรกแซงของภาษาแม่ และ 2) การขาดความชำนาญในไวยากรณ์จีนจึงส่งผลต่อการเรียนรู้ไวยากรณ์ใหม่ ข้อผิดพลาดจากด้านผู้สอน คือ การอธิบายและการฝึกฝนที่ไม่เพียงพอจึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความผิดพลาด

รวมถึง Wú Dīng' é (吴丁娥, 2001) ศึกษา “การรับมือจากอิทธิพลของภาษาแม่ในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนจีน” (中国学生英语写作中的母语 移及对策 Zhōngguó Xuéshēng Yīngyǔ Xiězuò zhōng de Mǔyǔ Fùqiānyí jí Duìcè) พบว่าภาษาจีนนั้นเป็นอุปสรรคขัดขวางทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาจีนและนักเรียนจีน โดยในด้านคำศัพท์ผู้เรียนจะใส่ภาษาจีนพินอินเข้าไปในประโยค หรือ ผู้เรียนแปลคำศัพท์จากภาษาจีนมาใช้ในภาษาอังกฤษผิดพลาด สาเหตุเพราะผู้เรียนแปลความหมายตรงตัวมาจากภาษาแม่ จึงทำให้ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษผิด ส่วนด้านไวยากรณ์พบว่าการนำไวยากรณ์ภาษาจีนมาใช้ในภาษาอังกฤษ โดยการแปลตรงตัวมาจากภาษาจีน หรือการใช้รูปประโยคปฏิเสธผิดตามอิทธิพลของภาษาแม่

สำหรับ Cǎi Zhěngyíng 蔡整莹 (2002) ได้ศึกษา “การวิเคราะห์ความผิดพลาดในด้านการพูดภาษาจีนของนักเรียนไทย” (泰国学生汉语语 偏误分析 Tàiguó Xuéshēng Hànyǔ Yǔyīn Piānwù Fēnxī) พบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดมาจากภาษาแม่ ซึ่งคือ ภาษาไทย โดยภาษาไทย มีวรรณยุกต์ 5 เสียง ซึ่งในการเรียนภาษาจีนนั้น นักเรียนไทยส่วนมากนำวรรณยุกต์ไทยมาใช้แทนภาษาจีน และสระในภาษาไทย มีสระเสียงยาวเป็นจำนวนมาก ทำให้นักเรียนไทยคุ้นเคยกับการออกเสียงยาว ไม่กระชับ เมื่อพูดภาษาจีนก็มักจะติดการลากเสียงยาว ทำให้นักเรียนออกเสียงในภาษาจีนไม่ชัด

สรุปได้ว่า อิทธิพลของภาษาแม่ที่มีต่อภาษาที่สองเกิดจากการที่ผู้เรียนนำเอาภาษาแม่ของตนเองไปใช้ในภาษาที่สองหรือภาษาอื่น ทั้งการแทรกคำ การออกเสียงสระ พยัญชนะ เสียงวรรณยุกต์ต่างๆ รวมถึงไวยากรณ์ในภาษาแม่ ดังที่เซลลิงเคอร์ (Selinker, 1988: 28) ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยคำ ไวยากรณ์ หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ในภาษาแม่ยังคงอยู่ในความคิดของผู้เรียน ไม่ว่าผู้เรียนจะเรียนภาษาที่สองมานานเท่าใด ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถใช้ภาษาที่สองได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดต่างๆตามมา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยของไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร หรือการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

Apinan Sripywan (2006) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “Communication Strategies of Thai Sales Staff Members When Conversing with Foreign Tourists Who Use Asian Englishes” เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการสื่อสารของพนักงานขายชาวไทยขณะสนทนากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการวิเคราะห์สรุปความได้ว่า พนักงานขายชาวไทยใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารทั้งหมด 11 วิธี ดังนี้ 1) ถ่ายทอดมาจากภาษาถิ่น (Transfer from the Native Language) 2) การซ้ำคำหรือการพูดซ้ำ (Repetition Strategy) 3) การสลับเปลี่ยนภาษา จากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง (Code-Switching) 4) การสื่อสารทั่วไป (Generalization) 5) ผู้พูดใช้คำในภาษาที่ต้องการสื่อไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม (Overgeneralization) 6) หลีกเลี่ยงการสนทนา รวมถึงหัวข้อที่จะถูกมองว่าเป็นปัญหาจากมุมมองของภาษา (Topic Avoidance) 7) การละทิ้งข้อความ (Message Abandonment) 8) การเปลี่ยนข้อความหรือการพยายามรักษาหัวข้อ (Semantic Avoidance) 9) การแก้ไขคำหรือโครงสร้างด้วยตัวเอง (Self-Repair Strategy) 10) การปรับปรุงหรือการปรับโครงสร้างใหม่ (Restructuring) และสุดท้าย 11) การอธิบายละเอียดเกินไป (Overelaboration)

กฤตพร บุญการินทร์ (2550) ศึกษาเรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่” เพื่อศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง

รวมถึงเพื่อหารูปแบบภาษาอังกฤษที่มีคฤเทศ์ชาวไทยใช้ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขณะปฏิบัติหน้าที่ พบว่า 1) ความสามารถในการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษของคฤเทศ์ชาวไทยอยู่ในระดับดีในทุกๆ จุดประสงค์ของการใช้ภาษา 2) ความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ด้านรูปแบบทางสังคมอยู่ในระดับดีมาก 3) ความสามารถในการใช้ภาษาด้านหน้าที่ทางภาษาหลักและการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับดี 4) ความสามารถในการอ่านออกเสียงพบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับดีในทุกๆ จุดประสงค์ของการใช้ภาษา 5) ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำด้านการใช้ภาษาตามหน้าที่ทางภาษาหลักอยู่ในระดับดีมาก 6) การใช้ภาษาด้านรูปแบบทางสังคมและการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลมีความสามารถในการอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ผลการวิจัยด้านรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าใช้รูปแบบภาษาที่เป็นกลางๆ ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด

นุชนาฏ หาญดำรงกุล (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาการพากย์ทัวร์ภาษาฝรั่งเศสของคฤเทศ์” เพื่อหารูปแบบและลักษณะการใช้ภาษาในการพากย์ทัวร์เป็นภาษาฝรั่งเศส รวมไปถึงลักษณะทางภาษาศาสตร์ที่ใช้ในการพากย์ทัวร์ ภายใต้กรอบทฤษฎีอรรถาภิเษการะห์ของ สเวลล์ (Swales) โดยใช้วิธีการบันทึกเสียงคฤเทศ์ชาวไทย จำนวน 4 คน ที่วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร หรือวัดโพธิ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า อรรถาภิเษการะห์ของการพากย์ทัวร์ที่คฤเทศ์ที่ใช้มีทั้งหมด 8 อรรถาภิเษการะห์ ได้แก่ 1) การทักทาย 2) การแนะนำตนเอง 3) การดึงดูดความสนใจ 4) การให้ข้อมูล 5) การอธิบาย 6) การให้คุณค่า 7) การโน้มน้าว เชิญชวน และ 8) การกล่าวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ลักษณะทางภาษาศาสตร์ พบว่าภาษาฝรั่งเศสที่คฤเทศ์ใช้เป็นภาษาพูดกึ่งทางการประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวนเฉพาะส่วนหนึ่งเกี่ยวกับวัดไทย และการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าการบรรยายครอบคลุมลักษณะเด่นของสถานที่ บุรณาการเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ด้านอื่น ๆ

Chén Sōngcén (松岑, 1984) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ถ้อยคำที่สุภาพของพนักงานขายสินค้า” (影响售货员使用礼貌词语的社会因素—社会语言学调查报告 Yǐngxiǎng Shòuhuòyuán Shīyòng Lǐmào Cíyǔ de Shèhuì Yǐnsù—Shèhuì Yǔyánxué Diàochá Bàoɡào) โดยใช้ทฤษฎีสุภาพ และได้ทำการสำรวจห้างสรรพสินค้าต่างๆในเมืองปักกิ่ง 3 เขต คือ เขตตงเฉิง (东城 Dōngchéng) เขตซีเฉิง (西城 Xīchéng) เขตไห่เตี้ยน (海淀 Hǎidiàn) พบว่า ถ้อยคำสุภาพที่ปรากฏในการสำรวจครั้งนี้ คือ

คำเรียกขาน (称谓词 chēngwèicí) คุณ/ท่าน (您 nín) เชิญ/กรุณา (请 qǐng) ต้องการอะไรคะ/ครับ (要点什么 yàodiǎn shénme) รอสักครู่นะคะ/นะคะครับ (请稍等 qǐng shāoděng) ขอโทษนะคะ/ขอโทษนะคะครับ (对不起 duìbùqǐ) ยังต้องการอะไรอีกไหมคะ/ครับ (要什么吗 hái yào shénme ma) ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ (没关系 méiguānxi) ขอขอบคุณค่ะ/ครับ (谢谢 xièxie) เดินทางปลอดภัยนะคะ/นะคะครับ (慢 màn zǒu) ลาก่อน (再见 zàijiàn) เป็นต้น ผู้วิจัยยังได้สำรวจไปถึงอายุของพนักงานขายสินค้า พบว่า วิทยุหนุ่มสาวอายุไม่เกิน 35 ปี มีการใช้ถ้อยคำสุภาพมากที่สุด รองลงมาคือวิทยุชรา อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และวิทยุกลางคน อายุประมาณ 45 ปีโดยประมาณ นอกจากนี้พบว่า พนักงานขายสินค้าเพศหญิงมีการใช้ถ้อยคำสุภาพมากกว่าเพศชาย

Wú Xiǎolóng (吴小 , 2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนา” (会话结构分析 Huìhuà Jiégòu Fēnxī) โดยใช้วิธีการบันทึกเสียงการสนทนา ระหว่างพนักงานขายสินค้ากับลูกค้าในเขตการค้าของเมืองซีอาน (西安 Xī'ān) ณ ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าต่าง ๆ สรุปได้ว่า รูปแบบโครงสร้างบทสนทนา ระหว่างพนักงานขายสินค้าและลูกค้า มี 3 แบบ คือ แบบประโยคเดี่ยว (单句 dānjù) แบบประโยคความซ้อน (复句 fùjù) และแบบกลุ่มประโยค (句群 jùqún) และยังมีรูปแบบพิเศษอีก 2 อย่าง คือ การซ้ำคำ และการตัดบทสนทนาของผู้พูด รวมถึงการวิเคราะห์โครงสร้างการตอบคำถาม พบ 2 รูปแบบ คือ 1) แบบเชื่อมต่อกันของบทสนทนา (式 yóulín shì) คือ การตอบคำถามแบบสองผลัด เริ่มจากพูดออกไปแล้วตอบรับ หรือมากกว่าสองผลัด 2) แบบแทรกเข้าไปในบทสนทนา (嵌入式 qiànrù shì) คือ ระหว่างการพูดคุยมีอย่างอื่นเข้ามาแทรก นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึง การเริ่มต้นและการสิ้นสุดของบทสนทนา ว่าการเริ่มต้นบทสนทนานั้นมีบทบาทสำคัญยิ่ง พนักงานขายสินค้ามีรูปแบบการเริ่มต้นและสิ้นสุดการสนทนา ดังนี้คือ 1) การแนะนำ (介绍式 jièshào shì) 2) การสอบถาม (询问式 xúnwèn shì) 3) การคุยเล่น (聊式 xiánliáo shì) 4) การสรุป (综合式 zònghé shì) 5) คำเรียกขาน (称呼语 chēnghu yǔ) 6) คำกล่าวลา (告别式 gàobié shì)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของการใช้ภาษาในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน หรือ ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ซึ่งภาษาเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารกันในสังคม รวมถึงเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการศึกษาวิจัยการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของพนักงานขายสินค้าชาวไทย ซึ่งจะกล่าวถึงในบทต่อไป

บทที่ 3

ลักษณะการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

ผู้วิจัยทำการรวบรวมคำศัพท์ โครงสร้างประโยคภาษาจีน รวมถึงลักษณะของการปนภาษาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการบันทึกเสียงพนักงานขายสินค้าชาวไทยขณะกำลังสนทนาภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวจีน ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะประโยคสนทนาของพนักงานขายสินค้าชาวไทยเท่านั้น โดยแบ่งเป็น 1) โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานสินค้าชาวไทย และ 2) ลักษณะของการปนภาษาของพนักงานสินค้าชาวไทย

3.1 โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

โครงสร้างประโยคที่พบในบทสนทนาภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทยนั้น สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง และประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง ประโยคที่มีหน่วยภาคประธานหรือภาคแสดงเพียงหน่วยเดียว เรียกว่า “ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง” โดยทั่วไปแล้วมักพบในบทสนทนาโต้ตอบ หรือคำพูดที่มีท่าทางประกอบระหว่างพูด ในขณะที่ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดงจะมีส่วนประกอบสองหน่วย คือ ภาคประธานและภาคแสดง เป็นโครงสร้างประโยคธรรมดาที่สุด¹ จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นโครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง ดังนี้

¹ ชื่อประโยคเหล่านี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงมาจากหนังสือ “ไวยากรณ์จีนกลาง” ของ ศ.พิเศษ ดร.ประทีป มโนมัยวิบูลย์

3.1.1 โครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง

ตารางที่ 1 โครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง

โครงสร้างประโยค	รูปประโยค	ตัวอย่าง	จำนวน
ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง (主谓句)	(คำขยายกริยาวิเศษณ์ 只 zhǐ, hái) + คำกริยา (有 yǒu) + คำนาม (名词 míngcí) / คำบอกจำนวน (数词 shùcí) / คำลักษณนาม (词 liàngcí)	1. 有护手 2. 有卸妆乳	235
	คำปฏิเสธ (不 bù) + คำกริยา (动词 dòngcí)	1. 不打折 2. 不是	21
	(在 zài) + คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí)	1. 在 2. 在前	131
	คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí) + คำกริยา (动词 dòngcí)	1. 扫描 2. 结	21
	คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + สกุลเงิน (币单位 huòbì dānwèi)	1. 1800 泰 2. 191 块	133
	คำกริยาช่วย (可以 kěyǐ) + คำกริยา (动词 dòngcí)	1. 可以带 2. 可以泡, 可以擦	20
	คำกริยา 买单 mǎi dān, 结账 jié zhàng, 付 fù qián, 付款 fù kuǎn + คำลงท้าย 吗 ma?	1. 买单吗? 2. 付 吗?	69
	(คำทักทาย 你好 nǐ hǎo) + คำกริยา (动词 dòngcí) + 什么 shénme (อะไร) + (คำเสริมน้ำเสียง 语气助词 yǔqì zhùcí)	1. (你好), 找什么? 2. 找什么呢?	24

โครงสร้างประโยค	รูปประโยค	ตัวอย่าง	จำนวน
ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง (主谓句)	คำนาม (名词 míngcí) / คำกริยา (动词 dòngcí) / จำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí) + 吗 ma / 是吗 shì ma / 对吗 duì ma / 要吗 yào ma?	1. 眼 吗? 2. 扫描是吗?	305
ประโยค把 (把字句)	คำบุพบท (词 hái) + คำกริยา (动词 dòngcí) + คำสรรพนาม (代词 dàicí) + 的 de + 吗 ma?	1. 要别的吗? 2. 要其他的吗?	18
ประโยค把 (把字句)	(คำบุพบท 把 bǎ) คำนาม (名词 míngcí) + คำกริยา (给 gěi) + คำสรรพนาม (代词 dàicí) + (คำกริยา 动词 dòngcí) + (คำวิเศษณ์ 副词 fùcí)	1. 物卡给我 2. 物卡给我扫描一下	84

ตารางข้างต้นรวบรวมมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง ที่พนักงานขายสินค้าชาวไทยใช้ในการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

3.1.1.1 ประโยคที่มีการละประธาน พบว่าประโยคส่วนใหญ่มีการละประธานไว้ซึ่งการละประธานนี้อาจหมายถึงคู่สนทนาที่อยู่แล้วหรือหมายถึงสิ่งใด หรือกำลังพูดถึงสิ่งใด หรือมองเห็นอยู่แล้วว่ากำลังพูดสิ่งใด ดังนี้

1) 有 yǒu + คำนาม (名词 míngcí) พบในบริบทที่นักท่องเที่ยวเงินมาสอบถามว่ามีสินค้าอะไรบ้างจึงตอบกลับนักท่องเที่ยวไปด้วยการใช้ 有 yǒu ขึ้นต้นประโยค จากรูปประโยคนี้พบว่าพนักงานขายสินค้ามักละประธานไว้ เช่น

บทสนทนาที่ 1

- 中国游客 : 有没有推荐可以女士用的。
Zhōngguó yóukè : Yǒu méiyǒu tuījiàn kěyǐ nǚshì yòng de.
- นักท่องเที่ยวจีน : มีคำแนะนำสำหรับ(ผลิตภัณฑ์)ที่ผู้หญิงสามารถใช้ได้หรือไม่
- 售 员 : 要什么?
Shòuhuòyuán : Yào shénme?
- พนักงานขายสินค้า : ต้องการอะไร
- 中国游客 : 搽脸的, 洗的 可以。
Zhōngguó yóukè : Chá liǎn de, xǐ de dōu kěyǐ.
- นักท่องเที่ยวจีน : เช็ดหน้า ล้าง(หน้า) ได้หมด
- 售 员 : 化妆品 是护肤品?
Shòuhuòyuán : Huàzhuāngpǐn háishì hùfūpǐn?
- พนักงานขายสินค้า : เครื่องสำอางหรือผลิตภัณฑ์บำรุงผิว
- 中国游客 : 护肤品, 有没有年 大的女士, 我妈妈可以用的种?
Zhōngguó yóukè : Hùfūpǐn, yǒu méiyǒu niánlǐng dà de nǚshì wǒ māmā kěyǐ yòng de nà zhǒng?
- นักท่องเที่ยวจีน : ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว มีสำหรับผู้หญิงอายุเยอะหรือไม่ แบบที่แม่ฉันสามารถใช้ได้
- 售 员 : 个抗皱。
Shòuhuòyuán : Zhège kàngzhòu.
- พนักงานขายสินค้า : อันนี้ป้องกันการเกิดริ้วรอย
- 中国游客 : 个套装呢?
Zhōngguó yóukè : Zhège tàozhuāng ne?
- นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้เป็นชุดรีเปล่า

售 员	: 有 , 有乳 , 有水。
Shòuhuòyuán	: Yǒu shuāng, yǒu rǔ, yǒu shuǐ.
พนักงานขายสินค้า	: มีครีม มีโลชั่น มีโทนเนอร์

บทสนทนาที่ 2

售 员	: 泰国商品在 。
Shòuhuòyuán	: Tàiguó shāngpǐn zài nàbiān.
พนักงานขายสินค้า	: ผลิตภัณฑ์ไทยอยู่ทางนั้น
中国游客	: 。
Zhōngguó yóukè	: Nàbiān.
นักท่องเที่ยวจีน	: ทางนั้น
售 员	: 有大 巧克力 呢。
Shòuhuòyuán	: Yǒu dàxiàng qiǎokèlì na.
พนักงานขายสินค้า	: มีช็อกโกแลตรูปช้างนะ
中国游客	: 啊, 大 巧克力啊, 谢谢。
Zhōngguó yóukè	: A , dàxiàng qiǎokèlì a, xièxie.
นักท่องเที่ยวจีน	: อ๊ะ ช็อกโกแลตรูปช้าง ขอขอบคุณ

จากทั้งสองตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า พนักงานขายสินค้าไม่ได้รับอนุญาต
 ประธานของประโยค ในบทสนทนาที่ 1 ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บำรุงผิวสำหรับผู้หญิง
 นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ลดเลือนริ้วรอย ซึ่งพนักงานได้ละประธานของประโยคไว้
 คือคำว่า 个套装 zhège tàozhuāng ไว้ ส่วนบทสนทนาที่ 2 ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสินค้า
 ไทย พนักงานได้ละคำว่า 泰国商品 Tàiguó shāngpǐn ที่ทำหน้าที่เป็นประธานของประโยคไว้

2) 有 yǒu + คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí)
 + คำนาม (名词 míngcí) พบว่ามีการละประธานของประโยคไว้ ดังนี้

บทสนทนาที่ 3

中国游客	: 只有 一个口味吗?
Zhōngguó yóukè	: Zhǐyǒu zhè yīgè kǒuwèi ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: มีแค่รสชาตินี้อันเดียวใช่ไหม

售 员	: 有两个口味。
Shòuhuòyuán	: Yǒu liǎng gè kǒuwèi.
พนักงานขายสินค้า	: มีสองรสชาติ
中国游客	: 有什么口味?
Zhōngguó yóukè	: Hái yǒu shénme kǒuwèi?
นักท่องเที่ยวจีน	: ยังมีรสชาติอะไรอีก
售 员	: 椰子。
Shòuhuòyuán	: Yēzi.
พนักงานขายสินค้า	: มะพร้าว

บทสนทนาที่ 4

中国游客	: 多少?
Zhōngguó yóukè	: Duōshao?
นักท่องเที่ยวจีน	: เท่าไร
售 员	: 一千一百五十五, 有一种抗皱套装, 有两瓶。
Shòuhuòyuán	: Yīqiān yībǎi wǔshíwǔ, hái yǒuyī zhǒng kàngzhòu tàozhuāng, yǒu liǎng píng shuāng.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งพันหนึ่งร้อยห้าสิบห้า ยังมีอีกหนึ่งแบบ ชุด(ผลิตภัณฑ์)ป้องกัน การเกิดริ้วรอย มีครีมสองขวด
中国游客	: 我不要, 我要一个。
Zhōngguó yóukè	: Wǒ bù yào, wǒ yào zhège.
นักท่องเที่ยวจีน	: ฉันไม่ต้องการ ฉันต้องการอันนี้
售 员	: 好的。
Shòuhuòyuán	: Hǎo de.
พนักงานขายสินค้า	: ได้เลย

บทสนทนาที่ 3 พูดถึงรสชาติของสินค้า พนักงานขายสินค้ากล่าวแค่เพียงว่า 有两个口味 yǒu liǎng gè kǒuwèi ซึ่งได้ละประธานของประโยคไว้ เช่นเดียวกับบทสนทนาที่ 4 พนักงานขายสินค้าได้ละคำว่า 抗皱套装 kàngzhòu tàozhuāng หรือ 套装 tàozhuāng límìàn ซึ่งเป็นของประโยคไว้เช่นกัน

3) 只有 zhǐyǒu + คำนาม (名词 míngcí) ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้ 只有 zhǐyǒu ขึ้นต้นประโยคและใช้ในบริบทที่ชี้แจงแก่นักท่องเที่ยวจีนว่า มีสินค้าแค่อะไรเท่านั้น เช่น

บทสนทนาที่ 5

售 员	: 个 Mistine 挺好用的。
Shòuhuòyuán	: Nàge Mistine hái tǐng hǎo yòng de.
พนักงานขายสินค้า	: อันนั้นมีสทิน ก็ใช้ดีนะ
中国游客	: 对啊, 个 Mistine 挺好用的。
Zhōngguó yóukè	: Duì a, zhège Mistine hái tǐng hǎo yòng de.
นักท่องเที่ยวจีน	: ใช่แล้ว มีสทินอันนี้ใช้ดี
售 员	: 只有棕色。
Shòuhuòyuán	: Zhǐyǒu zōngsè.
พนักงานขายสินค้า	: มีแค่สีน้ำตาล
中国游客	: 没有 色。 色买空了?
Zhōngguó yóukè	: Méiyǒu hēisè. Hēisè mǎi kōng le?
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่มีสีดำ สีดำซื้อหมดแล้วหรือ
售 员	: 没有卖。
Shòuhuòyuán	: Méiyǒu mài.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่มีขาย

บทสนทนาที่ 5 พบว่าพนักงานได้ละคำว่า 我们 wǒmen และยี่ห้อสินค้าที่ทำหน้าที่ประธานของประโยคไว้ ส่วนบทสนทนาที่ 6 พนักงานได้ละหน่วยประธานของประโยคไว้โดยกล่าวเพียง มีแต่บีบีครีม

บทสนทนาที่ 6

售 员	: 个是保湿水。
Shòuhuòyuán	: Zhège shì bǎoshī shuǐ.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้คือโทนเนอร์เพิ่มความชุ่มชื้น

中国游客	:	个没有套装吗? 气垫口红。
Zhōngguó yóukè	:	Zhège méiyǒu tàozhuāng ma? Qìdiàn kǒuhóng.
นักท่องเที่ยวจีน	:	อันนี้ไม่มีแบบเป็นชุดหรือ ลิปสติกรองพื้น
售 员	:	没有，只有气垫 BB。
Shòuhuòyuán	:	Méiyǒu, zhǐyǒu qìdiàn BB
พนักงานขายสินค้า	:	ไม่มี มีแค่รองพื้น

4) 有 háiyǒu + คำนาม (名词 míngcí) ผู้วิจัยพบว่าพนักงานขายสินค้าใช้
รูปประโยคนี้ในกรณีที่บอกว่ายังมีสินค้าอะไรอีก หรือยังมีสถานที่ได้อีก ซึ่ง 有 háiyǒu แปลว่า
ยังมี... เช่น

บทสนทนาที่ 7

中国游客	:	个是临时店。
Zhōngguó yóukè	:	Zhège shì línshídiàn.
นักท่องเที่ยวจีน	:	อันนี้คือร้านค้าชั่วคราว
售 员	:	ฮะ
Shòuhuòyuán	:	Ha
พนักงานขายสินค้า	:	ฮะ
中国游客	:	临时的对吧?
Zhōngguó yóukè	:	Línshí de duìba?
นักท่องเที่ยวจีน	:	ชั่วคราวใช่ไหม
售 员	:	临时。
Shòuhuòyuán	:	línshí.
พนักงานขายสินค้า	:	ชั่วคราว
中国游客	:	临时大建的一个店是吧?
Zhōngguó yóukè	:	Línshí dàjiàn de yíge diàn shìba?
นักท่องเที่ยวจีน	:	ร้านค้าที่สร้างชั่วคราวใช่ไหม

售 员	: 了安检有 个。
Shòuhuòyuán	: Guòle ānjiǎn yǒu zhège.
พนักงานขายสินค้า	: ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองแล้วมี อันนี้
中国游客	: 原来 个王权呢? , 前几年有 个王权啊。
Zhōngguó yóukè	: Nà yuánlái nàge Wángquán ne? ,qián jǐ nián yǒu nàge Wángquán a.
นักท่องเที่ยวจีน	: (ร้าน)หวางเฉวียนอันนั้นอันเดิมละ หลายปีก่อนมี(ร้าน) หวางเฉวียนนะ
售 员	: 啊, 有史万利免税店 แต่ว่า นะ, 比 นะ。
Shòuhuòyuán	: A, hái yǒu Shìwànlì miǎnshuǐdiàn taewa yuǎn na , bǐ zhèlǐ yuǎn na.
พนักงานขายสินค้า	: อะ ยังมีร้านค้าปลอดภาษีที่ศรีวารี แต่ว่าไกลนะ ไกลกว่าที่นี้นะ

บทสนทนาที่ 8

中国游客	: 有没有 个?
Zhōngguó yóukè	: Yǒu méiyǒu zhège?
นักท่องเที่ยวจีน	: มีอันนี้หรือไม่
售 员	: 是 个, 抗皱套装。
Shòuhuòyuán	: Shì zhège, kàngzhòu tào zhuāng.
พนักงานขายสินค้า	: คืออันนี้ ชุด(ผลิตภัณฑ์)ป้องกัน การเกิดริ้วรอย
中国游客	: 多少?
Zhōngguó yóukè	: Duōshao?
นักท่องเที่ยวจีน	: เท่าไร

售 员	: 一 千 四 , 有 日 , 晚 , 精 华 , 眼 , 有 卸 妆 乳 。
Shòuhuòyuán	: Yìqiān líng sì, yǒu rìshuāng, wǎnshuāng, jīnghuá, yǎnshuāng, háiyǒu xièzhuāng rǔ.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งพันสี่สิบ มีครีมกลางวัน ครีมกลางคืน เซรั่ม ครีมรอบดวงตา ยังมีน้ำนมเช็ดเครื่องสำอางค์
中国游客	: 我 再 一 。
Zhōngguó yóukè	: Wǒ zài wèn yí wèn.
นักท่องเที่ยวจีน	: ฉันถามอีก(ครั้ง)ก่อน

ในบทสนทนาที่ 7 พนักงานละครว่า 我们 wǒmen ซึ่งเป็นประธานของประโยค ส่วนบทสนทนาที่ 8 ละครว่า 抗皱套装 kàngzhòu tàozhuāng ที่เป็นประธานของประโยคเช่นกัน

5) การใช้ 不 bù + คำกริยา (动词 dòngcí) ในที่นี้รวมถึงคำกริยาช่วย (能愿 动词 néng yuàn dòngcí) ซึ่งพบในสถานการณ์ที่แจ้งให้นักท่องเที่ยวจีนทราบว่าไม่สามารถทำอะไรได้ หรือสินค้าบางประเภทไม่สามารถลดราคาได้ ใช้ในเชิงปฏิเสธ โดยละประธานของประโยคไว้ เช่น

บทสนทนาที่ 9

中国游客	: 个 打 完 折 多 少 ?
Zhōngguó yóukè	: Zhège dǎ wán zhé duōshao qián?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ลดราคา(แล้ว)เท่าไร
售 员	: 不 打 折 。
Shòuhuòyuán	: Bù dǎzhé.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่ลดราคา
中国游客	: 不 打 折 啊 。
Zhōngguó yóukè	: Bù dǎzhé a.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่ลดราคา
售 员	: 是 个 价 格 。
Shòuhuòyuán	: Shì zhège jiàgé.
พนักงานขายสินค้า	: คือราคานี้

บทสนทนาที่ 10

中国游客	:	个呢?
Zhōngguó yóukè	:	Nà zhège ne?
นักท่องเที่ยวจีน	:	จั้นอันนี้ละ
售 员	:	不 了。
Shòuhuòyuán	:	Bú sòngle.
พนักงานขายสินค้า	:	ไม่แถมแล้ว
中国游客	:	再 我一个 个吧。
Zhōngguó yóukè	:	Zàisòng wǒ yīgè zhège ba.
นักท่องเที่ยวจีน	:	แถม(ให้)ฉันอันนี้อีกสักอันเถอะ

จากสองบทสนทนาข้างต้นพบว่า พนักงานขายสินค้าได้ละคำว่า 个 zhège ที่ทำหน้าที่เป็นประธานไว้

6) การใช้คำกริยา 买单 (mǎi dān), 结帐 (jié zhàng), 付 (fù qián), 付款 (fù kuǎn) ตามด้วยคำลงท้าย (吗 ma) รูปประโยคนี้ถูกใช้ในการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนเกี่ยวกับการชำระเงิน เช่น

บทสนทนาที่ 11

售 员	:	买单吗? 物卡给我 ครับ。
Shòuhuòyuán	:	Mǎidān ma? gòuwùkǎ gěi wǒ khrap.
พนักงานขายสินค้า	:	ชำระเงินไหม (นำ)บัตรรายการ ซื้อสินค้าให้ฉัน

บทสนทนาที่ 12

售 员	:	结 吗?
Shòuhuòyuán	:	Jiézhàng ma?
พนักงานขายสินค้า	:	ชำระเงินไหม
中国游客	:	对啊。
Zhōngguó yóukè	:	Duì a.
นักท่องเที่ยวจีน	:	ใช่

售 员	: 物卡给我 , 是 个 呢?
Shòuhuòyuán	: Gòuwùkǎ gěi wǒ, shì zhège na?
พนักงานขายสินค้า	: (นำ)บัตรรายการซื้อสินค้าให้ฉัน
中国游客	: 有两个, 有两个。
Zhōngguó yóukè	: Yǒu liǎng gè, yǒu liǎng gè.
นักท่องเที่ยวจีน	: มีสองอัน มีสองอัน

บทสนทนาที่ 13

售 员	: 付 吗? 也可以。
Shòuhuòyuán	: Fùqián ma? Nàbiān yě kěyǐ.
พนักงานขายสินค้า	: ชำระเงินไหม ตรงนั้นก็ได้อ

จากตัวอย่างข้างต้นทั้งหมดพบว่า เวลาแจ้งให้นักท่องเที่ยวชำระเงิน

พนักงานขายสินค้ามักจะละประธานของประโยคไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานมักจะเลือกใช้คำว่า 付 (fùqián) มากที่สุด จำนวน 38 ครั้ง รองลงมาคือ 买单(mǎidān) จำนวน 11 ครั้ง ส่วนคำว่า 结帐(jiézhàng) และ 付款(fùkuǎn) จำนวนอย่างละ 10 ครั้ง อย่างไรก็ตาม พนักงานขายสินค้าทั้ง 3 แผนก เลือกใช้คำเหล่านี้แตกต่างกันไปตามความเคยชินหรือศัพท์ตนเองเคยเรียนรู้มา

7) ประโยค 在 zài + คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí) ใช้ในการอธิบาย ลูกค้าเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ พบว่ามีการละประธานหรือละกริยาไว้ เช่น

บทสนทนาที่ 14

中国游客	: 有眼 吗?
Zhōngguó yóukè	: Yǒu yǎnshuāng ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: มีครีมนอบดวงตาไหม
售 员	: 在 。
Shòuhuòyuán	: Zài zhèbiān.
พนักงานขายสินค้า	: อยู่ด้านนั้น
中国游客	: 不是 个, 是白色的。
Zhōngguó yóukè	: Búshì zhège, shì báisè de.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่ใช่อันนี้ เป็นสีขาว

售 员	: 是 个吗?
Shòuhuòyuán	: Shì zhège ma?
พนักงานขายสินค้า	: คืออันนี้ไหม
中国游客	: 啊! 对!
Zhōngguó yóukè	: A! Dui!
นักท่องเที่ยวจีน	: อะ ใช่(แล้ว)

บทสนทนาที่ 15

中国游客	: 男士洗 奶。
Zhōngguó yóukè	: Nánshì xǐmiǎnnǎi.
นักท่องเที่ยวจีน	: ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดหน้า สำหรับผู้ชาย
售 员	: 在 。
Shòuhuòyuán	: Zài zhèbiān.
พนักงานขายสินค้า	: อยู่ด้านนี้

จากสองบทสนทนาข้างต้นพบว่า มีการละประธานไว้ ในบทสนทนาที่ 14 ควรพูดว่า 眼 在 yǎnshuāng zài zhèbiān และบทสนทนาที่ 15 男士洗 奶在 有 nánshì xǐmiǎnnǎi zài zhèbiān yǒu

8) คำบุพบท (的 hái) + คำกริยา (动词 dòngcí) + คำสรรพนาม (代词 dàicí) + 的 de + 吗 ma? เป็นรูปประโยคในบริบทที่ต้องการถามนักท่องเที่ยวจีนว่า ต้องการอย่างอื่นไหม ประโยคลักษณะนี้พบบ่อยในการสื่อสารของพนักงานขายสินค้า เช่น

บทสนทนาที่ 16

售 员	: 要别的吗?
Shòuhuòyuán	: Háiyào bié de ma?
พนักงานขายสินค้า	: ยังต้องการอย่างอื่นอีกไหม
中国游客	: 不用了。
Zhōngguó yóukè	: Bùyòng le.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่ต้องแล้ว

บทสนทนาที่ 17

售 员	:	要买别的吗?
Shòuhuòyuán	:	Hái yāomǎi bié de ma?
พนักงานขายสินค้า	:	ยังต้องการซื้ออย่างอื่นอีกไหม
中国游客	:	别的不要了。
Zhōngguó yóukè	:	Bié de búyào le.
นักท่องเที่ยวจีน	:	อย่างอื่นไม่ต้องการแล้ว
售 员	:	Ok
Shòuhuòyuán	:	Ok
พนักงานขายสินค้า	:	โอเค

จากสองบทสนทนาข้างต้นจะเห็นว่า พนักงานจะละประธานที่เป็นคำสรรพนามหรือคำเรียกขานไว้ เช่น 你 nǐ, 您 nín, 先生 xiānsheng, 小姐 xiǎojiě เป็นต้น

9)(คำทักทาย 你好 nǐ hǎo) + คำกริยา (动词 dòngcí) + 什么 shénme (อะไร) ในบางประโยคมีคำลงท้าย (语气助词 yǔqìzhùcí) รูปประโยคนี้ใช้ในบริบทที่สอบถามว่า นักท่องเที่ยวจีนหาสินค้าอะไร หรือต้องการสิ่งใด เช่น

บทสนทนาที่ 18

售 员	:	找什么呢?
Shòuhuòyuán	:	Zhǎo shénme ne?
พนักงานขายสินค้า	:	หาอะไรรีเปล่า
中国游客	:	是爽肤水吗?
Zhōngguó yóukè	:	Zhè shì shuǎngfūshuǐ ma?
นักท่องเที่ยวจีน	:	อันนี้คือโทนเนอร์ไหม
售 员	:	对。
Shòuhuòyuán	:	Duì.
พนักงานขายสินค้า	:	ใช่

บทสนทนาที่ 19

售 员	:	(你好), 找什么呢?
Shòuhuòyuán	:	(Nǐ hǎo), zhǎo shénme ne?
พนักงานขายสินค้า	:	(สวัสดี) หาอะไรรีเปล่า

中国游客	: 你好, 保湿。
Zhōngguó yóukè	: Nǐ hǎo, gāo bǎoshī miànshuāng.
นักท่องเที่ยวจีน	: สวัสดี ครีมบำรุงผิวหน้าที่ เพิ่มความชุ่มชื้นแบบเข้มข้น
售 员	: 个。
Shòuhuòyuán	: Zhège.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้

จากบทสนทนาที่ 18 และ 19 พบว่าพนักงานขายสินค้าละประธานที่เป็นคำสรรพนามหรือคำเรียกขานไว้ เช่น 你找什么呢? Nǐ zhǎo shénme ne? และ 你好, 你找什么呢? Nǐ hǎo, nǐ zhǎo shénme ne?

3.1.1.2 ประโยคที่มีการละหน่วยกรรม มักพบในบริบทที่ต้องการบอกว่าสินค้านี้มีกี่แบบ กี่ชนิด หรือใช้ในการบอกทิศทางของการกระทำต่างๆ ดังนี้

1) 有 yǒu + คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí) ใช้รูปประโยคนี้เพื่อบอกนักท่องเที่ยวว่ามีสินค้าชิ้นนี้จำนวนเท่าไรหรือมีกี่ชนิด เช่น

บทสนทนาที่ 20

中国游客	: 店 有眉笔吗?
Zhōngguó yóukè	: Diàn lǐ yǒu méi bǐ ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ในร้านมีดินสอเขียนคิ้วไหม
售 员	: 有, 有两种。
Shòuhuòyuán	: Yǒu, yǒu liǎng zhǒng.
พนักงานขายสินค้า	: มี มีสองแบบ
中国游客	: 个是什么样的?
Zhōngguó yóukè	: Zhège shì shénme yàng de?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้เป็นแบบไหน
售 员	: 是 样, 但是比 个大一点。
Shòuhuòyuán	: Shì zhèyàng, dànshì bǐ zhège dà yìdiǎn.
พนักงานขายสินค้า	: เป็นอย่างนี้ แต่ว่าใหญ่กว่าอันนี้ นิดหน่อย

บทสนทนาที่ 21

中国游客	: 保湿控油的。
Zhōngguó yóukè	: Bǎoshī kòngyóu de miànshuāng.
นักท่องเที่ยวจีน	: ครีมบำรุงผิวหน้าที่เพิ่มความชุ่มชื้น และควบคุมความมัน
售 员	: 有两种。
Shòuhuòyuán	: Yǒu liǎng zhǒng.
พนักงานขายสินค้า	: มีสองแบบ
中国游客	: 一个是清爽是吧?
Zhōngguó yóukè	: Zhège shì qīngshuǎng shì ba?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้คือ(แบบ)สดชื่นรีเปล่า

จากสองบทสนทนาจะเห็นว่า พนักงานขายสินค้าละครกรรมของประโยคนี้ไว้ โดยในบทสนทนาที่ 20 ได้ละคำว่า 眉笔 méibǐ ส่วนบทสนทนาที่ 21 ละคำว่า miànshuāng

2) 只有 zhǐyǒu + จำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí) ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้ 只有 zhǐyǒu ขึ้นต้นประโยคและใช้ในบริบทที่ชี้แจงแก่นักท่องเที่ยวจีนว่ามีสินค้าแค่อะไรเท่านั้น เช่น

บทสนทนาที่ 22

中国游客	: 一下， 离便宜一点是不到一百有吗?
Zhōngguó yóukè	: Wèn yíxià, gélí piányi yídiǎn shì bú dào yībǎi yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ถามหน่อย รองพื้นที่(ราคา)ถูกสักหน่อย ราคาไม่ถึงหนึ่งร้อยมีไหม
售 员	: 我们只有一种。
Shòuhuòyuán	: Wǒmen zhǐyǒu yī zhǒng.
พนักงานขายสินค้า	: พวกเรามีแค่แบบเดียว

中国游客 : 不是 一个。
 Zhōngguó yóukè : Búshì zhège.
 นักท่องเที่ยวจีน : ไม่ใช่อันนี้

บทสนทนาที่ 23

中国游客 : 我找洗 奶。
 Zhōngguó yóukè : Wǒ zhǎo xǐniǎi.
 นักท่องเที่ยวจีน : ฉันหาผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด
 หน้า

售 员 : 只有一种。
 Shòuhuòyuán : Zhǐyǒu yī zhǒng.

พนักงานขายสินค้า : มีแค่แบบเดียว

中国游客 : 只剩下一个吗?
 Zhōngguó yóukè : Zhǐ shèng xià yīgè ma?
 นักท่องเที่ยวจีน : เหลือแค่อันเดียวหรือ

售 员 : 有一个, 我去办公室后
 找一找, 你可以 一 ,
 我去找你。

Shòuhuòyuán : Yǒu yīgè, nà wǒ qù
 bàngōngshì hòumiàn zhǎo
 yī zhǎo, nǐ kěyǐ guàng
 yī guàng, wǒ qù zhǎo nǐ.

พนักงานขายสินค้า : มีอันเดียว ฉันจะไปหาข้างหลังห้อง
 ทำงานให้คุณ คุณสามารถเดินเล่น
 ก่อนได้ ฉันไปหาคุณเอง

中国游客 : 好的。
 Zhōngguó yóukè : Hǎo de.
 นักท่องเที่ยวจีน : ได้เลย

ในบทสนทนาที่ 22 พนักงานไม่ได้กล่าวคำว่า 离 gélí ส่วนบทสนทนา
 ที่ 23 ละคำว่า 洗 奶 xǐniǎi

3) คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí) + คำกริยา (动词 dòngcí) ใน
 บริบทที่ต้องการบอกว่าที่ใด กระทำการใด เช่น

บทสนทนาที่ 24

售 员	: 先生, 扫描, 你付了吗?
Shòuhuòyuán	: Xiānshēng, zhàosǎo, nǐ fùqián le ma?
พนักงานขายสินค้า	: คุณผู้ชาย สแกนด้านนี้ คุณชำระเงินรึยัง
中国游客	: 没。
Zhōngguó yóukè	: Hái méi.
นักท่องเที่ยวจีน	: ยัง
售 员	: 物卡给我。
Shòuhuòyuán	: Gòuwùkǎ gěi wǒ.
พนักงานขายสินค้า	: (นำ)บัตรรายการซื้อสินค้าให้ฉัน

บทสนทนาที่ 25

售 员	: 其他 要吗?
Shòuhuòyuán	: Qítā hái yào ma?
พนักงานขายสินค้า	: ยังต้องการอย่างอื่นไหม
中国游客	: 不要了。
Zhōngguó yóukè	: Búyào le.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่ต้องการแล้ว
售 员	: 付。
Shòuhuòyuán	: Nàbiān fù.
พนักงานขายสินค้า	: จ่าย(เงิน)ด้านนั้น

ในบทสนทนาที่ 24 ละคำว่า 商品 shāngpǐn ส่วนบทสนทนาที่ 25 ละ
คำว่า qián

4) คำกริยาช่วย (可以 kěyǐ) + คำกริยา (动词 dòngcí) พบว่ามีการใช้ใน
สถานการณ์ที่บอกว่าสามารถทำอะไรได้ เช่น

บทสนทนาที่ 26

中国游客	: 一支可以带 ?
Zhōngguó yóukè	: Zhè yī zhī kěyǐ dài zǒu?
นักท่องเที่ยวจีน	: ซีนี่สามารถถือกลับได้
售 员	: 可以带 。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ dài zǒu.
พนักงานขายสินค้า	: ถือกลับได้
中国游客	: 要 个。
Zhōngguó yóukè	: Yào zhège.
นักท่องเที่ยวจีน	: ต้องการอันนี้
售 员	: 嗯。
Shòuhuòyuán	: Ng.
พนักงานขายสินค้า	: อืม
中国游客	: 两包装吧。
Zhōngguó yóukè	: Liǎng bāozhuāng ba.
นักท่องเที่ยวจีน	: สองท่อนะ

บทสนทนาที่ 27

中国游客	: 是 蚊水是吧? 儿童可以用吗?
Zhōngguó yóukè	: Zhè shì qūwénshuǐ shì ba? Értóng kěyǐ yòng ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้คือ(โลชั่น)กันยุงใช้รีเปล่า เด็กสามารถใช้ได้ไหม
售 员	: 什么呢?
Shòuhuòyuán	: Shénme ne?
พนักงานขายสินค้า	: อะไรนะ
中国游客	: 小孩。
Zhōngguó yóukè	: Xiǎohái.
นักท่องเที่ยวจีน	: เด็ก
售 员	: 可以用, 没 。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ yòng, méi wèntí.
พนักงานขายสินค้า	: สามารถใช้ได้ ไม่มีปัญหา

จากบทสนทนาที่ 26 พนักงานขายสินค้าจะคำว่า 一支 zhè yī zhī ส่วนบทสนทนาที่ 27 นอกจากหน่วยประธานแล้ว พนักงานขายสินค้ายังหน่วยกรรมด้วย ประโยคนี้ควรกล่าวว่า 小孩可以用 蚊水 xiǎohái kěyǐ yòng qūwénshuǐ

3.1.1.3 ประโยคที่ละประธานและละกริยา พบในบริบทที่บอกราคาสินค้า และต้องการถามนักท่องเที่ยวจีนว่า สินค้านี้ จำนวนเท่านี้หรือไม่ หรือการกล่าวว่าสินค้า ขนาด จำนวน ถูกต้องหรือไม่ ดังนี้

1) คำบอกจำนวน (数词 shùcí) ตามด้วยสกุลเงิน (币单位 huòbìdānwèi) หรือใช้คำบอกจำนวน (数词 shùcí) เพียงอย่างเดียว ในการบอกราคา เช่น

两百一十八
liǎngbǎi yīshíbā
สองร้อยสิบแปด

一千五百六泰
yìqiān wǔbǎi liù Tàizhū
หนึ่งพันห้าร้อยหกสิบบาท

บทสนทนาที่ 28

中国游客	: 小瓶是多少?
Zhōngguó yóukè	: Xiǎopíng shì duōshao?
นักท่องเที่ยวจีน	: ขวดเล็ก(ราคา)เท่าไร
售货员	: 两百四块。
Shòuhuòyuán	: Liǎngbǎi sì kuài.
พนักงานขายสินค้า	: สองร้อยสี่สิบบาท

บทสนทนาที่ 29

中国游客	: 多少?
Zhōngguó yóukè	: Duōshao?
นักท่องเที่ยวจีน	: เท่าไร
售货员	: 九百, 个一千两百五。
Shòuhuòyuán	: Jiǔbǎi, zhège yīqiān liǎngbǎi wǔ.
พนักงานขายสินค้า	: เก้าร้อย อันนี้หนึ่งพันสองร้อยห้าสิบบ
中国游客	: 拿三瓶。
Zhōngguó yóukè	: Ná sānpíng.
นักท่องเที่ยวจีน	: เอาสองขวด

售 员	: 谢谢你。
Shòuhuòyuán	: Xièxie nǐ.
พนักงานขายสินค้า	: ขอบคุณ

2) การใช้คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí) เพียงอย่างเดียวในการตอบคำถาม เช่น (zhèbiān ด้านนี้), (nàbiān ด้านนั้น), 前 (qiánmiànด้านหน้า) เป็นต้น พบว่ามีการละประธานและละกริยาได้

บทสนทนาที่ 30

中国游客	: 在哪 买单?
Zhōngguó yóukè	: Zài nǎlǐ mǎidān?
นักท่องเที่ยวจีน	: ชำระเงินที่ไหน
售 员	: , 要别的吗? 不要了。
Shòuhuòyuán	: Nàbiān, hái yào bié de ma? Búyàole.
พนักงานขายสินค้า	: ด้านนั้น ยังต้องการอย่างอื่นไหม ไม่เอาแล้ว
中国游客	: 不用了。
Zhōngguó yóukè	: Búyòng le.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่ต้องแล้ว

บทสนทนาที่ 31

中国游客	: 洗 奶。
Zhōngguó yóukè	: Xǐniǎnnǎi.
นักท่องเที่ยวจีน	: ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดหน้า
售 员	: 。
Shòuhuòyuán	: Zhèbiān.
พนักงานขายสินค้า	: ด้านนี้
中国游客	: 是什么?
Zhōngguó yóukè	: Zhè shì shénme?
นักท่องเที่ยวจีน	: นี่คืออะไร

售 员	: 两瓶睡眠 膜。
Shòuhuòyuán	: Liǎng píng shuimián miànmó.
พนักงานขายสินค้า	: ครีมมาสก์ผิวก่อนนอนสองขวด
中国游客	: 一个呢?
Zhōngguó yóukè	: Zhège ne?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ละ
售 员	: 一个是补水。
Shòuhuòyuán	: Zhège shì bǔshuǐ.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้คือเพิ่มความชุ่มชื้นให้ผิว

บทสนทนาที่ 30 ถ้าหากต้องการกล่าวแบบไม่ละประธานและกริยา จะกล่าวได้ว่า 你在 买单 Nǐ zài nàibiān mǎidān บทสนทนาที่ 31 ควรจะกล่าวว่า 在 有洗 奶 zài zhèbiān yǒu xǐniǎnǎi

3.1.1.4 ประโยคที่มีการละประธานและละกรรม พบในสถานการณ์ที่ต้องการสอบถาม นักท่องเที่ยวจีน คือ

คำนาม (名词 míngcí) / คำกริยา (动词 dòngcí) / คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí) + 吗? ma? / 是吗? shì ma? / 对吗? duì ma? / 要吗? yào ma? เช่น

บทสนทนาที่ 32

中国游客	: 一个美白五百一十八, 美白多少 ?
Zhōngguó yóukè	: Zhège měibái wǔbǎi yīshíbā, měibái duōshao qián?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ขาวกระจ่างใส ห้าร้อยสิบบแปด ขาวกระจ่างใสเท่าไร
售 员	: 两百四人民币, 买两套吗?
Shòuhuòyuán	: Liǎngbǎi sì Rénmínbì, mǎi liǎng tào ma?
พนักงานขายสินค้า	: สองร้อยสี่สิบบหยวน ซื้อสองชุดไหม

中国游客 : 买一套吧。
 Zhōngguó yóukè : Mǎi yī tào ba.
 นักท่องเที่ยวจีน : ซื้อหนึ่งชุดละกัน

บทสนทนาที่ 33

中国游客 : 个是套装吗?
 Zhōngguó yóukè : Zhège shì tàozhuāng ma?
 นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้คือเป็นชุดใช้ไหม
 售 员 : 是的, 抗皱套装。要一套
 对吗?
 Shòuhuòyuán : Shì de, kàngzhòu
 tàozhuāng. Yào yī tào
 duì ma?
 พนักงานขายสินค้า : ใช่แล้ว ชุด(ผลิตภัณฑ์)ป้องกัน
 การเกิดริ้วรอย ต้องการหนึ่งชุด
 ถูกไหม
 中国游客 : 一套。
 Zhōngguó yóukè : Yī tào.
 นักท่องเที่ยวจีน : หนึ่งชุด

ในบทสนทนาที่ 32 สามารถพูดเป็นประโยคที่ไม่ละประธานและกรรมได้ว่า 你买两套美白系列吗? Nǐ mǎi liǎng tào měibái xìliè ma? ส่วนบทสนทนาที่ 33 ประโยคสมบูรณ์ควรจะเป็น 你要一套抗皱系列, 对吗? Nǐ yào yī tào kàngzhòu xìliè, duì ma?

3.1.1.5 ประโยคที่มีการละประธานและ 把 bǎ พบว่าประโยค 把 bǎ ที่พบในบทสนทนา มีการละคำว่า 把 bǎ ในประโยค โดยมีคำนาม (名词 míngcí) เป็นผู้ถูกกระทำ ตามด้วยคำกริยา (给 gěi) + คำสรรพนาม (代词 dàicí) บางครั้งจะมีคำกริยา (动词 dòngcí) หรือ คำวิเศษณ์ (副词 fùcí) ตามหลัง ซึ่งพบในสถานการณ์ที่พนักงานขายสินค้าต้องการขอใบรายการซื้อสินค้าจากนักท่องเที่ยวจีน เช่น

物卡给我
 gòuwùkǎ gěiwǒ
 (นำ)ใบรายการซื้อสินค้าให้ฉัน

物卡给我一下
 gòuwùkǎ gěiwǒ yíxià
 (นำ)บัตรรายการซื้อสินค้าให้ฉันสักครู่

物卡给我扫描一下
 gòuwùkǎ gěiwǒ sǎomiáo yíxià
 (นำ)บัตรรายการซื้อสินค้าให้ฉันสแกนสักครู่

บทสนทนาที่ 34

售 员	:	物卡给我。
Shòuhuòyuán	:	Gòuwùkǎ gěi wǒ.
พนักงานขายสินค้า	:	(นำ)บัตรรายการซื้อสินค้าให้ฉัน
中国游客	:	个。
Zhōngguó yóukè	:	Zhège.
นักท่องเที่ยวจีน	:	นี้

ประโยค 把 bǎ เป็นประโยคที่ใช้เพื่อแสดงว่าผู้ถูกกระทำซึ่งอยู่หลัง 把 bǎ ในประโยคนั้นๆ ได้รับการจัดการอย่างไร เช่น 请把书给我² qǐng bǎ shū gěi wǒ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับ gòuwùkǎ gěi wǒ จะเห็นว่าประโยคนี้ไม่ปรากฏภาคประธานและคำว่า 把 bǎ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าจากประโยคทั้งหมด ประโยค 把 bǎ มีความซับซ้อนที่สุด

² ตัวอย่างประโยคจาก Wú Yǒngyì, Wú Zhōngwěi, lǐ Jìnróng 吴勇毅, 吴中伟, 李劲荣. (2016). “Shíyòng Hànyǔ jiàoxué yǔfǎ” 《实用汉语教学语法》(การใช้ไวยากรณ์จีนกลางเพื่อการสอน), 北京: 北京大学出版社, page 254.

3.1.2 โครงสร้างประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง

ตารางที่ 2 โครงสร้างประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง

โครงสร้างประโยค	รูปประโยค	ตัวอย่าง	จำนวน
ประโยค โครงสร้าง ประธาน ภาคแสดง (主谓句)	คำสรรพนาม (zhè, nà) + คำลักษณนาม (个 gè) + คำนาม (名词 míngcí)	1. 个乳液 2. 个榴莲干	478
	คำสรรพนาม (zhè/ nà) + คำลักษณนาม (个 gè) + คำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí)	1. 个淡 2. 个	26
	คำสรรพนาม (zhè) + คำลักษณนาม (个 gè) + คำกริยา (打) + คำคุณศัพท์ (完) + (คำบอกจำนวน 数词 shùcí) + คำนาม (折) + คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + (สกุลเงิน 币单位 huòbì dānwèi)	1. 个打完九折 191 块 2. 个打完折 4035 人民币了)	72
	คำสรรพนาม (zhè/ nà) + คำลักษณนาม (个 gè) + คำกริยา (动词 dòngcí) + บทกรรม (宾语 bīnyǔ)	1. 个是巧克力 2. 个是买 4 1	105
	คำนาม (名词 míngcí) / คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí) + คำปฏิเสธ 没有 méiyǒu	1. 十号没有 2. 男士没有	12

โครงสร้างประโยค	รูปประโยค	ตัวอย่าง	จำนวน
ประโยค โครงสร้าง ประธาน	คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí) + คำกริยา (动词 dòngcí) + คำนาม (名词 míngcí)	1. 前 办 物卡的 2. 有 子	14
ภาคแสดง (主谓句)	คำสรรพนาม (代词 dàicí) + คำกริยา (动词 dòngcí) + (คำปฏิเสธสรรพนาม 什么 shénme) + คำนาม (名词 míngcí) + (คำลงท้าย 语气助词 yǔqìzhùcí)?	1. (请)你叫什么 名字? 2. (请)你叫 DING YI 吗?	16
	คำสรรพนาม (代词 dàicí) + คำกริยา (动词 dòngcí) + คำปฏิเสธสรรพนาม (什么 shénme) + (คำนาม 名词 míngcí) (คำลงท้าย 语气助词 yǔqìzhùcí)?	1. 你要什么榴莲干 啊? 2. 你要什么 色的 呢?	18
ประโยค ความรวม (复句)	คำสรรพนาม (代词 dàicí) / คำกริยา (动词 dòngcí) / คำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí) / คำนาม (名词 míngcí) + 是 háishi + คำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí) / คำนาม (名词 míngcí)	1. 你要小 是大? 2. 你要精华 是肌底 液?	12

ตารางข้างต้นคือ ตารางที่ได้รวบรวมมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างประโยคสมบูรณ์ที่
พนักงานขายสินค้าชาวไทยใช้ในการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 คำสรรพนาม (个 zhège, 个 nàge) + คำนาม (名词 míngcí) ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย 个 zhège หรือ 个 nàge นิยมใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนมากที่สุด เพื่ออธิบายหรือแนะนำสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวจีน ดังนี้

คำสรรพนาม (个 zhège) + คำนาม (名词 míngcí) ใช้ในการบอกกว่านี่คืออะไร เช่น

个
zhège miànshuāng
อันนี่ครีมบำรุงผิวหน้า

个榴莲
nàge liúlián
อันนั้นทุเรียน

บทสนทนาที่ 35

中国游客	:	些 是精油吗?
Zhōngguó yóukè	:	Zhèxiē dōu shì jīngyóu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	:	พวกนี้ทั้งหมดคือเซรั่มใช่ไหม
售 员	:	嗯, 精油。
Shòuhuòyuán	:	Ng, jīngyóu.
พนักงานขายสินค้า	:	อ้อ เซรั่ม
中国游客	:	个呢?
Zhōngguó yóukè	:	Nà zhège ne?
นักท่องเที่ยวจีน	:	อันอันนี่ละ
售 员	:	个洗发水。
Shòuhuòyuán	:	Zhège xǐfǎshuǐ.
พนักงานขายสินค้า	:	อันนั้นแชมพูสระผม

บทสนทนาที่ 36

中国游客	: 我 一下, 个是什么?
Zhōngguó yóukè	: Wǒ wèn yíxià, zhège shì shénme?
นักท่องเที่ยวจีน	: ฉันขอถามหน่อย อันนี้คืออะไร
售 员	: 个巧克力。
Shòuhuòyuán	: Zhège qiǎokèlì.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้ช็อกโกแลต

จากตัวอย่างและบทสนทนาที่กล่าวมาข้างต้น พนักงานขายสินค้าใช้รูปประโยคที่ไม่มีความซับซ้อนในการอธิบายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวจีน กล่าวคือ ใช้แค่คำสรรพนามเพื่อชี้เฉพาะว่าคือสิ่งใด แล้วพูดชื่อหรือชนิดของสินค้านั้นๆ ต่อท้ายคำสรรพนาม ในอีกมุมมองหนึ่ง โครงสร้างประโยคนี้เป็นประโยคคำถามทำหน้าที่เป็นบทกริยา (名词谓语句 míngcí wèiyǔjù) เช่น 个粉 zhège fěnbǐng, 个护发素 zhège hùfāsù เป็นต้น ซึ่งโครงสร้างประโยคนี้ถือเป็นประโยคที่สั้นและกระชับ นักท่องเที่ยวจีนสามารถเข้าใจได้ง่าย

3.1.2.2 รูปประโยค 个 zhège หรือ 个 nàge เป็นภาคประธาน รูปประโยคนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ประโยคที่ไม่ปรากฏคำว่า 是 shì หลังภาคประธาน และประโยคที่ปรากฏคำว่า 是 shì หลังภาคประธาน

ประโยคที่ไม่ปรากฏคำว่า 是 shì จะมีคำว่า 个 zhège หรือ 个 nàge ทำหน้าที่เป็นประธานแล้วต่อท้ายด้วยคำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí) ซึ่งทำหน้าที่เป็นภาคแสดง รูปประโยคนี้นำไปใช้ในการอธิบายหรือนำสินค้าว่าสินค้าตัวนี้มีลักษณะเป็นอย่างไร มีสรรพคุณอะไรบ้าง หรือขนาดเท่าไร เช่น

个 (一点)
zhège là (yídiǎn)
อันนี้เผ็ดนิดหน่อย

个大
zhège dà
อันนี้ใหญ่

个浓
zhège nóng
อันนี้เข้ม

อีกรูปแบบหนึ่งคือประโยคที่ปรากฏ 是 shì หลังภาคประธาน ประโยคนี้มีบทกริยา (คำกริยา 是 shì) และบทกรรม (宾语 bīnyǔ) จากข้อมูลที่ได้มาพบว่า บทกรรม (宾语 bīnyǔ) มักตามด้วยคำนาม (名词 míngcí) คำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí) หรือคำกริยา (动词 dòngcí) เช่น

บทสนทนาที่ 37

中国游客	:	个是什么?
Zhōngguó yóukè	:	Zhège shì shénme?
นักท่องเที่ยวจีน	:	อันนี้คืออะไร
售 员	:	个是复 抗皱紧致套装, 现在买两套打八五折。
Shòuhuòyuán	:	Zhège shì fù yán kàngzhòu jǐnzhì tàozhuāng, xiànzài mǎi liǎng tào dǎ bāwǔ zhé.
พนักงานขายสินค้า	:	อันนี้คือชุดปรับสีผิว ป้องกันริ้วรอย และยกกระชับ ตอนนี้อยู่สองชุดลด สิบห้าเปอร์เซ็นต์

บทสนทนาที่ 38

中国游客	:	两个烟有什么区别?
Zhōngguó yóukè	:	Zhè liǎng gè yān yǒu shénme qūbié?
นักท่องเที่ยวจีน	:	บุหรี่ยี่สองอันนี้มีอะไรที่ต่างกัน
售 员	:	哪个?
Shòuhuòyuán	:	Nǎge?
พนักงานขายสินค้า	:	อันไหน
中国游客	:	两个。
Zhōngguó yóukè	:	Zhè liǎng gè.
นักท่องเที่ยวจีน	:	สองอันนี้

售 员	:	一个是浓一点, 一个是原味。
Shòuhuòyuán	:	Zhège shì nóng yìdiǎn, zhège shì yuánwèi.
พนักงานขายสินค้า	:	อันนี้คือเข้มข้นหน่อย อันนี้คือรสดั้งเดิม

3.1.2.3 คำนาม (名词 míngcí) หรือคำบอกจำนวน (数词 shùcí) หรือคำลักษณนาม (词 liàngcí) + 没有 méiyǒu พนักงานขายสินค้ามักใช้ในบริบทที่บอกกับนักท่องเที่ยวจีนว่าสินค้านั้นไม่มี ดังนี้

1) คำนาม (名词 míngcí) + 没有 méiyǒu เช่น

新秀丽没有
Xīnxiùlì méiyǒu
แซมโซไนท์ไม่มี

楼没有
Huánghèlóu méiyǒu
บุหรี่ยางเห่อโหลวไม่มี

男士没有
nánshì méiyǒu
ผู้ชายไม่มี

บทสนทนาที่ 39

中国游客	:	是个牌子吗? 万宝。
Zhōngguó yóukè	:	Shì zhège páizi ma? Wànbǎolù.
นักท่องเที่ยวจีน	:	ใช่หรือนี่ไหม มาร์ลโบโร
售 员	:	万宝 没有。
Shòuhuòyuán	:	Wànbǎolù méiyǒu.
พนักงานขายสินค้า	:	มาร์ลโบโรไม่มี

中国游客	: 谢谢。
Zhōngguó yóukè	: Xièxie.
นักท่องเที่ยวจีน	: ขอบคุณ
售 员	: 谢谢。
Shòuhuòyuán	: Xièxie.
พนักงานขายสินค้า	: ขอบคุณ

2) คำบอกจำนวน (数词 shùcí) + 没有 méiyǒu หรือคำบอกจำนวน (数词 shùcí) + คำลักษณนาม (词 liàngcí) + 没有 méiyǒu เช่น

十号没有
shí hào méiyǒu
เบอร์สิบไม่มี

四一二没有
sìyāo'èréiyǒu
เบอร์สี่ร้อยสิบสองไม่มี

บทสนทนาที่ 40

中国游客	: 我 一下, 个有吗?
Zhōngguó yóukè	: Wǒ wèn yíxià, zhège yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ฉันขอถามหน่อย อันนี้มีไหม
售 员	: 有色号吗?
Shòuhuòyuán	: Yǒusè hào ma?
พนักงานขายสินค้า	: มีเบอร์สีไหม
中国游客	: 种吧, 有吗?
Zhōngguó yóukè	: Zhè zhǒng ba, yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: แบบนี้ มีไหม

售 员 : 要二二 吧 二六八没有。
Shòuhuòyuán : Yào èr' èrlíng ba èr
 liùbā méiyǒu.

พนักงานขายสินค้า : เอาสองสองศูนย์เออะ สองหกแปด
 ไม่มี

3.1.2.4 คำบอกทิศทาง (方位词 fāngwèicí) ทำหน้าที่เป็นบทประธาน คำกริยา (动词 dòngcí) + คำนาม (名词 míngcí) เป็นบทกริยา ใช้ในบริบทที่ต้องการบอกทิศทาง เพื่อกระทำการต่างๆ ดังนี้

前 办 物卡的
qiánmiàn bàn gòuwùkǎ de
ทำบัตรรายการซื้อสินค้าด้านหน้า

前 办 税
qiánmiàn bàn tuìshuì
ทำคืนภาษีด้านหน้า

有 蓝 莓 味
lǐmiàn yǒu lánméi wèidào
ข้างในมีกลิ่นบลูเบอร์รี่

บทสนทนาที่ 41

中国游客 : 我可以试下 个色吗?
Zhōngguó yóukè : Wǒ kěyǐ shì xià zhège sè
 ma?

นักท่องเที่ยวจีน : ฉันสามารถลองสีนี้ได้ไหม

售 员 : 可以, 有 子。
Shòuhuòyuán : Kěyǐ, nàbiān yǒu jìngzi.

พนักงานขายสินค้า : ได้ กระจกอยู่ทางนั้น

3.1.2.5 พนักงานขายสินค้าใช้คำสรรพนาม (个 zhè / nà) / คำนาม (名词 míngcí) / คำบอกจำนวน (数词 shùcí) หรือคำลักษณนาม (词 liàngcí) โดยใช้คำเหล่านี้เป็นภาคประธาน ตามด้วยคำบอกจำนวน (数词 shùcí) + (สกุลเงิน 币单位 huòbì dānwèi) เป็นภาคแสดง รูปประโยคนี้พนักงานขายสินค้าใช้ในสถานการณ์การบอกราคาสินค้าต่างๆ เช่น

个一千四
zhège yìqiān sì
อันนี้หนึ่งพันสี่ร้อย

一套两百六
yí tào liǎng bǎi liù
หนึ่งชุดสองร้อยหกสิบ

个九百四
zhège jiǔbǎi sì
อันนี้เก้าร้อยสี่

บทสนทนาที่ 42

中国游客	:	个多少 ?
Zhōngguó yóukè	:	Zhège duōshao qián?
นักท่องเที่ยวจีน	:	อันนี้ราคาเท่าไร
售 员	:	一百毫升八百六块 , 五十毫升六百二。
Shòuhuòyuán	:	Yìbǎi háoshēng bābǎi liù kuài, wǔshí háoshēng liùbǎi èr.
พนักงานขายสินค้า	:	หนึ่งร้อยมิลลิลิตรแปดร้อยหกสิบ หยวน ห้าสิบมิลลิลิตรหกร้อยยี่สิบ

นอกจากนี้ยังมีรูปประโยคที่ใช้ในการบอกส่วนลด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าพนักงานขายสินค้าชาวไทยบางคนจะบอกส่วนลดให้กับนักท่องเที่ยวจีนทราบ เป็นการอธิบายให้ชัดเจนว่าสินค้านี้มีส่วนลด จึงปรากฏรูปประโยคนี้ โดยใช้คำสรรพนาม (个 zhège) เป็นบทประธาน ตามด้วยคำกริยา (打 dǎ) + คำคุณศัพท์ (完 wán) + (คำบอกจำนวน 数词 shùcí) + คำนาม (折 zhé) ก่อนบอกราคาแก่นักท่องเที่ยวจีน เช่น

个打完九折六十块。
Zhège dǎ wán jiǔ zhé liùshí kuài.
อันนี้ลดสิบเปอร์เซ็นต์เหลือหกสิบหยวน

个打完九折一百九十一块。
Zhège dǎ wán jiǔ zhé yībǎi jiǔshíyī kuài.
อันนี้ลดสิบเปอร์เซ็นต์เหลือหนึ่งร้อยเก้าสิบเอ็ดหยวน

ทั้งนี้ พนักงานทั้ง 3 แผนก มักใช้ประโยคลักษณะดังกล่าวอยู่เสมอ หลังการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ความว่า ทางบริษัทมีส่วนลดให้นักท่องเที่ยวเงินที่มาซื้อสินค้า จึงมีความจำเป็นต้องแจ้งราคาและส่วนลดให้นักท่องเที่ยวเงินทราบอย่างชัดเจน

3.1.2.6 การใช้คำสรรพนาม (代词 dàicí) เป็นบทประธาน คำกริยา (动词 dòngcí) + (คำปฤจฉาสรรพนาม 什么 shénme) + คำนาม (名词 míngcí) + (คำลงท้าย 语气助词 yǔqìzhùcí)? เป็นบทกริยา ในการสอบถามชื่อนักท่องเที่ยวเงิน หรือเพื่อถามเน้นย้ำความถูกต้องของชื่อนักท่องเที่ยวเงิน ดังนี้

你叫什么名字?
Nǐ jiào shénme míngzi?
คุณชื่ออะไร

你叫 ZHANG SHI MING 吗?
Nǐ jiào ZHANG SHI MING ma?
คุณชื่อ ZHANG SHI MING ไหม

请 你叫 ZHAO YUAN JUN, 是吗?
Qǐngwèn nǐ jiào ZHAO YUAN JUN, shì ma?
ขอถาม คุณชื่อ ZHAO YUAN JUN ไหม

บทสนทนาที่ 43

售 员	: 请 你叫 LIU ZHEN 吗?
Shòuhuòyuán	: Qǐngwèn nǐ jiào LIU ZHEN ma?
พนักงานขายสินค้า	: ขอถาม คุณชื่อ LIU ZHEN ไหม

中国游客 : 对。
Zhōngguó yóukè : Duì
นักท่องเที่ยวจีน : ใช่

3.1.2.7 การใช้คำสรรพนาม (代词 dàicí) เป็นบทประธาน ตามด้วยคำกริยา (动词 dòngcí) คำปฤจฉาสรรพนาม (什么 shénme) และคำนาม (名词 míngcí) ในบางประโยคมี คำลงท้าย (语气助词 yǔqìzhùcí) ร่วมด้วย ซึ่งพบในสถานการณ์ที่ต้องการสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวว่าต้องการสินค้าอะไร หรือสอบถามเพื่อความชัดเจน ดังนี้

你要什么 色的呢?
Nǐ yào shénme yánsè de ne?
คุณต้องการสีอะไร

你要什么味 ?
Nǐ yào shénme wèidào?
คุณต้องการรสชาติอะไร

你要什么系列?
Nǐ yào shénme xìliè?
คุณต้องการชนิดอะไร

บทสนทนาที่ 44

中国游客 : 请 有没有 个榴莲干?
T 枕头榴莲干。
Zhōngguó yóukè : Qǐngwèn yǒu méiyǒu nàge
liúliángān? Jīnzhěntou
liúliángān.
นักท่องเที่ยวจีน : ขอลถามหน่อยมีทุเรียนแห้งอันนี้ไหม
ทุเรียนหมอนทองแห้ง
售 员 : 榴莲干。
Shòuhuòyuán : Liúliángān.
พนักงานขายสินค้า : ทุเรียนแห้ง

中国游客	: 对。
Zhōngguó yóukè	: Duì.
นักท่องเที่ยวจีน	: ใช่
售 员	: 你要什么榴莲干啊?
Shòuhuòyuán	: Nǐ yào shénme liúliángān a?
พนักงานขายสินค้า	: คุณต้องการทุเรียนแห้งแบบไหน
中国游客	: 啊, T 枕头。
Zhōngguó yóukè	: A, Jīnzhěntou.
นักท่องเที่ยวจีน	: หมอนทอง
售 员	: T 枕头榴莲干。
Shòuhuòyuán	: Jīnzhěntou liúliángān.
พนักงานขายสินค้า	: ทุเรียนหมอนทองแห้ง

3.1.2.8 ประโยคความรวมที่บอกความให้เลือกเอา (择系列 xuǎnzé xìliè) ซึ่งในประโยคมีคำเชื่อมคู่ที่บอกความให้เลือก (是 háishi) ที่มีความหมายให้เลือกอย่างไรอย่างหนึ่ง โดยโครงสร้างประโยคที่ปรากฏคือ คำสรรพนาม (代词 dàicí)/ คำกริยา (动词 dòngcí)/ คำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí) หรือคำนาม (名词 míngcí) ตามด้วย 是 háishi + คำคุณศัพท์ (形容词 xíngróngcí) / คำนาม (名词 míngcí) ดังนี้

你要小 是大?
Nǐ yào xiǎo háishi dà?
คุณต้องการอันเล็กหรืออันใหญ่

你要一百毫升 是五十毫升?
Nǐ yào yībǎi háoshēng háishi wǔshí háoshēng?
คุณต้องการหนึ่งร้อยมิลลิลิตรหรือห้าสิบลิลิตร

你要化妆品 是护肤品?
Nǐ yào huàzhuāngpǐn háishi hùfūpǐn?
คุณต้องการเครื่องสำอางหรือผลิตภัณฑ์บำรุงผิว

บทสนทนาที่ 45

中国游客	: 你好, 可以给我推荐一款水吗?
Zhōngguó yóukè	: Nǐ hǎo, kěyǐ gěi wǒ tuījiàn yīkuǎn xiāngshuǐ ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: สวัสดี สามารถแนะนำน้ำหอม สักขวดให้ฉันได้ไหม
售 员	: 你要淡 是浓 ?
Shòuhuòyuán	: Nǐ yào dànxiāng hái shì Nóngxiāng?
พนักงานขายสินค้า	: คุณต้องการกลิ่นอ่อนหรือว่า กลิ่นเข้ม
中国游客	: 淡 。
Zhōngguó yóukè	: dànxiāng.
นักท่องเที่ยวจีน	: กลิ่นอ่อน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พนักงานขายสินค้าใช้โครงสร้างประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง มากกว่าประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง พนักงานขายสินค้าเลือกใช้ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดงเพื่ออธิบายในลักษณะเน้นย้ำหรือเมื่อต้องการอธิบายให้ชัดเจน แต่ในประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดงที่มีการละประธาน อาจเป็นเพราะคู่สนทนาทราบอยู่แล้วว่าสิ่งที่กล่าวถึงคือสิ่งใด ส่วนการละกริยาในประโยคอาจเพื่อให้กระชับตรงประเด็น

3.2 ลักษณะของการปนภาษาของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

การปนภาษาที่พบในบทสนทนาภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากแบ่งชนิดของคำไทยตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ (2556:9) จะพบว่า การปนภาษาไทยแบ่งออกเป็นคำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ คำสันธาน และคำอุทาน ส่วนการปนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เป็นชื่อยี่ห้อสินค้า จึงไม่ขออภิปรายเพิ่มเติม ลักษณะเด่นของการปนภาษาไทยคือ ในประโยคภาษาจีนจะพบคำวิเศษณ์ภาษาไทยจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคำวิเศษณ์ เช่น นะ ค่ะ ครับ เป็นการปนคำลงท้าย

ตารางที่ 3 คำภาษาไทยที่ปรากฏอยู่ในบทสนทนาภาษาจีน

ชนิดของคำ	ตัวอย่าง	จำนวนครั้งที่ปนภาษา
คำนาม	มะเฟือง เขาช่อง สุวรรณภูมิ ภูเก็ต ถุง	5
คำสรรพนาม	นูน	1
	นี่(ไง)	79
	นั่นแหละ	1
คำกริยา	เป็น ต้อง	4
คำวิเศษณ์	นะ	454
	ไหม ไหน	15
	ไม่ ไม่ได้	2
	คะ ค่ะ นะคะ ครับ	70
	จ้า	4
คำสันธาน	แต่ แต่ว่า	13
	หรือว่า	1
คำอุทาน	ฮะ อือ อ้อ เอ๊ย เอ๊ะ เฮ้ย	91

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นถึงคำไทยที่ปรากฏอยู่ในบทสนทนาภาษาจีน ผู้วิจัยได้รวบรวมลักษณะการปนภาษาที่ปรากฏในประโยคต่างๆ ทั้งการปนภาษาในประโยคและท้ายประโยค โดยนำเสนอในรูปแบบบทสนทนาที่มีการปนภาษาเกิดขึ้น ดังนี้

3.2.1 การปนคำนามในประโยคภาษาจีน

คำนามที่พบได้แก่ มะเฟื่อง เขาช่อง สุวรรณภูมิ ภูเก็ต ดุง โดยปรากฏอยู่ในบทสนทนาภาษาจีน ดังนี้

บทสนทนาที่ 46

中国游客	: 叫什么?
Zhōngguó yóukè	: Jiào shénme?
นักท่องเที่ยวจีน	: เรียกว่าอะไร
售 员	: 泰国说 มะเฟื่อง。
Shòuhuòyuán	: Tàiguó shuō mafueang.
พนักงานขายสินค้า	: ประเทศไทยเรียกว่า มะเฟื่อง

บทสนทนาที่ 46 การปนภาษาไทยเกิดขึ้นคือ มะเฟื่อง จะเห็นได้ว่าพนักงานขายสินค้าตอบคำถามด้วยภาษาไทยแทนภาษาจีน อาจเกิดจากความไม่รู้คำศัพท์เช่นเดียวกับบทสนทนาที่ 47

บทสนทนาที่ 47

中国游客	: 普吉岛的免税店吗?
Zhōngguó yóukè	: Pǔjídǎo de miǎnshuìdiàn ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ร้านค้าปลอดภาษีของภูเก็ต มีไหม
售 员	: 哪 啊?
Shòuhuòyuán	: Nǎlǐ a?
พนักงานขายสินค้า	: ที่ไหนหรือ
中国游客	: 普吉岛。
Zhōngguó yóukè	: Pǔjídǎo.
นักท่องเที่ยวจีน	: เกาะภูเก็ต
第一位的售 员	: 普吉岛, 普吉岛 คือที่ไหนอะ。
Dì yīwèi de shòuhuòyuán	: Pǔjídǎo, Pǔjídǎo khue thinai a.
พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง	: ภูเก็ต ภูเก็ต คือที่ไหนอะ

第二位的售 员 : 普吉, 普吉 ไปภูเก็ต。

Dì èrwèi de shòuhuòyuán : Pǔjí, Pǔjí pai
Phuket.

พนักงานขายสินค้าคนที่สอง : ภูเก็ต ภูเก็ต ไปภูเก็ต

第一位的售 员 : 有呢。

Dì yīwèi de shòuhuòyuán : Yǒu ne.

พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง : มีนะ

บทสนทนาที่ 47 เกิดขึ้นในแผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย พนักงานขาย
สินค้าท่านหนึ่งไม่ทราบว่า 普吉岛 Pǔjídǎo คือสถานที่ใด จึงได้สอบถามพนักงานท่านอื่น มีการ
ปนภาษาเกิดขึ้นคือ ภูเก็ต สาเหตุการปนภาษามาจากการไม่รู้คำศัพท์หรือนึกคำภาษาจีนไม่ได้

บทสนทนาที่ 48

售 员 : King power สวัสดีครับ 你好。

Shòuhuòyuán : King power sawatdi khrap
nǐ hǎo.

พนักงานขายสินค้า : คิง เพาเวอร์ สวัสดีครับ

中国游客 : Coffee

Zhōngguó yóukè : Coffee

นักท่องเที่ยวจีน : กาแฟ

售 员 : 咖啡, 请 , 是在
ครับ เขาช่อง เอสเปรสโซ่。

Shòuhuòyuán : Kāfēi, qǐng nàbiān, dōu
shì zài zhèlǐ khrap
Khao Chong Espresso.

พนักงานขายสินค้า : กาแฟ เชิญด้านนั้น ทั้งหมดล้วนอยู่
ที่นี่ครับ เขาช่อง เอสเปรสโซ่

บทสนทนาที่ 49

中国游客 : 有个小款吗?

Zhōngguó yóukè : Zhège yǒu xiǎo kuǎn ma?

นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้มีชิ้นเล็กไหม

售 员	: 没有了, 卖完了。
Shòuhuòyuán	: Méiyǒule, mài wánle.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่มีแล้ว ขายหมดแล้ว
中国游客	: 卖完了, 机场会有吗?
Zhōngguó yóukè	: Mài wánle, nà jīchǎng huì yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ขายหมดแล้ว สนามบินนั้นจะมีไหม
售 员	: 机场, 新机场有。
Shòuhuòyuán	: Jīchǎng, xīn jīchǎng yǒu.
พนักงานขายสินค้า	: สนามบิน สนามบินใหม่มี
中国游客	: 素万。
Zhōngguó yóukè	: Sù wàn.
นักท่องเที่ยวจีน	: สุวรรณ
售 员	: สุวรรณภูมิ
Shòuhuòyuán	: suwannaphum
พนักงานขายสินค้า	: สุวรรณภูมิ
中国游客	: 一款也没有。
Zhōngguó yóukè	: Zhè yīkuǎn yě méiyǒu.
นักท่องเที่ยวจีน	: ชิ้นนี้ก็ไม่มี
售 员	: 没有。
Shòuhuòyuán	: Méiyǒu.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่มี

บทสนทนาที่ 48 และ 49 จะเห็นได้ว่าสาเหตุของการปนภาษาไม่ใช่ การไม่รู้คำศัพท์ แต่เป็นการปนภาษาในรูปแบบอื่น โดยศยามล ไทระหาญ (2553: 13) ได้อธิบายว่า บางครั้งการปนภาษาสามารถเกิดได้จากการทับศัพท์ จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดไม่สามารถพูดชื่อยี่ห้อกาแฟไทย ชนิดของกาแฟและชื่อสถานที่ของไทยเป็นภาษาจีนได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ คำทับศัพท์มาช่วยอธิบายสินค้าแก่นักท่องเที่ยวจีน จึงมีการปนภาษาเกิดขึ้น

3.2.2 การปนคำสรรพนามในประโยคภาษาจีน

คำสรรพนามที่ปรากฏในบทสนทนา เช่น

บทสนทนาที่ 50

中国游客	: 一个呢?
Zhōngguó yóukè	: Zhège ne?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้หรือ
售 员	: 嗯嗯 一个蓝莓味。
Shòuhuòyuán	: Nun nun Nàge lánméi wèi.
พนักงานขายสินค้า	: 嗯嗯 อันนั้นรสบลูเบอร์รี่
中国游客	: 谢谢。
Zhōngguó yóukè	: Xièxie.
นักท่องเที่ยวจีน	: ขอบคุณ

บทสนทนาที่ 51

中国游客	: 去斑、美白，有什么精华?
Zhōngguó yóukè	: Qùbān, měibái, yǒu shénme, jīnghuá?
นักท่องเที่ยวจีน	: ขจัดริ้วรอย ขาวกระจ่างใส มีเซรั่มอะไร
售 员	: 这是淡斑精华。
Shòuhuòyuán	: Ni dànban jinghua.
พนักงานขายสินค้า	: นี่ เซรั่มป้องกันการเกิดริ้วรอย

บทสนทนาที่ 52

中国游客	: 爆珠有吗?
Zhōngguó yóukè	: Bàozhū yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: บุหรี่ เมเวียส มีไหม

售 员 : 有 这 个 蓝 莓 爆 珠 。

Shòuhuòyuán : Yǒu ni zhège lánméi
bàozhū.

พนักงานขายสินค้า : มี นี้ อันนี้ เมเวียส รสบลูเบอร์รี่

จากทั้งสามบทสนทนาที่เกิดขึ้นจะเห็นได้ว่า มีการใช้คำสรรพนามภาษาไทย คือคำว่า นู่น และ นี้ แทนคำว่า nà และ zhè ในภาษาจีน ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า พนักงานขายสินค้าอาจจะต้องการเน้นย้ำให้นักท่องเที่ยวจีนทราบว่าสิ่งของอยู่ตรงตำแหน่งใด สอดคล้องกับความคิดของ กรอสซอง (1982: 145 อ้างถึงในปรารธนา กาลเนาวกุล, 2544: 11) ที่กล่าวถึงการปนภาษาว่า เป็นความตั้งใจหรือความพยายามของผู้พูดที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายในการสื่อสาร ในขณะที่เดียวกัน กัมเพิร์ช (1982: 78) มองว่าการพูดสองภาษาที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เป็นการ เน้นย้ำความหมายที่ต้องการจะสื่อสาร

บทสนทนาที่ 53

中国游客 : 我刚买东西他收 了呀。

Zhōngguó yóukè : Wǒ gāng mǎi dōngxi tā
shōu zǒule ya.

นักท่องเที่ยวจีน : ฉันเพิ่งซื้อของ เขาจับไปแล้ว

售 员 : 有 发 票 吗 ? , 有 , 个 是
的、的、的、 นั่นแหละ。

Shòuhuòyuán : Yǒu fāpiào ma?, yǒu, nàge
shì límian de, de, de,
nanlae.

พนักงานขายสินค้า : มีใบเสร็จไหม มี อันนั้นคือข้างในของ
ของ ของ นั่นแหละ

中国游客 : 的 啥 ?

Zhōngguó yóukè : Límian de shà?

นักท่องเที่ยวจีน : ข้างในไหน

售 员 : 的, 个是 物卡, 在
的。

Shòuhuòyuán : Lìmiàn de, nàge shì
gòuwùkǎ, zài lìmiàn de.

พนักงานขายสินค้า : ข้างใน อันนั้นคือบัตรรายการซื้อ
สินค้าอยู่ข้างใน

中国游客 : 个?

Zhōngguó yóukè : Zhège?

นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้

售 员 : 是, 打开一下 呢。

Shòuhuòyuán : Shì, dǎkāi yíxià ni.

พนักงานขายสินค้า : ใช่ เปิดออกสักครู่ นี้

บทสนทนาที่ 53 มีการปนคำสรรพนามภาษาไทยคือคำว่า นั่นแหละ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ (2556: 615-616) ได้ให้ความหมายของคำว่า นั่นแหละ ไว้ว่าเป็นคำที่แสดงการเน้นให้หนักแน่นยิ่งขึ้น ในกรณีนี้พนักงานขายสินค้าต้องการเน้นว่า ใบเสร็จอยู่ข้างในให้นำออกมา การปนภาษาที่เกิดขึ้นอาจเป็นดังที่ กรอสซอ (1982: 145 อ้างถึงใน พรารธนา กาลเนาวกุล, 2544: 11) กล่าวว่าเป็นการใช้ภาษาเพื่อแสดงความตั้งใจหรือความพยายามของผู้พูดที่จะบรรลุเป้าหมายได้

3.2.3 การปนคำกริยาในภาษาจีน

คำกริยาที่ปรากฏในบทสนทนา เช่น

บทสนทนาที่ 54

中国游客 : 我们到时候东西自己带
吗? 是 到机场去?

Zhōngguó yóukè : Wǒmen dào shíhou dōngxi
zìjǐ dài zǒu ma? Háishi
sòngdào jīchǎng qù?

นักท่องเที่ยวจีน : เมื่อถึงเวลา สินค้าสามารถถือกลับได้
หรือไปส่งที่สนามบิน

售 员 : 现在 到机场 呢, 如果要拿
ต้อง 要等五点。

Shòuhuòyuán : Xiànzài sòngdào jīchǎng
na, rúguǒ yào nǎzǒu tong
yào děng wǔdiǎn.

พนักงานขายสินค้า : ตอนนี้ส่งถึงสนามบินนะ แต่ถ้าอยาก
ถือกลับต้องรอห้าโมงเย็น

บทสนทนาที่ 55

中国游客 : 我没办卡, 是给泰 吗?
可以吗?

Zhōngguó yóukè : Wǒ méi bàn kǎ, qián shì
gěi Tàizhū ma? zhè qián
kěyǐ ma?

นักท่องเที่ยวจีน : ฉันยังไม่ทำบัตร เงินคือให้เงินบาท
ไทยได้ใช่ไหม เงินนี้ได้ไหม

售 员 : 没办卡是吗? 不可以买,
买不了, 要 ต้อง 先办
物卡。

Shòuhuòyuán : Méi bàn kǎ shìma? bù kěyǐ
mǎi, mǎi bùliǎo, yào tong
xiān bàn gòuwùkǎ.

พนักงานขายสินค้า : ยังไม่ทำบัตรใช่ไหม ไม่สามารถซื้อได้
ซื้อไม่ได้ ต้องไปทำบัตรรายการซื้อ
สินค้าก่อน

中国游客 : 要 物卡哦。

Zhōngguó yóukè : Yào gòuwùkǎ o.

นักท่องเที่ยวจีน : ต้องการบัตรรายการซื้อสินค้า

ในบทสนทนาที่ 54 และ 55 ถึงแม้จะมีคำว่า 要 yào ในบทสนทนา

แล้วแต่กลับพบว่าพนักงานขายสินค้ายังแทรกคำว่า ต้อง เข้ามาในบทสนทนา ในกรณีนี้ผู้พูดอาจ
ตั้งใจหรือเจตนาที่จะให้เกิดการปนภาษาขึ้น นักวิชาการบางท่านมองการปนภาษาลักษณะแบบนี้ว่า
เป็นการกล่าวซ้ำข้อความเพื่อเน้นย้ำให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (Gumperz, 1982: 78)

บทสนทนาที่ 56

- 中国游客 : 你的是哪一种?
 Zhōngguó yóukè : Nǐ sòng de shì nǎ yì
 zhǒng?
 นักท่องเที่ยวจีน : คุณแถมให้คือแบบไหน
 售 员 : 是 个, 拿 个 OK
 是 个一样两个。
 Shòuhuòyuán : Sòng shì sòng zhège, ná
 zhège OK song pen zhège
 yíyàng liǎng gè.
 พนักงานขายสินค้า : แถมคือแถมอันนี้ หยิบอันนี้ โอเค
 แถมเป็น แถมอันนี้เหมือนกันสองอัน
 中国游客 : 啊。
 Zhōngguó yóukè : A.
 นักท่องเที่ยวจีน : อ้อ

บทสนทนาที่ 57

- 售 员 : 个一百五十 是 护手 ,
 护手 给人很好, 个三
 百四十五泰 可以打九折。
 Shòuhuòyuán : Zhège yìbǎi wǔshí pen
 hùshǒushuāng, hùshǒu
 shuāng sòng gěi rén hěn
 hǎo, zhège sānbǎi sìshíwǔ
 Tàizhū, kěyǐ dǎ jiǔ zhé.
 พนักงานขายสินค้า : อันนี้หนึ่งร้อยห้าสิบ เป็นครีมทามือ
 ครีมทามือ ซื่อให้คนอื่นก็ดี อันนี้
 สามร้อยสี่สิบห้าบาท สามารถลด
 สิบเปอร์เซ็นต์ได้
 中国游客 : 摸一下 个。
 Zhōngguó yóukè : Mō yíxià zhège.
 นักท่องเที่ยวจีน : ทาอันนี้สักหน่อย

ในบทสนทนาที่ 56 กับ 57 ในประโยคภาษาจีนมีคำกริยาภาษาไทยที่แทรกเข้ามาคือ คำว่า เป็น ในกรณีนี้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจจะเกิดจากการนำความหมายของคำว่า 是 shì มาใช้ เพราะบทสนทนาที่ 56 เป็นการอธิบายถึงของแถมว่า ของแถมเป็นแถมแบบเดียวกัน ผู้พูดใช้คำว่า เป็น ปนเข้ามาในประโยค ส่วนบทสนทนาที่ 57 ผู้พูดต้องการบอกว่าอันนี้ราคาหนึ่งร้อยห้าสิบบาทเป็นครีมทาผิว สาเหตุการปนภาษาอาจจะเกิดจากการไม่เจตนาปนภาษาของผู้พูดได้ เพราะถึงไม่มีคำไทยปนเข้ามาในประโยคทั้งสองนี้ ก็ไม่ได้ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสารแต่อย่างใด

3.2.4 การปนคำวิเศษณ์ในประโยคภาษาจีน

จากการรวบรวมข้อมูลพบการปนคำวิเศษณ์ทั้งหมด 10 คำ โดยพบคำวิเศษณ์ที่พบบ่อยที่สุด คือคำว่า นะ เช่น

บทสนทนาที่ 58

中国游客	: 中性皮肤用 个好 是……
Zhōngguó yóukè	: Zhōngxìng pífū yòng zhège hǎo háishi……
นักท่องเที่ยวจีน	: ผิวธรรมดาใช้อันนี้ดีหรือว่า...
售 员	: 用 个, 个男士用 呢。
Shòuhuàyuán	: Yòng zhège, nàge nánshì yòng na.
พนักงานขายสินค้า	: ใช้อันนี้ อันนั้นผู้ชายใช้นะ

บทสนทนาที่ 58 มีคำว่า “นะ” ปนในภาษาจีน ผู้วิจัยได้รวบรวมบทสนทนาภาษาจีน มีการปรากฏคำว่า “นะ” อยู่เป็นจำนวนมาก เช่น

个好用 呢 小姐

Zhège hǎo yòng na xiǎojiě.

อันนี้ใช้ดีนะ คุณผู้หญิง

小姐, 等我打包一下 呢

Xiǎojiě, děng wǒ dǎbāo yíxià na

คุณผู้หญิง รอฉันจัดสินค้าสักครูนะ

要 个 呢

Yào zhège na

เอาอันนั้นนะ

นะ เป็นคำวิเศษณ์ที่มักปรากฏอยู่ท้ายประโยค ซึ่งอาจเทียบเคียงได้กับคำ 啊 a, 呢 ne, 哪 nǎ, 吗 ma หรือ 吧 ba เป็นต้น นววรรณ พันธุมธธา (2554: 116-120) ได้อธิบายลักษณะของ นะ ว่ามีหลายลักษณะ ดังนี้ 1. ใช้เพื่อสั่งหรือบังคับ แนะนำหรือเชิญชวน 2. ใช้เพื่อขออนุญาต 3. ใช้เพื่อแสดงความเห็นและพูดเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งแสดงความเห็น 4. ใช้บอกเพื่อให้ผู้ฟังปฏิบัติได้ถูกต้อง 5. ใช้แสดงความสงสัยหรือถามซ้ำ ด้วยเหตุนี้ คำว่า นะ ในบทสนทนาที่ 58 ใช้บอกกล่าวเพื่อให้ผู้ฟังปฏิบัติได้ถูกต้อง เช่นเดียวกับ 个好用 นะ 小姐 Zhège hǎo yòng นะ xiǎojiě ที่ผู้วิจัยมองว่าเป็นการแนะนำหรือเชิญชวน และประโยค 小姐, 等我打包一下 นะ Xiǎojiě, děng wǒ dǎbāo yíxiàนะ ใช้เพื่อบอกคำสั่งให้รอ ส่วน 要 个 นะ Yào zhège นะ เป็นการสื่อสารเพื่อให้คู่สนทนารับทราบ ในภาษาจีนอาจเทียบเคียงได้กับคำว่า 吗 ma หรือ 吧 ba เป็นต้น ทั้งนี้ คำว่า “นะ” เป็นคำลงท้ายในภาษาไทยที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย พนักงานขายสินค้าชาวไทยจึงใช้คำนี้ปะปนอยู่ในภาษาจีนด้วยความเคยชิน ซึ่งจากการเก็บข้อมูล คำว่า “นะ” เป็นคำที่พบบ่อยที่สุดในการปนภาษา

บทสนทนาที่ 59

售 员 : 可以了, 一 付款 นะ 谢谢你
ค่ะ。

Shòuhuòyuán : Kěyǐ le, yìqǐ fùkuǎn na
xièxie nǐ kha.

พนักงานขายสินค้า : ได้แล้ว ชำระเงินด้วยกันนะ ขอคุณ
ค่ะ

中国游客 : 好了。

Zhōngguó yóukè : Hǎole.

นักท่องเที่ยวจีน : เรียบร้อยแล้ว

จากบทสนทนาที่ 59 เป็นบทสนทนาที่กล่าวคำขอบคุณนักท่องเที่ยวจีน คำที่มีการปนภาษาเกิดขึ้นคือคำว่า “ค่ะ” เป็นคำวิเศษณ์ภาษาไทยประเภทการขานรับหรือโต้ตอบ เพราะภาษาไทยใช้ค่ะ ครับ ลงท้ายกันอยู่เสมอ เพื่อให้ดูน่าฟังและแสดงความสุภาพต่อผู้พูด การใช้คำว่า “ค่ะ” ในประโยคข้างต้นนี้เป็นการใช้ภาษาเพื่อแสดงความตั้งใจหรือเจตนาของผู้พูดเอง

นอกจากนี้ยังพบการปนคำวิเศษณ์ประเภทปฏิเสธวิเศษณ์ คือ คำวิเศษณ์แสดงคำถาม หรือแสดงความสงสัย เช่น

บทสนทนาที่ 60

中国游客	: 哪个烟好一点?
Zhōngguó yóukè	: Nǎge yān hǎo yidiǎn?
นักท่องเที่ยวจีน	: บุหรี่อันไหนดี
售 员	: 好一点。
Shòuhuòyuán	: Hǎo yidiǎn.
พนักงานขายสินค้า	: ดีหน่อย
中国游客	: 对, 稍微 一点。
Zhōngguó yóukè	: Duì, shāowéi guì yidiǎn.
นักท่องเที่ยวจีน	: ใช่ แพงสักหน่อย
售 员	: 个 个 个 好 卖, 蓝 莓 爆 珠, 有 蓝 莓 味 。
Shòuhuòyuán	: Zhège mai zhège hǎomài, lánméi bàozhū, límian yǒu lánméi wèidào.
พนักงานขายสินค้า	: เนี่ย อันนี้ไหม อันนี้ขายดี (ยี่ห้อ) เมเวียส ช่างโนเป็นรสบลูเบอร์รี่

ในบทสนทนาที่ 60 คำที่แทรกเข้ามาคือคำว่า “ไหม” กรณีนี้พจนานุกรมจีน-ไทยบางเล่มหรือผู้ที่เรียนภาษาจีนส่วนใหญ่จะรู้ว่า 吗 ma มีความหมายเหมือนกับ “ไหม” ในภาษาไทย สาเหตุของการปนภาษาอาจเกิดจากการไม่เจตนา ผู้วิจัยได้สอบถามพนักงานขายสินค้าทำให้ทราบว่า พนักงานรู้จักคำว่า 吗 ma แต่บางครั้งจะเผลอพูดคำว่า “ไหม” ออกมาโดยไม่เจตนาในขณะที่สื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548: 92-97) ที่กล่าวไว้ว่าการปนภาษาอาจเกิดจากเจตนาหรือไม่เจตนาของผู้พูดได้

บทสนทนาที่ 61

中国游客	: 有 种 的 吗 ?
Zhōngguó yóukè	: Yǒu zhè zhǒng de ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: มีแบบนี้ไหม

售 员	: ไหน
Shòuhuòyuán	: Nai
พนักงานขายสินค้า	: ไหน
中国游客	: 有 种瓶子装的吗?
Zhōngguó yóukè	: Yǒu zhè zhǒng píngzi zhuāng de ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: มีขวดแบบนี้ไหม
售 员	: 没有。
Shòuhuòyuán	: Méiyǒu.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่มี

บทสนทนาที่ 61 เกิดขึ้นในบริบทที่นักท่องเที่ยวจีนมาสอบถามว่ามีขวดลักษณะแบบนี้ไหม เมื่อพนักงานขายสินค้าได้ยินคำถามแล้ว ได้ใช้คำภาษาไทยตอบรับคำถามนั้นคือ คำว่า “ไหน” กรณีนี้การใช้คำว่าไหนอาจเปรียบเทียบกับคำว่า 哪 nǎ ในภาษาจีนได้

3.2.5 การปนคำสำนวนในประโยคภาษาจีน

จากการรวบรวมข้อมูลพบการปนคำสำนวนทั้งหมด 3 คำ โดยพบคำสำนวนที่พบมากที่สุด คือคำว่า แต่(ว่า) เช่น

บทสนทนาที่ 62

中国游客	: 可以用的吗?
Zhōngguó yóukè	: Zhè kěyǐ yòng de ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้สามารถใช้ได้ไหม
售 员	: 可以， 品可以 但是 不打折 นะ 可以用 个， 如果你用 个够了再打折。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ, shípǐn kěyǐ taewa bù dǎzhé na kěyǐ yòng zhège, rúguǒ nǐ yòng zhège gòule zài dǎzhé.
พนักงานขายสินค้า	: ได้ อาหารขนมได้ แต่ว่าไม่ลดราคา นะ สามารถใช้อันนี้ได้ ถ้าคุณใช้อันนี้ ครบแล้วค่อยลดราคาอีก

บทสนทนาที่ 62 คำสันธานภาษาไทยที่พบในบทสนทนาข้างต้นนี้เป็น คำสันธานที่เชื่อมความขัดแย้งกัน คือคำว่า “แต่ว่า” เช่นเดียวกับบทสนทนาที่ 63

บทสนทนาที่ 63

中国游客 : 种买五一的话 便拿的
是要同一种的?

Zhōngguó yóukè : Zhè zhǒng mǎi wǔ sòng yī
dehuà suíbiàn ná de
háishi yào tóngyī zhǒng
de?

นักท่องเที่ยวจีน : ถ้าแบบนี้ซื้อห้าแถมหนึ่ง เลือกได้
ตามใจชอบหรือว่าต้องเป็นชนิด
เดียวกัน

售 员 : 便 但 东 西 只 能
个。

Shòuhuòyuán : Suíbiàn taewa dōngxi sòng
zhǐ néng sòng zhège.

พนักงานขายสินค้า : ตามสบายเลย แต่ว่าของแถม
สามารถแถมได้แค่อันนี้

中国游客 : 啊。

Zhōngguó yóukè : A.

นักท่องเที่ยวจีน : อ้อ

บทสนทนาที่ 64

中国游客 : 种的有活动吗?

Zhōngguó yóukè : Zhè zhǒng de yǒu huódòng
ma?

นักท่องเที่ยวจีน : แบบนี้มีโปรแกรมรุ่นใหม่

售 员	: 有 这 有八折可以用一件 แล้ว ก็ 九折 可以 นะ。
Shòuhuòyuán	: Yǒu ni yǒu bā zhé kěyǐ yòng yíjiàn laeo ko jiǔ zhé kěyǐ นะ.
พนักงานขายสินค้า	: มี นี้ มีลดอีสิบเปอร์เซ็นต์สามารถ ใช้ได้หนึ่งชิ้น แล้วก็สามารลดสิบ เปอร์เซ็นต์ได้นะ
中国游客	: 哦哦。
Zhōngguó yóukè	: Ó ó.
นักท่องเที่ยวจีน	: อ้อ อ้อ
售 员	: แต่ว่า 没有 นะ。
Shòuhuòyuán	: Taewa méiyǒu song na.
พนักงานขายสินค้า	: แต่ว่า ไม่มีของแถมนะ
中国游客	: 好的, 谢谢。
Zhōngguó yóukè	: Hǎo de, xièxie.
นักท่องเที่ยวจีน	: โอเค ขอขอบคุณ

จากทั้งสามบทสนทนาข้างต้นจะพบว่า คำไทยที่แทรกเข้ามาคือ คำว่า แต่ ว่า คำไทยนี้อาจเทียบเคียงได้กับ 但是 dànshì, 可是 kěshì ในภาษาจีน คำว่า 但是 dànshì ปรากฏอยู่ใน HSK ระดับ 2 ส่วน 可是 kěshì ปรากฏอยู่ใน HSK ระดับ 4 ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ผู้รู้ ภาษาจีนขั้นพื้นฐานจะต้องทราบถึงคำศัพท์นี้อยู่แล้ว ระหว่างการสอบถามและเก็บข้อมูลพนักงาน ขายสินค้าพบว่า สาเหตุที่ไม่พูดคำว่า 但是 dànshì เป็นเพราะผู้พูดไม่ได้ใช้คำนี้ในการสื่อสาร มากนัก ทำให้คำศัพท์ไม่ออก จึงถือว่าเป็นการใช้ภาษาไทยโดยเจตนา

บทสนทนาที่ 65

中国游客	: 一支可以自带?
Zhōngguó yóukè	: Zhè yìzhī kěyǐ zì dài?
นักท่องเที่ยวจีน	: ซีนี่สามารถถือกลับได้

售 员	: 一个蓝色可以带。
Shòuhuòyuán	: Zhège lán sè kěyǐ dài zǒu.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้สีฟ้าสามารถถือกลับได้
中国游客	: 要一个。
Zhōngguó yóukè	: Yào zhège.
นักท่องเที่ยวจีน	: เอาอันนี้
售 员	: อะ
Shòuhuòyuán	: A
พนักงานขายสินค้า	: อะ
中国游客	: 两包装吧。
Zhōngguó yóukè	: Liǎng bāozhuāng ba.
นักท่องเที่ยวจีน	: สองถุงนะ
售 员	: 不用等五点 呢 或者说 你要到机场吗?
Shòuhuòyuán	: Bùyòng děng wǔdiǎn nà rue wa nǐ yào sòng dào jīchǎng ma?
พนักงานขายสินค้า	: 不用等五点 呢 或者说 您ต้องการให้ส่งไปที่สนามบิน
中国游客	: 不用自带吧。
Zhōngguó yóukè	: Bùyòng zì dài ba.
นักท่องเที่ยวจีน	: 不用自带吧

บทสนทนาที่ 65 พบการใช้คำสันธานภาษาไทยที่แทรกเข้ามาคือ คำว่า หรือว่า ในกรณีนี้เทียบเคียงกับภาษาจีนอาจเป็นคำว่า 是 háishi ได้ เพราะมีความหมาย หรือว่า เหมือนกัน ในบทสนทนานี้ผู้วิจัยได้สอบถามเพิ่มเติมไปยังพนักงานขายสินค้าทำให้ทราบว่า สาเหตุของการใช้คำว่า หรือว่า ปนเข้ามานั้น คือ พนักงานขายสินค้านักค้าศัพท์ไม่ออก ไม่สามารถใช้คำนั้นเป็นภาษาจีนได้ จึงเจตนาใช้คำไทยในประโยคภาษาจีน

3.3.6 การปนคำอุทานในประโยคภาษาจีน

จากการรวบรวมข้อมูลพบการปนคำอุทานทั้งหมด 6 คำ โดยพบคำอุทานที่พบมากที่สุด คือคำว่า อือ เช่น

บทสนทนาที่ 66

中国游客	: 已经免税了吗?
Zhōngguó yóukè	: Yìjīng miǎnshuile ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ปลอดภาษีแล้วใช่ไหม
售 员	: อือ 免税了。
Shòuhuòyuán	: Ue miǎnshuile.
พนักงานขายสินค้า	: อือ ปลอดภาษีแล้ว

ในบทสนทนานี้พนักงานขายสินค้าตอบรับนักท่องเที่ยวจีนด้วยคำภาษาไทย อือ ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ (2556: 1421) ได้อธิบายไว้ว่าเป็นคำอุทานที่เปล่งออกมาเป็นการตอบรับหรือรับรู้ เช่นเดียวกับบทสนทนาที่ 67

บทสนทนาที่ 67

中国游客	: 一个，一个我有一个。
Zhōngguó yóukè	: Zhège, zhège wǒ yǒu yíge.
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ อันนี้ฉันมีหนึ่งอัน
售 员	: อือ
Shòuhuòyuán	: Ue
พนักงานขายสินค้า	: อือ
中国游客	: 一个呢?
Zhōngguó yóukè	: Zhège ne?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ล่ะ
售 员	: 一个没有。
Shòuhuòyuán	: Zhège méiyǒu.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้ไม่มี

中国游客	: 没有了。
Zhōngguó yóukè	: Méiyǒule.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่มีแล้ว
售 员	: อือ 只有 个, 个按摩, 个 膜。
Shòuhuòyuán	: Ue zhǐyǒu zhège, zhège ànmó, zhège miànmó.
พนักงานขายสินค้า	: อือ มีแค่อันนี้ อันนี้ขนาด อันนี้ มาสก์หน้า

บทสนทนาที่ 67 มีการแทรกคำว่า “อือ” ถึงสองครั้ง ซึ่งครั้งแรกเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวจีนกล่าวว่าอันนี้มีแล้ว พนักงานขายสินค้าจึงตอบรับด้วยคำว่า “อือ” เป็นภาษาไทย ต่อมาเมื่อมีการสอบถามเรื่องสินค้าแต่ปรากฏว่าสินค้าหมด นักท่องเที่ยวจีนจึงกล่าวอีกรอบเพื่อความแน่ใจว่าไม่มีแล้ว พนักงานขายสินค้าจึงตอบรับด้วยคำอุทานภาษาไทยอีกรอบว่า อือ ในกรณีนี้สาเหตุการปนภาษาอาจสันนิษฐานได้ว่าเกิดจากการเจตนาปนภาษาหรือไม่เจตนาปนภาษาของผู้พูดเอง (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 92-97)

บทสนทนาที่ 68

中国游客	: 种可以带的。
Zhōngguó yóukè	: Zhè zhǒng kěyǐ dài zǒu de.
นักท่องเที่ยวจีน	: แบบนี้สามารถถือกลับได้
售 员	: 是的, 白色可以办 税 เอี้ย 蓝色, 不好意思, 蓝色可以 办 税, 白色已经免税了。
Shòuhuòyuán	: Shìde, báisè kěyǐ bàn tuìshuì oei lánèsè , bùhǎoyìsi, lánèsè kěyǐ bàn tuìshuì, báisè yǐjīng miǎnshuì le.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ สีขาวสามารถคืนภาษีได้ เอี้ย ขอประทานโทษ สีฟ้าสามารถคืนภาษี ได้ สีขาวปลอดภาษีแล้ว

จากบทสนทนาที่ 68 มีการปนภาษาที่ใช้คำอุทานในภาษาไทยเกิดขึ้น นั่นคือ เอ๊ย เป็นคำอุทานที่แสดงความตกใจ หรือนึกได้ กรณีนี้เกิดขึ้นเพราะพนักงานขายสินค้าได้อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์แก่นักท่องเที่ยวจีน จึงเปลืออุทานออกมาเป็นสาเหตุให้เกิดการปนภาษา นอกจากนี้ยังพบคำอุทานแบบอื่น เช่น

บทสนทนาที่ 69

中国游客	:	膜。
Zhōngguó yóukè	:	Miànmó.
นักท่องเที่ยวจีน	:	มาสก์หน้า
售 员	:	噢 膜在 ， 有控油， 去角 和提亮， 很便宜 呢 小姐 两百八。
Shòuhuòyuán	:	O miànmó zài zhèbiān, yǒu kòngyóu, qù jiǎozhi hé tíliàng, hěn piányi na xiǎojiě liǎng bǎi bā.
พนักงานขายสินค้า	:	噢 มาสก์หน้าอยู่ด้านนี้ มีความคุ้มครอง ความมัน ผลิตภัณฑ์ผิวและเพิ่มความกระจ่างใส ถูกมากเลยนะ คุณผู้หญิง สองร้อยแปดสิบบ

บทสนทนาที่ 69 มีคำอุทานภาษาไทยแทรกเข้ามาคือ อ้อ ซึ่งเป็นคำอุทานบอกอาการหรือแสดงการรับรู้และเข้าใจ ในภาษาจีนเทียบเคียงได้กับคำว่า 哦 ó หรือ 噢 ō โดยการปนภาษาประเภทคำอุทาน กัมเพิร์ช (1982: 77) อธิบายถึงหน้าที่ของการปนภาษาไว้ 6 ประเภท ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ การพูดแทรกหรือการอุทาน (Interjections) เป็นการใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งในการอุทาน เพื่อแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูด

จากการรวบรวมบทสนทนาจากทั้ง 3 แผนก พบว่า ส่วนใหญ่สื่อสารภาษาจีนด้วยประโยคที่ไม่ซับซ้อน และใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ เพราะว่าในบริบทการซื้อขายสินค้าจะไม่ใช้ภาษาอย่างเป็นทางการ โครงสร้างประโยคสามารถแบ่งออกเป็นประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดงและประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง พนักงานขายสินค้าจะใช้ภาษาเต็มรูปแบบเมื่อเริ่มการสนทนาหรือ

เป็นประโยคคำถาม เช่น 一个是巧克力 zhège shì qiǎokèlì หรือ (请) 你叫什么名字? (qǐngwèn) nǐ jiào shénme míngzi? เป็นต้น ส่วนประโยคตอบรับจะไม่ครบถ้วน เพราะมีการปนภาษาเกิดขึ้น นั่นคือการปนภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการสื่อสารภาษาจีน เนื่องจากพนักงานขายสินค้ามีความรู้ในภาษานั้นไม่เพียงพอ ทำให้ภาษาที่ใช้สื่อสารไม่แข็งแรง นอกจากนี้การปนภาษาเกิดจากการรู้ตัวและไม่รู้ตัวของพนักงานขายสินค้า เช่น พนักงานบางท่านตั้งใจปนคำว่า “นะ” ในประโยคภาษาจีนเพื่อให้ประโยคนั้นดูนุ่มนวล ชวนฟังมากขึ้น สาเหตุอื่นๆ เกิดจากความเคยชินส่วนตัวของพนักงานขายสินค้า จากตารางที่ 3 จะเห็นว่ามีการปนภาษาในระดับสูง เพราะพบคำปนภาษาไทยเป็นจำนวนมากว่าหนึ่งพันครั้งในบทสนทนาภาษาจีน เนื่องจากความเคยชินที่ใช้ภาษาไทยมาตั้งแต่เด็ก เมื่อเรียนรู้หรือใช้ภาษาใหม่จึงยังนำเอาสิ่งเหล่านี้มาใช้ รูปแบบของการปนภาษาจะปรากฏในระดับคำ มากกว่าวลีหรือประโยค ถึงแม้ว่าจะพบการใช้ภาษาที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในบางประโยคหรือพบการปนภาษาในบทสนทนาได้ตอบ แต่การใช้ภาษาเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลเสียหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารมากนัก จึงทำให้พนักงานขายสินค้าสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนได้อย่างราบรื่น

บทที่ 4

ปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

บทนี้จะอภิปรายปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย รวมทั้งการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานขายสินค้าชาวไทย เช่น การพูดศัพท์ภาษาอังกฤษแทนการใช้ศัพท์ ภาษาจีน หรือการเรียกหาพนักงาน CS¹ มาช่วยแก้ไขปัญหา เป็นต้น ปัญหาการสื่อสารภาษาจีนของ พนักงานขายสินค้าชาวไทยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัญหาทักษะทางภาษา และ ปัญหาไวยากรณ์ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานขายสินค้าส่วนใหญ่จะมีปัญหาทักษะด้านการ ฟัง การพูดและการอ่าน ส่วนปัญหาไวยากรณ์ที่พบแบ่งเป็น การตกหล่นคำ การใช้คำเกิน การใช้คำ หรือรูปประโยคที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งการเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง

4.1 ปัญหาทักษะทางภาษา

การฟัง พูด อ่าน และเขียน เป็นทักษะพื้นฐานที่เราทุกคนต้องใช้ในการติดต่อสื่อสาร อธิบาย ความหมาย แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นต่างๆ ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางเพื่อสร้างความเข้าใจ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จากการรวบรวมบทสนทนาพบว่า พนักงานขายสินค้าชาวไทยมีปัญหา ทักษะการฟัง การพูด และการอ่าน ดังต่อไปนี้

4.1.1 ปัญหาทักษะการฟัง

ปัญหานี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่เข้าใจศัพท์ ข้อความ หรือ ประโยคที่นักท่องเที่ยวจีนต้องการสื่อสาร หรือเข้าใจคลาดเคลื่อน ทำให้เกิดความผิดพลาดระหว่าง พนักงานขายสินค้าชาวไทยกับนักท่องเที่ยวจีน จนไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้ จากการรวบรวมบทสนทนาพบว่า ในแผนกอาหาร ขนมและผลิตภัณฑ์ไทยกับแผนกเสื้อผ้าและ เครื่องแต่งกายมีปัญหาทักษะการฟังทั้งหมด 12 ตัวอย่าง ได้แก่

¹ “CS” ย่อมาจากพนักงานในตำแหน่ง “Chinese speaking Consultant” ที่คอยช่วยเหลือพนักงานขายสินค้าชาวไทย เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ กับนักท่องเที่ยวจีน

ตัวอย่างที่ 1

นักท่องเที่ยวจีนสอบถามถึงสุราชนิดหนึ่ง ซึ่งพนักงานขายสินค้าไม่ทราบว่าสุราที่
 นักท่องเที่ยวจีนกำลังสอบถามหมายถึงสุราอะไร

- | | |
|------------------|--|
| 售货员 | : 你好, 需要帮忙吗? |
| Shòuhuòyuán | : Nǐ hǎo, xūyào bāngmáng ma? |
| พนักงานขายสินค้า | : สวัสดีค่ะ ต้องการให้ช่วยไหม |
| 中国游客 | : 我想要看一下那个。 |
| Zhōngguó yóukè | : Wǒ xiǎng yào kàn yíxià nàge. |
| นักท่องเที่ยวจีน | : ฉันต้องการดูอันนั้นสักหน่อย |
| 售货员 | : 这个洋酒、白酒、葡萄酒。 |
| Shòuhuòyuán | : Zhège yángjiǔ, bái jiǔ, pútáo jiǔ. |
| พนักงานขายสินค้า | : อันนี้เหล้านำเข้า, เหล้าขาว, ไวน์องุ่น |
| 中国游客 | : 哦哦, 有白酒, 有洋酒, 有葡萄酒, 这一个人可以拿几个酒? |
| Zhōngguó yóukè | : Ó ó, yǒu bái jiǔ, yǒu yáng jiǔ, yǒu pútáo jiǔ, zhè yí gè rén kě yǐ ná jǐ gè jiǔ? |
| นักท่องเที่ยวจีน | : อ้อๆ มีเหล้าขาว มีเหล้านำเข้า มีไวน์องุ่น
หนึ่งคน สามารถถือ(กลับ)ได้กี่ขวด |
| 售货员 | : 两瓶。 |
| Shòuhuòyuán | : Liǎng píng. |
| พนักงานขายสินค้า | : สองขวด |
| 中国游客 | : 两瓶, 买白酒啊。 |
| Zhōngguó yóukè | : Liǎng píng, mǎi bái jiǔ a. |
| นักท่องเที่ยวจีน | : สองขวด ซื้อเหล้าขาว |
| 售货员 | : 白酒, 上面。 |
| Shòuhuòyuán | : Bái jiǔ, shàng miàn. |
| พนักงานขายสินค้า | : เหล้าขาว ข้างบน |
| 中国游客 | : 那个白酒, 这个是土豆? |
| Zhōngguó yóukè | : Nàge bái jiǔ, zhège shì tǔ dòu? |
| นักท่องเที่ยวจีน | : อันนั้นเหล้าขาว อันนี้คือถั่วเหลือง |

售货员	: 嗯
Shòuhuòyuán	: Ng
พนักงานขายสินค้า	: อี้อ
中国游客	: 枇杷酒有吗?
Zhōngguó yóukè	: Pí pá jiǔ yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: เหล้าดองฝึพามีไหม
售货员	: 枇杷酒, 枇杷酒, 枇杷酒是什么?
Shòuhuòyuán	: Pí pá jiǔ, pí pá jiǔ, pí pá jiǔ shì shénme?
พนักงานขายสินค้า	: เหล้าดองฝึพ่า เหล้าดองฝึพ่า เหล้าดองฝึพ่า คืออะไร
中国游客	: 那红酒有吗? 哪个红酒好一点?
Zhōngguó yóukè	: Nà hóngjiǔ yǒu ma? nǎge hóngjiǔ hǎo yìdiǎn?
นักท่องเที่ยวจีน	: ไวน์แดงมีไหม ไวน์แดงอันไหนดี
售货员	: 好一点, 这里法国的, 这个好一点, 法国。
Shòuhuòyuán	: Hǎo yìdiǎn, zhèlǐ Fǎguó de, zhège hǎo yìdiǎn Fǎguó.
พนักงานขายสินค้า	: ดีหน่อย ที่นี่(เป็นของ)ประเทศฝรั่งเศส อันนี้ค่อนข้างดี (เป็นของ)ประเทศฝรั่งเศส
中国游客	: 法国的啊?
Zhōngguó yóukè	: Fǎguó de a?
นักท่องเที่ยวจีน	: ประเทศฝรั่งเศสหรือ
售货员	: 啊
Shòuhuòyuán	: a
พนักงานขายสินค้า	: อ่ะ
中国游客	: 是这个有优惠吗?
Zhōngguó yóukè	: Shì zhège yǒu yōuhuì ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้มีโปรโมชั่นไหม
售货员	: 有, 可以用一件打八折。
Shòuhuòyuán	: Yǒu, kěyǐ yòng yíjiàn dǎbāzhé.
พนักงานขายสินค้า	: มี สามารถลดยี่สิบเปอร์เซ็นต์ได้หนึ่งชิ้น

枇杷酒 pípájiǔ เป็นสุราที่ทำมาจากต้นผีผา ซึ่งเป็นไม้ยืนต้นชนิดหนึ่งของประเทศจีน ผลสีเหลืองอ่อน รสชาติหวานอมเปรี้ยว อุดมไปด้วยวิตามินบี มีสรรพคุณช่วยบำรุงร่างกาย รักษาโรคมะเร็ง แก้ไอ แก้อาเจียนและท้องเสีย² จากตัวอย่างข้างต้น พนักงานขายสินค้าไม่รู้จึกคำว่า “枇杷酒 pípájiǔ” และแม้ว่าพนักงานขายสินค้าจะได้สอบถามนักท่องเที่ยวจีนอีกครั้งว่า “枇杷酒 pípájiǔ” คืออะไร แต่นักท่องเที่ยวจีนกลับเปลี่ยนหัวข้อสนทนาไปสอบถามเรื่องไวน์แดงแทน

ตัวอย่างที่ 2

สถานการณ์นี้นักท่องเที่ยวจีนได้สอบถามถึงบุหรี่ยี่ห้อหนึ่ง ทั้งเรื่องสินค้า และขั้นตอนการรับสินค้า หลังจากนั้นนักท่องเที่ยวจีนได้ถามพนักงานว่า นี่เป็นร้านชั่วคราวใช่ไหม แต่พนักงานขายสินค้าไม่เข้าใจคำว่า “临时店 línshídiàn”

中国游客	: 如果现在我买了可以直接带吗?
Zhōngguó yóukè	: Rúguǒ xiànzài wǒ mǎi le kěyǐ zhíjiē dài ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ถ้าหากตอนนี้ฉันซื้อแล้วสามารถถือกลับได้เลยไหม
售货员	: 现在你买了东西只能到机场提货, 一个人可以带两条。
Shòuhuòyuán	: Xiànzài nǐ mǎi le dōngxi zhǐ néng dào jīchǎng tíhuò, yíge rén kěyǐ dài liǎng tiáo.
พนักงานขายสินค้า	: ตอนนี้คุณซื้อสินค้าแล้วสามารถทำได้แค่รับสินค้าที่สนามบินอะ หนึ่งคนสามารถถือได้สองแถว
中国游客	: 我现在是在机场提货是吧?
Zhōngguó yóukè	: Wǒ xiànzài shì zài jīchǎng tíhuò shì ba?
นักท่องเที่ยวจีน	: ตอนนี้ฉันรับสินค้าที่สนามบินใช่ไหม

² คลังข้อมูลภาษา 语料库 yǔliàokù ของศูนย์วิจัยภาษาศาสตร์จีนแห่งมหาวิทยาลัยปักกิ่ง.

- 售货员 : 是的。
Shòuhuòyuán : shì de.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่
- 中国游客 : 不是在这里买了。
Zhōngguó yóukè : Búshì zài zhèlǐ mǎile.
- นักท่องเที่ยวจีน : ไม่ต้องซื้อที่นี่แล้ว
- 售货员 : 在这里买, 付钱, 然后在机场拿东西 呢。
Shòuhuòyuán : Zài zhèlǐ mǎi, fùqián, ránhòu zài jīchǎng ná dōngxi na.
- พนักงานขายสินค้า : ซื้อที่นี่ ชำระเงิน หลังจากนั้นไปรับสินค้าที่สนามบิน
- 中国游客 : 是这样啊。
Zhōngguó yóukè : Shì zhèyàng a.
- นักท่องเที่ยวจีน : เป็นแบบนี้เอง
- 售货员 : 是的。
Shòuhuòyuán : Shì de.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่
- 中国游客 : 不能在这里买, 付钱在这里拿吗?
Zhōngguó yóukè : Bùnéng zài zhèlǐ mǎi, fùqián zài zhèlǐ ná ma?
- นักท่องเที่ยวจีน : ไม่สามารถซื้อที่นี่ ชำระเงิน ถือ(สินค้า)กลับที่นี้ใช่ไหม
- 售货员 : 不可以。
Shòuhuòyuán : Bù kěyǐ.
- พนักงานขายสินค้า : ไม่ได้
- 中国游客 : 只能提货在那边。
Zhōngguó yóukè : Zhǐ néng tíhuò zài nàbiān.
- นักท่องเที่ยวจีน : แค่สามารถรับสินค้าได้ที่นั่น
- 售货员 : 是的, 这个免税了。
Shòuhuòyuán : Shì de, zhège miǎnshuì le.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่ อันนี้ปลอดภาษีแล้ว

- 中国游客 : 就是海关, 在那提货是吗?
Zhōngguó yóukè : Jiùshì hǎiguān, zài nà tíhuò shì ma?
- นักท่องเที่ยวจีน : ก็คือที่ด่านศุลกากร รับสินค้าที่นั่นใช่ไหม
售货员 : 对。
Shòuhuòyuán : Duì.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่
中国游客 : 这个是临时店。
Zhōngguó yóukè : Zhège shì línshídiàn.
- นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้คือร้านค้าชั่วคราว
售货员 : ฮะ
Shòuhuòyuán : Ha
- พนักงานขายสินค้า : ฮะ
中国游客 : 临时的对吧?
Zhōngguó yóukè : Línshí de duìba?
- นักท่องเที่ยวจีน : ชั่วคราวใช่ไหม
售货员 : 临时。
Shòuhuòyuán : línshí.
- พนักงานขายสินค้า : ชั่วคราว
中国游客 : 临时大建的一个店是吧?
Zhōngguó yóukè : Línshí dàjiàn de yíge diàn shìba?
- นักท่องเที่ยวจีน : ร้านค้าที่สร้างชั่วคราวใช่ไหม
售货员 : 过了安检有这个。
Shòuhuòyuán : Guòle ānjiǎn yǒu zhège.
- พนักงานขายสินค้านี้ : ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองแล้วมีอันนี้
中国游客 : 那原来那个王权呢? , 前几年有那个王权啊。
Zhōngguó yóukè : Nà yuánlái nàge Wángquán ne? , qián jǐ nián yǒu nàge Wángquán a.
- นักท่องเที่ยวจีน : (ร้าน)หวางเฉวียนอันนั้นอันเดิมละ หลายปีก่อนมี(ร้าน) หวางเฉวียนนะ

售货员	: 啊, 还有史万利免税店 แต่ว่า 远 นะ, 比这里远 นะ。
Shòuhuòyuán	: A, hái yǒu Shǐwànlì miǎnshuì diàn taewa yuǎn na, bǐ zhèlǐ yuǎn na.
พนักงานขายสินค้า	: อะ ยังมีร้านค้าปลอดภาษีที่ศรีวารี แต่ว่าไกล นะ ไกลกว่าที่นี่นะ
中国游客	: 这个比较近一点。
Zhōngguó yóukè	: Zhège bǐjiào jìn yìdiǎn.
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ค่อนข้างใกล้กว่าสักหน่อย
售货员	: 在机场大一点。
Shòuhuòyuán	: Zài jīchǎng dà yìdiǎn.
พนักงานขายสินค้า	: ที่สนามบินใหญ่กว่าหน่อย
中国游客	: 机场大一点吧。
Zhōngguó yóukè	: Jīchǎng dà yìdiǎn ba.
นักท่องเที่ยวจีน	: สนามบินใหญ่กว่าหน่อย
售货员	: 机场比这里大一点。
Shòuhuòyuán	: Jīchǎng bǐ zhèlǐ dà yìdiǎn.
พนักงานขายสินค้า	: สนามบินใหญ่กว่าที่นี่สักหน่อย
中国游客	: 廊曼比这里大还是素万那普。
Zhōngguó yóukè	: Láng màn bǐ zhèlǐ dà háishi Sù wàn nà pǔ.
นักท่องเที่ยวจีน	: ดอนเมืองใหญ่กว่าที่นี่ หรือว่าสุวรรณภูมิ
售货员	: สุวรรณภูมิ
Shòuhuòyuán	: suwannaphum
พนักงานขายสินค้า	: สุวรรณภูมิ

中国游客	: 肯定这个大啊。行, 我知道了, 就是在这付款然后在机场提货是吧?
Zhōngguó yóukè	: Kěndìng zhège dà a. Xíng, wǒ zhīdào le, jiùshì zài zhè fùkuǎn ránhòu zài jīchǎng tíhuò shì ba?
นักท่องเที่ยวจีน	: แนนอนว่าอันนี้ใหญ่นะ ได้ ฉันรู้แล้ว ก็คือชำระเงินที่นี้หลังจากนั้นรับสินค้าที่สนามบินใช่ไหม
售货员	: 是。
Shòuhuòyuán	: shì.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่

พนักงานขายสินค้าฟังคำว่า 临时店 línshí diàn ไม่เข้าใจ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการสื่อสารเนื้อหาการสนทนาจึงเปลี่ยนแปลงไปจากวัตถุประสงค์เดิม พนักงานไม่ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับร้านค้าปลอดภาษีชั่วคราว แต่กลับกลายเป็นการแนะนำร้านค้าปลอดภาษีที่อื่นในตัวอย่างที่ 2 มีการปนภาษาไทยเกิดขึ้น คำแรก คือคำว่า “นะ” ซึ่งพบในประโยค 然后在机场拿东西 นะ ránhòu zài jīchǎng ná dōngxi na และประโยค 还有史万利免税店 但远 นะ, 比这里远 นะ hái yǒu Shǐwànlì miǎnshuìdiàn taewa yuǎn na , bǐ zhèlǐ yuǎn na หลังจากรวบรวมข้อมูลพบว่า พนักงานขายสินค้าทั้ง 12 คน ทุกคนมักใช้คำว่า “นะ” ลงท้ายประโยค ซึ่งเป็นลักษณะเด่นร่วมกันอย่างหนึ่งของพนักงานขายสินค้าชาวไทย นอกจากนี้ ในประโยคสนทนายังปรากฏคำว่า “สุวรรณภูมิ” เมื่อนักท่องเที่ยวจีนถามว่า “ดอนเมืองใหญ่กว่าที่นี้ หรือว่าสุวรรณภูมิ(ใหญ่กว่า)” พนักงานรีบตอบกลับว่าสุวรรณภูมิ ถึงแม้ว่าพนักงานขายสินค้าจะไม่ได้ออกเสียงเป็นภาษาจีน แต่นักท่องเที่ยวกลับสามารถเข้าใจความหมายได้ถูกต้องสาเหตุส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะชื่อสนามบินสุวรรณภูมิในภาษาจีนกับภาษาไทยอ่านออกเสียงคล้ายคลึงกัน

ตัวอย่างที่ 3

ตัวอย่างนี้เกิดขึ้นที่แผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย นักท่องเที่ยวจีนได้ถามหาสินค้าชนิดหนึ่ง แต่พนักงานขายสินค้าไม่รู้จักสินค้าชนิดนี้

售货员 : King power 你好 สวัสดิ์ค่ะ 你要看什么东西?

Shòuhuòyuán : King power nǐhǎo Sawatdi kha nǐ yào kàn shénme dōngxi?

พนักงานขายสินค้า : คิง เพาเวอร์ สวัสดิ์ค่ะ คุณต้องการสินค้าอะไร

中国游客 : 这个多少钱?

Zhōngguó yóukè : Zhège duōshao qián?

นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้ราคาเท่าไร

售货员 : 五百五。

Shòuhuòyuán : Wǔbǎi wǔ.

พนักงานขายสินค้า : ห้าร้อยห้าสิบบ

中国游客 : 五百五。

Zhōngguó yóukè : Wǔbǎi wǔ.

นักท่องเที่ยวจีน : ห้าร้อยห้าสิบบ

售货员 : 对。

Shòuhuòyuán : Duì.

พนักงานขายสินค้า : ใช่

中国游客 : 这个可以戴一下吗? 试一下。

Zhōngguó yóukè : Zhège kěyǐ dài yíxià ma? shì yíxià.

นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้สามารถสวมได้ไหม ลองสักหน่อย

售货员 : 可以, 在那边, 这里不是镜子。

Shòuhuòyuán : Kěyǐ, zài nàbiān, zhèlǐ bùshì jìngzi

พนักงานขายสินค้า : ได้ อยู่ทางนั้น ที่นี้ไม่ใช่กระจก

中国游客 : 天鹅在这边有吗?

Zhōngguó yóukè : Tiān'ér zài zhèbiān yǒu ma?

นักท่องเที่ยวจีน : หงส์อยู่ที่นี้มีไหม

售货员	: 我不知道是什么啊。我不是这儿品牌。你看看吧，我去找别人给你推荐一下。
Shòuhuòyuán	: Wǒ bù zhīdào shì shénme a. Wǒ búshì zhèr pǐnpái. Nǐ kànkàn ba, wǒ qù zhǎo biérén gěi nǐ tuījiàn yíxià.
พนักงานขายสินค้า	: ฉันไม่รู้ว่าเป็นอะไร ฉันไม่ใช่(พนักงานของ) ยี่ห้อนี้ คุณลองดูสิ ฉันไปหาคนอื่นมาแนะนำ (สินค้า)ให้คุณสักครู่
中国游客	: 噢。
Zhōngguó yóukè	: Ō.
นักท่องเที่ยวจีน	: อืม

ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบสินค้าเครื่องประดับยี่ห้อดังกล่าว จึงไม่เข้าใจศัพท์ภาษาจีนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถพูดชื่อสินค้า รูปแบบรายละเอียดของสินค้าของยี่ห้อดังกล่าวได้ จากบทสนทนาจะเห็นได้ว่าพนักงานขายสินค้าสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนได้แค่เพียงการบอกราคาสินค้าเท่านั้น เมื่อนักท่องเที่ยวจีนพูดชื่อสินค้าออกมา จึงไม่เข้าใจ และไม่ทราบว่าเป็นสินค้าอะไร ในตัวอย่างนี้ พบการปนภาษาคือ King power 你好 nǐhǎo สวัสดีค่ะ เนื่องจากบริษัทได้ฝึกอบรมให้พนักงานกล่าวคำทักทายลูกค้าทุกครั้ง ด้วยการบอกชื่อบริษัทแล้วตามด้วยคำทักทายทั้งภาษาจีนและภาษาไทย ทำให้พนักงานขายสินค้าส่วนใหญ่จะเริ่มต้นบทสนทนากับนักท่องเที่ยวจีนด้วยประโยคดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับเฉิน Chen (1996 อ้างถึงในปรารธนา กาลเนาวกุล, 2544: 12) ที่กล่าวว่า การสลับภาษาสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้อื่นได้ ตัวอย่างบทสนทนานี้จึงสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานขายสินค้ากล่าวคำทักทายทั้งภาษาไทยและภาษาจีน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวจีน

ตัวอย่างที่ 4

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นที่แผนกอาหาร ขนมและผลิตภัณฑ์ไทย นักท่องเที่ยวจีนได้สอบถามถึงยี่ห้อสินค้าชนิดหนึ่ง แต่พนักงานขายสินค้าไม่รู้จัก ดังนี้

中国游客	: 这个已经退好了吧?
Zhōngguó yóukè	: Zhège yǐjīng tuì hǎole ba?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้คืน(ภาษี)แล้วใช่ไหม

售货员	: 可以退税。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ tuìshuì.
พนักงานขายสินค้า	: สามารถคืนภาษีได้
中国游客	: 还没退。
Zhōngguó yóukè	: Hái méi tuì.
นักท่องเที่ยวจีน	: ยังไม่คืน(ภาษี)
售货员	: 可以再退税。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ zài tuìshuì.
พนักงานขายสินค้า	: สามารถคืนภาษีได้อีก
中国游客	: 这里不是退税服务吗?
Zhōngguó yóukè	: Zhèlǐ búshì tuìshuì fúwù ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ที่นี่ไม่ใช่บริการคืนภาษีหรือ (ที่นี่ไม่ใช่ ปลอดภาษีหรือ)
售货员	: 如果泰国品牌可以再退税。
Shòuhuòyuán	: Rúguǒ Tàiguó pǐnpái kěyǐ zài tuìshuì.
พนักงานขายสินค้า	: ถ้าหากยี่ห้อสินค้าไทยสามารถคืนภาษีได้อีก
中国游客	: 额, Thank you, 这里有的, 什么 Van。
Zhōngguó yóukè	: É Thank you, zhèlǐ yǒu de, shénme Van.
นักท่องเที่ยวจีน	: อ้อ ขอขอบคุณ ที่นี่มี อะไรนะ แวน
售货员	: 什么意思? 没有吧。
Shòuhuòyuán	: Shénme yìsi? méiyǒu ba.
พนักงานขายสินค้า	: คืออะไร ไม่มีนะ
中国游客	: OK
Zhōngguó yóukè	: OK
นักท่องเที่ยวจีน	: โอเค

ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่รู้จักยี่ห้อสินค้าที่นักท่องเที่ยวจีนสอบถาม ซึ่งเป็นยี่ห้อที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ไทย ในขณะที่เดียวกันนักท่องเที่ยวจีนก็ไม่แน่ใจว่าชื่อยี่ห้อสินค้าที่ตนเองสอบถามนั้นถูกต้องหรือไม่ เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นบริเวณร้านที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องหอมหรือสปาไทย จากการตรวจสอบรายชื่อยี่ห้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ไทย รวมถึงเครื่องหอมสปาไทยที่นิยมจำหน่ายในห้างสรรพสินค้า พบว่า THANN น่าจะเป็นชื่อยี่ห้อสินค้าที่นักท่องเที่ยวจีน

ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงมีความเป็นไปได้ว่า สินค้าที่ห้อยติดกล่องที่นักท่องเที่ยวจีนสอบถามไม่มีจำหน่าย
ในคิง เพาเวอร์ จึงทำให้พนักงานขายสินค้าไม่รู้จัก

ตัวอย่างที่ 5

ปัญหานี้เกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่เข้าใจสารที่นักท่องเที่ยวจีนส่งมา ไม่เข้าใจว่า
นักท่องเที่ยวจีนต้องการสื่อสารอะไร

第一位的中国游客	: 噢, 这个是止咳的吗?
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Ō, zhège shì zhǐkē de ma?
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: เออ อันนี้คือแก้ไอใช่ไหม
售货员	: 嗯?
Shòuhuòyuán	: ng?
พนักงานขายสินค้า	: ห๊ะ
第一位的中国游客	: 咳嗽。
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: késou.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: ไอ
售货员	: 什么呢?
Shòuhuòyuán	: shénme ne?
พนักงานขายสินค้า	: อะไรนะ
第一位的中国游客	: 咳嗽。(นักท่องเที่ยวจีนใช้ภาษาท่าทาง ประกอบด้วยการไอ)
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: késou.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: ไอ
售货员	: 是, 是。
Shòuhuòyuán	: shì, shì.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ ใช่
第一位的中国游客	: 这个在哪里? 有吗?
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Zhège zài nǎlǐ? yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: อันนี้อยู่ที่ไหน มีไหม

售货员	: 在里面, 那个是有两个, 一样, 一起里面。
Shòuhuòyuán	: Zài limiàn, nàge shì yǒu liǎng gè, yíyàng, yìqǐ limiàn.
พนักงานขายสินค้า	: อยู่ข้างใน อันนี้คือมีสองอัน เหมือนกัน (อยู่) ข้างในด้วยกัน
第一位的中国游客	: 这个药很有名的。
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Zhège yào hěn yǒumíng de.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: ยาอันนี้มีชื่อเสียงมาก
第二位的中国游客	: 你挑吧, 随便买。
Dì èrwèi de Zhōngguó yóukè	: Nǐ tiāo ba, suíbiàn mǎi.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: คุณเลือกเถอะ ซื้อตามสบาย

เนื่องจากพนักงานขายสินค้าไม่ทราบว่า 咳嗽 késou หมายถึงอะไร นักท่องเที่ยวจีนจึงต้องแสดงอาการไอ ถึงจะทราบว่าสอบถามหายากแก็ไอ สถานการณ์นี้พนักงานขายสินค้าไม่รู้ คำศัพท์ เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวจีนต้องใช้ท่าทางประกอบ เพื่อให้พนักงานขายสินค้าเข้าใจได้

ตัวอย่างที่ 6

นักท่องเที่ยวจีนมาสอบถามสินค้าชนิดหนึ่ง แต่พนักงานขายสินค้าฟังไม่เข้าใจว่า นักท่องเที่ยวจีนพูดอะไร

中国游客	: 你好, 小草莓的变色唇膏在哪儿?
Zhōngguó yóukè	: Nǐ hǎo, xiǎo cǎoméi de biànsè chúnghāo zài nǎr?
นักท่องเที่ยวจีน	: สวัสดี ลิปมันเปลี่ยนสีสโตเบอร์รี่อยู่ที่ไหน?
售货员	: อะไรนะคะ
Shòuhuòyuán	: Arai na kha
พนักงานขายสินค้า	: อะไรนะคะ
中国游客	: 小草莓变色唇膏。
Zhōngguó yóukè	: Xiǎo cǎoméi biànsè chúnghāo.
นักท่องเที่ยวจีน	: ลิปมันเปลี่ยนสีสโตเบอร์รี่
售货员	: 什么意思?
Shòuhuòyuán	: Shénme yìsi?
พนักงานขายสินค้า	: หมายความว่าอะไร

中国游客	: 就是, 变色, 唇膏。
Zhōngguó yóukè	: Jiùshì, biànsè, chúnǎo.
นักท่องเที่ยวจีน	: ก็คือ ลิปมัน เปลียนสี
售货员	: 唇膏没有, 这边, 有化妆品。
Shòuhuòyuán	: Chúnǎo méiyǒu, zhèbiān, yǒu huàzhuāngpǐn.
พนักงานขายสินค้า	: ลิปมันไม่มี ทางนั้น มีเครื่องสำอาง

จะเห็นว่ามีการปนภาษาไทยคำว่า “อะไรระคะ” เนื่องจากพนักงานขายสินค้า ฟังคำว่า 小草莓的变色唇膏 xiǎo cǎoméi de biànsè chúnǎo ไม่เข้าใจ จึงสอบถาม นักท่องเที่ยวจีนกลับไปทั้งภาษาไทยและภาษาจีน ทำให้นักท่องเที่ยวจีนต้องอธิบายใหม่อีกครั้ง ในกรณีนี้สังเกตได้ว่า หากนักท่องเที่ยวจีนใช้รูปประโยคที่มีความซับซ้อน พนักงานขายสินค้าจะไม่สามารถเข้าใจได้ในทันที เช่น “小草莓的变色唇膏 xiǎo cǎoméi de biànsè chúnǎo” แต่เมื่อเรียบเรียงให้สั้นและกระชับ เช่น “变色 biànsè, 唇膏 chúnǎo” พนักงานจะสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ตัวอย่างที่ 7

นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเรื่องโปรแกรมวีแซท แต่พนักงานขายสินค้าไม่รู้จักชื่อ แอปพลิเคชันเป็นภาษาจีน ดังนี้

中国游客	: 好香, 这个好香玫瑰。
Zhōngguó yóukè	: Hǎo xiāng, zhège hǎo xiāng méiguī.
นักท่องเที่ยวจีน	: หอมดี อันนี้หอม(กลิ่น)กุหลาบ
售货员	: 玫瑰很好香, 第一名了玫瑰。
Shòuhuòyuán	: Méiguī hěn hǎo xiāng, dì yī míng le méiguī.
พนักงานขายสินค้า	: กุหลาบหอมมาก ที่หนึ่งเลยกุหลาบ
中国游客	: 茉莉花也好香。
Zhōngguó yóukè	: Mòlihuā yě hǎo xiāng.
นักท่องเที่ยวจีน	: มะลิก็หอม
售货员	: 茉莉花很香。
Shòuhuòyuán	: Mòlihuā hěn xiāng.
พนักงานขายสินค้า	: มะลิหอมมาก

- 中国游客 : 那我也拍功效呀。
 Zhōngguó yóukè : Nà wǒyě pāi gōngxiào ya.
 นักท่องเที่ยวจีน : ฉันก็นำรูปสรรพคุณ
 售货员 : 你拍回国去看, 如果好用这个来买, 回来买。
 Shòuhuòyuán : Nǐ pāi huíguó qù kàn, rúguǒ hǎoyòng zhège lái mǎi, huílái mǎi.
 พนักงานขายสินค้า : คุณถ่ายกลับไปดูที่ประเทศได้ ถ้าหากว่าอันนี้ใช้ดี มาซื้อนะ กลับมาซื้อ
 中国游客 : 加你的微信吗, 加你的微信到时候我来不了, 你寄给我了。
 Zhōngguó yóukè : Jiā nǐ de wéixìn ma, jiā nǐ de wéixìn dào shíhou wǒ lái bù liǎo, nǐ jì gěi wǒ le.
 นักท่องเที่ยวจีน : เพิ่มวีแชทของคุณได้ไหม เพิ่มวีแชทของคุณพอถึงเวลาฉันมาไม่ได้ คุณก็ส่งมาให้ฉัน
 售货员 : 微信, 什么是微信啊?
 Shòuhuòyuán : Wēixìn, shénme shì wēixìn a?
 พนักงานขายสินค้า : วีแชท อะไรคือวีแชทอะ
 中国游客 : 啊, 啊, Wechat.
 Zhōngguó yóukè : a, a, Wechat.
 นักท่องเที่ยวจีน : เอ้อ เอ้อ Wechat
 售货员 : 哦, 知道了, 微信、微信。
 Shòuhuòyuán : Ó, zhīdào le, wēixìn, wēixìn.
 พนักงานขายสินค้า : อ้อ ฉันรู้แล้ว วีแชท วีแชท

ตัวอย่างที่ 7 ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่รู้จักคำศัพท์ สาเหตุอาจเป็นเพราะไม่ใช่คำศัพท์ที่ใช้บ่อยในการซื้อขายสินค้า ทำให้นักท่องเที่ยวจีนต้องช่วยอธิบายเป็นภาษาอังกฤษเพิ่มเติม

ตัวอย่างที่ 8

ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่ทราบว่า 厦门 Xiàmén คือสถานที่ใด ดังนี้

售货员	: 你在哪里的地方的?
Shòuhuòyuán	: Nǐ zài nǎlǐ de dìfang de?
พนักงานขายสินค้า	: คุณอยู่ที่ไหน
中国游客	: 我们是中国的。
Zhōngguó yóukè	: Wǒmen shì Zhōngguó de.
นักท่องเที่ยวจีน	: พวกเราเป็น(คน)จีน
售货员	: 中国在哪里地方的?
Shòuhuòyuán	: Zhōngguó zài nǎlǐ dìfang de?
พนักงานขายสินค้า	: ประเทศจีน ที่ไหน
中国游客	: 厦门。
Zhōngguó yóukè	: Xiàmén.
นักท่องเที่ยวจีน	: เซี่ยเหมิน
售货员	: 厦门, 是在哪个地方啊, 我不知道。
Shòuhuòyuán	: Xiàmén, shì zài nǎge dìfang a, wǒ bù zhīdào.
พนักงานขายสินค้า	: เซี่ยเหมิน คือที่ไหนหรือ ฉันไม่รู้จัก
中国游客	: 中国东部。
Zhōngguó yóukè	: Zhōngguó dōngbù.
นักท่องเที่ยวจีน	: ภาคตะวันออกของประเทศจีน
售货员	: 噢。
Shòuhuòyuán	: Ō.
พนักงานขายสินค้า	: อ้อ

ในกรณีนี้พนักงานขายสินค้าอาจจะไม่รู้ศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับชื่อสถานที่ หรืออาจจะมีความรู้ความชำนาญแค่คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องข้องกับการซื้อขายเท่านั้น นักท่องเที่ยวจีนจึงต้องอธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างที่ 9

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นในแผนกอาหาร ขนม และผลิตภัณฑ์ไทย นักท่องเที่ยวจีน สอบถามเรื่องสินค้าไทย ดังนี้

中国游客	: 泰国特产是什么?
Zhōngguó yóukè	: Tàiguó tèchǎn shì shénme?
นักท่องเที่ยวจีน	: ผลิตภัณฑ์ประจำท้องถิ่นประเทศไทยคือ อะไร
售货员	: นี่ไง 都是泰国。(ชี้ไปที่ผลิตภัณฑ์ไทย ต่างๆ)
Shòuhuòyuán	: Ni ngai dōu shì Tàiguó.
พนักงานขายสินค้า	: นี่ไง ล้วนเป็น(ของ)ประเทศไทย
中国游客	: 比较……
Zhōngguó yóukè	: Bǐjiào ……
นักท่องเที่ยวจีน	: ค่อนข้าง...
售货员	: แปลว่าอะไร 请稍等 นี้ๆ。
Shòuhuòyuán	: Plae wa arai qǐng shāo děng ni ni.
พนักงานขายสินค้า	: แปลว่าอะไร กรุณาอ้ากรู๋ นี้ๆ
中国游客	: …… (ยื่นรอกพนักงานตอบคำถาม)
Zhōngguó yóukè	: ……
นักท่องเที่ยวจีน	: …
CS	: 什么呢?
CS	: Shénme ne?
พนักงานCS	: อะไรนะ

ในกรณีนี้ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่เข้าใจว่านักท่องเที่ยวจีนต้องการสื่อสารอะไร จึงเรียกพนักงาน CS มาช่วยแก้ไขสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ในบทสนทนามีการปน ภาษาไทยหลายครั้ง เช่น “นี่ไง” “แปลว่าอะไร” และ “นี้ๆ” ประโยคแรกเป็นการปนภาษาเพื่อบ่งชี้ให้นักท่องเที่ยวจีนทราบว่าผลิตภัณฑ์ไทยอยู่ที่ใด ประโยคต่อมาเป็นการสื่อสารกับตนเอง เพราะฟังนักท่องเที่ยวจีนไม่เข้าใจ ส่วนประโยคสุดท้ายเป็นการปนภาษาเพื่อเรียกพนักงาน CS ให้เข้ามาช่วยเหลือ

ตัวอย่างที่ 10

เกิดขึ้นที่แผนกอาหาร ขนม และผลิตภัณฑ์ไทย มีนักท่องเที่ยวจีนมาสอบถามสินค้าที่เคยจำหน่ายในคิง เพาเวอร์ แต่ในปัจจุบันไม่ได้จำหน่ายแล้ว ดังนี้

中国游客	: 那, 那个巧克力粉有吗?
Zhōngguó yóukè	: Nà, nàge qiǎokèlì fěn yǒu ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: นั้น ผงช็อคโกแลตอันนั้นมีไหม
售货员	: 巧克力有, 有泰国巧克力。
Shòuhuòyuán	: Qiǎokèlì yǒu, yǒu Tàiguó qiǎokèlì.
พนักงานขายสินค้า	: ช็อคโกแลตมี มีช็อคโกแลตไทย
中国游客	: 要粉末那种, 巧克力粉。
Zhōngguó yóukè	: Yào fēnmò nà zhǒng, qiǎokèlì fěn.
นักท่องเที่ยวจีน	: อยากได้เป็นแบบผง ผงช็อคโกแลต
售货员	: 粉 คืออะไร。
Shòuhuòyuán	: fěn khue aria.
พนักงานขายสินค้า	: ผง คืออะไร
CS	: 没有了。
	ผงช็อคโกแลตไปชงกับน้ำกิน (หันไปพูดกับพนักงาน)
CS	: méiyǒu le. ผงช็อคโกแลตไปชงกับน้ำกิน
พนักงานCS	: ไม่มีแล้ว ผงช็อคโกแลตไปชงกับน้ำกิน
售货员	: อ้อ
shòuhuòyuán	: 0
พนักงานขายสินค้า	: อ้อ

ในตัวอย่างที่ 10 พนักงานขายสินค้าไม่เข้าใจคำว่า 巧克力粉 qiǎokèlì fěn จึงต้องสอบถามพนักงาน CS สถานการณ์นี้พนักงานไม่รู้จักสินค้าประเภทดังกล่าว และไม่ทราบชื่อเรียกภาษาจีนอีกด้วย เป็นเหตุให้พนักงาน CS ตอบคำถามแทน แสดงให้เห็นว่าพนักงานขายสินค้ามีความรู้เกี่ยวกับศัพท์ค่อนข้างจำกัด จะเห็นว่าในช่วงท้ายของบทสนทนาพนักงานขายสินค้าพูดภาษาไทย เพื่อถามความหมายของศัพท์ภาษาจีนจากพนักงาน CS จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาไทย

ตัวอย่างที่ 11

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นในแผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย นักท่องเที่ยวจีนอยาก

เปรียบเทียบขนาดความยาวรอบเอว

中国游客	: 你好。
Zhōngguó yóukè	: Nǐ hǎo.
นักท่องเที่ยวจีน	: สวัสดีค่ะ
售货员	: จำ
Shòuhuòyuán	: Cha
พนักงานขายสินค้า	: จำ
中国游客	: 我想选那个比较是, 腰围在九十到一百之间。
Zhōngguó yóukè	: Wǒ xiǎng xuǎn nàge bǐjiào shì, yāowéi zài jiǔshí dào yìbǎi zhījiān.
นักท่องเที่ยวจีน	: ฉันอยากเลือกอันนั้นค่อนข้างจะ ความยาวรอบเอวระหว่างเก้าสิบถึงหนึ่งร้อย
售货员	: 一百。
Shòuhuòyuán	: Yìbǎi.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งร้อยเลยหรือ
中国游客	: 额。
Zhōngguó yóukè	: É.
นักท่องเที่ยวจีน	: อืม
售货员	: 一百长是吗?
Shòuhuòyuán	: Yìbǎi cháng shì ma?
พนักงานขายสินค้า	: ความยาวหนึ่งร้อยใช่ไหม
中国游客	: 腰围是。
Zhōngguó yóukè	: Yāowéi shì.
นักท่องเที่ยวจีน	: ความยาวรอบเอวคือ

售货员	: 腰围是一百。
Shòuhuòyuán	: Yāowéi shì yībǎi.
พนักงานขายสินค้า	: ความยาวรอบเอวคือ หนึ่งร้อย
中国游客	: 一百厘米。
Zhōngguó yóukè	: Yībǎi límǐ.
นักท่องเที่ยวจีน	: หนึ่งร้อยเซ็นติเมตร
售货员	: 一百厘米。
Shòuhuòyuán	: Yībǎi límǐ.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งร้อยเซ็นติเมตร
中国游客	: 很长吗?
Zhōngguó yóukè	: Hěn cháng ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ยาวมากไหม
售货员	: 等一下呢。(หันไปถามพนักงาน CS) 腰围一百厘米 这就是เอวเท่าไร。
Shòuhuòyuán	: Děng yíxià ne. Yāowéi yībǎi límǐ ni khue eo thaorai.
พนักงานขายสินค้า	: รอสักครู่นะ (หันไปถามพนักงาน CS) ความยาวรอบเอว หนึ่งร้อยเซ็นติเมตร นี่คือ เอวเท่าไร
พนักงานCS	: ฮะ
售货员	: 一百厘米腰围。
Shòuhuòyuán	: Yībǎi límǐ yāowéi.
พนักงานขายสินค้า	: ความยาวรอบเอวหนึ่งร้อยเซ็นติเมตร
CS	: 一百厘米 ก็หนึ่งร้อยมั้ง。
CS	: yībǎi límǐ ko nueng roi mang.
พนักงานCS	: หนึ่งร้อยเซ็นติเมตร ก็หนึ่งร้อยมั้ง
พนักงานขายสินค้า	: เอว ร้อยนึงอะนะ
พนักงานCS	: เออ ร้อยเมตร
พนักงานขายสินค้า	: ร้อยเมตร จะบ้าหรือ
พนักงานCS	: ร้อยเซน

ในตัวอย่างที่ 11 สาเหตุของปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่แน่ใจว่าตนเองฟังถูกต้องหรือไม่ หรืออาจจะไม่เข้าใจครบถ้วนสมบูรณ์ จึงต้องสอบถามพนักงาน CS อีกครั้ง จะพบว่า พูดคุยกันเป็นภาษาไทย เพื่อสอบถามถึงศัพท์ที่ตนเองไม่รู้หรือไม่แน่ใจ

ตัวอย่างที่ 12

สถานการณ์เกิดขึ้นในแผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย นักท่องเที่ยวจีนได้สอบถามหาร้านค้าปลอดภาษีที่ภูเก็ต

- | | |
|------------------|--|
| 中国游客 | : 普吉岛的免税店有吗? |
| Zhōngguó yóukè | : Pǔjídǎo de miǎnshuìdiàn yǒu ma? |
| นักท่องเที่ยวจีน | : ร้านค้าปลอดภาษีที่เกาะภูเก็ตมีไหม |
| 售货员 | : 哪里啊? |
| Shòuhuòyuán | : nǎlǐ a? |
| พนักงานขายสินค้า | : ที่ไหนนะ |
| 中国游客 | : 普吉岛。 |
| Zhōngguó yóukè | : Pǔjídǎo. |
| นักท่องเที่ยวจีน | : เกาะภูเก็ต |
| 售货员 | : 普吉岛, 普吉岛 คือที่ไหนอะ。
(หันไปถามพนักงาน CS) |
| Shòuhuòyuán | : Pǔjídǎo, Pǔjídǎo khue thinai a. |
| พนักงานขายสินค้า | : เกาะภูเก็ต เกาะภูเก็ต คือที่ไหนอะ |
| CS | : 普吉, 普吉 ไปภูเก็ต。
(ตอบคำถามพนักงานขายสินค้า) |
| CS | : Pǔjǐ, Pǔjǐ pai Phuket. |
| พนักงานCS | : ภูเก็ต ภูเก็ต ไปภูเก็ต |
| 售货员 | : 有呢。 |
| Shòuhuòyuán | : Yǒu ne. |
| พนักงานขายสินค้า | : มีนะ |
| 中国游客 | : 也有这个。 |
| Zhōngguó yóukè | : Yěyǒu zhège. |
| นักท่องเที่ยวจีน | : ก็มีอันนี้ |

售货员	: 对。
Shòuhuòyuán	: Duì.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่
CS	: 有。
CS	: Yǒu.
พนักงานCS	: มี
中国游客	: 不一样吧。
Zhōngguó yóukè	: Bù yíyàng ba.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่เหมือนกันรีเปล่า
CS	: 不一样，我们不知道他的折扣， 是分开的。
CS	: Bù yíyàng, wǒmen bù zhīdào tā de zhékòu, shì fēnkāi de.
พนักงานCS	: ไม่เหมือนกัน พวกเราไม่รู้ส่วนลดของเขา แยกกัน

ตัวอย่างนี้จะพบว่าพนักงานใช้ภาษาไทยสอบถามพนักงาน CS ถึงสถานที่แห่งหนึ่ง สาเหตุเพราะพนักงานขายสินค้าไม่แน่ใจว่า 普吉岛 Pǔjídǎo คือสถานที่ใด ดังนั้นพนักงาน CS ได้ช่วยอธิบายเพิ่มเติมให้นักท่องเที่ยวจีนเข้าใจมากขึ้น ถึงแม้ว่าศัพท์นี้จะไม่ได้ปรากฏในการสอบ HSK หรือไม่ได้เป็นศัพท์ที่ใช้บ่อยในการซื้อขาย แต่เป็นศัพท์ที่พนักงานขายสินค้าชาวไทยควรทราบ

จาก 12 ตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแผนกอาหาร ขนม และผลิตภัณฑ์ไทย จำนวน 9 ตัวอย่าง ส่วนอีก 3 ตัวอย่างเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัญหาทักษะการฟังทั้งสิ้น สาเหตุคือพนักงานขายสินค้ามีความรู้เรื่องศัพท์ภาษาจีนที่จำกัด โดยเฉพาะศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ ชื่อยี่ห้อสินค้า ข้อเสนออีกประการหนึ่งคือ เมื่อพนักงานขายสินค้าชาวไทยประสบปัญหาที่ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนได้ พวกเขาจะรีบสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากพนักงานCS เสมอ

4.1.2 ปัญหาทักษะการพูด

ปัญหาทักษะการพูด คือ ปัญหาที่พนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่สามารถถ่ายทอดหรืออธิบายบางอย่างให้แก่นักท่องเที่ยวจีนเป็นภาษาจีนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จากการศึกษาบทสนทนาทั้งหมด พบปัญหาทักษะการพูดจำนวน 9 ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 13

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวจีนสอบถามพนักงานว่าสินค้านี้คืออะไร แต่พนักงานไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาจีนได้

售货员	: 你好。
Shòuhuòyuán	: Ni hǎo.
พนักงานขายสินค้า	: สวัสดี
中国游客	: 这是什么?
Zhōngguó yóukè	: Zhè shì shénme?
นักท่องเที่ยวจีน	: นี่คืออะไร
售货员	: Anti mosquito spray
Shòuhuòyuán	: Anti mosquito spray
พนักงานขายสินค้า	: สเปรย์กันยุง

ตัวอย่างนี้พนักงานขายสินค้าไม่สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวจีนเกี่ยวกับสเปรย์กันยุงเป็นภาษาจีนได้ จึงแก้ปัญหาด้วยการใช้ภาษาอังกฤษตอบคำถามแทนภาษาจีน เป็นการสลับไปใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อเติมความต้องการด้านคำศัพท์³ เพราะพนักงานขายสินค้าไม่ทราบว่าสเปรย์กันยุงพูดเป็นภาษาจีนอย่างไร

ตัวอย่างที่ 14

นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเรื่องรสชาติของสินค้า แต่พนักงานไม่สามารถพูดชื่อรสชาติเป็นภาษาจีนได้

³ Grosjean. (1982). *Life with Two Languages: An Introduction to Bilingualism*. อ้างถึงใน ประภานา กาลเนาวกุล, 2544: 11.

- 售货员 : 你好。
Shòuhuòyuán : Nǐ hǎo.
- พนักงานขายสินค้า : สวัสดี
中国游客 : 啊, 这个我想问一下, 这两种有什么区别吗? 口味。
Zhōngguó yóukè : A, zhège wǒ xiǎng wèn yíxià, zhè liǎng zhǒng yǒu shénme qūbié ma? kǒuwèi.
- นักท่องเที่ยวจีน : เอ้อ ฉันอยากถามสักหน่อย สองแบบนี้มีความแตกต่างอะไรไหม รสชาติ
售货员 : 口味不一样, 这个, 这个是。
Shòuhuòyuán : Kǒuwèi bù yíyàng, zhège, zhège shì.
- พนักงานขายสินค้า : รสชาติไม่เหมือนกัน อันนี้ อันนี้คือ
中国游客 : 原味?
Zhōngguó yóukè : yuánwèi?
นักท่องเที่ยวจีน : รสดั้งเดิม
售货员 : 啊 原味, 这个辣 你听懂 瓦查บี 吗? 我不知道中文叫什么。
Shòuhuòyuán : A yuánwèi, zhège là na nǐ tīng dǒng wa sa bi ma? Wǒ bù zhīdào Zhōngwén jiào shénme.
- พนักงานขายสินค้า : อ้อ รสดั้งเดิม อันนี้เผ็ดนะ คุณฟัง(คำว่า) 瓦查บี เข้าใจไหม ฉันไม่รู้ภาษาจีน เรียกว่าอะไร
中国游客 : 啊啊啊 我知道, 我知道。啊这 多少钱一包的啊?
Zhōngguó yóukè : A a a wǒ zhīdào, wǒ zhīdào。A zhè duōshao qián yībāo de a?
นักท่องเที่ยวจีน : อ้อๆ ๑ ฉันรู้จัก ฉันรู้จัก หนึ่งห่อนี้ราคาเท่าไร
售货员 : 一包八百五。
Shòuhuòyuán : Yībāo bābǎi wǔ.
พนักงานขายสินค้า : หนึ่งห่อแปดร้อยห้าสิบบ

中国游客	: 八百五, 一把包是十包吗?
Zhōngguó yóukè	: Bābǎi wǔ, yībǎ bāo shì shíbāo ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: แปรร้อยห้าสิบ หนึ่งห่อ(ใหญ่)มีสิบห่อไหม
售货员	: 是的, 十包。
Shòuhuòyuán	: Shì de, shíbāo.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ สิบห่อ

ตัวอย่างนี้นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเรื่องความแตกต่างของรสชาติ พนักงานขายสินค้าบอกนักท่องเที่ยวจีนได้ว่านี่คือรสดั้งเดิม แต่ไม่สามารถบอกรสชาติวาซาบิเป็นภาษาจีนได้ จึงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนกลับว่า “เข้าใจคำว่า “วาซาบิ” ไหม (你听懂 瓦沙比 吗? nǐ tīng dǒng wa sa bi ma?)” พนักงานขายสินค้าพูดคำว่า “วาซาบิ” ในบทสนทนา เพื่อขยายความให้นักท่องเที่ยวจีนเข้าใจความหมาย โดยออกเสียงคำดังกล่าวเป็นภาษาญี่ปุ่นแทน ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบของการใช้คำทับศัพท์ในการปนภาษา (ศยามล ไทรหาญ, 2553: 13)

ตัวอย่างที่ 15

สถานการณ์เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวจีนได้สอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ไทยประเภทเครื่องหอม หรือสบู่ แต่พนักงานขายไม่สามารถอธิบายเป็นภาษาจีนได้

第一位的售货员	: 香皂我也有, 美女, 你看, 有一套。
Dì yīwèi de shòuhuòyuán	: Xiāngzào wǒ yěyǒu, měinǚ, nǐ kàn, yǒu yí tào.
พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง	: สบู่ฉันก็มี คุณผู้หญิง คุณดูสิ มีหนึ่งชุด
第一位的中国游客	: 就那个水果。
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Jiù nàge shuǐguǒ.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: ก็คือผลไม้ฉันนี่
第一位的售货员	: มะเฟือง
Dì yīwèi de shòuhuòyuán	: mafueang
พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง	: มะเฟือง
第一位的中国游客	: 叫什么?
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Jiào shénme?
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: เรียกว่าอะไร

第一位的售货员	: 泰国说 มะเฟือง。
Dì yīwèi de shòuhuòyuán	: Tàiguó shuō mafueang.
พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง	: ประเทศไทยเรียกว่า มะเฟือง
第二位的中国游客	: 就是你昨天吃的那个。
Dì èrwèi de Zhōngguó yóukè	: Jiùshì nǐ zuótiān chī de nàge.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่สอง	: ก็คือ เมื่อวานอันนั้นที่คุณกิน
第一位的中国游客	: 那个五角星的。
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Nàge wǔjiǎo xīng de.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: อันนั้นแบบดาวห้าแฉก
第二位的中国游客	: 对对。
Dì èrwèi de Zhōngguó yóukè	: Duì duì.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่สอง	: ใช่ๆ
第一位的中国游客	: 是整个的, 圆的, 切出来有绿的, 五角星的。
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Shì zhěnggè de, yuán de, qiè chūlái yǒu lǜ de, wǔjiǎo xīng de.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: ทั้งหมด แบบกลมๆ หั่นออกมาสีเขียว ดาวห้าแฉก
第一位的售货员	: Star Fruit
Dì yīwèi de shòuhuòyuán	: Star Fruit
พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง	: ผลไม้รูปดาว
第二位の售货员	: 好像星星的。
Dì èrwèi de shòuhuòyuán	: Hǎoxiàng xīngxīng de.
พนักงานขายสินค้าคนที่สอง	: เหมือนดวงดาว
第一位的中国游客	: 切出来绿色的?
Dì yīwèi de Zhōngguó yóukè	: Qiè chūlái lǜsè de?
นักท่องเที่ยวจีนคนที่หนึ่ง	: หั่นออกมาสีเขียว
第二位の售货员	: 对对。
Dì èrwèi de shòuhuòyuán	: Duì duì.
พนักงานขายสินค้าคนที่สอง	: ใช่ๆ

第二位的中国游客	: 就是昨天吃的那个。
Dì èrwèi de Zhōngguó yóukè	: Jiùshì zuótiān chī de nàge.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่สอง	: ก็คือ เมื่อวานอันนั้นที่คุณกิน
第二位的售货员	: 你叫什么?
Dì èrwèi de shòuhuòyuán	: Nǐ jiào shénme?
พนักงานขายสินค้าคนที่สอง	: คุณเรียกว่าอะไร
第一位的售货员	: 在中国叫什么?
Dì yīwèi de shòuhuòyuán	: Zài Zhōngguó jiào shénme?
พนักงานขายสินค้าคนที่หนึ่ง	: ที่ประเทศจีนเรียกว่าอะไร
第二位的中国游客	: 想不起来了。
Dì èrwèi de Zhōngguó yóukè	: Xiǎng bù qǐlái le.
นักท่องเที่ยวจีนคนที่สอง	: คิดไม่ออกแล้ว

ในระหว่างที่พนักงานขายสินค้าและนักท่องเที่ยวกำลังสนทนาเรื่องสบู่นักท่องเที่ยวจีนได้เอ่ยถึงชื่อผลไม้ชนิดหนึ่ง พนักงานพูดคำว่า “มะเฟือง” เพื่อบอกนักท่องเที่ยวจีนให้ทราบว่า ผลไม้ชนิดนี้เรียกเป็นภาษาไทยอย่างไร เพราะไม่รู้ชื่อเรียกภาษาจีน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด พนักงานจึงกล่าวซ้ำเป็นภาษาอังกฤษว่า “Star Fruit” การปนภาษาดังกล่าวสอดคล้องกับนารีรัตน์ สมิงแก้ว (2545: 11) ที่กล่าวว่า การปนภาษาอาจเกิดการเลือกใช้คำและวลีที่มาจากภาษาอื่น ซึ่งสามารถสื่อความหมายได้ดีและชัดเจนกว่า การใช้ศัพท์ภาษาต่างประเทศจึงอีกเป็นทางเลือกหนึ่งในการแก้ปัญหา

ตัวอย่างที่ 16

เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นที่แผนกอาหาร ขนมและผลิตภัณฑ์ไทย นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเรื่องการซื้อสินค้ากลับประเทศจีน และสอบถามเรื่องสินค้า

售货员	: King power สวีตตี้ครับ
Shòuhuòyuán	: King power Sawatdi khrap
พนักงานขายสินค้า	: คิง เพาเวอร์ สวีตตี้ครับ
中国游客	: 我们是不同的地方。
Zhōngguó yóukè	: Wǒmen shì bùtóng de dìfang.
นักท่องเที่ยวจีน	: พวกเราคือไม่ใช่ที่เดียวกัน
售货员	: 这个 Almonds。
Shòuhuòyuán	: Zhège Almonds.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้อัลมอนด์

中国游客	: 航班不一样, 可以分开吗?
Zhōngguó yóukè	: Hángbān bù yíyàng, kěyǐ fēnkāi ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: เที่ยวบินไม่เหมือนกัน สามารถแยกได้ไหม
售货员	: 这个可以带走。
Shòuhuòyuán	: Zhège kěyǐ dài zǒu.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้สามารถถือกลับได้
中国游客	: 就可以带走的吗?
Zhōngguó yóukè	: Jiù kěyǐ dài zǒu de ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ก็คือสามารถถือกลับได้ใช่ไหม
售货员	: 是的
Shòuhuòyuán	: Shì de.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่
中国游客	: 买三送一。
Zhōngguó yóukè	: Mǎi sān sòng yī.
นักท่องเที่ยวจีน	: ซื้อสามแถมหนึ่ง
售货员	: 是的, 有这个 Macadamia, 这个 Almonds。
Shòuhuòyuán	: Shì de, yǒu zhège Macadamia, zhège Almonds.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ มีอันนี้ แมคคาเดเมีย อันนี้อัลมอนด์
中国游客	: 哪个好吃?
Zhōngguó yóukè	: Nǎge hǎo chī?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันไหนอร่อย
售货员	: 一样。
Shòuhuòyuán	: Yíyàng.
พนักงานขายสินค้า	: เหมือนกัน
中国游客	: Which one is better?
Zhōngguó yóukè	: Which one is better?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันไหนดีกว่า
售货员	: นี่ almonds almonds
Shòuhuòyuán	: Ni almonds almonds
พนักงานขายสินค้า	: นี่ อัลมอนด์ อัลมอนด์

中国游客	: 这个好吃是吧, 这个是巧克力吧。
Zhōngguó yóukè	: Zhège hǎochī shì ba, zhège shì qiǎokèlì ba.
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้อร่อยใช่ไหม อันนี้คือช็อคโกแลตใช่ไหม
售货员	: 对对。
Shòuhuòyuán	: Duì duì.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ๆ

ตัวอย่างที่ 16 ปัญหาคือพนักงานขายสินค้าไม่รู้ชื่อเรียกภาษาจีนของแมคคาเดเมีย กับอัลมอนต์ จึงแก้ไขปัญหาด้วยการพูดภาษาอังกฤษแทน เพราะไม่รู้ชื่อเรียกภาษาจีน พนักงานเลือกใช้วิธีการดังกล่าว เพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวจีนเข้าใจถูกต้อง⁴ นอกจากนี้ในบทความ พนักงานขายสินค้าได้ใช้ประโยคภาษาไทย King power สวัสดิ์ครับ เพื่อทักทายลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจ และแสดงความเป็นกันเองให้แก่นักท่องเที่ยวจีน

ตัวอย่างที่ 17

นักท่องเที่ยวจีนได้สอบถามเกี่ยวกับการซื้อสินค้าต่างๆ รวมถึงลูกอม แต่พนักงานขายสินค้าไม่สามารถพูดชนิดของลูกอมเป็นภาษาจีนได้

中国游客	: 你好, 买三送一这里吗?
Zhōngguó yóukè	: Nǐ hǎo, mǎi sān sòng yī zhèlǐ ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: สวัสดิ์ ซื้อสามแถมหนึ่งที่นี่ไหม
售货员	: 这个买三送一, 这个买四送一, 这个只能送山竹, 这个只能送这个 不好意思, 我请问一下这个啊, 你说什么?
Shòuhuòyuán	: Zhège mǎi sān sòng yī, zhège mǎi sì sòng yī, zhège zhǐ néng sòng shānzhú, zhège zhǐ néng sòng zhège, bùhǎoyìsi, wǒ qǐngwèn yíxià zhège a, nǐ shuō shénme?

⁴ กัมเปอร์ซ (Gumperz, 1982: 75-83) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของการสลับภาษาไว้ในหนังสือ “Discourse strategies” ว่าหน้าที่ของการสลับภาษาในการสื่อสารมี 6 หน้าที่ ซึ่งรวมถึงการบ่งชี้สิ่งที่อ้างถึง (Quotations)

- พนักงานขายสินค้า : อันนี้ซื้อสามแถมหนึ่ง อันนี้ซื้อสี่แถมหนึ่ง
อันนี้สามารถแถมได้แค่มั่งคุด อันนี้สามารถ
แถมได้แค่อันนี้ นี่ๆ ขอโทษนะ ฉันทอดถาม
สักหน่อย เนี่ย อันนี้ คุณพูดว่าอะไร
- 中国游客 : 耐嚼, 耐嚼糖果。
Zhōngguó yóukè : Nàijué, nàijué tángguǒ.
นักท่องเที่ยวจีน : แบบขบเคี้ยว ลูกอมแบบขบเคี้ยว
售货员 : 耐嚼味是吧?
Shòuhuòyuán : Nàijué wèi shì ba?
พนักงานขายสินค้า : รสแบบขบเคี้ยวได้ไหม
中国游客 : 啊对, 耐嚼糖果。
Zhōngguó yóukè : A duì, nàijué tángguǒ.
นักท่องเที่ยวจีน : อืม ใช่ ลูกอมแบบขบเคี้ยว
售货员 : 哦哦, 我不懂, 不好意思,
谢谢你。
Shòuhuòyuán : Óó, wǒ bù dǒng, bùhǎoyìsi,
xièxie nǐ.
พนักงานขายสินค้า : อ้อๆ ฉันทไม่เข้าใจ ขอโทษนะ ขอบคุณ
คุณมาก
中国游客 : 我试一个好不好?
Zhōngguó yóukè : Wǒ shì yí gè hǎobùhǎo?
นักท่องเที่ยวจีน : ฉันทลองสักอันดีไหม
售货员 : 可以可以, 耐嚼是吗?
Shòuhuòyuán : Kěyǐ kěyǐ, nàijué shì ma?
พนักงานขายสินค้า : ได้ๆ ขบเคี้ยวไหม
中国游客 : 我不要, 我要椰子的。
Zhōngguó yóukè : Wǒ búyào, wǒ yào yēzi de.
นักท่องเที่ยวจีน : ฉันทไม่เอา ฉันทไม่เอามะพร้าว
售货员 : 哦哦, 椰子这个, 耐嚼...耐嚼。
Shòuhuòyuán : Óó, yēzi zhège, nàijué...nàijué.
พนักงานขายสินค้า : อ้อๆ มะพร้าวอันนี้ ขบเคี้ยว...ขบเคี้ยว
中国游客 : 哇, 说得很棒哦。
Zhōngguó yóukè : Wa, shuō dé hěn bàng o.
นักท่องเที่ยวจีน : ไว้ พูดได้เก่งมากเลยนะ

售货员 : 哈哈, 谢谢。
 Shòuhuòyuán : Hāhā, xièxie.
 พนักงานขายสินค้า : ฮ่าๆ ขอขอบคุณ

ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่ทราบว่าลูกอมชนิดนี้เรียกเป็นภาษาจีนว่าอย่างไร พนักงานขายสินค้าแก้ไขปัญหาคด้วยการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนถึงชื่อเรียกภาษาจีนของลูกอมชนิดนี้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานขายสินค้ามีความรู้ศัพท์ภาษาจีนไม่เพียงพอ หรือรู้เฉพาะคำศัพท์พื้นฐาน เช่น 糖 táng ที่แปลว่าลูกอม แต่ไม่รู้หรือไม่สามารถอธิบายชนิดหรือประเภทของลูกอมได้ เช่น 耐嚼糖果 nàijiú tángguǒ ได้

ตัวอย่างที่ 18

พนักงานขายสินค้านึกคำศัพท์ที่จะเสนอขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวจีนไม่ได้

售货员 : 买五送一 ครับ 买五送一, 只能送山竹味道。
 Shòuhuòyuán : Mǎi wǔ sòng yī khrap mǎi wǔ sòng yī, zhǐ néng sòng shānzhú wèidào.
 พนักงานขายสินค้า : ซื้อห้าแถมหนึ่งครับ ซื้อห้าแถมหนึ่ง สามารถแถมได้แค่รสมังคุด
 中国游客 : 这个买五然后一盒山竹。
 Zhōngguó yóukè : Zhège mǎi wǔ ránhòu yìhé shānzhú.
 นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้ซื้อห้าหลังจากนั้นแถมมังคุดหนึ่งห่อ
 售货员 : 对, 买五一起有榴莲, 有 Banana อะไรรนะ。
 Shòuhuòyuán : Duì, mǎi wǔ yìqǐ yǒu liúlián, yǒu Banana arai na.
 พนักงานขายสินค้า : ใช่ ซื้อห้ารวมกับทุเรียน มี Banana อะไรรนะ
 中国游客 : 香蕉。
 Zhōngguó yóukè : Xiāngjiāo.
 นักท่องเที่ยวจีน : กล้วย

售货员 : 对对。
 Shòuhuòyuán : Duì duì.
 พนักงานขายสินค้า : ใช่ๆ

ปัญหานี้สาเหตุเกิดจากพนักงานขายสินค้าจำคำว่า “กล้วย” ในภาษาจีนไม่ได้ จึงใช้ภาษาอังกฤษแทน พนักงานท่องเที่ยวจีนกล่าวออกมาเป็นภาษาจีนว่า 香蕉 xiāngjiāo ทำให้พนักงานขายสินค้านึกออกและจำได้ ในขณะเดียวกันยังพบว่ามีกรปนคำว่า “อะไรรนะ” ระหว่างที่พนักงานพยายามจะนึกถึงคำศัพท์ดังกล่าว ซึ่งกรณีนี้พนักงานอาจจะไม่ตั้งใจปนภาษาที่เป็นได้ (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 92-97)

ตัวอย่างที่ 19

นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเกี่ยวกับบุหรี่ชนิดหนึ่งว่าเป็นของประเทศใด แต่พนักงานขายสินค้าไม่สามารถพูดชื่อประเทศนั้นเป็นภาษาจีนได้

中国游客 : 是泰国烟吗?
 Zhōngguó yóukè : Shì Tàiguó yān ma?
 นักท่องเที่ยวจีน : ใช่บุหรี่ไทยไหม
 售货员 : 不是泰国烟, 骆驼是, 是是
 US, America.
 Shòuhuòyuán : Búshì Tàiguó yān, Luòtuó shì,
 shì shì US, America.
 พนักงานขายสินค้า : ไม่ใช่บุหรี่ไทย คาเมลคือ คือ คือ อะไรรนะ
 ยูเอส อเมริกา
 中国游客 : 美国的哦。
 Zhōngguó yóukè : Měiguó de o.
 นักท่องเที่ยวจีน : ประเทศอเมริกา
 售货员 : 是的, 美国的。
 Shòuhuòyuán : Shì de, Měiguó de.
 พนักงานขายสินค้า : ใช่ ประเทศอเมริกา
 中国游客 : 那个是泰国烟?
 Zhōngguó yóukè : Nàge shì Tàiguó yān?
 นักท่องเที่ยวจีน : อันนั้นคือบุหรี่ไทย

售货员	: 泰国烟那个, 有三种。
Shòuhuòyuán	: Tàiguó yān nàge, yǒusān zhǒng.
พนักงานขายสินค้า	: บุหรี่ไทยอันนั้น มีสามแบบ
中国游客	: 这是泰国烟?
Zhōngguó yóukè	: zhè shì Tàiguó yān?
นักท่องเที่ยวจีน	: นี่คืบบุหรี่ไทย
售货员	: 是的, 这个最贵 呢 一千零六 泰铢, 这个六百八泰铢, 这个五百八。
Shòuhuòyuán	: Shì de, zhège zuì guì na yìqiān líng liù Tàizhū, zhège liùbǎi bā Tàizhū, zhège wǔbǎi bā.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่แล้ว อันนี้แพงที่สุดนะ หนึ่งพันหกสิบบาท อันนี้หกร้อยแปดสิบบาท อันนี้ห้าร้อยแปด สิบ

ในตัวอย่างนี้ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่สามารถพูดชื่อประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นภาษาจีนได้ เพราะจำคำศัพท์ไม่ได้ จึงเลือกใช้คำภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวจีนเข้าใจความหมายที่ตนเองต้องการสื่อสาร แม้ว่าสุดท้ายนักท่องเที่ยวจีนจะเป็นฝ่ายที่พูดชื่อเรียกภาษาจีนของประเทศสหรัฐอเมริกาแทน

ตัวอย่างที่ 20

นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเกี่ยวกับสุรา แต่พนักงานไม่สามารถพูดอธิบายชื่อสินค้าเป็นภาษาจีนได้ ดังนี้

售货员	: 你好 King power สวัสดีครับ。
Shòuhuòyuán	: Nǐ hǎo King power Sawatdi khrap.
พนักงานขายสินค้า	: สวัสดี คิง เพาเวอร์ สวัสดีครับ
中国游客	: 你好, 这个酒打折的吗?
Zhōngguó yóukè	: Nǐ hǎo, zhège jiǔ dǎzhé de ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: สวัสดี สุราอันนี้ลดราคาไหม

- 售货员 : 酒不打折。
Shòuhuòyuán : Jiǔ bù dǎzhé.
- พนักงานขายสินค้า : สุราไม่ลดราคา
中国游客 : 这个怎么样?
Zhōngguó yóukè : Zhège zěnmeyàng?
- นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้เป็นอย่างไรบ้าง
售货员 : 这个不是泰国产的。这个
อาร์เจนตินา, 我不知道中文怎么说
อาร์เจนตินา。
Shòuhuòyuán : Zhège búshì Tàiguó chǎn de.
Zhège Argentina, wǒ bù zhīdào
Zhōngwén zěnmeshuō Argentina.
- พนักงานขายสินค้า : อันนี้ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของประเทศไทยนะ
อันนี้อาร์เจนตินา ฉันไม่รู้ว่อาร์เจนตินา
ภาษาจีนพูดอย่างไร
中国游客 : 这些是水果的吗?
Zhōngguó yóukè : Zhèxiē shì shuǐguǒ de ma?
- นักท่องเที่ยวจีน : พวกนี้คือผลไม้ใช่ไหม
售货员 : 这个山竹, 这个泰国的。
Shòuhuòyuán : Zhège shānzhú, zhège Tàiguó
de.
- พนักงานขายสินค้า : อันนี้มังคุด อันนี้ประเทศไทย
中国游客 : 哦, 一个人只能带两瓶对吗?
Zhōngguó yóukè : Ó, yí gè rén zhǐ néng dài liǎng
píng duì ma?
- นักท่องเที่ยวจีน : อ้อ หนึ่งคนสามารถถือกลับได้แค่สองขวด
ใช่ไหม
售货员 : 对。
Shòuhuòyuán : Duì.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่
中国游客 : 这是什么的啊?
Zhōngguó yóukè : Zhè shì shénme dé a?
- นักท่องเที่ยวจีน : นี่คืออะไรหรอ

- 售货员 : 都是山竹的, 这个, 不好意思, 一百五泰铢。
- Shòuhuòyuán : Dōu shì shānzhú de, zhège, bǔhǎoyìsi, yībǎi wǔ Tàizhū.
- พนักงานขายสินค้า : ทั้งหมดล้วนคือมังคุด อันนี้ ขอโทษนะ หนึ่งร้อยห้าสิบบาท
- 中国游客 : 然后我这可以拿走的啊?
- Zhōngguó yóukè : Ránhòu wǒ zhè kěyǐ ná zǒu de a?
- นักท่องเที่ยวจีน : หลังจากนั้นฉันสามารถถือกลับได้
- 售货员 : 可以拿走, 八折可以用一件, 然后别的打九折。
- Shòuhuòyuán : Kěyǐ ná zǒu, bā zhé kěyǐ yòng yíjiàn, ránhòu bié de dǎ jiǔ zhé.
- พนักงานขายสินค้า : สามารถถือกลับได้ ยี่สิบเปอร์เซ็นต์สามารถใช้ได้หนึ่งชิ้น หลังจากนั้นอื่นๆ ลดสิบเปอร์เซ็นต์
- 中国游客 : 八折啊, 我如果没有券的话就只能打九折吗?
- Zhōngguó yóukè : Bā zhé a, wǒ rúguǒ méiyǒu quàn dehuà jiù zhǐ néng dǎ jiǔ zhé ma?
- นักท่องเที่ยวจีน : ยี่สิบเปอร์เซ็นต์ ถ้าหากว่าฉันไม่มีบัตร ก็สามารรถลดได้แค่สิบเปอร์เซ็นต์ใช่ไหม
- 售货员 : 对, 你办购物卡了吗?
- Shòuhuòyuán : Duì, nǐ bàn gòuwùkǎ le ma?
- พนักงานขายสินค้า : ใช่ คุณทำบัตรรายการซื้อสินค้าแล้วหรือยัง
- 中国游客 : 什么卡?
- Zhōngguó yóukè : Shénme kǎ?
- นักท่องเที่ยวจีน : บัตรอะไร
- 售货员 : 免税卡, 先登记。
- Shòuhuòyuán : Miǎnshuì kǎ, xiān dēngjì.
- พนักงานขายสินค้า : บัตรปลอดภาษี ลงทะเบียนก่อน

中国游客	: 然后再买这个是吗?
Zhōngguó yóukè	: Ránhòu zài mǎi zhège shì ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: หลังจากนั้นค่อยซื้ออันนี้ได้ใช่ไหม
售货员	: 是的, 他给你优惠券。
Shòuhuòyuán	: Shì de, tā gěi nǐ yōuhuìquàn.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ เขาจะนำบัตรส่วนลดให้คุณ
中国游客	: 哦哦。
Zhōngguó yóukè	: Óó.
นักท่องเที่ยวจีน	: อ้อๆ
售货员	: 用护照办 นะ 在前面。
Shòuhuòyuán	: Yòng hùzhào bàn na zài qiánmiàn.
พนักงานขายสินค้า	: ใช้พาสปอร์ตทำนะ อยู่ด้านหน้า
中国游客	: OK
Zhōngguó yóukè	: OK
นักท่องเที่ยวจีน	: โอเค

จากตัวอย่างที่ 20 ปัญหาเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่ทราบชื่อเรียกภาษาจีนของประเทศ“อาร์เจนตินา” จึงแก้ปัญหาด้วยการพูดทับศัพท์ภาษาอังกฤษ เพื่อให้นักท่องเที่ยวจีนเข้าใจว่าบุหรี่ปริมาจากประเทศอาร์เจนตินา

จาก 8 ตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่า ปัญหาทักษะการพูด สาเหตุเกิดจากการไม่รู้คำศัพท์ต่างๆ ทั้งคำศัพท์เรื่องรสชาติ หรือที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ผลไม้ ขนม รวมถึงคำศัพท์เกี่ยวกับสถานที่ ใดๆก็ตาม พนักงานขายสินค้าได้แก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการใช้คำทับศัพท์ภาษาต่างๆ ปะปนในบทสนทนา ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาไทย หรือภาษาญี่ปุ่น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ แอปเพลและมูฟแกน (Appel and Muysken, 1987:11)⁵ ว่า การปนภาษาช่วยให้ผู้พูดสามารถอธิบายเรื่องให้ผู้พูดไม่มีความรู้ในอีกภาษาหนึ่งได้เพียงพอตรงตามใจผู้พูด ดังนั้นการใช้ภาษาเหล่านี้แทนการใช้ภาษาจีนจึงช่วยให้พนักงานขายสินค้าสามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการจะสื่อสารได้ นอกจากนี้พนักงานขายสินค้ายังได้แก้ปัญหาด้วยการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนที่เป็นเจ้าของภาษาว่า สิ่งของเหล่านั้น

⁵ ศยามล ไทระหาญ. (2553). การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.

เรียกเป็นภาษาจีนว่าอย่างไร ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารสามารถดำเนินต่อไปได้

4.1.3 ปัญหาทักษะการอ่าน

ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า มีพนักงานขายสินค้าชาวไทย 1 คนที่ไม่สามารถอ่านชื่อสินค้าภาษาจีนได้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารเพียง 3 ตัวอย่างเท่านั้น ถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาทักษะอื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 21

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวจีนมาสอบถามซื้อบุหรี่ แต่พนักงานขายสินค้าไม่สามารถบอกชื่อสินค้าเป็นภาษาจีนได้

售货员 : King power สวัสดีครับ 你好, 这个吸烟 呢

Shòuhuòyuán : King power Sawatdi khrap
nǐ hǎo, zhège xīyān 呢

พนักงานขายสินค้า : คิง เพาเวอร์ สวัสดีครับ สวัสดี อันนี้บุหรี่ยะ

中国游客 : 八百泰铢一条。
Zhōngguó yóukè : Bābǎi Tàizhū yìtiáo.

นักท่องเที่ยวจีน : แปดร้อยบาทหนึ่งแถว

售货员 : 对。

Shòuhuòyuán : Dui.

พนักงานขายสินค้า : ใช่

中国游客 : 这个多少钱?
Zhōngguó yóukè : Zhège duōshao qián?

นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้ราคาเท่าไร

售货员 : 这个最大。

Shòuhuòyuán : Zhège zuìdà.

พนักงานขายสินค้า : อันนี้ใหญ่ที่สุด

中国游客	: 我不抽, 帮别人带。
Zhōngguó yóukè	: Wǒ bù chōu, bāng biérén dài.
นักท่องเที่ยวจีน	: ฉันไม่สูบ ช่วยคนอื่นซื้อ
售货员	: 额。
Shòuhuòyuán	: É.
พนักงานขายสินค้า	: อืม
中国游客	: 哪个烟好一点。
Zhōngguó yóukè	: Nǎge yān hǎo yìdiǎn.
นักท่องเที่ยวจีน	: บุหรี่อันไหนดี
售货员	: 好一点。
Shòuhuòyuán	: Hǎo yìdiǎn.
พนักงานขายสินค้า	: ดีสักหน่อย
中国游客	: 对, 稍微贵一点。
Zhōngguó yóukè	: Duì, shāowéi guì yìdiǎn.
นักท่องเที่ยวจีน	: ใช่ ค่อนข้างแพงสักหน่อย
售货员	: 这个 ใหม่ 这个好卖, 蓝莓爆珠, 里面有蓝莓味道。
Shòuhuòyuán	: Zhège mai zhège hǎo mài, lánméi bào zhū, límian yǒu lánméi wèidào.
พนักงานขายสินค้า	: เนี่ย อันนี้ใหม่ อันนี้ขายดี บุหรี่ยี่ห้อMEVIUS ข้างในมีกลิ่นบลูเบอร์รี่
中国游客	: 有蓝莓味道。
Zhōngguó yóukè	: Yǒu lánméi wèidào.
นักท่องเที่ยวจีน	: มีกลิ่นบลูเบอร์รี่
售货员	: 是的, 你要浓一点还是淡一点?
Shòuhuòyuán	: Shì de, nǐ yào nóng yìdiǎn háishi dàn yìdiǎn?
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ คุณต้องการอ่อนสักหน่อยหรือว่าเข้ม สักหน่อย
中国游客	: 浓一点, 淡一点, 这个, 这个。
Zhōngguó yóukè	: Nóng yìdiǎn, dàn yìdiǎn, zhège, Zhège.
นักท่องเที่ยวจีน	: เข้มสักหน่อย อ่อนสักหน่อย อันนี้ อันนี้

售货员	: 这个淡 呢 好一点。
Shòuhuòyuán	: Zhège dàn na hǎo yìdiǎn.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้อ่อนนะ ดีหน่อย
中国游客	: 这个两百根。
Zhōngguó yóukè	: Zhège liǎngbǎi gēn.
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้สองร้อยมวน
售货员	: 两百根。
Shòuhuòyuán	: Liǎngbǎi gēn.
พนักงานขายสินค้า	: สองร้อยมวน
中国游客	: 是十盒。
Zhōngguó yóukè	: Shì shíhé.
นักท่องเที่ยวจีน	: คือสิบกล่อง
售货员	: 这个也是十盒。
Shòuhuòyuán	: Zhège yěshì shíhé.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้ก็คือสิบกล่อง
中国游客	: 是十盒。
Zhōngguó yóukè	: Shì shíhé.
นักท่องเที่ยวจีน	: คือสิบกล่อง
售货员	: 一盒二十根，总共两百根。
Shòuhuòyuán	: Yìhé èrshí gēn, zǒnggòng liǎngbǎi gēn.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งกล่องมีี่สิบมวน ทั้งหมดสองร้อยมวน
中国游客	: 这个吧，这个一盒多少根。
Zhōngguó yóukè	: Zhège ba, zhège yìhé duōshao gēn.
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ละ อันนี้หนึ่งกล่องกี่มวน

- 售货员 : 都是两百根, 一盒是吗? 一盒二十根, 总共两百根。这个好一点, 这个三五, 它是, 我看不懂中文
 这是Brazilian Virginia, 烟是Brazilian Virginia 烤烟 一千八大概三百六。
- Shòuhuòyuán : Dōu shì liǎngbǎi gēn, yìhé shì ma? Yìhé èrshí gēn, zǒnggòng liǎngbǎi gēn. Zhège hǎo yìdiǎn, zhège sānwǔ, tā shì, wǒ kàn bù dǒng Zhōngwén ni Brazilian Virginia , yān shì Brazilian Virginia kǎoyān yìqiān bā dàgài sānbǎi liù.
- พนักงานขายสินค้า : ทั้งหมดล้วนคือสองร้อยมวน หนึ่งกล่องใช้ใหม่ หนึ่งกล่องสองร้อยมวน อันนี้ดีหน่อย อันนี้ยี่ห้อห้าห้าห้า มันคือ ฉันอ่านภาษาจีนไม่เข้าใจ นี่ Brazilian Virginia บุหรี่อันนี้ Brazilian Virginia หนึ่งพันแปดร้อย (บาท) ประมาณสามร้อยหกสิบ
- 中国游客 : 什么呢?
 Zhōngguó yóukè : Shénme ne?
 นักท่องเที่ยวจีน : อะไรนะ
- 售货员 : Brazilian Virginia
 Shòuhuòyuán : Brazilian Virginia
 พนักงานขายสินค้า : บราซิลเลียน เวอร์จิเนีย
- 中国游客 : 好, 我看一下。
 Zhōngguó yóukè : Hǎo, wǒ kàn yíxià.
 นักท่องเที่ยวจีน : อืม ฉันดูสักหน่อย

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่ามีเนื้อหาเกี่ยวกับบุหรี่ เนื่องจากพนักงานขายสินค้าอ่านตัวอักษรจีนไม่ออก ทำให้ไม่สามารถบอกชื่อยี่ห้อดังกล่าวให้แก่นักท่องเที่ยวจีนได้ จึงแก้ปัญหาด้วยการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวจีนทราบถึงยี่ห้อของบุหรี่ยี่ห้อดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 22

ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวจีนสอบถามสินค้าเกี่ยวกับบุหรี แต่พนักงานขาย
สินค้าไม่สามารถบอกชื่อบุหรีได้

中国游客	: 这个打完折多少钱?
Zhōngguó yóukè	: Zhège dǎ wán zhé duōshǎo qián?
นักท่องเที่ยวจีน	: อันนี้ลดราคาแล้วเท่าไร
售货员	: 不打折。
Shòuhuòyuán	: Bù dǎzhé.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่ลดราคา
中国游客	: 不打折啊。
Zhōngguó yóukè	: Bù dǎzhé a.
นักท่องเที่ยวจีน	: ไม่ลดราคา
售货员	: 是这个价格。
Shòuhuòyuán	: Shì zhège jiàgé.
พนักงานขายสินค้า	: คือราคานี้
中国游客	: 多少钱?
Zhōngguó yóukè	: Duōshǎo qián?
นักท่องเที่ยวจีน	: เท่าไร
售货员	: 一千八泰铢。
Shòuhuòyuán	: Yìqiān bā Tàizhū.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งพันแปดร้อยบาท
中国游客	: 一千八泰铢，几包?
Zhōngguó yóukè	: Yìqiān bā Tàizhū, jǐ bāo?
นักท่องเที่ยวจีน	: หนึ่งพันแปดร้อยบาท กี่ห่อ
售货员	: 十包，三十六块一包。
Shòuhuòyuán	: Shí bāo, sānshíliù kuài yìbāo.
พนักงานขายสินค้า	: สิบห่อ หนึ่งห่อสามสิบหกหยวน
中国游客	: 有没有这种?
Zhōngguó yóukè	: Yǒu méiyǒu zhè zhǒng?
นักท่องเที่ยวจีน	: มีแบบนี้ไหม
售货员	: 没有，有细的 แต่ 没有粗。
Shòuhuòyuán	: Méiyǒu, yǒu xìde tǎe méiyǒu cū.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่มี มีแบบละเอียด แต่ไม่มีแบบหยาบ

- 中国游客 : 细的是那种, 这中国的香烟啊?
Zhōngguó yóukè : Xì de shì nà zhǒng, zhè Zhōngguó de xiāngyān a?
- นักท่องเที่ยวจีน : แบบละเอียดคืออันนี้ บุหรี่ของประเทศจีน
หรือ
- 售货员 : 对。
Shòuhuòyuán : Duì.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่
- 中国游客 : 这都是中国的香烟是吧?
Zhōngguó yóukè : Zhè dōu shì Zhōngguó de xiāngyān shì ba?
- นักท่องเที่ยวจีน : นี่ล้วนเป็นบุหรี่ของประเทศจีนใช่ไหม
- 售货员 : 对啊。
Shòuhuòyuán : Duì a.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่แล้ว
- 中国游客 : 这个也是吗?
Zhōngguó yóukè : Zhège yěshì ma?
- นักท่องเที่ยวจีน : อันนี้ก็ใช่ ใช่ไหม
- 售货员 : 都是。
Shòuhuòyuán : Dōu shì.
- พนักงานขายสินค้า : ใช่หมดเลย
- 中国游客 : 这什么烟?
Zhōngguó yóukè : Zhè shénme yān?
- นักท่องเที่ยวจีน : นี่บุหรี่ยี่ห้ออะไร
- 售货员 : 我看不懂中文。它叫什么我不知道, 对不起。
Shòuhuòyuán : Wǒ kàn bù dǒng Zhōngwén. Tā jiào shénme wǒ bù zhīdào, duìbùqi.
- พนักงานขายสินค้า : ฉันอ่านภาษาจีนไม่เข้าใจละ มันเรียกว่าอะไร
ฉันไม่รู้
- 中国游客 : 这多少钱啊?
Zhōngguó yóukè : Zhè duōshao qián a?
- นักท่องเที่ยวจีน : นี่ราคาเท่าไร

售货员	: 一千六泰铢。
Shòuhuòyuán	: Yìqiān liù Tàizhū.
พนักงานขายสินค้า	: หนึ่งพันหกร้อยบาท
中国游客	: 一千六泰铢。
Zhōngguó yóukè	: Yìqiān liù Tàizhū.
นักท่องเที่ยวจีน	: หนึ่งพันหกร้อยบาท

เนื่องจากนักท่องเที่ยวจีนสอบถามถึงบุหรี แต่พนักงานขายสินค้าอ่านตัวอักษรจีนที่เป็นชื่อยี่ห้อบุหรีนั้นไม่ได้ เช่นเดียวกันกับตัวอย่างที่ 23

ตัวอย่างที่ 23

นักท่องเที่ยวจีนสอบถามเกี่ยวกับสุรา ดังนี้

中国游客	: 这两斤吗?
Zhōngguó yóukè	: Zhè liǎngjīn ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: นีสองจินไซ้ไหม
售货员	: 两斤, 打开看嘛?
Shòuhuòyuán	: Liǎngjīn, dǎkāi kàn ma?
พนักงานขายสินค้า	: สองจิน เปิดดูไหม
中国游客	: 可以吗?
Zhōngguó yóukè	: Kěyǐ ma?
นักท่องเที่ยวจีน	: ได้ไหม
售货员	: 可以, 这个马爹利, 那个马爹利 VSOP。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ, zhège Mǎdiēlì, nàge Mǎdiēlì VSOP.
พนักงานขายสินค้า	: ได้ อันนี้คือมาร์เทล อันนั้นมาร์เทล วีเอสโอพี
中国游客	: 这种是卖一样的啊?
Zhōngguó yóukè	: Zhèzhǒng shì mài yíyàng de a?
นักท่องเที่ยวจีน	: แบบนี้คือขายเหมือนกันไหม
售货员	: 不一样, 这个最后一瓶了。
Shòuhuòyuán	: Bù yíyàng, zhège zuìhòu yíping le.
พนักงานขายสินค้า	: ไม่เหมือนกัน อันนี้ขวดสุดท้ายแล้ว

- 中国游客 : 卖完啦?
Zhōngguó yóukè : Mài wán la?
นักท่องเที่ยวจีน : ขายหมดแล้ว
- 售货员 : 对, 卖完了。
Shòuhuòyuán : Dui, mài wánle.
พนักงานขายสินค้า : ใช่ ขายหมดแล้ว
- 中国游客 : 这有什么区别?
Zhōngguó yóukè : Zhè yǒu shé me qūbié?
นักท่องเที่ยวจีน : นี่มีอะไรต่างกัน
售货员 : 名字不一样啊, 这个高一点的, 我看不懂中文, 不知道中文叫什么, 你看吧, 这个便宜。
Shòuhuòyuán : Míngzi bù yíyàng a, zhège gāo yìdiǎn de, wǒ kàn bù dǒng Zhōngwén, bù zhīdào Zhōngwén jiào shénme, nǐ kàn ba, zhège piányi.
พนักงานขายสินค้า : ชื่อไม่เหมือนกัน อันนี้(แอลกอฮอล์)สูง หน่อย ฉันอ่านภาษาจีนไม่ออก ไม่รู้ว่ ภาษาจีนเรียกว่าอะไร คุณดูเถอะ
- 中国游客 : 便宜啊。
Zhōngguó yóukè : Piányi a.
นักท่องเที่ยวจีน : ถูกนะ
售货员 : 这个三千一, 那个两千六百四十。
Shòuhuòyuán : Zhège sānqiān yī, nàge liǎng qiān liùbǎi sìshí.
พนักงานขายสินค้า : อันนี้สามพันเอ็ด อันนั้นสองพันหก ร้อยสี่สิบ
- 中国游客 : 那拿两, 一支这个, 一支这个。
Zhōngguó yóukè : Nà ná liǎng, yìzhī zhège, yìzhī zhège.
นักท่องเที่ยวจีน : เอาสอง(ขวด) อันนี้หนึ่งชิ้น อันนี้หนึ่งชิ้น
售货员 : 一样一瓶是吗?
Shòuhuòyuán : Yíyàng yìpíng shì ma?
พนักงานขายสินค้า : เหมือนกันอย่างละขวด

中国游客	: 给我那两支一样的, 他说那支剩最后一瓶。
Zhōngguó yóukè	: Gěi wǒ nà liǎngzhī yíyàng de, tā shuō nàzhī shèng zuìhòu yìpíng.
นักท่องเที่ยวจีน	: ให้ฉันสองชิ้นเหมือนกัน เขาพูดว่าเหลือขวดสุดท้าย
售货员	: 这个。
Shòuhuòyuán	: Zhège.
พนักงานขายสินค้า	: อันนี้
中国游客	: 确定是可以带两支?
Zhōngguó yóukè	: Quèdìng shì kěyǐ dài liǎng zhī?
นักท่องเที่ยวจีน	: แนใจว่าสามารถถือ(กลับ)ได้สองชิ้น
售货员	: 是的。
Shòuhuòyuán	: Shì de.
พนักงานขายสินค้า	: ใช่
中国游客	: 一人两支。
Zhōngguó yóukè	: Yìrén liǎngzhī.
นักท่องเที่ยวจีน	: หนึ่งคนสองชิ้น
售货员	: 对, 没有转机是吧?
Shòuhuòyuán	: Duì, méiyǒu zhuǎnjī shì ba?
พนักงานขายสินค้า	: ใช่ ไม่มีเปลี่ยนเครื่องใช้ไหม
中国游客	: 直飞。
Zhōngguó yóukè	: Zhí fēi.
นักท่องเที่ยวจีน	: บินตรง
售货员	: 可以, 可以, 没问题, 酒到机场提货。
Shòuhuòyuán	: Kěyǐ kěyǐ méi wèntí, jiǔ dào jīchǎng tíhuò.
พนักงานขายสินค้า	: ได้ๆ ไม่มีปัญหา สุรารับสินค้าที่สนามบิน

ตัวอย่างที่ 23 พนักงานขายสินค้าไม่ทราบว่าคุณชื่ออะไรของสุราสองขวดเป็นภาษาจีนเรียกว่าอย่างไร รวมถึงไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของสุราสองขวดเป็นภาษาจีนได้

ปัญหาทักษะการอ่านเกิดจากพนักงานขายสินค้าไม่สามารถอ่านตัวอักษรจีนได้ โดยเฉพาะศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับชื่อยี่ห้อสุราและชื่อยี่ห้อบุหรี เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานขายสินค้าได้แก้ไขปัญหาด้วยการยื่นสินค้าให้นักท่องเที่ยวจีนดู

4.2 ปัญหาไวยากรณ์

ปัญหาไวยากรณ์ของพนักงานขายสินค้าชาวไทยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหาออกเป็น 4 ประเภท คือ การตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค การใช้คำเกิน การใช้คำหรือประโยคไม่เหมาะสม และการเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ของผู้เรียนภาษาจีนชาวต่างชาติที่พบเห็นได้บ่อย⁶ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 การตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค

การตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค คือ การขาดคำใดคำหนึ่งในประโยค ไม่ว่าจะ เป็นคำนาม คำกริยา หรือคำขยายต่างๆ จากการวิเคราะห์บทสนทนาของพนักงานขายสินค้าชาวไทยพบลักษณะการไม่ใช้คำในตำแหน่งที่ควรมี ดังนี้

4.2.1.1 การตกหล่นคำนาม

ประโยคที่ 1

* 我看一下它的叫什么。

Wǒ kàn yíxià tā de jiào shénme.

ฉันดูสักหน่อยของมันเรียกว่าอะไร

ประโยคที่ 1 ด้านหลัง 的 de ควรมีคำนามต่อท้าย เนื่องจากในประโยคนี้ พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าชื่อภาษาอังกฤษของสินค้าดังกล่าวเรียกว่าอะไร ดังนั้นจึงควรเติมคำว่า “英文名字 Yīngwén míngzì” ต่อท้าย 的 de เพื่อให้ความหมายสมบูรณ์ชัดเจนมากขึ้น

⁶ 鲁健骥 (1994) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ของชาวต่างชาติที่เรียนภาษาจีน โดยแบ่งข้อผิดพลาดต่างๆ ได้ 4 ประการ คือ 1) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตกหล่นคำบางคำหรือบางส่วนของประโยค (遗漏) 2) ข้อผิดพลาดจากการใช้คำเกิน (误加) 3) ข้อผิดพลาดจากการใช้คำไม่เหมาะสม (误代) และ 4) ข้อผิดพลาดจากการเรียงลำดับคำหรือส่วนประกอบของประโยคไม่ถูกต้อง (错序) ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดแบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ การแทรกแซงของภาษาแม่ และการขาดความชำนาญในไวยากรณ์จีน จะเห็นได้ว่าข้อผิดพลาดดังกล่าวมีลักษณะใกล้เคียงกับปัญหาไวยากรณ์ของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

✓ 我看一下它的英文名字叫什么。

Wǒ kàn yíxià tā de Yīngwén míngzì jiào shénme.

ฉันดูสักหน่อยชื่อภาษาอังกฤษของมันเรียกว่าอะไร

4.2.1.2 การตกหล่นคำสรรพนาม

ประโยคที่ 2

* 她叫名字。

Tā jiào míngzì.

เธอชื่อว่า

พนักงานขายสินค้าต้องการสอบถามชื่อของลูกค้า แต่กลับพูดผิด เพราะขาดสรรพนามที่ใช้ในการตั้งคำถาม ดังนั้นประโยคนี้ควรเพิ่มคำว่า 什么 shénme ลงในประโยค

✓ 她叫什么名字?

Tā jiào shénme míngzì?

เธอชื่อว่าอะไร

4.2.1.3 การตกหล่นคำกริยา

ประโยคที่ 3

* 都可以九折。

Dōu kěyǐ jiǔzhé.

ล้วนสามารถสิบเปอร์เซ็นต์ได้

แม้ว่านักท่องเที่ยวจีนจะเข้าใจความหมายของพนักงานขายสินค้า แต่ถ้าต้องการสื่อความหมายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักไวยากรณ์ ควรเพิ่มคำว่า 打 dǎ ด้านหน้า 九折 jiǔ zhé

✓ 都可以打九折。

Dōu kěyǐ dǎ jiǔ zhé.

ล้วนสามารถลดสิบเปอร์เซ็นต์ได้

ประโยคที่ 4

* 你不要毛巾擦干。

Nǐ búyào máojīn cā gān.

คุณไม่ต้องผ้าเช็ดตัวเช็ดให้แห้ง

ประโยคนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานขายสินค้าอธิบายผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าและต้องการสื่อว่าไม่ต้องใช้ผ้าขนหนูเช็ดให้แห้ง แต่ในประโยคภาษาจีนที่สื่อสารออกมามีการตกลงคำกริยา ซึ่งคือคำว่า 用 yòng ที่มีความหมายว่า “ใช้” ดังนั้นประโยคนี้ควรแก้ไขโดยการเติม 用 yòng ข้างหน้า 毛巾 máojīn

✓ 你不要用毛巾擦干。

Nǐ búyào yòng máojīn cā gān.

คุณไม่ต้องใช้ผ้าเช็ดตัวเช็ดให้แห้ง

4.2.1.4 การตกลงคำบุพบท

ประโยคที่ 5

* 机场免税店这里免税店一样价格。

Jīchǎng miǎnshuì diàn zhèlǐ miǎnshuì diàn yíyàng jiàgé.

ร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินร้านค้าปลอดภาษีที่นี่ราคาเท่ากัน

พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารว่า ร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินกับร้านค้าปลอดภาษีที่นี่ราคาเท่ากัน ในภาษาจีนการเปรียบเทียบสิ่งของสองสิ่งว่าเหมือนกันหรือไม่ จะใช้คำบุพบท 和 hé หรือ 跟 gēn เชื่อมคำนามที่ต้องการจะเปรียบเทียบ ดังนั้นประโยคนี้จึงควรเพิ่ม 和 hé หรือ 跟 gēn ระหว่างร้านค้าปลอดภาษีทั้งสองแห่ง

วิธีที่ 1

✓ 机场免税店和这里免税店一样价格。

Jīchǎng miǎnshuì diàn hé zhèlǐ miǎnshuì diàn yíyàng jiàgé.

ร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินกับร้านค้าปลอดภาษีที่นี่ราคาเท่ากัน

วิธีที่ 2

✓ 机场免税店跟这里免税店一样价格。

Jīchǎng miǎnshuì diàn gēn zhèlǐ miǎnshuì diàn yíyàng jiàgé.

ร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินกับร้านค้าปลอดภาษีที่นี่ราคาเท่ากัน

ประโยคที่ 6

* 你是中国来的吗?

Nǐ shì Zhōngguó lái de ma?

คุณมาประเทศจีนใช่ไหม

พนักงานขายสินค้าต้องการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนว่า คุณมาจากประเทศจีนใช่ไหม แต่ประโยคนีกลับไม่มีคำบุพบทที่ทำหน้าที่ขยายกริยา จึงควรเติมคำบุพบทที่แสดงถึงสถานที่ เวลา
从 cóng ลงไปข้างหน้าคำกริยา

✓ 你是从中国来的吗?

Nǐ shì cóng Zhōngguó lái de ma?

คุณมาจากประเทศจีนใช่ไหม

4.2.1.5 การตกลงคำช่วย⁷

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพบการตกลงของคำช่วย โดยแบ่งเป็น การตกลงคำลงท้าย และการตกลงของบทเสริม ดังต่อไปนี้

(1) การตกลงคำลงท้าย

ประโยคที่ 7

* 请问，你有购物卡。

Qǐngwèn, nǐ yǒu gòuwùkǎ.

คุณมีบัตรรายการซื้อสินค้า

ประโยคที่ 8

* 请问，你要这个。

Qǐngwèn, nǐ yào zhège.

ขอถาม คุณต้องการอันนี้

จะเห็นได้ว่าในประโยคที่ 7 และ 8 ขาดคำลงท้ายที่ใช้แสดงคำถาม จึงควรเพิ่ม 吗 ma ไว้

ด้านหลังของประโยค

✓ 请问，你有购物卡吗?

Qǐngwèn, nǐ yǒu gòuwùkǎ ma?

คุณมีบัตรรายการซื้อสินค้าไหม

✓ 请问，你要这个吗?

Qǐngwèn, nǐ yào zhège ma?

ขอถาม คุณต้องการอันนี้ไหม

⁷ คำช่วยในที่นี้หมายถึง คำไม่แท้ที่ใช้เพื่อบอกหน้าที่ต่างๆ ทางไวยากรณ์ หรือใช้เสริมบอกเวลา เจตนาหรือสถานภาพ (ประพิณ มโนมัยวิบูลย์, 2541: 27)

(2) การตกหล่นของบทเสริม

ประโยคที่ 9

* 它可以变乳液。

Tā kěyǐ biàn rǔyè.

มันสามารถเปลี่ยนเชอร์รี่ได้

ประโยคที่ 10

* 这个八百九泰铢，换人民币大概一百八块。

Zhège bābǎi jiǔ Tàizhū, huàn Rénmínbì dàgài yībǎi bā kuài.

อันนี้แปดร้อยเก้าสิบบาท แลกเงินหยวนประมาณหนึ่งร้อยแปดสิบบาท

ประโยคที่ 9 และ 10 เป็นประโยคที่ขาดบทเสริม ทั้งสองประโยคนี้ขาดหน่วยเสริมบอกผล (结果补语) ที่ทำหน้าที่แสดงผลของคำกริยาที่อยู่ด้านหน้า ดังนั้น ประโยคที่ 9 หากต้องการอธิบายว่า มันสามารถเปลี่ยนเป็นเชอร์รี่ได้ คำว่า 变 biàn ควรจะมีคำว่า 成 chéng ต่อท้าย และประโยคที่ 10 คำว่า 换 huàn ควรแก้ไขเป็น 换成 huànchéng

✓ 它可以变成乳液。

Tā kěyǐ biànchéng rǔyè.

มันสามารถเปลี่ยนเป็นเชอร์รี่ได้

✓ 这个八百九泰铢，换成人民币大概一百八块。

Zhège bābǎi jiǔ Tàizhū, huànchéng Rénmínbì dàgài yībǎi bā kuài.

อันนี้แปดร้อยเก้าสิบบาท แลกเงินหยวนประมาณหนึ่งร้อยแปดสิบบาท

4.2.2 การใช้คำเกิน

ลักษณะการใช้คำเกินของพนักงานขายสินค้าชาวไทย คือ การใช้คำต่างๆ ในตำแหน่งที่ไม่ควรมี หรือในประโยคไม่ควรปรากฏคำนี้ ดังต่อไปนี้

4.2.2.1 การใช้คำกริยาเกิน

ประโยคที่ 11

* 有可以打折。

Yǒu kěyǐ dǎzhé.

มีสามารถลดราคาได้

พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารว่า สามารถลดราคาได้ แม้ว่าลูกค้าจะเข้าใจความหมายของพนักงาน แต่ประโยคนี้ไม่จำเป็นต้องใช้ 有 yǒu นำหน้าประโยค จึงควรตัดคำว่า 有 yǒu ทิ้งไป

✓ 可以打折。

Kěyǐ dǎzhé.

สามารถลดราคาได้

ประโยคที่ 12

* 空运也可以，提带上飞机也可以。

Kōngyùn yě kěyǐ, tí dài shàng fēijī yě kěyǐ.

ขนส่งทางอากาศก็ได้ หิ้วขึ้นเครื่องก็ได้

ตัวอย่างประโยคที่ 12 จะเห็นว่า มีทั้ง 提 tí และ 带 dài ในประโยคเดียวกัน 提 tí มีความหมายว่า หิ้ว ถือ เช่น 我去提一壶水来 Wǒ qù tí yīhú shuǐ lái⁸。 ส่วนคำว่า 带 dài หมายถึงพก ติด นำไปด้วย ดังนั้นการใช้ทั้งสองคำในประโยคเดียวกันจึงเป็นการใช้คำฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น จึงควรตัดคำว่า 提 tí ทิ้งไป

✓ 空运也可以，带上飞机也可以。

Kōngyùn yě kěyǐ, dài shàng fēijī yě kěyǐ.

ขนส่งทางอากาศก็ได้ พกขึ้นเครื่องก็ได้

4.2.2.2 การใช้คำวิเศษณ์เกิน

ประโยคที่ 13

* 两套是这个价格，然后再打完六折再打九折。

Liǎngtào shì zhège jiàgé, ránhòu zài dǎ wán liù zhé zài dǎ jiǔ zhé.

สองชุดคือราคานี้ หลังจากนั้นลดอีกสี่สิบเปอร์เซ็นต์แล้วลดอีกสิบเปอร์เซ็นต์

ประโยคที่ 13 ความหมายของประโยคส่วนที่สองคือ หลังจากลดสี่สิบเปอร์เซ็นต์แล้วจะลดอีกสิบเปอร์เซ็นต์ จะเห็นได้ว่าการใช้คำว่า 再 zài ซ้ำกันสองตำแหน่ง จึงควรตัดคำว่า 再 zài หลัง 然后 ránhòu ทิ้งไป

✓ 两套是这个价格，然后打完六折再打九折。

Liǎng tào shì zhège jiàgé, ránhòu dǎwán liù zhé zài dǎ jiǔ zhé.

สองชุดคือราคานี้ หลังจากลดสี่สิบเปอร์เซ็นต์แล้วจะลดให้อีกสิบเปอร์เซ็นต์

⁸ ตัวอย่างประโยคมาจาก Zhōngguó Shèhuì Kēxuéyuàn Yǔyán Yánjiū suǒ Cídiǎn biānjí shì biān. 中国社会科学院语言研究所词典编辑室编. (2012). “Xiàndài Hànyǔ cídiǎn” 《现代汉语词典》 (พจนานุกรมภาษาจีนกลางปัจจุบัน). 北京: 商务印书馆, page 1277.

ประโยคที่ 14

* 这个太浓了一点。

Zhège tài nóngle yìdiǎn.

อันนี้มันเข้มข้นนิดหน่อย

ประโยคนี้พนักงานขายสินค้าชาวไทยต้องการสื่อสารว่าอันนี้มันเข้มข้นมากเกินไป แต่กลับเลือกใช้คำว่า 一点 yìdiǎn ที่บ่งบอกปริมาณที่ค่อนข้างน้อย จึงควรใช้คำว่า 太 tài แทนที่ น่าจะเหมาะสมกับความหมายที่ต้องการสื่อสารมากกว่า

✓ 这个太浓了。

Zhège tài nóngle.

อันนี้มันเข้มข้นเกินไป

4.2.2.3 การใช้คำบุพบทเกิน

ประโยคที่ 15

* 用跟你的购物卡。

Yòng gēn nǐ de gòuwùkǎ.

ใช้กับบัตรรายการซื้อสินค้าของคุณ

ประโยคนี้พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารว่า ใช้บัตรรายการซื้อสินค้าของคุณ ซึ่งไม่มี ความจำเป็นต้องมีคำบุพบท 跟 gēn จึงควรตัดทิ้ง

✓ 用你的购物卡。

Yòng nǐ de gòuwùkǎ.

ใช้บัตรรายการซื้อสินค้าของคุณ

4.2.2.4 การใช้คำเสริมเกิน

ประโยคที่ 16

* 好用了。

Hǎo yòng le.

ใช้ดีแล้ว

ประโยคนี้ไม่มีความจำเป็นต้องมีคำว่า 了 le เพราะไม่ได้ต้องการบ่งบอกว่าการกระทำนั้น เสร็จสิ้นลงไปแล้ว จึงควรตัด 了 le ทิ้งไป

✓ 好用。

Hǎo yòng.

ใช้ดี

4.2.3 การใช้คำและประโยคไม่เหมาะสม

เป็นการเลือกใช้คำไม่เหมาะสมกับบริบท หรือการใช้คำผิดประเภท เช่น การนำคำกริยาไปเป็นคำนาม การใช้คำกริยาไม่ถูกต้องตามบริบท ดังนี้

4.2.3.1 การใช้คำนามไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 17

* 用你的折扣打九折。

Yòng nǐ de zhékòu dǎ jiǔ zhé.

ใช้ส่วนลดของคุณลดสิบเปอร์เซ็นต์

ประโยคที่ 17 หลัง 的 de คือ 折扣 zhékòu ซึ่งเป็นคำกริยา แปลว่า ลดราคา ในความหมายที่พนักงานขายสินค้าต้องการจะสื่อสารใช้ 折扣券 zhékòuquàn ที่แปลว่า คู่มือส่วนลดจะเหมาะสมกว่า ดังนั้นควรแก้ไขจาก 折扣 zhékòu เป็น 折扣券 zhékòuquàn

✓ 用你的折扣券打九折。

Yòng nǐ de zhékòuquàn dǎ jiǔ zhé.

ใช้คู่มือส่วนลดของคุณลดสิบเปอร์เซ็นต์

4.2.3.2 การใช้คำสรรพนามไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 18

* 你住在哪里酒店。

Nǐ zhùzài nǎlǐ jiǔdiàn.

คุณพักอยู่โรงแรมที่ไหน

ประโยคนี้เป็นการใช้สรรพนามไม่เหมาะสม สรรพนามที่แสดงถึงการถามสถานที่ หรือสื่อความหมายถึงสถานที่ ใช้คำว่า 哪里 nǎlǐ เช่น 现在到哪里了? Xiànzài dào nǎlǐ le?⁹ ส่วนสรรพนามถามถึงอันไหนหรือไหน จะใช้คำว่า 哪个 nǎge เช่น

⁹ ตัวอย่างประโยคมาจาก Lǚshūxiāng 吕叔湘. (2012). “Xiàndài Hànyǔ Bābǎi Cí” (zēngdìng běn) 《现代汉语八百词》（增订本）(ภาษาจีนสมัยใหม่แปดร้อยคำ ฉบับปรับปรุง). Běijīng 北京: Shāngwù Yìnshūguǎn 商务印书馆, page 394.

你们是哪个学校的? nǐmen shì nǎge xuéxiào de?¹⁰ ดังนั้นความหมายที่พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสาร จึงควรจะเปลี่ยนจากคำว่า 哪里 nǎlǐ เป็นคำว่า 哪个 nǎge

✓ 你住在哪个酒店。

Nǐ zhù zài nǎge jiǔdiàn.

คุณพักอยู่โรงแรมไหน

ประโยคที่ 19

* 那个是价钱一样跟这种。

Nàge shì jiàqián yíyàng gēn zhèzhǒng.

อันนั้นคือราคาเหมือนกันกับแบบนี้

ประโยคนี้ใช้คำสรรพนามไม่สัมพันธ์กัน ระหว่าง 那个 nàge กับ 这种 zhèzhǒng โดยวิธีการแก้ไขสามารถเลือกใช้ได้สองแบบ แบบแรกถ้าจะใช้ 那个 nàge ข้างหลังต้องเปลี่ยนเป็น 这个 zhège หรือในแบบที่สอง ถ้าจะเลือกใช้ 这种 zhèzhǒng ข้างหน้าจะต้องเปลี่ยนเป็น 那种 nàge

วิธีที่ 1

✓ 那个跟这个价钱一样。

Nàge gēn zhège jiàqián yíyàng.

อันนั้นกับอันนี้ราคาเท่ากัน (เหมือนกัน)

วิธีที่ 2

✓ 那种跟这种价钱一样。

Nàzhǒng gēn zhèzhǒng jiàqián yíyàng.

แบบนี้กับแบบนี้ราคาเท่ากัน (เหมือนกัน)

4.2.3.3 การใช้คำลักษณนามไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 20

* 如果你有两个卡，可以八折。

Rúguǒ nǐ yǒu liǎng gè kǎ, kěyǐ bā zhé.

ถ้าหากคุณมีการ์ดสองอัน สามารถลดอีสิบเปอร์เซ็นต์ได้

¹⁰ Zhōngguó Shèhuì Kēxuéyuàn Yǔyán Yánjiūsuǒ Cídiǎn Biānjíshì. 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. (2012). “Xiàndài Hànyǔ Cídiǎn” 《现代汉语词典》 (พจนานุกรมภาษาจีนกลางปัจจุบัน). Běijīng 北京, Shāngwù Yìnshūguǎn 商务印书馆, page 927.

ประโยคที่ 21

* 这是你第一个发票。

Zhè shì nǐ dì yí gè fāpiào.

นี่คือใบเสร็จอันแรกของคุณ

คำลักษณนามภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับแผ่น ใบ หรือสิ่งที่มีลักษณะเป็นแผ่นๆ ใช้จะคำว่า 张 zhāng ในสองกรณีนี้พนักงานขายสินค้าสื่อถึงการ์ด และ ใบเสร็จ จึงควรแก้ไขจาก 个 gè เป็น 张 zhāng

✓ 如果你有两张卡，可以八折。

Rúguǒ nǐ yǒu liǎng zhāng kǎ, kěyǐ bā zhé.

ถ้าหากคุณมีการ์ดสองใบ สามารถลดยี่สิบเปอร์เซ็นต์ได้

✓ 这是你第一张发票。

Zhè shì nǐ dì yī zhāng fāpiào.

นี่คือใบเสร็จใบแรกของคุณ

4.2.3.4 การใช้คำกริยาไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 22

* 有保持两年。

Yǒu bǎochí liǎng nián.

มีรักษาสองปี

ประโยคที่ 22 พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารว่า มีอายุการใช้งานสองปี แต่พนักงานใช้คำผิด กรณีนี้ต้องการคำนาม วันหมดอายุภาษาจีน คือ 保质期 bǎozhìqī ดังนั้น ประโยคนี้ควรตัด 保持 bǎochí ทิ้งและแก้ไขใหม่เป็น 保质期 bǎozhìqī นอกจากนี้ควรนำ 保质期 bǎozhìqī มาทำหน้าที่เป็นประธาน 有 yǒu เป็นคำกริยาและควรย้าย 两年 liǎng nián มาวางไว้หลังสุดของประโยคเพื่อทำหน้าที่เป็นกรรม

✓ 保质期有两年。

Bǎozhìqī yǒu liǎng nián.

มีอายุการใช้งานสองปี

ประโยคที่ 23

* 用这个对睡觉很好。

Yòng zhège duì shuìjiào hěn hǎo.

ใช้อันนี้ดีต่อนอนหลับ

จะเห็นว่ามีการใช้ 睡觉 shuì jiào ที่เป็นคำกริยา หมายถึง นอนหลับ ในประโยคนี้หลัง คำว่า 对 duì ควรเป็นคำนามแทน ซึ่งคำนาม คือ 睡眠 ดังนั้นจึงควรแก้ไขจาก 睡觉 shuì jiào เป็น 睡眠 shuì mián

✓ 用这个对睡眠很好。

Yòng zhège duì shuìmián hěn hǎo.

ใช้อันนี้ดีต่อการนอนหลับ

ประโยคที่ 24

* 两个味道，这个功效好一点，你用很好。

Liǎng gè wèidào, zhège gōngxiào hǎo yìdiǎn, nǐ yòng hěn hǎo.

สองกลิ่น อันนี้สรรพคุณจะดีหน่อย คุณใช้ดีมาก

จากประโยคที่ 23 พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อว่า ผลิตภัณฑ์นี้มันเหมาะสมคุณมากกว่า โดยควรใช้คำว่า 适合 shìhé ที่มีความหมายว่า เหมาะสม มากกว่าการใช้ 用很好 yòng hěn hǎo ดังนั้นประโยคนี้ควรใช้คำว่า 更 gèng เพื่อแสดงความหมายว่า มาก และ 适合 shìhé ที่มีความหมายว่าเหมาะสมแล้วตามด้วยคำสรรพนาม 你 nǐ

✓ 两个味道，这个功效好一点，更适合你。

Liǎng gè wèidào, zhège gōngxiào hǎo yìdiǎn, gèng shìhé nǐ.

สองกลิ่น อันนี้สรรพคุณจะดีหน่อย ยิ่งเหมาะกับคุณอีก

ประโยคที่ 25

* 用天铁去。

Yòng tiāntiě qù.

ใช้รถไฟฟ้า(BTS)ไป

พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อว่า นั่งรถไฟฟ้าไป ดังนั้นจึงควรใช้ 坐 zuò ที่มีตรงกับ ความหมายที่พนักงานจะสื่อสารมากกว่า 用 yòng

✓ 坐天铁去。

Zuò tiāntiě qù.

นั่งรถไฟฟ้า(BTS)ไป

ประโยคที่ 26

* 带手给我。

Dài shǒu gěi wǒ.

นำมือมาให้ฉัน

ในประโยคนี้พนักงานต้องการสื่อสารว่า เอามือมาให้ฉัน จึงควรใช้ 把 bǎ แทนคำว่า 带 dài นอกจากนี้ อาจเติมคำว่า 请 qǐng ข้างหน้าประโยค เพื่อแสดงความสุภาพมากขึ้น

✓ 请把手给我。

Qǐng bǎ shǒu gěi wǒ.

กรุณาเอามือมาให้ฉัน

ประโยคที่ 27

* 你可以吃吃。

Nǐ kěyǐ chīchī.

คุณสามารถกินสักหน่อยได้

ในประโยคนี้พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อว่า คุณสามารถชิมได้ ในภาษาจีน 尝 cháng มีความหมายว่า ชิม ดังนั้นเพื่อให้ตรงกับความหมายที่พนักงานจะสื่อ ควรเปลี่ยนคำว่า 吃 chī เป็นคำว่า 尝 cháng

✓ 你可以尝尝。

Nǐ kěyǐ chángchang.

คุณสามารถชิมได้

ประโยคที่ 28

* 你知道我说吗?

Nǐ zhīdào wǒ shuō ma?

คุณรู้ที่ฉันพูดไหม

ประโยคที่ 28 ใช้คำกริยาไม่เหมาะสม พนักงานขายสินค้าต้องการจะสื่อความหมายว่า คุณเข้าใจที่ฉันพูดไหม ดังนั้นจึงไม่ควรใช้ 知道 zhīdào ในภาษาจีนคำว่าเข้าใจ คือ 明白 míngbái ดังนั้นจึงควรเปลี่ยนจาก 知道 zhīdào เป็นคำว่า 明白 míngbái นอกจากนี้ยังควรเพิ่ม 的 de ต่อท้ายคำว่า 说 shuō อย่างไรก็ตาม หากพนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารว่า เข้าใจ ความหมายของฉันไหม ควรเปลี่ยนจากคำว่า 我说 wǒ shuō เป็น 我的意思 wǒ de yìsi

วิธีที่ 1

✓ 你明白我说的吗?

Nǐ míngbái wǒ shuō de ma?

คุณเข้าใจที่ฉันพูดไหม

วิธีที่ 2

✓ 你明白我的意思吗?

Nǐ míngbái wǒ de yìsi ma?

คุณเข้าใจความหมายของฉันไหม

ประโยคที่ 29

* 做工累的时间。

Zuògōng lèi de shíjiān.

เวลาทำงานเหนื่อย

คำว่า ทำงาน ในภาษาจีน ปัจจุบันนิยมใช้ 工作 gōngzuò ดังนั้นควรแก้ไขจาก 做工 zuògōng เป็น 工作 gōngzuò

✓ 工作累的时间。

Gōngzuò lèi de shíjiān.

เวลาทำงานเหนื่อย

4.2.3.5 การใช้คำคุณศัพท์ไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 30

* 不白了，我给你擦的是保湿。

Bù bái le, wǒ gěi nǐ cā de shì bǎoshī.

ไม่ขาว ฉันทาให้คุณคือเพิ่มความชุ่มชื้น

ประโยคที่ 30 พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อสารว่า ไม่ใช่สูตรผิวขาว คำว่า 白 bái หมายถึงขาวหรือสีขาวย แต่ในประโยคนี้ไม่ได้บ่งบอกคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์จึงควรเปลี่ยนรูปประโยคจาก 不白了 bù bái le เป็น 不是美白的 búshì měibái le

✓ 不是美白的，我给你擦的是保湿。

Búshì měibái le, wǒ gěi nǐ cā de shì bǎoshī.

ไม่ใช่สูตรผิวขาว ฉันทาให้คุณคือเพิ่มความชุ่มชื้น

4.2.3.6 การใช้คำวิเศษณ์ไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 31

* 这个是喷头发的，如果喷身体最小啊。

Zhège shì pēn tóufa de, rúguǒ pēn shēntǐ zuìxiǎo a.

อันนี้คือพ่นใส่ผม ถ้าพ่นร่างกายเล็กที่สุด

พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อความว่า อันนี้คือพ่นใส่ผม ถ้าจะใช้พ่นร่างกายจะเล็กเกินไป แต่พนักงานใช้คำที่สื่อความหมายผิด จึงควรแก้ไขจาก 最 zuì เป็นการใช้ 太……了 tài……le ที่สื่อความว่าเกินไป จะเหมาะสมกับบริบทมากกว่า

✓ 这个是喷头发的，如果喷身体就太小了。

Zhège shì pēn tóufa de, rúguǒ pēn shēntǐ jiù tài xiǎole.

อันนี้คือพ่นใส่ผม ถ้าจะใช้พ่นร่างกายจะเล็กเกินไป

4.2.3.7 การใช้คำสัณฐานไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 32

* 运动了还是这个有受伤的，用这个很好。

Yùndòng le háishi zhège yǒu shòushāng de, yòng zhège hěn hǎo.

ออกกำลังกายแล้วหรือว่าอันนี้มีการบาดเจ็บ ใช้อันนี้ดีมาก

还是 háishi เป็นคำที่ใช้ในประโยคคำถาม ความหมายของประโยคนี้ไม่ได้ต้องการสอบถามนักท่องเที่ยวจีน แต่ต้องการสื่อสารว่า ถ้าหากออกกำลังกายแล้วบาดเจ็บ ใช้ผลิตภัณฑ์นี้จะดีมาก จึงควรแก้ไขประโยคโดยวาง 如果 rúguǒ ไว้หน้าประโยค เพื่อสื่อความหมายว่าถ้าหากออกกำลังกายแล้วบาดเจ็บ 如果运动受伤 rúguǒ yùndòng shòushāng

✓ 如果运动受伤，用这个很好。

Rúguǒ yùndòng shòushāng, yòng zhège hěn hǎo.

ถ้าหากออกกำลังกายแล้วบาดเจ็บ ใช้อันนี้ดีมาก

ประโยคที่ 33

* 那边没有，小姐，但是不打折。

Nàbiān méiyǒu, xiǎojiě, dànshì bù dǎzhé.

ด้านนั้นไม่มี คุณผู้หญิง แต่ไม่ได้ลดราคา

ประโยคนี้พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อว่า ด้านนั้นไม่มี คุณผู้หญิง แล้วก็ไม่ได้ลดราคา แต่พนักงานขายสินค้าใช้คำว่า 但是 dànshì ที่แปลว่า แต่ว่า ความหมายของประโยคแรกและประโยคหลังควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงควรเปลี่ยนจากคำว่า 但是 dànshì เป็นคำว่า 也 yě

✓ 那边没有，小姐，也不打折。

Nàbiān méiyǒu, xiǎojiě, yě bù dǎzhé.

ด้านนั้นไม่มี คุณผู้หญิง แล้วก็ไม่ได้ลดราคา

4.2.3.8 การใช้คำเสริมไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 34

* 两套打过折是三百九。

Liǎngtào dǎ guò zhé shì sānbǎi jiǔ.

สองชุด ลดราคาคือสามร้อยเก้าสิบ

过 guò มีความหมายว่า ผ่าน จากสถานที่หรือเวลาหนึ่งเปลี่ยนไปเป็นอีกสถานที่หรือเวลาหนึ่ง¹¹ ในการบอกส่วนลดภาษาจีน ถ้าต้องการสื่อว่า หลังจากลดราคาแล้ว จะไม่ใช่ 过 guò แต่จะใช้คำว่า 完 wán ที่มีความหมายว่า เสร็จสิ้น ครบถ้วน¹² ดังนั้นในประโยคนี้จึงเป็นการใช้คำเสริมไม่เหมาะสม ควรแก้ไขเป็น 打完折 dǎ wán zhé

✓ 两套打完折是三百九。

Liǎngtào dǎ wán zhé shì sānbǎi jiǔ.

สองชุด ลดราคาคือสามร้อยเก้าสิบ

4.2.3.9 การใช้รูปประโยคไม่เหมาะสม

(1) การใช้ประโยคเปรียบเทียบไม่เหมาะสม

ประโยคที่ 35

* 这个是更浓一点，跟那边。

Zhège shì gèng nóng yìdiǎn, gēn nàbiān.

อันนี้เข้มข้นกว่านิดหน่อย กับอันนั้น

ในประโยคนี้นักงานต้องการสื่อความหมายในเชิงเปรียบเทียบว่าอันนี้เข้มข้นกว่าอันนั้น แต่ใช้โครงสร้างประโยคภาษาจีนไม่ถูกต้อง ควรแก้ไขโดยการใช้โครงสร้างประโยคเปรียบเทียบ 比 bǐ รวมทั้งเปลี่ยนคำว่า 那边 nàbiān เป็น 那个 nàge

✓ 这个比那个更浓。

Zhège bǐ nàge gèng nóng.

อันนี้เข้มข้นกว่าอันนั้นอีก

¹¹ Zhōngguó Shèhuì Kēxuéyuàn Yǔyán Yánjiūsuǒ Cídiǎn Biānjíshì. 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. (2012). “Xiàndài Hànyǔ Cídiǎn” 《现代汉语词典》 (พจนานุกรมภาษาจีนกลางปัจจุบัน). Běijīng 北京, Shāngwù Yìnshūguǎn 商务印书馆, page 499.

¹² เรื่องเดียวกัน, หน้า 1338.

ประโยคที่ 36

* 那个是价钱一样跟这种。

Nàge shì jiàqián yíyàng gēn zhèzhǒng.

อันนั้นคือราคาเหมือนกันกับแบบนี้

จะเห็นว่าพนักงานขายสินค้าใช้ประโยคเปรียบเทียบ 跟……一样 gēn……yíyàng ไม่ถูกต้อง โดย 跟 gēn จะต้องอยู่ระหว่างสิ่งสองสิ่งที่น่ามาเปรียบเทียบกัน แล้วจึงต่อท้ายด้วยคำว่า 一样 yíyàng¹³ รวมทั้งควรตัดคำว่า 是 shì ทิ้งไป

✓ 那个跟这个价格一样。

Nàge gēn zhège jiàgé yíyàng.

อันนั้นกับอันนี้ราคาเท่ากัน (เหมือนกัน)

ประโยคที่ 37

* 如果天天用, 很滋润一点, 怀孕也可以用。

Rúguǒ tiāntiān yòng hěn zīrùn yìdiǎn, huáiyùn yě kěyǐ yòng.

ถ้าหากใช้ทุกวันจะชุ่มชื้นมากสักหน่อย ตั้งครรภ์ก็สามารถใช้ได้

จะเห็นว่าพนักงานขายสินค้าใช้รูปประโยคไม่เหมาะสม ควรแก้ไขเป็น 越来越滋润 yuèláiyuè zīrùn

✓ 如果天天用, 会越来越滋润, 怀孕也可以用。

Rúguǒ tiāntiān yòng huì yuèláiyuè zīrùn, huáiyùn yě kěyǐ yòng.

ถ้าหากใช้ทุกวันนั้นวันจะยิ่งชุ่มชื้น ตั้งครรภ์ก็สามารถใช้ได้

ประโยคที่ 38

* 香皂被你的身体很干。

Xiāngzào bèi nǐ de shēntǐ hěn gān.

สบู่ถูกร่างกายของคุณแห้งมาก

จะเห็นว่าใช้ประโยค 被字句 bèizìjù ไม่ถูกต้องควรเปลี่ยนคำว่า 被 bèi เป็นคำว่า 让 ràng หรือ 使 shǐ ที่แปลว่า ทำให้ นอกจากนี้ยังควรใช้คำว่า 身体 shēntǐ แทนคำว่า 皮肤 pífū

¹³ ประพิน มโนมัยวิบูลย์. (2541: 211). ไวยากรณ์จีนกลาง กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิธีที่ 1

√ 香皂让你的皮肤很干。

Xiāngzào ràng nǐ de pífū hěn gān.

สบู่ทำให้ร่างกายของคุณแห้ง

วิธีที่ 2

√ 香皂使你的皮肤很干。

Xiāngzào shǐ nǐ de pífū hěn gān.

สบู่ทำให้ร่างกายของคุณแห้ง

4.2.4 การเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง

เป็นปัญหาที่เกิดจากการเรียงลำดับคำศัพท์หรือการวางส่วนประกอบต่างๆ ในประโยค ไม่ถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์จีน เป็นการวางลำดับคำอย่างผิดวิธี ทำให้สื่อความหมายผิดและ ทำให้ประโยคไม่สละสลวย เช่น การเรียงคำขยายนามไม่ถูกต้อง การเรียงคำขยายกริยาไม่ถูกต้อง หรือการเรียงคำเชื่อมไม่ถูกต้อง เป็นต้น ดังนี้

4.2.4.1 การเรียงคำขยายนามไม่ถูกต้อง

ประโยคที่ 39

* 功效它也很好。

Gōngxiào tā yě hěn hǎo.

มันประสิทธิภาพก็ดีมาก

ในภาษาจีนคำขยายจะต้องอยู่หน้าคำนามหลัก เช่น คำขยาย+ 的 de + คำนามหลัก ดังนั้น ประโยคนี้ จึงควรแก้ไขโดยการนำ 它 tā ไปวางไว้หน้าสุดของประโยค

√ 它功效也很好。

Tā gōngxiào yě hěn hǎo.

ประสิทธิภาพของมันก็ดีมาก

ประโยคที่ 40

* 用东西贵一点的。

Yòng dōngxi guì yìdiǎn de.

ใช้ที่แพงสักหน่อยสิ่งของ

พนักงานขายสินค้าต้องการสื่อความว่า ใช้สิ่งของที่ราคาแพงสักหน่อย แต่สื่อสารด้วยการวางตำแหน่งคำแบบในภาษาไทย จึงควรแก้ไขโดยการนำ 东西 dōngxi ไปไว้หลัง 的 de เพื่อเป็นคำนามหลัก

✓ 用贵一点的东西。

Yòng guì yìdiǎn de dōngxi.

ใช้สิ่งของที่แพงสักหน่อย

ประโยคที่ 41

* 用精油一点点。

Yòng jīngyóu yìdiǎndiǎn.

ใช้น้ำมันหอมระเหยนิดหน่อย

ประโยคนี้พนักงานขายสินค้าสื่อสารโดยใช้ไวยากรณ์ ซึ่งการเรียงคำตามหลักไวยากรณ์จีนควรนำคำว่า 一点点 yìdiǎndiǎn มาวางไว้ด้านหน้า 精油 jīngyóu

✓ 用一点点精油。

Yòng yìdiǎndiǎn jīngyóu.

ใช้น้ำมันหอมระเหยนิดหน่อย

4.2.4.2 การเรียงคำขยายกริยาไม่ถูกต้อง

ประโยคที่ 42

* 前睡觉用的。

Qián shuìjiào yòng de.

ก่อนนอนใช้

พนักงานขายสินค้าต้องการบอกว่า (สินค้านี้)ใช้ก่อนนอน แต่เรียงคำขยายผิดตำแหน่ง คำว่า 前 qián ทำหน้าที่เป็นคำขยายกริยา ต้องวางไว้ด้านหน้า 用 yòng

✓ (这个商品)睡觉前用的。

(Zhège shāngpǐn)shuìjiào qián yòng de.

(สินค้านี้)ใช้ก่อนนอน

ประโยคที่ 43

* 还用在脸上可以。

Hái yòng zài liǎn shàng kěyǐ.

ยังใช้กับใบหน้าได้

ประโยคนี้พนักงานขายสินค้าวางตำแหน่ง 可以 kěyǐ ผิด 可以 kěyǐ เป็นคำที่ทำหน้าที่
ขยายคำกริยา ดังนั้นจึงควรวางไว้หน้า 用 yòng

✓ 还可以用在脸上。

Hái kěyǐ yòng zài liǎn shàng.

ยังสามารถใช้กับใบหน้าได้

ประโยคที่ 44

* 扫描先。

Sǎomiáo xiān.

สแกนก่อน

ประโยคที่ 45

* 如果你买单独一盒六十。

Rúguǒ nǐ mǎi dāndú yìhé liùshí.

ถ้าหากคุณซื้อเดี่ยวหนึ่งกล่องหกสิบ

先 xiān ในประโยคที่ 44 ทำหน้าที่ขยายกริยา ต้องวางไว้หน้าคำกริยา จึงควรแก้ไขด้วยการนำ 先 xiān ไปวางไว้ข้างหน้า 扫描 sǎomiáo เช่นเดียวกับประโยคที่ 45 单独 dāndú ในกรณีนี้หมายถึง ซิ่นเดี่ยว ซึ่ง 单独 dāndú เป็นคำขยายต้องนำมาวางไว้หน้า 买 mǎi

✓ 先扫描。

Xiān sǎomiáo.

สแกนก่อน

✓ 如果你单独买一盒六十。

Rúguǒ nǐ dāndú mǎi yìhé liùshí.

ถ้าหากคุณซื้อเดี่ยว หนึ่งกล่องหกสิบ

ประโยคที่ 46

* 你要大概多少钱?

Nǐ yào dàgài duōshao qián?

คุณต้องการประมาณเท่าไร?

จะเห็นว่า พนักงานขายสินค้าเรียงคำตามแบบภาษาไทย คือ คุณ (你 nǐ) ต้องการ (要 yào) ประมาณ (大概 dàgài) เท่าไร (多少钱 duōshao qián) แต่ 大概 dàgài เป็นคำขยายกริยา ดังนั้นจึงต้องวางไว้หน้าคำกริยา 要 yào

✓ 你大概要多少钱?

Nǐ dàgài yào duōshao qián?

คุณต้องการประมาณเท่าไร?

ประโยคที่ 47

* 购完物再去付款统一去。

Gòu wán wù zài qù fùkuǎn tǒngyī qù.

ซื้อสินค้าเสร็จแล้วค่อยไปจ่ายเงินรวมกัน รวมกันไป

เช่นเดียวกันกับประโยคอื่นๆ ที่วางการใช้คำขยายกริยาไม่ถูกต้อง ประโยคนี้พนักงาน

ขายสินค้าวางคำขยายกริยา 统一 tǒngyī ผิดตำแหน่ง โดยจะต้องนำไปวางไว้หน้ากริยา

✓ 购完物再统一去付款。

Gòu wán wù zài tǒngyī qù fùkuǎn.

ซื้อสินค้าเสร็จแล้วไปจ่ายเงินรวมกันทีเดียว

4.2.4.3 การเรียงคำเชื่อมไม่ถูกต้อง

ประโยคที่ 48

* 已经我刚刚说了。

Yǐ jīng wǒ gānggāng shuō le.

ฉันเพิ่งจะพูดไปแล้ว

ในภาษาจีน 刚刚 gānggāng สื่อถึงการกระทำหรือเรื่องราวเพิ่งจะเกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้¹⁴ แปลเป็นภาษาไทยได้ว่า เพิ่ง เพิ่งจะ ส่วน 已经 yǐ jīng เป็นคำวิเศษณ์แสดงถึงเรื่องราวได้เสร็จสิ้นหรือเวลาได้ผ่านไป¹⁵ ในประโยคนี้พนักงานขายสินค้าจะสื่อสารว่า ฉันเพิ่งจะพูดไปแล้ว แต่เรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง ประโยคนี้ควรแก้ไขด้วยการวาง 我 wǒ ไว้หน้าสุด ตามด้วย 刚刚 gānggāng เพื่อสื่อว่า เพิ่งจะพูดไป

✓ 我刚刚已经说了。

Wǒ gānggāng yǐ jīng shuō le.

ฉันเพิ่งจะพูดไปแล้ว

¹⁴ Zhōngguó Shèhuì Kēxuéyuàn Yǔyán Yánjiūsuǒ Cídiǎn Biānjíshì. 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. (2012). “Xiàndài Hànyǔ Cídiǎn” 《现代汉语词典》 (พจนานุกรมภาษาจีนกลางปัจจุบัน). Běijīng 北京, Shāngwù Yìnshūguǎn 商务印书馆, page 425.

¹⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 1537.

4.2.4.4 การเรียงรูปประโยคไม่ถูกต้อง

ประโยคที่ 49

* 跟这个一样价格。

Gēn zhège yíyàng jiàgé.

กับอันนี้เหมือนกันราคา

ประโยคที่ 50

* 这个不一样送的东西。

Zhège bù yíyàng sòng de dōngxi.

อันนี้ไม่เหมือนกันของสมนาคุณ

ทั้งสองประโยคนี้พนักงานขายสินค้าเรียงลำดับการใช้ประโยคเปรียบเทียบโครงสร้าง
跟...一样 gēn.....yíyàng ไม่ถูกต้อง ในประโยคที่ 48 ควรย้าย 一样 yíyàng ไปไว้หลัง 价格
jiàgé และประโยคที่ 49 จะต้องวาง 不一样 bù yíyàng ไว้หลังสุดของประโยค

✓ 跟这个价格一样。

Gēn zhège jiàgé yíyàng.

กับอันนี้ราคาเหมือนกัน

✓ 这个送的东西不一样。

Zhège sòng de dōngxi bù yíyàng.

อันนี้ไม่เหมือนกันของสมนาคุณ

จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่าพนักงานมักตกลงคำช่วยและบทเสริม รวมถึง
มีการใช้คำกริยา คำวิเศษณ์และคำบุพบทเกิน นอกจากนี้พนักงานขายสินค้ามักจะใช้คำกริยา
ไม่เหมาะสมกับรูปประโยคมากที่สุด และมีการใช้คำลักษณนาม ใช้คำเชื่อม คำเสริมต่างๆ ไม่ถูกต้อง
สำหรับปัญหาการเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง พนักงานขายสินค้าส่วนใหญ่เรียงหน่วยขยายไว้หลัง
หน่วยหลัก เรียงคำเชื่อมไม่ถูกต้อง หรือการเรียงรูปประโยคไม่ถูกต้อง ในการเรียงประโยคบางครั้ง
ได้รับอิทธิพลมาจากภาษาแม่ เมื่อนำมาใช้ในภาษาจีนทำให้รูปประโยคไม่สมบูรณ์หรือมีความ
ผิดพลาด

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าปัญหาในการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย มี 2
ส่วน คือ 1) ปัญหาทักษะการฟัง พูด และอ่าน และ 2) ปัญหาไวยากรณ์ โดยจะขอสรุปจำนวนปัญหา
ทั้งหมด นำเสนอในรูปแบบตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ปัญหาทักษะทางภาษาของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

ปัญหาทักษะภาษา	จำนวนที่พบ	ร้อยละ
- การฟัง	12	54.54
- การพูด	8	31.81
- การอ่าน	2	13.63
รวม	22	100

ข้อมูลในตารางแสดงให้เห็นว่า ปัญหาทักษะภาษาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาการฟัง คิดเป็นร้อยละ 54.54 รองลงมาคือ ปัญหาการพูด ร้อยละ 31.81 ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ปัญหาการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 13.63 ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากคำศัพท์ นั่นคือ เมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีน จะมีคำศัพท์บางคำที่ทำให้พนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่สามารถฟังเข้าใจได้ ไม่สามารถสื่อสารได้ หรือไม่สามารถอ่านได้ และคำที่เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหามากที่สุดคือ คำนาม ชื่อยี่ห้อสินค้า ชนิดของสินค้า ประเทศ หรือเมืองต่างๆ เป็นต้น จึงเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาทักษะทางภาษาเหล่านี้ขึ้น

ต่อมาคือปัญหาไวยากรณ์ พบทั้งหมด 4 ประเภท ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ปัญหาไวยากรณ์ของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

ปัญหาไวยากรณ์	จำนวนที่พบ	ร้อยละ
- การตกหล่นคำ	10	20
- การใช้คำเกิน	6	12
- การใช้คำไม่เหมาะสม	22	44
- การเรียงลำดับคำผิด	12	24
รวม	50	100

จากข้อมูลในตารางจะเห็นว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาการใช้คำหรือประโยคไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ การเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง ร้อยละ 24 ต่อมาคือปัญหาการตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค ร้อยละ 20 และลำดับสุดท้ายคือ การใช้คำเกิน

ร้อยละ 12 โดยปัญหาการใช้คำและประโยคไม่เหมาะสม คือการใช้คำไม่ถูกต้อง ใช้คำไม่เหมาะสมกับบริบทของประโยค ทำให้ประโยคที่สนทนาออกมานั้นผิดไวยากรณ์ รวมถึงการเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง มีการใช้คำผิดตำแหน่ง และการใช้คำตามรูปแบบประโยคภาษาไทย

ถึงแม้ว่าประโยคจะผิดไวยากรณ์ ไม่กระทบการสื่อสาร แต่พนักงานขายสินค้าชาวไทยส่วนใหญ่ทักษะทางภาษาจีนอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในระดับดี และเคยผ่านการทดสอบวัดความรู้ภาษาจีน HSK ความผิดพลาดทางไวยากรณ์บางส่วนจึงถือเป็นความผิดพลาดที่ไม่ควรเกิดขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย ทั้งโครงสร้างประโยคและปัญหาที่พบบ่อยในการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

5.1.1.1 ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง (非主谓句 fēizhǔwèijù)

สามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ดังต่อไปนี้

(1) **ประโยคแจ้งให้ทราบ** พนักงานมักใช้โครงสร้างประโยคต่อไปนี้ เพื่อแนะนำสินค้า แจ้งราคาสินค้า รวมทั้งบอกทิศทาง

(1.1) รูปประโยคที่ใช้อธิบายหรือแนะนำสินค้า

รูปประโยค (只 zhǐ หรือ 还 hái) + 有 yǒu + 数词 shùcí + 量词 liàngcí หรือ 名词 míngcí เช่น 有按摩油 yǒu ànmó yóu, 有两种 yǒu liǎng zhǒng, 只有棕色 zhǐyǒu zōngsè, 还有卸妆乳 hái yǒu xièzhuāng rǔ มักพบในสถานการณ์ที่พนักงานขายสินค้าต้องการจะอธิบายว่ามีสินค้าอะไรบ้าง หรือใช้เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดว่ามีจำนวนเท่าไร มีกี่ชนิด นอกจากนี้บางครั้งยังใช้กริยาวิเศษณ์ 只 zhǐ และ 还 hái เพื่อเน้นย้ำความหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

(1.2) รูปประโยคที่ใช้แจ้งราคาสินค้า

(1.2.1) 数词 shùcí เช่น 三百六十七 sānbǎi liùshí qī, 两百一 liǎng bǎi yī, 八千六 bāqiān liù เป็นต้น

(1.2.2) 数词 shùcí + 货币单位 huòbì dānwèi เช่น 三百六十七块 sānbǎi liùshí qī kuài, 八百五十泰铢 bābǎi wǔshí Tàizhū, 两百四人民币 liǎngbǎi sì Rénmínbì เป็นต้น

(1.3) รูปประโยคที่ใช้ในการบอกทิศทาง

(1.3.1) 方位词 fāngwèicí + 动词 dòngcí เช่น 那边付钱 nàbiān fùqián, 这边扫描 zhèbiān sǎomiáo มักใช้รูปประโยคนี้เมื่อต้องการแจ้งให้นักท่องเที่ยวจินทราบว่าจะต้องไปทำธุรกรรมที่ไหน

(1.3.2) (在 zài) + 方位词 fāngwèicí รูปประโยคนี้นี้มักใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการอธิบายตำแหน่งของสถานที่ต่างๆ เช่น 在前面 zài qiánmiàn, 在外面 zài wàimiàn, 中间 zhōngjiān

(1.4) รูปประโยคที่แสดงความปฏิเสธ

พบเพียงการใช้ 不 bù + 动词 dòngcí เช่น 不打折 bù dǎzhé, 不用 bú yòng ซึ่งถูกใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการแจ้งให้นักท่องเที่ยวจินทราบว่าไม่สามารถทำอะไรได้ หรือสินค้าบางประเภทไม่สามารถลดราคาได้

(1.5) รูปประโยคที่แจ้งให้ทราบว่ากระทำได้

可以 kěyǐ + 动词 dòngcí เช่น 可以打折 kěyǐ dǎzhé, 可以带走 kěyǐ dài zǒu, 可以尝尝 kěyǐ chángchang มักจะพบในสถานการณ์ที่พนักงานขายสินค้าต้องการแจ้งให้นักท่องเที่ยวจินทราบว่า สามารถกระทำได้

(2) ประโยคที่ใช้สอบถามนักท่องเที่ยว พนักงานขายสินค้ามักใช้ประโยคต่อไปนี้สอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการชำระเงิน การซื้อสินค้า รวมทั้งการสอบถามเพื่อยืนยันความถูกต้อง

(2.1) รูปประโยคที่ใช้สอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการชำระเงิน

พนักงานขายสินค้าใช้คำกริยา 买单 mǎi dān, 结账 jié zhàng, 付钱 fù qián, 付款 fù kuǎn + 吗 ma เช่น 付钱吗? fù qián ma?, 买单吗? mǎi dān ma? ทั้งนี้คำว่าชำระเงินในภาษาจีนมีหลายคำ พนักงานส่วนใหญ่จะเลือกใช้คำว่า 付钱 fù qián มากที่สุด 买单 mǎi dān มากเป็นลำดับที่สอง ถัดมาคือ 结账 jié zhàng และ 付款 fù kuǎn

(2.2) รูปประโยคที่ใช้สอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือสอบถามเพื่อย้ำความถูกต้อง

(2.2.1) (你好 nǐ hǎo) + 动词 dòngcí + 什么 shénme เช่น 找什么? zhǎo shénme?, 要什么? yào shénme?, 你好, 找什么? nǐ hǎo, zhǎo shénme? รูปประโยคนี้นักถูกใช้เวลาที่สอบถามนักท่องเที่ยวว่า กำลังหาสินค้าอะไร หรือต้องการสิ่งใด

(2.2.2) 名词 míngcí / 数词 shùcí / 量词 liàngcí หรือ 动词 dòngcí + 吗 ma / 是吗 shì ma / 对吗 duì ma หรือ 要吗 yào ma เป็นรูปประโยคที่ใช้สอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือสอบถามเพื่อย้ำความถูกต้อง เช่น 要吗? yào ma?, 扫描是吗? sǎomiáo shì ma?, 要十号, 对吗? yào shí hào, duì ma?, 面膜要吗? miànmó yào ma?

(2.3) รูปประโยคที่ใช้สอบถามความต้องการเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยว

พนักงานขายสินค้าใช้ 副词 fùcí (还 hái) + 动词 dòngcí + 代词 dàicí + 的 de + 吗 ma? เช่น 还要别的吗 hái yào bié de ma? , 还要其他的吗 hái yào qítā de ma? , 还要买别的吗 hái yāomǎi bié de ma? รูปประโยคนี้นักจะใช้หลังจากที่นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อสินค้าไปแล้วบางส่วน จึงสอบถาม

นักท่องเที่ยวจีนว่าต้องการสินค้าอย่างอื่นอีกไหม หรือบางครั้งใช้รูปประโยคนี้สอบถามนักท่องเที่ยวจีนเพื่อความแน่ใจก่อนการชำระเงิน

(3) **ประโยคขอร้อง** พนักงานขายสินค้ามักใช้ประโยคต่อไปนี้ เมื่อต้องการหลักฐานหรือเอกสารจากนักท่องเที่ยวจีน

名词 míngcí + 给 gěi + 代词 dàicí (+ 动词 dòngcí / 副词 fùcí) เช่น 购物卡给我 gòuwùkǎ gěi wǒ, 购物卡给我一下 gòuwù kǎ gěi wǒ yíxià, 购物卡给我扫描一下 gòuwùkǎ gěi wǒ sǎomiáo yíxià เป็นรูปประโยคที่ใช้เมื่อต้องการบัตรรายการซื้อสินค้าจากนักท่องเที่ยวจีน

5.1.1.2 ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง (主谓句 zhǔwèi jù)

สามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ดังต่อไปนี้

(1) **ประโยคแจ้งให้ทราบ** พนักงานมักใช้โครงสร้างประโยคต่อไปนี้ เพื่อแนะนำสินค้า แจ้งราคาสินค้า แจ้งส่วนลดสินค้า บอกทิศทาง

(1.1) รูปประโยคที่ใช้อธิบายหรือแนะนำสินค้า

(1.1.1) รูปประโยค 这个 zhège หรือ 那个 nàge + 名词 míngcí พบว่าพนักงานขายสินค้านิยมใช้รูปประโยคนี้ในการอธิบายหรือแนะนำสินค้าแก่นักท่องเที่ยวจีน เช่น 这个粉饼 zhège fěnbǐng, 这个试用装 zhège shìyòng zhuāng, 那个榴莲 nàge liúlián เป็นต้น

(1.1.2) ประโยคที่ไม่ปรากฏคำว่า 是 shì หลังภาคประธาน

这个 zhège หรือ 那个 nàge + 形容词 xíngróngcí เช่น 这个淡 zhège dàn, 这个便宜 zhège piányi, 那个好 nàge hǎo

(1.1.3) ประโยคที่ปรากฏคำว่า 是 shì หลังภาคประธาน

这个 zhège หรือ 那个 nàge + 是 shì + 宾语 bīnyǔ

(名词 míngcí, 动词 dòngcí, 形容词 xíngróngcí) เช่น 这个买四送一
zhège mǎi sì sòng yī, 这个是高保湿面霜 zhège shì gāo bǎoshī
miànshuāng, 那个是蓝莓爆珠 nàge shì lánméi bàozhū

(1.2) รูปประโยคที่แจ้งราคาสินค้า

(1.2.1) 这 zhè/ 那 nà หรือ 名词 míngcí + 数词 shùcí +

(货币单位 huòbì dānwèi) ดังนี้ 这个八千六 zhège bāqiān liù, 白泥面膜一百九
十一块 bái ní miànmó yībǎi jiǔshí yī kuài, 那个两百四人民币
nàge liǎngbǎi sì Rénmínbì

(1.2.2) 数词 shùcí+ 量词 liàngcí + 数词 shùcí +

(货币单位 huòbì dānwèi) เช่น 一包一百二十五泰铢 yī bāo yībǎi èrshí wǔ
Tàizhū, 一支一百一 yī zhī yībǎi yī, 一套两百六 yī tào liǎng bǎi liù,
两套三百一 liǎng tào sānbǎi yī

(1.3) รูปประโยคที่ใช้แจ้งส่วนลดสินค้า

พบการใช้ 这个 zhège ตามด้วย 打 dǎ + 完 wán + 数词 shùcí
+ 折 zhé แล้วต่อท้ายด้วยราคาของสินค้า เช่น 这个打完九折五百二块 zhège dǎ wán
jiǔ zhé wǔbǎi èr kuài, 这个打完折四千零三十五块 zhège dǎ wán zhé
sìqiān líng sānshíwǔ kuài พบว่ารูปประโยคนี้นี้ถูกใช้เมื่อต้องการแจ้งส่วนลดพร้อมราคา
ของสินค้าให้นักท่องเที่ยวจันทรา

(1.4) รูปประโยคที่ใช้บอกทิศทาง

方位词 fāngwèicí+ 动词 dòngcí + 名词 míngcí พบว่าถูกใช้
ในบริบทที่ต้องการบอกทิศทางเพื่อกระทำการต่างๆ เช่น 前面办购物卡的 qiánmiàn bàn
gòuwùkǎ de, 那边有镜子 nàbiān yǒu jìngzi

(1.5) รูปประโยคที่แสดงความปฏิเสธ

名词 míngcí หรือ 数词 shùcí + 量词 liàngcí + 没有 méiyǒu
 เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าไม่มีสินค้าหรือไม่สามารถกระทำได้ เช่น 十号没有 shí hào
 méiyǒu, 黑色没有 hēisè méiyǒu, 气垫 BB 没有 qìdiàn BB méiyǒu

(2) ประโยคที่ใช้ในการสอบถามนักท่องเที่ยวจีน มักใช้ในการสอบถามชื่อ
 นักท่องเที่ยวจีน สอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวจีน หรือสอบถามเพื่อให้เลือกอย่างใดอย่าง
 หนึ่ง

(2.1) รูปประโยคที่ใช้สอบถามชื่อของนักท่องเที่ยวจีน

(请问 qǐngwèn) 代词 dàicí + 动词 dòngcí + (什么 shénme)
 + 名词 míngcí + (语气助词 yǔqì zhùcí)? รูปประโยคนี้มักใช้เพื่อสอบถามชื่อของ
 นักท่องเที่ยวจีน และในบางประโยคเป็นการถามเพื่อเน้นย้ำความถูกต้องของข้อมูล เช่น
 你叫什么名字 Nǐ jiào shénme míngzì? , 请问你叫 DING YI 吗? Qǐngwèn nǐ
 jiào DING YI ma? , 请问你叫 ZHAO YUANJUN 是吗? Qǐngwèn nǐ jiào
 ZHAO YUANJUN shì ma?

(2.2) รูปประโยคที่ใช้สอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวจีน

代词 dàicí + 动词 dòngcí + 什么 shénme + 名词 míngcí
 (+语气助词 yǔqì zhùcí) เช่น 你要什么味道? Nǐ yào shénme wèidào?,
 你要什么东西? Nǐ yào shénme dōngxi?, 你要什么套装啊? Nǐ yào shénme
 tàozhuāng a? รูปประโยคนี้พบในสถานการณ์ที่ต้องการสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ย
 ว่าต้องการสินค้าอะไร หรือสอบถามเพื่อยืนยันความถูกต้องชัดเจน

(2.3) รูปประโยคที่ใช้สอบถามแบบให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

代词 dàicí + 动词 dòngcí + 形容词 xíngróngcí / 名词 míngcí + 还是 háishi + 形容词 xíngróngcí / 名词 míngcí เช่น 你要小还是大?
 Nǐ yào xiǎo háishi dà?, 你要单装还是套装? Nǐ yào dān zhuāng háishi

tàozhuāng?, 她是油性还是干性? Tā shì yóuxìng háishi gān xìng? มักพบในสถานการณ์ที่ต้องการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนว่า ต้องการเลือกสินค้าประเภทใด

สรุปได้ว่าโครงสร้างประโยคของพนักงานขายสินค้าชาวไทยมี 2 รูปแบบ คือ ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดง (非主谓句) และ ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดง (主谓句) พบว่า พนักงานใช้โครงสร้างประโยคที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานขายสินค้าเลือกใช้ประโยคโครงสร้างประธานภาคแสดงเมื่อต้องการอธิบายให้ชัดเจนหรือใช้เป็นประโยคคำถาม แต่ประโยคที่ไม่ใช่โครงสร้างประธานภาคแสดงที่ได้ละคำในตำแหน่งๆ ไว้ เพราะคู่สนทนาทราบอยู่แล้วว่าสิ่งที่กล่าวถึงคือสิ่งใด จึงใช้โครงสร้างนี้เพื่อให้กระชับ ตรงประเด็น

5.1.2 ลักษณะของการปนภาษาของพนักงานสินค้าชาวไทย

การปนภาษาเป็นลักษณะเด่นอีกอย่างหนึ่งของพนักงานขายสินค้าชาวไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่า การปนภาษาอังกฤษมักปรากฏในรูปแบบของชื่อสินค้า หรือชื่อประเทศต่างๆ ส่วนการปนภาษาไทยพบทั้งหมด 740 ครั้ง สามารถแบ่งออกเป็น 6 ชนิด¹ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 จำนวนคำภาษาไทยที่ปรากฏในบทสนทนาภาษาจีน

ชนิดของคำ	จำนวนครั้งที่ปนภาษา	ร้อยละ
คำวิเศษณ์	545	73.64
คำอุทาน	91	12.29
คำสรรพนาม	81	10.94
คำสันธาน	14	1.89
คำนาม	5	0.67
คำกริยา	4	0.54

¹ ผู้วิจัยแบ่งประเภทของคำไทย ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554

จากตารางจะเห็นว่า คำที่พบมากที่สุดคือ คำวิเศษณ์ คิดเป็นร้อยละ 73.64 รองลงมาคือ คำอุทาน ร้อยละ 12.29 ต่อมาคือ คำสรรพนาม คิดเป็นร้อยละ 10.94 สาเหตุของการปนภาษามีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของภาษาแม่อย่างชัดเจน เนื่องจากพนักงานขายสินค้าทั้ง 12 คนยังคงพูดภาษาไทยปะปนในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งคือ เกิดจากความเคยชินส่วนตัวของพนักงานขายสินค้า แม้ว่าต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารแต่ยังคงเคยชินกับภาษาแม่

ลักษณะเด่นที่พบในการปนภาษาของพนักงานขายสินค้าคือ จะเป็นการปนภาษาในระดับคำ โดยเฉพาะคำวิเศษณ์ “นะ” “นะคะ” “ค่ะ” ซึ่งคำเหล่านี้เป็นคำที่คนไทยใช้ลงท้ายประโยคอยู่เสมอ เพื่อแสดงความสุภาพ สำหรับการปนคำนามเกิดขึ้นเพราะพนักงานขายสินค้าไม่รู้คำนามภาษาจีน การปนคำสรรพนามเกิดจากพนักงานขายสินค้าต้องการเน้นย้ำให้นักท่องเที่ยวจีนทราบว่าสิ่งของอยู่ตรงตำแหน่งใด ส่วนคำกริยาและคำอุทานที่ปรากฏในบทสนทนาภาษาจีนอาจเกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจ การปนคำสันธานเกิดจากพนักงานขายสินค้าจำคำศัพท์ไม่ได้

5.1.3 ปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย

5.1.3.1 ปัญหาทักษะการฟัง

จากผลการวิเคราะห์พบทั้งหมด 12 ตัวอย่าง สาเหตุเกิดจากพนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่เข้าใจคำศัพท์ หรือประโยคที่นักท่องเที่ยวจีนกำลังสื่อสาร เพราะพนักงานขายสินค้ามีความรู้ในคำศัพท์ภาษาจีนที่จำกัด ยังขาดความรู้ความชำนาญ ส่วนใหญ่เป็นคำนามเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ พนักงานขายสินค้าชาวไทยมีวิธีการแก้ไขปัญหาทักษะการฟัง คือการสอบถามนักท่องเที่ยวจีนหรือขอความช่วยเหลือจากพนักงาน CS

5.1.3.2 ปัญหาทักษะการพูด

เป็นปัญหาที่พนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่สามารถใช้ศัพท์บางคำอธิบายให้นักท่องเที่ยวจีนทราบเป็นภาษาจีนได้ โดยพบทั้งหมด 8 ตัวอย่าง สาเหตุของปัญหาการฟังคือพนักงานขายสินค้าไม่รู้ศัพท์ ทั้งศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ผลไม้ ขนม หรือรสชาติ รวมถึงศัพท์เฉพาะที่เป็นชื่อประเทศ อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานขายสินค้าแต่ละคนมีวิธีแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน

กัน เช่น การสอบถามศัพท์จากนักท่องเที่ยวจีน และการใช้คำทับศัพท์ภาษาต่างๆ ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาไทย หรือภาษาญี่ปุ่น ซึ่งการใช้ภาษาเหล่านี้แทนการใช้ภาษาจีนช่วยให้พนักงานขายสินค้าสามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการจะสื่อสารได้

5.1.3.3 ปัญหาทักษะการอ่าน

ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าปัญหาทักษะการอ่านเกิดขึ้นกับพนักงานขายสินค้าเพียง 1 คนเท่านั้น เนื่องจากพนักงานขายสินค้าชาวไทยท่านนี้ไม่ได้จบการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาจีนโดยตรง แต่เรียนรู้การฟังและการพูดภาษาจีนจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นความสามารถด้านการอ่านจึงค่อนข้างจำกัด เป็นสาเหตุให้อ่านชื่อสินค้าไม่ได้ พนักงานขายสินค้าแก้ไขปัญหานี้ด้วยการยืมสินค้าดังกล่าวให้นักท่องเที่ยวจีนดู รวมทั้งแจ้งให้นักท่องเที่ยวจีนทราบว่าตนเองไม่สามารถอ่านตัวอักษรจีนได้

จะเห็นได้ว่า สาเหตุของปัญหาทั้งหมดเกิดจากขอบเขตความรู้เรื่องศัพท์ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าค่อนข้างแคบและจำกัด พนักงานขายสินค้าควรจะต้องศึกษาและจดจำศัพท์ที่เกี่ยวข้องให้ได้มากกว่านี้ รวมถึงพบการปนภาษาในบทสนทนา ซึ่งสาเหตุของการปนภาษาเกิดจากต้องการทักทายนักท่องเที่ยวจีน ด้วยชื่อบริษัทและคำทักทายภาษาไทย หรือการไม่รู้คำศัพท์นั้นๆ ในภาษาจีนจึงเลือกใช้คำที่มาจากภาษาอื่น ที่สามารถสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวจีนเข้าใจได้ ผู้วิจัยได้รวบรวมศัพท์ต่างๆ ที่พนักงานขายสินค้าไม่สามารถสื่อสารได้ไว้ในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ศัพท์ภาษาจีนที่พนักงานขายสินค้าชาวไทยไม่สามารถสื่อสารได้

ประเภทของคำ	ศัพท์ภาษาจีน
คำนาม	
- ชื่อเมืองและประเทศ	普吉岛、厦门、美国、阿根廷
- ชื่อผักและผลไม้	澳洲坚果、杏仁、芥末、杨桃
- ขนม	巧克力粉、耐爵糖果
- เครื่องดื่ม	枇杷酒
- สถานที่	临时店
- สัตว์	天鹅
- เทคโนโลยี	微信
- ผลิตภัณฑ์ยาต่างๆ	驱蚊花露水
คำกริยา	
- ไอ	咳嗽

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ศัพท์ที่พนักงานขายสินค้าไม่เข้าใจหรือมีปัญหาด้านการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นคำนาม และเนื่องจากศัพท์บางคำเป็นศัพท์เฉพาะและไม่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย พนักงานขายสินค้าจึงไม่รู้ อย่างไรก็ตาม พนักงานขายสินค้าจะเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามนักท่องเที่ยวจีน สอบถามพนักงาน CS การพูดทับศัพท์ภาษาต่างๆ หรือ การยื่นสินค้าให้นักท่องเที่ยวจีนดู

5.1.3.4 ปัญหาไวยากรณ์

ปัญหาไวยากรณ์ของพนักงานขายสินค้าชาวไทย แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

(1) การตกหล่นคำหรือส่วนประกอบของประโยค

เป็นการขาดคำใดคำหนึ่งที่ควรจะมีประโยคที่ต้องการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นคำนาม คำกริยา หรือคำขยายต่างๆ แบ่งเป็น 6 ชนิด คือ “การตกหล่นคำนาม” “การตกหล่นคำสรรพนาม” “การตกหล่นคำกริยา” “การตกหล่นคำบุพบท” “การตกหล่นคำลงท้าย”

“การตกหล่นของบทเสริม”

(2) การใช้คำเกิน

เป็นการใช้คำต่างๆ ในตำแหน่งที่ไม่ควรจะปรากฏในประโยคที่ต้องการสื่อสาร แบ่งเป็น 4 ชนิด ได้แก่ “การใช้คำกริยาเกิน” “การใช้คำวิเศษณ์เกิน” “การใช้คำบุพบทเกิน” “การใช้คำเสริมเกิน”

(3) การใช้คำและประโยคไม่เหมาะสม

การเลือกใช้คำไม่เหมาะสมกับบริบท การใช้คำผิดประเภท แบ่งออกเป็น 8 ชนิด คือ “การใช้คำนามไม่เหมาะสม” “การใช้คำสรรพนามไม่เหมาะสม” “การใช้คำกริยาไม่เหมาะสม” “การใช้คำคุณศัพท์ไม่เหมาะสม” “การใช้คำวิเศษณ์ไม่เหมาะสม” “การใช้คำสันธานไม่เหมาะสม” “การใช้คำเสริมไม่เหมาะสม” “การใช้ประโยคเปรียบเทียบไม่เหมาะสม”

(4) การเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง

เป็นปัญหาที่เกิดจากเรียงลำดับคำหรือการวางส่วนประกอบต่างๆ ของประโยค ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์จีน แบ่งเป็น 4 ชนิด คือ “การเรียงคำขยายนามไม่ถูกต้อง” “การเรียงคำขยายกริยาไม่ถูกต้อง” “การเรียงคำเชื่อมไม่ถูกต้อง” “การเรียงรูปประโยคไม่ถูกต้อง”

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า พนักงานขายสินค้าทุกคนมีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ ปัญหาไวยากรณ์ที่เด่นชัดและพบมากที่สุด คือ ปัญหาการใช้คำและประโยคไม่เหมาะสม ทำให้ประโยคที่สื่อสารออกมานั้นผิดไวยากรณ์ อีกปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจคือ การเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง พบว่า บางประโยคเรียงลำดับคำตามรูปแบบประโยคภาษาไทย ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร

5.2 ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย โดยผลการวิเคราะห์โครงสร้างประโยคภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทยเป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นที่อ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน เท่านั้น ซึ่งไม่สามารถสรุปได้ว่า เป็นการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของพนักงานขายสินค้าชาวไทยทั้งหมด พนักงานขายสินค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน และบางส่วนจบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ ได้เรียนภาษาจีนจากการอบรมหรือเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานเท่านั้น แม้ว่าบางครั้งภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทยอาจจะไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ไม่ได้ส่งผลเสียหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารมากนัก ส่วนสาเหตุสำคัญของการปนภาษาเกิดจากการไม่รู้ศัพท์ พนักงานขายสินค้าบางท่านมีความรู้ศัพท์ค่อนข้างจำกัด ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยการจัดทำคู่มือศัพท์ภาษาจีนแจกจ่ายให้กับพนักงาน

เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลา ทำให้งานวิจัยนี้สามารถเก็บข้อมูลได้จากสถานประกอบการเพียงแห่งเดียว ผู้วิจัยมองว่าหากต้องการศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทยอย่างแท้จริง ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มสถานที่ในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีอีกหลายมุมมองที่สามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมและต่อยอดได้อีก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

5.2.1 การวิจัยในครั้งนี้อาจศึกษาการใช้ภาษาจีนเฉพาะพนักงานขายสินค้าชาวไทย ไม่รวมอาชีพงานบริการอื่น ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาการใช้ภาษาจีนโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาชีพบริการอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ พนักงานต้อนรับในโรงแรม เป็นต้น เพื่อเพิ่มมิติและความหลากหลายในการศึกษาวิจัยต่อไป

5.2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาการปนภาษาที่เกิดขึ้นในบทสนทนาภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทย แต่ไม่ได้ศึกษาไปถึงอาชีพบริการอื่นๆ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษากการปนภาษาในการอาชีพบริการอื่นๆ ที่มีการใช้ภาษาสองภาษาขึ้นไปในการสื่อสาร เพื่อจะได้มองเห็นมุมมองที่ชัดมากยิ่งขึ้นว่านอกจากอาชีพพนักงานขายสินค้าแล้ว อาชีพบริการอื่นๆ ยังพบการปนภาษาบ้างหรือไม่

5.2.3 วิทยานิพนธ์นี้ได้รวบรวมโครงสร้างประโยคที่พนักงานขายสินค้าใช้ในการสื่อสาร รวมถึงรวบรวมสถานการณ์ที่เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ได้เสนอแนวทางแก้ไข ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาปัญหาการใช้ภาษาจีนของพนักงานขายสินค้าชาวไทยในมุมมองที่ลึกซึ้งมากขึ้น รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ กรมการท่องเที่ยว. (2559). จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย พ.ศ 2545 - 2558[Online]. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. แหล่งที่มา: <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>[3 พฤษภาคม 2562]
- เกศรา ตาลอิสาร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ภาษาอังกฤษกับความสามารถในการระบุคำภาษาอังกฤษที่มีการกร่อนเสียงสระโดยนักเรียนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2561 (จำนวนยอดสะสมเบื้องต้น) (International Tourist Arrivals to Thailand 2018)[Online]. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. แหล่งที่มา:https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=502&filename=index[3 พฤษภาคม 2562]
- กฤตพร บุญกรินทร์. (2550). ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คำหมาน คนโค. (2548). การใช้ภาษาอังกฤษในภาษาไทย. ภาษาปริทัศน์ 22: 6-9.
- จิราภรณ์ กาแก้ว. (2554). การศึกษาทัศนคติ คำและสำนวนภาษาอังกฤษปนภาษาไทยในรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศปัจจุบัน. รายงานการวิจัย. ภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- ณิรวัลย์ ปั่นทอง. (2558). การเน้นพยางค์และการลดรูปสระในพยางค์ไม่เน้น ในภาษาอังกฤษของนักเรียนโรงเรียนสองภาษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 23, 41: 139-155.
- ถิรวัฒน์ ตันทนิส. (2555). การศึกษาปัญหาการออกเสียงภาษาอังกฤษ และกลวิธีการเรียนการออกเสียงภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาสหวิทยาการ ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ภาษาและภาษาศาสตร์ 13, 1: 81-102.

- รูปทอง กว้างสวาสดี. (2549). คู่มือการสอนภาษาอังกฤษ. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นววรรณ พันธุมธา. (2554). ไวยากรณ์ไทย. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชนาฏ หาญดำรงกุล. (2553). การศึกษาการพำนักตัวของชาวฝรั่งเศสของมณฑลเทศาภิบาล. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นวลทิพย์ เพิ่มเกษตร. (2551). ปัญหาการใช้ภาษาไทยของนักศึกษาจีนที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. วรรณวิทัศน์ 8 (พฤศจิกายน): 146-159.
- เบญจพร มีพร้อม จันทร์คล้าย. (2557). คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่นักศึกษามักออกเสียงผิดในการเรียนสนทนาภาษาอังกฤษ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประพิณ มโนมัยวิบูลย์. (2541). ไวยากรณ์จีนกลาง. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภัสสร สระโพธิทอง. (2554). พฤติกรรมการสลับภาษาในระหว่างปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก(CPA). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ภาควิชาภาษาตะวันตก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรารธนา กาลเนากุล. (2544). การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในรายการโทรทัศน์: ลักษณะทัศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจ. รายงานการวิจัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาเขตปัตตานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). หลักเกณฑ์การทับศัพท์ภาษาจีนและภาษาฮินดี ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 : เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- วีไลศักดิ์ กิ่งคำ. (2550). ภาษาต่างประเทศในภาษาไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศยามล ไทระหาญ. (2553). การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง. (2561). ส่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนประจำปี 2560[Online]. กรุงปักกิ่ง: ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน. แหล่งที่มา: [https://www.thaibizchina.com/ส่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยว/\[3 พฤษภาคม 2562\]](https://www.thaibizchina.com/ส่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยว/[3 พฤษภาคม 2562])
- สุวัฒนา เลี่ยมประวัตต์. (2558). ปัญหาการออกเสียงคำในภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนต้นเชื้อสายกะเหรี่ยงและมอญ จังหวัดกาญจนบุรี. วรรณวิทัศน์ 15: 319-344.
- แสงระวี ดอนแก้วบัว. (2558). ภาษาศาสตร์สำหรับครูสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). ภาษาศาสตร์สังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี วิริยะจิตรา. (2532). การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- อโณทัย ทิพกนก. (2532). ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ฤทัย พานิช. (2559). การจัดการเรียนการสอนภาษาที่สองโดยใช้วิธีการสอนไวยากรณ์-แปล. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 13, 1: 77.

ภาษาอังกฤษ

- Apinan Sripywan. (2006). Communication Strategies of Thai Sales Staff Members When Conversing with Foreign Tourists Who Use Asian Englishes. Master's Thesis. Department of English for International communication, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.
- Auer, P. (1998). Code-switching in conversation : language, interaction and identity. London: Routledge. 1-24
- Gumperz, J. J. (1982). Discourse Strategies. Cambridge: Cambridge University Press. 59-99
- Holmes, J. (2001). An Introduction to sociolinguistics. Harlow: Pearson Education Limited.
- Hudson, R. A. (2009) Sociolinguistics. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press. 51-55
- Klein, W. (1986). Second language acquisition. Cambridge: Cambridge University press. 15-21
- Selinker, L. (1988). Papers in interlanguage. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre.
- Wardhaugh, R. (1992). An introduction to sociolinguistics. Oxford: Blackwell. 103-108

ภาษาจีน

- Cài Zhěngyíng 蔡整莹. (2002). Tàiguó Xuéshēng Hànyǔ Yǔyīn Piānwù Fēnxī 泰国学生汉语语音偏误分析 (การวิเคราะห์ความผิดพลาดในด้านการพูดภาษาจีนของนักเรียนไทย). Shìjiè hànyǔ jiàoxué 世界汉语教学. 2: 86-92.
- Chén Sōngcén 陈松岑. (1984). Yǐngxiǎng Shòuhuòyuán Shǐyòng Lǐmào Cíyǔ de Shèhuì Yīnsù—Shèhuì Yǔyánxué Diàochá Bàoào 影响售货员使用礼貌词语的社会因素—社会语言学调查报告(ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ถ้อยคำที่สุภาพของพนักงานขายสินค้า). Běijīng Dàxué Xuébào (Zhéxué Shèhuì Kēxuébǎn) 北京大学学报 (哲学社会科学版). 1: 69-75.

- Jì Yānī 纪娅妮. (2013). Dǎoyóu Yǔyán Yánjiū 导游语言研究 (การใช้ภาษาของ
มัคคุเทศก์). yǔyán xué jí yìngyòng yǔyán xué 语言学及应用语言学
(สาขาวิชาภาษาศาสตร์และภาษาศาสตร์ประยุกต์), Huázhōng Shīfàn Dàxué 华中
师范大学 (มหาวิทยาลัยครุศาสตร์หัวจง). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
- Lǐ Chǔchéng 李楚成. (2003). Xiānggǎng Yuèyǔ yǔ Yīngyǔ de Yǔmǎ Zhuǎnhuàn
香港粤语与英语的语码转换 (การสลับภาษาของภาษาท้องถิ่นฮ่องกงตรงกับ
ภาษาอังกฤษ). Wàiyǔ Jiàoxué yǔ Yánjiū (Wàiguó Yǔwén Shuāngyuèkǎn)
外语教学与研究 (外国语文双月刊). 35: 13-19.
- Lǐ Míngfēi 李明菲. (2007). Wǎngluò Yǔyán zhōng Yīngwén Yǔmǎ Hùnhé
Xiànxàng de Chéngyīn Fēnxī 网络语言中英文语码混合现象的成因
分析 (การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ใช้การปนภาษาในอินเทอร์เน็ตระหว่าง
ภาษาจีนกับภาษาอังกฤษ). Húběi Guǎngbò Diànshì Dàxué Xuébào 湖北广播
电视大学学报. 27: 81-82.
- Liú Lìyǐng 刘立影. (2005). Zhōngguó Shòuhuòyuán hé Gùkè Huìhuà de
Jiégòu Fēnxī yǐjí Lǐmào Yuánzé de Shíxiàn 中国售货员和顾客会话
的结构分析以及礼貌原则的实现 (การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาของพนักงาน
ขายสินค้าและลูกค้าโดยใช้หลักทฤษฎีสุนทรียภาพ). Wàiguó Yǔyánxué jí Yìngyòng
Yǔyánxué 外国语言学及应用语言学 (สาขาวิชาภาษาศาสตร์ต่างประเทศและ
ภาษาศาสตร์ประยุกต์), Dōngběi Shīfàn Dàxué 东北师范大学
(มหาวิทยาลัยครุศาสตร์ตงเป่ย์). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
- Lǚ Jiànjì 鲁建骥. (1994). Wàiguórén Xué Hànyǔ de Yǔfǎ Piānwù Fēnxī
外国人学汉语的语法偏误分析 (ข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ของชาวต่างชาติที่เรียน
ภาษาจีน). Yǔyán Jiàoxué yǔ Yánjiū 语言教学与研究. 1: 49-64.
- Lǚ Shūxiāng 吕叔湘. (2012) Xiàndài Hànyǔ bābǎicí” (zēngdìng běn)
现代汉语八百词 (增订本) (ภาษาจีนสมัยใหม่แปดร้อยคำ ฉบับปรับปรุง).
Běijīng 北京, Shāngwù Yìnshūguǎn 商务印书馆.

- Xiè Yuánhuā 谢元花. (2007) Guǎngzhōu Hànyǔ yǔ Yīngyǔ de Yǔmǎ Hùnhé
 广州汉语与英语的语码混合(การปนภาษาระหว่างภาษาจีนกวางโจวกับภาษา
 อังกฤษ). Húběi Shīfàn Xuéyuàn Xuébào (Zhéxué Shèhuì Kēxuébǎn)
 湖北师范学院学报(哲学社会科学版). 27: 129-133.
- Wú Dīng' é 吴丁娥. (2001). Zhōngguó Xuéshēng Yīngyǔ Xiězuò zhōng de
Mǔyǔ Fùqiānyí jí Duìcè 中国学生英语写作中的母语负迁移及对策
 (การรับมือจากอิทธิพลของภาษาแม่ในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนจีน). Húnán
Shīfàn Dàxué Shèhuì Kēxué Xuébào 湖南师范大学社会科学学报.
 30: 119-123
- Wú Xiǎolóng 吴小龙. (2014). Huìhuà Jiégòu Fēnxī--yǐ Xī' ānshì Bǎihuò
Yuè gěng zhuāng Shāngchǎng wèi liè 会话结构分析--以西安市百货服
 装商场为列 (การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนา). Zhōngguó Yǔyán Wénxué,
 中国语言文学 (สาขาวิชาภาษาและวรรณคดีจีน), Shǎnxī Shīfàn Dàxué
 陕西师范大学 (มหาวิทยาลัยครุศาสตร์सानซี). 硕士学位论文 Shuòshì Xuéwèi
Lùnwén (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
- Zhōngguó Shèhuì Kēxuéyuàn Yǔyán Yánjiūsuǒ Cídiǎn Biānjíshì. 中国社会
 科学院语言研究所词典编辑室. (2012). “Xiàndài Hànyǔ Cídiǎn”
 《现代汉语词典》(พจนานุกรมภาษาจีนกลางปัจจุบัน). Běijīng 北京, Shāngwù
Yìnshūguǎn 商务印书馆,

ภาคผนวก

ภาคผนวกนี้ คือการแปลสรุปความวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นภาษาจีน

泰国售货员使用汉语进行交际的研究 以王权国际有限公司的售货员为例

第一章 引言

1.1 问题的提出

目前中国游客是泰国最大的旅游市场客源，中国旅游研究院提出 2016 年出国旅游报告。2017 年，中国游客出国旅游总计 1.3 亿，比上年有所增加占 7%。中国十大旅游目的地国家是：泰国、日本、新加坡、越南、印度尼西亚、马来西亚、菲律宾、美国、韩国和马尔代夫。从旅游局统计的数据来看，2014 年中国游客赴泰旅游达 463 万人，后来 2015 年中国游客赴泰旅游达 793 万人次，占访泰外国游客总量的 26.55%。2016 年中国游客赴泰旅游达 875 万人次，比上年有所增加占 10.37%。2017 年中国游客赴泰旅游达 980 万人，比上年有所增加占 11.97%。2018 年中国游客赴泰旅游比上年有所增加达 105 万人。由此看出，不断增长的旅游数据表明了旅游业巨大的发展价值。同时导游、服务员以及售货员在旅游业中也将起到很大的作用。可以说，以上所述的服务行业是旅游业的重要组成部分。

在泰国，对于在日常生活中使用汉语的研究还不普遍。这种研究所针对的人群大部分都是老师和学生，他们是一些使用汉语交流的人。此外还有其他职业的人也用汉语交流，此类研究的成果不多，但也小有成绩，比如：中国售货员和顾客会话的结构分析以及礼貌原则的实现(刘立影, 2005)，导游语言研究(纪娅妮, 2013) 以及导游、旅游景点的工作人员以及售货员等。由于泰国的中国游客数量很多，除了英语以外，泰国的售货员也跟游客用汉语交谈。泰国的售货员是旅游服务人员之一，为了与顾客交流、说服顾客购买商品，他们要有良好的外语能力，无论是英语还是汉语，他们都需要掌握。因此，本人认为由于研究这些服务行业使用汉语情况的不多，所以本人研究的对象是泰国售货员与中国顾客进行的买卖双方的交谈。因为售货员和顾客的会话在人们的日常生活中使用得非常频繁，也容易收集资料。因此研究售货员与顾客之间的对话十分必要和具有实用性。

1.2 研究目的

1. 研究泰国售货员使用汉语的情况。
2. 研究泰国售货员在语言交际中使用汉语情况的问题原因。

1.3 研究范围

本文研究的样本是 King Power International Co., Ltd 的 12 泰国售货员，来自 3 个专区：泰国产品专区、香水化妆品专区和运动休闲专区。通过收集材料位于 King Power International Co., Ltd, 即 Downtown Complex, Rang Nam Branch。收集时间是 2017 年 8 月到 9 月。本文主要研究泰国售货员使用的语言模式及特征，但仅研究 12 位售货员使用汉语的情况和交流中出现的问题，没有研究和分析影响并导致此类错误出现的具体的因素，如：售货员的汉语水平，学习汉语的时长，以及售货员母语负迁移的影响等等其他因素。

1.4 假设条件

1. 泰国售货员使用简单的对话格式而在对话中使用非正式语言
2. 与中国游客沟通存在问题的主要原因是汉语基础词汇、句子和语法以及有限的使用汉语交际机会。

1.5 研究方法

1. 收集书籍、论文、文章以及相关文件。
2. 收集泰国和中国售货员的语言材料。
3. 根据相关理论，对语料进行分析。
4. 总结、归纳，并提出建议。

1.6 研究工具

1. 录音机 Sony Stereo IC Recorder ICD-TX650
2. 泰国和中国售货员使用汉语工作的记录文。

1.7 研究作用

1. 了解泰国售货员使用汉语的模式及特征。
2. 了解泰国售货员使用汉语的原因和问题。
3. 为了提高读者对泰国售货员使用汉语的兴趣，而能成为是泰国售货员和其他服务行业的有用的交际指导资料。

第二章

参考资料与其它相关论文引用

2.1 语文的混合和语言切换理论

语文的混合和语言切换极其相似。如同 Amara Prasithrathsint (2548:92-97) 所说语文的混合和语言切换的相似度，难以分辨。让有些学者把两种理论合并，只称混合语言或只切换语言。此论文引用只采用其中一种名称，称之为混合语言。为了让此理论完整，内容将会综合提出两种理论。

2.1.1 语言混合法 (Code-Mixing)

多国学家以各自的角度与看法描述出许多语言混合法的理论，如下：

Wardhough (1992:103-104) 在 “An Introduction to Socio-linguistics” 这本书中解释，语言混合法指在沟通中使用两种语言进行交流，且不会造成交流中的表达错误或话题跑题。

与 Hudson (2009:53-54) 表示，语言混合指以最圆润的方式将两种语言在同一个语境中，且意思不变的情况下结合起来组成一句话。而混合方式没有固定规律或限制。

2.1.2 语言切换 (Code-Switching)

泰国学家的看法如下：

Prathana Kannaovakun (2544:13) 表示，语言切换指在一句话中使用两种语言做交流，长短不限。使用顺畅，有时使用的规律比组单词较长。比如用一种语言说 3-4 句话后，接着切换另一种语言说 1-2 句话。

Amara Prasithrathsint (2548:96-97) 表示，语言切换指在一句话或比此单位还长的一句话中，使用两种或更多语言进行不规则切换使用组成。

Hudson (2009:51-52) 指出，此语法在多语言社会中是不可避免的，一个人要是使用此语法是在某些情况、环境加上在听者了解的时候使用。如 Denison (1971) 所举的例子：位于意大利北部的 Sauris 村庄，每个人习惯以德语与家人沟通，并在不严肃的情况下以 Sauris 与村里人沟通。加上对外人使用意大利语做交流。或在严肃的环境下使用意大利语，如学校，教堂或工作时间等。

除此之外, Holmes (2001:34-35) 还表示, 切换语言法只在某种环境下出现, 或一个双语言社会中出现。比如一个中国留学生用英语和广东话来切换着说话。因为他们学习贸易、语言学、物理时用的是英语。因为比如 ‘morpheme’ ‘electron’ 这些词不知道广东话怎么说, 或者广东话并没有这些词语, 所以要用英语来表达。

另外 Gumperz (1982:59-60) 在“Discourse strategies” 此书中解释道, 切换语言有 6 种功能。1) 针对性事务。(Quotations) 2) 针对听着。(Addressee specification) 3) 插话或语助词。(Interjections) 4) 强调。(Reiteration) 5) 说明解释。(Message qualification) 6) 与听者之间的私事或目标。

2.1.3 与混合语言和切换语言有关的论文。

Phraphetsorn Sraphothong (2554) 所作的“CPA 航空公司空中服务员运用切换语言法的习惯”中提到, 交流中说者与听者无论是使用相同语言或不同语言, 使用切换语言频率最多的是名词。而两者相同之处是, 说者依然使用母语的语法, 当中参杂着另一种语言。另外一般会在一句话的最后面加上切换另一种语言的语助词。

2.2 第二语言的学习方式

Arunee Wiriyachitra (2532:4) 提出, 第二语言指母语以外的第二个语言, 可以是官方语言或学校内用于学习的语言。或以前是殖民地。比如菲律宾、马来西亚。英语是官方语言。或一个国家有太多种方言, 必须制定一个普通话。

Sangrawee Donkaewbua (2558:7) 提到, 第二语言, 指不是母语的语, 但使用于官方场面, 因为部分群体人中有太多语言, 造成交流中的不便。所以必须要有第二语言来进行交流。比如印度和马来西亚, 官方语言为英语。

而 Klein(1986:15-19) 也说道, 学习第二语言有两种情况, 自然学习或教学方式学习。如下:

1) 在自然语言环境下学习的语言(Spontaneous learning) 此学习方式指在一个日常交流中, 不需经过刻意学习就能学习到语言。没有任何标准衡量, 不经过教学制度等。类型于自由弹性学习方式。Klein 提出一个案例。于欧洲工作的土耳其人民, 会在工作环境中自然学习到第二语言。不仅仅学习到单词, 更能正常交流。

2) 在教学情况下学习第二语言 (Guided language learning) 指不在日常交流中学习的语言, 但经过传授方式来学习第二语言。学者通过练习方式学习语言。比如做练习题, 听写, 写作等。

2.2.2 在学习第二语言的过程中添加母语的影响

Amara Prasithrathsint (2541:85-86) 提到, 母语对学习第二语言的影响, 指一些曾经是英国殖民地的国家或一些学习英语为第二语言的国家, 如泰国、日本、中国、韩国等。大部分都会参杂着自己的母语, 因为习惯性的问题。所以经常把母语参杂在英语里。

Ruethai Panich (2559) 在“以语法和翻译方式做第二语言教学”中提到, 因为母语在人们大脑潜意识中不断运转, 所以难免影响到学习第二语言。就算能阻止学生不在课堂上说母语, 但不能阻止大脑用母语的方式做思想基础。因为学生的基础知识是母语。所以所有的学习领悟完全建立在母语中。

鲁建骥 (1994) 在“外国人学汉语的语法偏误分析”提到, 从 192 个学习汉语的外国人中, 能分为以下四种类型, 如下 1) 遗漏偏误 2) 误加偏误 3) 误代偏误和 4) 错序偏误。得到的结论, 学生自身造成这些错误的原因有两个因素, 如下: 1) 添加母语 2) 不太熟悉语法, 所以造成学习第二语言的障碍。

吴丁娥 (2001) 也提到, 在研究“中国学生英语写作中的母语负迁移及对策”过程中发现, 汉语是中国学生学习写英文字母的障碍, 因为中国学生习惯在句子里混合拼音。或者学生从汉语翻译成英语的词语使用方法不对。因为学生是直接按词面翻译的, 没有考虑生词的运用方法和语法。而语法方面, 也习惯用汉语的语法来使用英语, 意思是整句话按照生词和汉语语法翻译成英语后排列出来。或用母语的否定句语法来使用英语。

第三章

泰国售货员使用汉语的格式

本人把录音材料收集词汇、句子以及语码混合。通过记录泰国售货员与中国游客交谈。本人只研究泰国售货员说话的句子而已。

- 一、泰国售货员的汉语句子
- 二、泰国售货员的语码混合

3.1 泰国售货员的汉语句子

泰国售货员的汉语句子能分为两个部分：一是主谓句，二是非主谓句。

3.1.1 非主谓句

第一表 非主谓句

句子结构	句子	例子	数目
非主谓句	(只, 还) + 动词(有) + 名词/数词/量词	1. 有护手霜 2. 还有卸妆乳	235
	否定词(不) + 动词	1. 不打折 2. 不是	21
	(在)+方位词	1. 在这里 2. 在前面	131
	方位词 + 动词	1. 这边扫描 2. 这里结账	21
	数词 + 货币单位	1. 1800 泰铢 2. 191 块	133
	能愿动词(可以) + 动词	1. 可以带走 2. 可以泡, 可以擦	20
	动词(买单, 结帐, 付钱, 付款)+ 语气助词(吗)?	1. 买单吗? 2. 付钱吗?	69
	(你好) + 动词 + 什么 + (语气助词)?	1. (你好), 找什么? 2. (你好), 找什么呢?	24
名词/数词/量词/动词 + 吗/ 是吗/ 对吗/ 要吗?	1. 眼霜吗? 2. 扫描是吗?	305	

句子结构	句子	例子	数目
非主谓句	介词(还) + 动词+ 代词 + 的 + 吗?	1. 还要别的吗? 2. 还要其他的吗?	18
把字句	(介词 把) 名词 + 动词(给) + 代词+ 动词+副词	1. 购物卡给我 2. 购物卡给我扫描一下	84

本人收集上表为表示泰国售货员使用非主谓句交际如下:

3.1.1.1 省略主语的句子

1) 有+名词 发现在中国游客来询问有哪种类型产品, 然后售货员对中国游客回答着使用有+名词的句子 如:

第一情景

中国游客 : 有没有推荐可以女士用的。
 售货员 : 要什么?
 中国游客 : 搽脸的, 洗的 都可以。
 售货员 : 化妆品还是护肤品?
 中国游客 : 护肤品 , 有没有年龄大的女士, 我妈妈可以用的那种?
 售货员 : 这个抗皱。
 中国游客 : 这个套装呢?
 售货员 : 有霜 , 有乳 , 有水。

第二情景

售货员 : 泰国商品在那边。
 中国游客 : 那边。
 售货员 : 有大象巧克力 นะ。
 中国游客 : 啊, 大象巧克力啊, 谢谢。

第一情景当中, 当中国游客向售货员询问女生护肤品时, 售货员的回答里省略了“这个套装”。而第二个情景是售货员省略了“泰国产品”这个主语。

2) 有+数词+量词+名词 使用这种句子告诉中国游客有多少商品或有多种类型 如:

第三情景

- 中国游客 : 只有这一个口味吗?
 售货员 : 有两个口味。
 中国游客 : 还有什么口味?
 售货员 : 椰子。

第四情景

- 中国游客 : 多少?
 售货员 : 一千一百五十五, 还有一种
 抗皱套装, 有两瓶霜。
 中国游客 : 我不要, 我要这个。
 售货员 : 好的。

第三情景中提到商品的味道, 售货员只提到“有两个口味”同样的第四情景中, 售货员也把“抗皱套装”或“套装里面”的主语省略掉。

3) 只有+名词 本人发现有时售货员使用“只有”的句子结构给中国游客说只有哪种商品。

第五情景

- 售货员 : 那个 Mistine 还挺好用的。
 中国游客 : 对啊, 这个 Mistine 还挺好用的。
 售货员 : 只有棕色。
 中国游客 : 没有黑色。黑色买空了?
 售货员 : 没有卖。

在第五情景发现, 售货员把“我们”和品牌这两个主语省略掉, 而第六情景中也把主语去掉, 只剩下 BB 霜。

第六情景

- 售货员 : 这个是保湿水。
 中国游客 : 这个没有套装吗?
 气垫口红。
 售货员 : 没有, 只有气垫 BB。

4) 还有+名词 本人发现泰国售货员使用这种句子告诉中国游客还有哪种商品, 还有打折优惠活动和还有其他地方 如:

第七情景

- 中国游客 : 这个是临时店。
 售货员 : ฮะ (ha)
 中国游客 : 临时的对吧?
 售货员 : 临时。
 中国游客 : 临时大建的一个店是吧?
 售货员 : 过了安检有这个。
 中国游客 : 那原来那个王权呢? ,
 前几年有那个王权啊。
 售货员 : 啊, 还有史万利免税店 แต่ว่า
 远 นะ, 比这里远 นะ。

第八情景

- 中国游客 : 有没有这个?
 售货员 : 是这个, 抗皱套装。
 中国游客 : 多少?
 售货员 : 一千零四, 有日霜, 晚霜,
 精华, 眼霜, 还有卸妆乳。
 中国游客 : 我再问一问。

第七情景中售货员省略了“我们”这个主语, 第八情景省略了“抗皱套装”。

5) 不+动词 泰国售货员使用这种否定句让中国游客知道他们什么做不了, 或者在告诉中国游客有些商品不能打折 如:

第九情景

- 中国游客 : 这个打完折多少钱?
 售货员 : 不打折。
 中国游客 : 不打折啊。
 售货员 : 是这个价格。

第十情景

- 中国游客 : 那这个呢?
 售货员 : 不送了。
 中国游客 : 再送我一个这个吧。

从上面两个情景发现, 售货员省略了“这个”这个主语。

6) 售货员经常用买单、结账、付钱、付款加上“吗”来询问中国游客是否结账 如:

第十一情景

售货员 : 买单吗? 购物卡给我
 ครับ。

第十二情景

售货员 : 结账吗?
 中国游客 : 对啊。
 售货员 : 购物卡给我, 是这个 นะ?
 中国游客 : 有两个, 有两个。

第十三情景

售货员 : 付钱吗? 那边也可以。

上面三个情景可发现, 售货员经常省略主词。除此之外, 售货员使用“付钱”次数最多, 为 38 次。再来是“买单”用了 11 次, “结账”和“付款”各用 10 次。总之, 三个专区的售货员都按自己的习惯以及学习到的来使用生词。

7) 在+方位词 用于给中国游客解释一下关于各个地方。发现他们省略主语 如:

第十四情景

中国游客 : 有眼霜吗?
 售货员 : 在这边。
 中国游客 : 不是这个, 是白色的。
 售货员 : 是这个吗?
 中国游客 : 啊! 对!

第十五情景

中国游客 : 男士洗面奶。
 售货员 : 在这边。

第十四情景该里说“眼霜在这边”, 而第十五情景不省略主语的句子该里说“男士洗面奶在这边有”

8) 介词(还)+动词+代词+的+语气助词(吗)表示询问中国游客还要其他的吗?

第十六情景

售货员 : 还要别的吗?
中国游客 : 不用了。

第十七情景

售货员 : 还要买别的吗?
中国游客 : 别的不要了。
售货员 : Ok

售货员省略了代词或者称谓 如: 你、您、先生、小姐。

9) (你好)+动词+什么 在某些句子中, 有语气助词。这句话用于询问中国游客在寻找什么东西或需要什么商品。

第十八情景

售货员 : 找什么呢?
中国游客 : 这是爽肤水吗?
售货员 : 对。

第十九情景

售货员 : (你好), 找什么呢?
中国游客 : 你好, 高保湿面霜。
售货员 : 这个。

第十八和十九的情景发现, 售货员省略了代词 如: 你找什么呢?, 你好, 你找什么呢?。

3.1.1.2 省略宾词的句子, 经常发生在提到有几种、几个产品, 或者指出方位的时候。

1) 有+数词+量词 使用这种句子为告诉中国游客有多少商品或有多种类型 如:

第二十情景

中国游客 : 店里有眉笔吗?
售货员 : 有, 有两种。
中国游客 : 这个是什么样的?
售货员 : 是这样, 但是比这个大一点。

第二十一情景

中国游客 : 保湿控油的面霜。
售货员 : 有两种。

中国游客 : 这个是清爽是吧?

上面两个情景中可以发现, 售货员省略了宾词。第二十情景对话中省略了“眉笔”。第二十一情景省略了“面霜”。

2) 只有+数词+量词, 本人发现有时售货员使用只有的句子结构 为给中国游客说只有哪种商品。如:

第二十二情景

中国游客 : 问一下, 隔离便宜一点是不到一百有吗?
售货员 : 我们只有一种。
中国游客 : 不是这个。

第二十三情景

中国游客 : 我找洗面奶。
售货员 : 只有一种。
中国游客 : 只剩下一个吗?
售货员 : 有一个, 那我去办公室后面找一找, 你可以逛一逛, 我去找你。
中国游客 : 好的。

第二十二情景省略了“隔离”。第二十三情景省了“洗面奶”。

3) 方位词+动词, 本人发现泰国售货员使用这种句子结构为表示中国游客在哪个地方能做任何事情的情况。如:

第二十四情景

售货员 : 先生, 这里扫描, 你付钱了吗?
中国游客 : 还没。
售货员 : 购物卡给我。

第二十五情景

售货员 : 其他还要吗?
中国游客 : 不要了。
售货员 : 那边付。

第二十四情景省略了“商品”, 第二十五情景省略了“钱”。

4) 能愿动词(可以)+动词 它用于表示可以做任何事情的情况 如:

第二十六情景

中国游客 : 这一支可以带走?
 售货员 : 可以带走。
 中国游客 : 要这个。
 售货员 : 嗯。
 中国游客 : 两包装吧。

第二十七情景

中国游客 : 这是驱蚊水是吧? 儿童可以用吗?
 售货员 : 什么呢?
 中国游客 : 小孩。
 售货员 : 可以用, 没问题。

从第二十六情景中可发现, 售货员省略了“这一支”, 而第二十七情景中售货员把主语、宾语全省略了。这个句子应该是“小孩可以用驱蚊水”

3.1.1.3 省略主语和省略动词 在告诉商品价格的情况下找到, 要问中国游客要几个商品?, 和这个商品、种类、数量对不对? 如:

1) 泰国售货员常说价格以数 + 货币或只说数词。告诉价格如:

两百一十八
 一千五百六泰铢

第二十八情景

中国游客 : 小瓶是多少?
 售货员 : 两百四块。

第二十九情景

中国游客 : 多少?
 售货员 : 九百, 这个一千两百五。
 中国游客 : 拿三瓶。
 售货员 : 谢谢你。

2) 有时泰国售货员只用方位词交际而已

第三十情景

中国游客 : 在哪里买单?
 售货员 : 那边, 还要别的吗?
 : 不要了。
 中国游客 : 不用了。

第三十一情景

中国游客 : 洗面奶。
 售货员 : 这边。
 中国游客 : 这是什么?
 售货员 : 两瓶睡眠面膜。
 中国游客 : 这个呢?
 售货员 : 这个是补水。

第三十情景, 若不省略主语、动词, 应该是“你在那边买单”。第三十一情景应该是“在这边有洗面奶”。

3.1.1.4 在询问中国游客时, 经常省略掉主语、宾语的情况如下:

1) 名词 / 数词 / 量词 / 动词 + 吗 / 是吗 / 对吗 / 要吗?
 在询问中国游客的情况下发现的。

第三十二情景

中国游客 : 这个美白五百一十八,
 : 美白多少钱?
 售货员 : 两百四人民币, 买两套吗?
 中国游客 : 买一套吧。

第三十三情景

中国游客 : 这个是套装吗?
 售货员 : 是的, 抗皱套装。要一套
 : 对吗?
 中国游客 : 一套。

第三十二情景, 正确的句子应该是“你买两套美白系列吗?”
 第三十三情景应该是“你要一套抗皱系列, 对吗?”。

3.1.1.5 主词和“把”省略的句子中，名词为宾词（语）加上动词（给）+代词，有时会有动词或者副词在后。这些情况经常发生在售货员向中国游客询问购物卡的时候。比如：

购物卡给我
购物卡给我一下
购物卡给我扫描一下

第三十四情景

售货员 ：购物卡给我。
中国游客 ：这个。

把字句是用于表示受事者如何管理 如：请把书给我。宾语常跟动词和状语一起用表示行动。根据对购物卡给我相比可以看出这种句子的意味着运动。据收集资料，发现所有句子中把字句是最复杂的。

3.1.2 主谓句

第二表 主谓句

句子结构	句子	例子	数目
主谓句	代词（这，那）+ 代词（个）+ 名词	1. 这个乳液 2. 这个榴莲干	478
	代词（这/那）+ 量词（个）+形容词	1. 这个淡 2. 这个辣	26
	代词（这/那）+ 量词（个）+动词 +宾语	1. 这个是巧克力 2. 这个是买4送1	105
	名词/数词 / 量词 + 否定词（没有）	1. 十号没有 2. 男士没有	12
	方位词 +动词 +名词	1. 前面办购物卡的 2. 那边有镜子	14
	代词（这/那）/名词/数词/量词+数词 +（货币单位）	1. 这个九百四 2. 腮红一千四百五十四	205
	代词（这）+ 量词（个）+动词（打）+ 形容词（完）+（数词）+ 名词（折）+数词+（货币单位）	1. 这个打完九折 191 块 2. 这个打完折 4035 人民币（了）	72
	代词+动词 +（什么）+名词+（语气助词）?	1. （请问）你叫什么名字？ 2. （请问）你叫 DING YI 吗？	16

句子结构	句子	例子	数目
主谓句	代词+动词+什么+(名词) (语气助词)?	1. 你要什么榴莲干啊? 2. 你要什么颜色的呢?	18
复句	代词/动词/形容词/名词 + 还是 +形容词 /名词	1. 你要小还是大? 2. 你要精华还是肌底液?	12

本人收集上表为表示泰国售货员使用主谓句交际如下

3.1.2.1 代词（这个、那个）+名词，开头为这个或者那个的句子+名词，是售货员对中国游客说最多的句子。一般在推销，介绍产品时使用。如下：

代词（这个）+名词 为表示这个是什么？/那个是什么？

这个是面霜
那个是榴莲
那个是马爹利 VSOP

第三十五情景

中国游客 : 这些都是精油吗?
售货员 : 嗯, 精油。
中国游客 : 那这个呢?
售货员 : 这个洗发水。

第三十六情景

中国游客 : 我问一下, 这个是什么?
售货员 : 这个巧克力。

上面的情景中, 售货员用最不复杂的句子来向中国游客介绍商品, 仅在在针对事务时用代词加上物品的名词。但在另一个角度来说, 像“这个粉饼”, “这个护发素”的“名词谓语句”这类的句子简短明了, 用于向中国游客解说是再好不过。

3.1.2.2 这个、那个以主语为主。句子结构可分为两组，即在主语后面不显示“是”的句子和在主语后面显示“是”的句子。

不显示“是”的句子，“这个”和“那个”作为主语后面加着形容词，形容词作为谓语。这种句子用于描述或推荐商品。如：

这个辣(一点)
这个大
这个浓

显示“是”的句子，主语之后有谓语（是）和宾语。根据收集资料来看，动词或形容词以作为宾语。如：

第三十七情景

中国游客	:	这个是什么？
售货员	:	这个是复颜抗皱紧致套装， 现在买两套打八五折。

第三十八情景

中国游客	:	这两个烟有什么区别？
售货员	:	哪个。
中国游客	:	这两个。
售货员	:	这个是浓一点，这个是 原味。

3.1.2.3 名词、数词、量词+没有 泰国售货员使用这种句子为告诉中国游客没有哪种商品，是否定句的 如：

1) 名词 + 没有 如：

新秀丽没有
黄鹤楼没有
男士没有

第三十九情景

中国游客	:	是这个牌子吗？万宝路
售货员	:	万宝路没有。
中国游客	:	谢谢。
售货员	:	谢谢 ครับ。

2) 数词 / 量词 + 没有 如:

十号没有
412 没有

第四十情景

中国游客 : 我问一下, 这个有吗?
售货员 : 有色号吗?
中国游客 : 这种吧, 有吗?
售货员 : 要 220 吧 268 没有。

3.1.2.4 方位词以主语为主, 动词+ 名词是谓语。泰国售货员使用这种句子为表示想强调中国游客知道这些商品的位置。

前面办购物卡
前面办退税
里面有蓝莓味

第四十一情景

中国游客 : 我可以试下这个色吗?
售货员 : 可以, 那边有镜子

3.1.2.5 报价 本人发现泰国售货员用于代词(这/那)、名词、数词和量词作为主语, 数词和货币单位是谓语。他们在报价的情况下使用。如:

这个一千四
一套两百六
这个九百四

第四十二情景

中国游客 : 这个多少钱?
售货员 : 一百毫升八百六块, 五十毫升六百二。

除了报价以外, 还有其他句子表示折扣。他们先用代词(这个)是主语, 动词(打)+形容词(完) (数词) + 名词(折) 说折扣以后报价如:

这个打完九折六十块。
这个打完九折一百九十一块。

3.1.2.6 本人发现泰国售货员用于代词为主语，动词 + (什么) + 名词 + (语气助词)? 作为谓语，这种句子使用在询问中国游客的名字 如：

你叫什么名字?
 你叫 ZHANG SHI MING 吗?
 请问你叫 ZHAO YUAN JUN 是吗?

第四十三情景

售货员 : 请问你叫 LIU ZHEN 吗?
 中国游客 : 对。

3.1.2.7 询问中国游客的要求 代词是主语，动词 + 什么 + (名词) (语气助词)? 作为谓语。

你要什么颜色的呢?
 你要什么味道?
 你要什么系列?

第四十四情景

中国游客 : 请问有没有那个榴莲干?
 金枕头榴莲干。
 售货员 : 榴莲干。
 中国游客 : 对。
 售货员 : 你要什么榴莲干啊?
 中国游客 : 啊，金枕头。
 售货员 : 金枕头榴莲干。

3.1.2.8 选择系列的句子，句子之中有“还是”它的意思就是选择一个。代词、动词、形容词和名词 然后加“还是” +代词、动词、形容词和名词 如：

你要小还是大?
 你要一百毫升还是五十毫升?
 你要化妆品还是护肤品?

第四十五情景

中国游客 : 你好,可以给我推荐一款香水吗?
 售货员 : 你要淡香还是浓香?
 中国游客 : 淡香。

以上如此，泰国售货员使用非主谓句比主谓句多。他们用于主谓句为强调或想要清楚地解释。非主谓句中拥有省略主语的句子，可能是因为对话者已经知道了说到什么东西，省略动词的句子为。

3.2 泰国售货员的语码混合

可发现泰国售货员使用混合语法有混合汉语和混合英语，若以泰国佛历2556年国家词典（2556：9）分析，可发现混合语法的架构有名词、代词、动词、助词、连词和感叹词。经常使用混合语法的情况是在说到产品名称时。另外一个典型的现象是售货员习惯将 นะ (na) ค่ะ (kha) 这些词放在句子后面。

3.2.1 汉泰语码混合中的名词

本人发现了几个名词是 มะเฟือง¹(杨桃) เขาช่อง(泰国咖啡的品牌) สุวรรณภูมิ(素万那普机场) ภูเก็ต(普吉岛) ถุง(袋子) 以在对话中进行混合 如：

第一情景

中国游客 : 叫什么?
售货员 : 泰国说 มะเฟือง (杨桃)。

第一的情景，汉泰语码混合是 มะเฟือง(杨桃)，售货员因为不知道生词，所以以用泰语回答中国游客。

第二情景

售货员 : King Power สวัสดีครับ
(你好)你好。
中国游客 : coffee
售货员 : 咖啡，请那边，都是在这里
ครับ เขาช่อง(泰国咖啡的品牌)
เอสเปรสโซ่ (浓缩咖啡)。

¹在汉语句子中出现泰语和英语，要保留泰语和英语的格式并且在其后添加汉语的释义。

第三情景

- 中国游客 : 这个有小款吗?
 售货员 : 没有了, 卖完了。
 中国游客 : 卖完了, 那机场会有吗?
 售货员 : 机场, 新机场有。
 中国游客 : 素万。
 售货员 : สุวรรณภูมิ (素万那普机场)。
 中国游客 : 这一款也没有。
 售货员 : 没有。

从第二和三情景可以发现语码混合的原因不是不知道生词, 而是另一种原因。Sayamol Saiharn (2553:13) 提到, 有时语码混合是以同音字来代替其他语言。上面的对话可以发现售货员不会说泰国咖啡的品牌名字, 咖啡的品种和泰国的地方。所以要用同音字来解释给中国游客。然而产生语码混合现象。

3.2.2 汉泰语码混合中的代词

在对话之中发现泰语的代词 如:

第一情景

- 中国游客 : 这个呢?
 售货员 : นู่น(那) 那个蓝莓味。
 中国游客 : 谢谢。

第二情景

- 中国游客 : 去斑、美白, 有什么精华?
 售货员 : นี่(这) 淡斑精华。

第三情景

- 中国游客 : 爆珠有吗?
 售货员 : 有 นี่(这) 这个蓝莓爆珠。

从上面三情景可发现, 有使用 *นู่น* 和 *นี่* 来代替中文“那”和“这”。研究者推测售货员想针对性地表达在某方位的事物。Grojeans (1982: 145 在 Prathana Kannaovakun 提到 2544: 11) 的观点是, 语码混合目的是发言者为了满足沟通条件的一种方式。而 Gumperz (1982: 78) 表示, 使用两种语言来表达同一个意思, 是为了强调某个词的意思。

3.2.3 汉泰语码混合中的动词

在对话之中发现泰语的动词 如：

第一情景

中国游客 : 到时候东西是我们自己带走吗? 还是送到机场去?

售货员 : 现在送到机场 นะ(啊), 如果要拿走 ต้อง(要) 要等五点。

第二情景

中国游客 : 我没办卡, 钱是给泰铢吗? 这钱可以吗?

售货员 : 没办卡是吗? 不可以买, 买不了, 要 ต้อง(要) 先办购物卡。

中国游客 : 要购物卡哦。

虽然第一和二情景当中, 可发现句子中除了有“要”以外, 售货员还加了“ต้อง”(要) 来强调“要”的意思, 说话者可有意地说双语。有的研究者说: 这种语码混合是重复句子以更清楚地强调 (Gumperz, 1982)

3.2.4 汉泰语码混合中的副词

在对话之中发现泰语的副词 如：

第一情景

中国游客 : 中性皮肤用这个好还是…

售货员 : 用这个, 那个男士用 นะ。

这个好用 นะ 小姐。

小姐, 等我打包一下 นะ 。

要这个 นะ 。

有“นะ”出现在句子里。在研究者搜集的中文对话中也有很多类似句子里有“นะ”的案例。“นะ”这个词一般出现在句子的结尾, 有啊、呢、哪、吗、吧的意思。Nawawan Phanthumēthā (2554: 116-120)解释, “นะ” 1) 有很多意思如下: 用于命令、强迫、介绍或邀约。2) 用于请求。3) 用于表达意见或让听者表达意见。4) 让听者做到说者的要求。5) 用于怀疑或重复提问。

种种情况下在第一情景所表达的意思是让听者做到说者的要求。像是这个好用 นะ。研究者的看法是这是一种介绍和邀约的意思。和“小姐等我打包一下 นะ”，意思是让客人等待。而“要这个 นะ”，让客人知道。这些词的意思分别是中文的吗或吧。所以 นะ 这个泰文被普遍使用于句子尾端。而售货员也习惯性地使用，使 นะ 这个字在混合语言中发现最多的一个词。

3.2.5 汉泰语码混合中的连词

从收集资料看，在所有的对话中发现了 5 词的泰语连词，最多的是 “แต่(ว่า)” 如：

第一情景

中国游客	:	这个可以用的吗?
售货员	:	可以，食品可以 แต่(ว่า) 不打折 นะ 可以用这个，如果你用这个够了再打折。

第二情景

中国游客	:	这种买五送一的话随便拿的还是要同一种的?
售货员	:	随便 แต่(ว่า) 东西送只能送这个。
中国游客	:	啊。

第三情景

中国游客	:	这种的有活动吗?
售货员	:	有 นี้(这)有八折可以用一件 แล้วก็(而)九折 可以 นะ(哦)
中国游客	:	哦哦。
售货员	:	แต่(ว่า)(但是)没有送 นะ(哦)。
中国游客	:	好的，谢谢。

第一情景“但是”这个连词是把两个互相矛盾的句子结合起来。与第二和第三情景一样，从上面情景中可发现，句子中有泰语“แต่(ว่า)”出现。意思是但是、可是。“但是”在 HSK2 级中出现，“可是”在 HSK4 级出现。在学习过汉语的人基本一定都认识的这两个词。经询问售货员得到的答案是，说者不常使用但是、可是这两个词，所以用到时想不到，就用泰语表达出来。

第四情景

- 中国游客 : 这一支可以自带?
 售货员 : 这个蓝色可以带走。
 中国游客 : 要这个。
 售货员 : อะ (噢)。
 中国游客 : 两包装吧。
 售货员 : 不用等五点 นะ หรือว่า(还是)
 你要送到机场吗?
 中国游客 : 不用自带吧。

第四情景中，发现“หรือว่า”出现在句子里。汉语的意思是“还是”。因为意思一样。经过询问发现，由于售货员在说话的时候，想不起来这个单词，所以直接说了泰语。

3.3.6 汉泰语码混合的感叹词

在对话之中发现泰语的感叹词 如：

第一情景

- 中国游客 : 这个，这个我有一个。
 售货员 : อือ(嗯)。
 中国游客 : 这个呢？
 售货员 : 这个没有。
 中国游客 : 没有了。
 售货员 : อือ(嗯)只有这个，这个
 按摩，这个面膜。

在第一情景里出现了两次“อือ”，第一次中国游客表示已经有此商品，所以售货员回复“อือ”。之后中国游客为了再次确认，又询问售货员一次。售货员又回答一次“อือ”。这次汉泰语码混合该是因为说话者有意或无意地说双语 (Amara Prasithrathsint, 2548: 92-97)

第二情景

- 中国游客 : 这种可以带走的。
 售货员 : 是的, 白色可以办退税 เ็็ย
 蓝色, 不好意思, 蓝色
 可以办退税, 白色已经
 免税了。

从第二情景发现, 句子里有泰语“เ็็ย”出现。表达的意思是惊讶。或者突然间想到了某些事物。因为售货员在跟中国游客做解释的时候说错话, 不经意地说出来。除此之外还发现另外的惊叹语, 比如:

第三情景

- 中国游客 : 面膜。
 售货员 : เ็็ย 面膜在这边, 有控油, 去
 角质和提亮, 很便宜 นะ 小姐
 两百八。

第三情景中出现了泰语“เ็็ย”。意思是懂了或明白某件事发出来的感叹语。有着“哦”或“噢”的意思。Gumperz (1982: 77)解释道, 用某种语言来表达说者的感受或心情。

从三个专区搜集到的对话中发现, 售货员一般都以不复杂或简单的句子来做沟通, 因为做买卖不需要用到太正式的语句。一般使用的句型是主谓句和非主谓句。而会出现完整的句型只会在问题句中出现。比如: “这个是巧克力”或者(请问)“你叫什么名字?”等。而回答的句子不完整, 所以产生用泰语和英语来语码混合。售货员对中文还不太熟练, 知道的不多, 加上常常不经意地脱口而出。比如有些售货员可以在句子尾端加上“นะ”, 来缓和语气。其他原因是因为售货员说话时的习惯。在搜集来的对话中发现, 语码混合的比例较高, 因为在句子当中泰语出现近1千多次。因为售货员本身使用的母语是泰语, 所以会拿母语来混合汉语或其他新学到的语言。语码混合出现以词为单位的次数多余短语或句子。然而各种情况造成的句子不完整也不会影响售货员对中国游客的沟通。照样可以与中国游客交流。

第四章

泰国售货员使用汉语的问题

泰国售货员使用汉语问题可分为两类：语言技能问题和语法问题。从收集资料来看，大部分的泰国售货员在语言技能问题之中会有听力题、口语题和阅读题。而语法问题可分为：遗漏偏误、误加偏误、误代偏误、错序偏误

4.1 语言技能问题

4.1.1 听力题

这个问题来于泰国售货员不了解中国游客想要传达的词语、文字和句子。造成泰国售货员与中国游客之间的交际偏误直到无法实现沟通目标。

第一情景

中国游客来询问一种酒类，但泰国售货员不知道是哪一种。

- | | |
|------|------------------------------|
| 售货员 | ：你好，需要帮忙吗？ |
| 中国游客 | ：我想要看一下那个。 |
| 售货员 | ：这个洋酒、白酒、葡萄酒。 |
| 中国游客 | ：哦哦，有白酒，有洋酒，有葡萄酒，这一个人可以拿几个酒？ |
| 售货员 | ：两瓶。 |
| 中国游客 | ：两瓶，买白酒啊。 |
| 售货员 | ：白酒，上面。 |
| 中国游客 | ：那个白酒，这个是土豆？ |
| 售货员 | ：ฉ่ำ(嗯)。 |
| 中国游客 | ：枇杷酒有吗？ |
| 售货员 | ：枇杷酒，枇杷酒，枇杷酒是什么？ |
| 中国游客 | ：那红酒有吗？哪个红酒好一点？ |
| 售货员 | ：好一点，这里法国的，这个好一点，法国。 |
| 中国游客 | ：法国的啊？ |
| 售货员 | ：啊。 |
| 中国游客 | ：是这个有优惠吗？ |
| 售货员 | ：有，可以用一件打八折。 |

枇杷酒由枇杷鲜果去核部分制成的，在中国属植物的。果面淡黄色，酸甜味。果汁中含有丰富的维生素 B，具有明显保健功能，且是一种治疗癌症的有效营养物质。可预防或辅助治疗咳嗽、止泻和止吐。从对话来看

泰国售货员不知道“枇杷酒”的词汇，即使泰国售货员再次询问中国游客“枇杷酒”是什么？，但中国游客改变了话题，转而询问红酒。

第二情景

中国游客来询问香烟而问这家店是否临时店。售货员听不懂临时店这个词，导致沟通出现误解。

- 中国游客：如果现在我买了可以直接带吗？
 售货员：现在你买了东西只能到机场提货，一个人可以带两条。
- 中国游客：我现在是在机场提货是吧？
 售货员：是的。
 中国游客：不是在这里买了。
 售货员：在这里买，付钱，然后在机场拿东西 นะ。
- 中国游客：是这样啊。
 售货员：是的。
 中国游客：不能在这里买，付钱在这里拿吗？
 售货员：不可以。
 中国游客：只能提货在那边。
 售货员：是的，这个免税了。
 中国游客：就是海关，在那提货是吗？
 售货员：对。
 中国游客：这个是临时店。
 售货员：ฮะ (ha)
- 中国游客：临时的对吧？
 售货员：临时。
 中国游客：临时大建的一个店是吧？
 售货员：过了安检有这个。
 中国游客：那原来那个王权呢？，前几年有那个王权啊。
 售货员：啊，还有史万利免税店 แต่ว่า(但是)远 นะ，比这里远 นะ。
- 中国游客：这个比较近一点。
 售货员：在机场大一点。
 中国游客：机场大一点吧。
 售货员：机场比这里大一点。
 中国游客：廊曼比这里大还是素万那普。

- 售货员 : สุวรรณภูมิ (素万那普机场)
- 中国游客 : 肯定这个大啊。行, 我知道了, 就是在这付款然后在机场提货是吧?
- 售货员 : 是。

售货员听不懂临时店这个词, 导致沟通上面出现误解, 出现意思偏差。售货员因此没有回答中国游客问关于临时店的问题。然后直接介绍了其他临时店。在第二情景中有语码混合出现。第一个是“นะ”在“然后在机场拿东西นะ”和另一个句子“还有史万利免税店 แต่ว่า 远นะ, 比这里远นะ”。经调查发现 12 售货员中几乎每个人都在句子后面加上“นะ”。除此之外句子中还出现 สุวรรณภูมิ (素万那普机场)。当中国游客问“廊曼比这里大, 还是素万那普机场大? ”。售货员赶紧回答 สุวรรณภูมิ (素万那普机场)。售货员没有用汉语说出来, 中国游客竟然听得懂, 原因可能是中文和泰语的 สุวรรณภูมิ (素万那普机场) 发音相似。

第三情景

问题是因为售货员不是负责装饰部门的, 所以不知道如何介绍商品的类别、名词和其他详细信息。

- 售货员 : King power 你好 สวัสดีค่ะ(你好)
你要看什么东西?
- 中国游客 : 这个多少钱?
- 售货员 : 五百五。
- 中国游客 : 五百五。
- 售货员 : 对。
- 中国游客 : 这个可以戴一下吗? 试一下。
- 售货员 : 可以, 在那边, 这里不是镜子。
- 中国游客 : 天鹅在这边有吗?
- 售货员 : 我不知道是什么啊。我不是这儿品牌。你看看吧, 我去找别人给你推荐一下。
- 中国游客 : 噢。

从上面情景当中可发现售货员只能跟中国游客说产品的价格。而中国游客问价格以外的時候售货员不懂这个东西, 也不知道如何回答中国游客。在这个情景中, 发现的语码混合是 King power 你好 สวัสดีค่ะ(你好), 因为公司培训员工见到客人一定要打招呼, 而说的就是公司名字和汉语加泰语的“你好”。所以一般售货员的口头禅就是这样。像是 Chen (1996 在 Prathana Kannaovakun 里提到 2544: 12) 说的, 切换语言会让听者满意,

留下印象。像是上面的对话里一样，售货员这么说后，让客人听了能感到满意并且留下深刻印象。

第四情景

这个问题产生于泰国售货员不了解中国游客说的内容，不知道中国游客说什么话

- 第一位的中国游客：噢，这个是止咳的吗？
 售货员：嗯？
 第一位的中国游客：咳嗽。
 售货员：什么呢？
 第一位的中国游客：咳嗽，（同时模拟咳嗽的发生）
 售货员：是，是。
 第一位的中国游客：这个在哪里？有吗？
 售货员：在里面，那个是有两个，一样，一起里面。
 第一位的中国游客：这个药很有名的。
 第二位的中国游客：你挑吧，随便买。

由于泰国售货员不知道“咳嗽”是什么意思，中国游客必须表现出咳嗽的样子，才知道中国游客询问止咳药。这种情况售货员不懂词汇，所以中国游客使用手势为了让售货员了解。

第五情景

中国游客来询问一种商品，但泰国售货员并不了解中国游客所说的话。

- 中国游客：你好，小草莓的变色唇膏在哪儿？
 售货员：อะไรนะคะ (什么意思?)
 中国游客：小草莓变色唇膏。
 售货员：什么意思？
 中国游客：就是，变色，唇膏。
 售货员：唇膏没有，这边，有化妆品。

可以发现有什么อะไรนะคะ (什么意思?) 这个泰语出现，因为售货员听不懂“小草莓的变色唇膏”。所以用泰语加中文反问了中国游客，让中国游客再重新解说一遍。在这个情况可发现，如果中国游客用较复杂的方式说话，售货员不能马上听懂中国游客的话。比如：“小草莓的变色唇膏”。但如果换成较简短的词，如：“变色，唇膏”售货员就容易懂了。

第六情景

发现在中国游客来找着商品已在 King power 销售，但现在无销售了。

- 中国游客 : 那，那个巧克力粉有吗？
 售货员 : 巧克力有，有泰国巧克力。
 中国游客 : 要粉末那种，巧克力粉。
 售货员 : 粉 คืออะไร (是什么意思?)。
 (向 CS 人员询问)
 CS : 没有了。
 ผงช็อคโกแลตไปซงกับน้ำกิน (巧克力粉加水)(跟着泰国售货员说话)
 售货员 : อ้อ (噢)。

第六情景，售货员不懂“巧克力粉”这个字，所以要询问 CS 人员²。这个现象可知很多售货员的中文水平都不太好。词汇库也有限。这段对话的后面售货员用泰语询问 CS 人员刚才的词中文怎么说，所以用泰语沟通。

第七情景

这个对话在 发现的，中国游客来询问关于普吉岛的免税店

- 中国游客 : 普吉岛的免税店有吗？
 售货员 : 哪里啊？
 中国游客 : 普吉岛。
 售货员 : 普吉岛，普吉岛 คือที่ไหนอะ。
 (是哪个地方的?) (向 CS 人员询问)
 CS : 普吉，普吉 ไปภูเก็ต。(去普吉岛)
 (向泰国售货员回答的)
 售货员 : 有呢。
 中国游客 : 也有这个。
 售货员 : 对。
 CS : 有。
 中国游客 : 不一样吧。
 CS : 不一样，我们不知道他的折扣，
 是分开的。

² “CS” 是“汉语顾问员”，是帮助泰国售货员解决中国游客的各种问题。

这个情景可以发现售货员用泰语询问 CS 人员有关一个地方的名称，因为售货员不知道普吉岛是什么地方。所以 CS 人员帮忙向中国游客解释。这些词就算 HSK 上面或平常没用到售货员也应该知道。

上面的情景全部关于反映的是售货员的听力问题，因为售货员的汉语词汇库有限，尤其是地名、品牌名称。还可以发现，若售货员在沟通上出现问题，会立即向 CS 人员请求支援。

4.1.2 口语题

口语问题是泰国售货员无法用汉语向中国游客解释商品的问题，如下：

第一情景

这种情况发现在中国游客询问泰国售货员关于这种商品是什么，但泰国售货员无法用汉语说出来（无法用汉语沟通）

售货员 : 你好
中国游客 : 这是什么?
售货员 : Anti mosquito spray。

这个情景是售货员不知道怎么回答中国游客询问关于防蚊喷雾的问题，所以选择用英语来回答问题。总结是因为售货员不知道“防蚊喷雾”汉语要怎么讲，所以造成语言切换不当。

第二情景

这个情况当中国游客询问泰国产品有关香水或肥皂时发现的，可泰国售货员不能用汉语解释的。

第一位的售货员 : 香皂我也有，美女，你看，有一套。
第一位的中国游客 : 就那个水果。
第一位的售货员 : มะเฟือง (杨桃)。
第一位的中国游客 : 叫什么?
第一位的售货员 : 泰国说 มะเฟือง (杨桃)。
第二位的中国游客 : 就是你昨天吃的那个。
第一位的中国游客 : 那个五角星的。
第二位的中国游客 : 对对。
第一位的中国游客 : 是整个的，圆的，切出来有绿的，五角星的。
第一位的售货员 : Star Fruit。
第二位的售货员 : 好像星星的。
第一位的中国游客 : 切出来绿色的?

- 第二位的售货员 : 对对。
 第二位的中国游客 : 就是昨天吃的那个。
 第二位的售货员 : 你叫什么?
 第一位的售货员 : 在中国叫什么?
 第二位的中国游客 : 想不起来了。

在售货员和中国游客在交流有关香皂的时候, 中国游客提到了一种水果, 售货员说“มะเฟือง(杨桃)”出来, 意思是要中国游客知道这个词的泰语是这样说的。因为自己不知道汉语怎么说。售货员又因为怕沟通失误, 再次以英语说“Star Fruit”。产生了语言切换。像 Nareerat Samingkaew (2545: 11) 所提到, 切换语言指用不同语言来表达同一个意思, 来达到强调解释的作用。让沟通更顺畅。

第三情景

中国游客询问买商品回中国。

- 售货员 : King power สวัสดีครับ(你好)
 中国游客 : 我们是不同的地方。
 售货员 : 这个 Almonds。
 中国游客 : 航班不一样, 可以分开吗?
 售货员 : 这个可以带走。
 中国游客 : 就可以带走的吗?
 售货员 : 是的
 中国游客 : 买三送一。
 售货员 : 是的, 有这个 Macadamia,
 这个 Almonds。
 中国游客 : 哪个好吃?
 售货员 : 一样。
 中国游客 : Which one is better?
 售货员 : 诶(这) almonds almonds
 中国游客 : 这个好吃是吧, 这个是巧克力吧。
 售货员 : 对对。

第三情景是售货员不懂澳洲坚果和扁桃中文怎么说, 所以用英语表达。让客人明白意思。Gumperz (1982: 75-83) 在提到 Discourse strategies 这本书提到关于切换语言。而次类型语言分为 6 种情景。包含引述(Quotations)。除此之外还用 King power สวัสดีครับ(你好) 来向客人打招呼, 让客人得到满意。

第四情景

中国游客询问关于购买各种商品而包括糖果，但泰国售货员不能用汉语说出糖果的类型。

- | | |
|------|--|
| 中国游客 | : 你好，买三送一这里吗？ |
| 售货员 | : 这个买三送一，这个买四送一，这个只能送山竹，这个只能送这个，不好意思，我请问一下，这个啊，你说什么？ |
| 中国游客 | : 耐嚼，耐嚼糖果。 |
| 售货员 | : 耐嚼味是吧？ |
| 中国游客 | : 啊对，耐嚼糖果。 |
| 售货员 | : 哦哦 我不懂，不好意思，谢谢你。 |
| 中国游客 | : 我试一个好不好？ |
| 售货员 | : 可以可以，耐嚼是吗？ |
| 中国游客 | : 我不要，我要椰子的。 |
| 售货员 | : 哦哦，椰子这个，耐嚼…耐嚼。 |
| 中国游客 | : 哇，说得很棒哦。 |
| 售货员 | : 哈哈，谢谢。 |

问题来自泰国售货员不知道在汉语之中这种糖果叫什么。售货员向中国游客询问这类糖果的汉语名称，这可表示这位售货员对汉语词汇了解不足，或者只知道基础词汇。他会知道“糖”的词，但是不知道“耐嚼糖果”的。

第五情景

售货员忘记了生词。

- | | |
|------|-------------------------------------|
| 售货员 | : 买五送一 ครับ 买五送一，只能送山竹味道。 |
| 中国游客 | : 这个买五然后一盒山竹。 |
| 售货员 | : 对，买五一起有榴莲，有 Banana อะไรนะ (什么呢?)。 |
| 中国游客 | : 香蕉。 |
| 售货员 | : 对对。 |

这个问题的来源是售货员忘记“香蕉”的汉语怎么说，所以用英语代替了。中国游客用汉语说出“香蕉”后售货员才想了起来，除此之外在售货员努力想“香蕉”怎么说的同时，还发现有 อะไรนะ (什么呢?) 为语码

混合，但可能是不经意的情况下说出来的 (Amara Prasithrathsint, 2548:92-97)

第六情景

中国游客询问这种烟的类型属于哪个国家的，但是售货员不能用汉语说出那个国家的名称

- | | | |
|------|---|---|
| 中国游客 | : | 是泰国烟吗? |
| 售货员 | : | 不是泰国烟，骆驼是，是是
อะไรนะ(什么呢?) US, America。 |
| 中国游客 | : | 美国的哦。 |
| 售货员 | : | 是的，美国的。 |
| 中国游客 | : | 那个是泰国烟? |
| 售货员 | : | 泰国烟那个，有三种。 |
| 中国游客 | : | 这是泰国烟? |
| 售货员 | : | 是的，这个最贵一千零六泰铢，
这个六百八泰铢，这个五百八。 |

在这个情景中售货员不知道“美国”的中文怎么说，因为不记得了。所以用英语表达让中国游客能明白意思。然后客人用中文说出来，以便确认信息的一致。

第七情景

中国游客来询问酒精，但泰国售货员无法用汉语说出这个商品的名称，如下：

- | | | |
|------|---|---|
| 售货员 | : | 你好 king power สวีตตี้ครับ。 |
| 中国游客 | : | 你好，这个酒打折的吗? |
| 售货员 | : | 酒不打折。 |
| 中国游客 | : | 这个怎么样? |
| 售货员 | : | 这个不是泰国产的，这个
อาร์เจนตินา(阿根廷)，我不知道中文
怎么说 อาร์เจนตินา(阿根廷)。 |
| 中国游客 | : | 这些是水果的吗? |
| 售货员 | : | 这个山竹，这个泰国的。 |
| 中国游客 | : | 哦，一个人只能带两瓶对吗? |
| 售货员 | : | 对。 |
| 中国游客 | : | 这是什么的啊? |
| 售货员 | : | 都是山竹的，这个，不好意思，
一百五泰铢。 |

- 中国游客 : 然后我这可以拿走的啊?
 售货员 : 可以拿走, 八折可以用一件, 然后别的打九折。
- 中国游客 : 八折啊, 我如果没有卷的话就只能打九折吗?
 售货员 : 对, 你办购物卡了吗?
 中国游客 : 什么卡?
 售货员 : 免税卡, 先登记。
 中国游客 : 然后再买这个是吗?
 售货员 : 是的, 他给你优惠券。
 中国游客 : 哦哦。
 售货员 : 用护照办 นะ(啊)在前面。
 中国游客 : OK。

从例十中可以看出, 泰国售货员不知道“阿根廷”的汉语名称。因此就说出“Argentina”通过音译解决了这个问题。

从上面的情景可以发现, 会话方面的问题, 大多是因为售货员词汇库不多, 味道之类的词完全不会。甚至食物、水果、饼干还有地名等。总而言之售货员还是会以其他语言来混合到句子里, 无论是英语, 泰语, 日语来进行替代与表达, 如同(Appel and Muysken, 1987:11)所说的, 语码混合在必要时能达到让听者明白其道理的作用, 如上面对话所出现的一样, 让售货员能有效地与中国游客正常沟通。最后售货员还向中国游客询问这些词的汉语怎么说, 也是一种临场的处理方式。

4.1.3 阅读题

在收集资料发现, 只有一位泰国售货员不能读汉字, 不能读出汉语品牌。这引起了两个问题 与其他语言技能相比, 这个问题发现了比较少, 如下:

第一情景

这种情况发生在中国游客来要求购买香烟时, 但是泰国售货员无用汉语说出商品的名称

- 售货员 : King power สวัสดีครับ(你好) 你好, 这个吸烟 นะ。
 中国游客 : 八百泰铢一条。
 售货员 : 对。
 中国游客 : 这个多少钱?
 售货员 : 这个最大。

- 中国游客 : 我不抽, 帮别人带。
 售货员 : 额。
 中国游客 : 哪个烟好一点。
 售货员 : 好一点。
 中国游客 : 对, 稍微贵一点。
 售货员 : 这个 ไทนิ(吗?) 这个好卖, 蓝莓爆珠, 里面有蓝莓味道。
 中国游客 : 有蓝莓味道。
 售货员 : 是的, 你要浓一点还是淡一点?
 中国游客 : 浓一点, 淡一点, 这个, 这个。
 售货员 : 这个淡 นะ(啊) 好一点。
 中国游客 : 这个两百根。
 售货员 : 两百根。
 中国游客 : 是十盒。
 售货员 : 这个也是十盒。
 中国游客 : 是十盒。
 售货员 : 一盒二十根, 总共两百根。
 中国游客 : 这个吧, 这个一盒多少根。
 售货员 : 都是两百根, 一盒是吗? 一盒二十根, 总共两百根, 这个好一点, 这个三五, 它是, 我看不懂中文
 ไบ(这) Brazilian Virginia, 烟是
 Brazilian Virginia 烤烟
 一千八大概三百六。
 中国游客 : 什么呢?
 售货员 : Brazilian Virginia。
 中国游客 : 好, 我看一下

从这个情景中可发现跟香烟有关, 因为售货员看不懂汉语, 所以无法向中国游客说出烟的名字, 所以以英文解释给中国游客。

第二情景

这个问题发现在中国游客询问香烟时, 可泰国售货员不能说出香烟的名称

- 中国游客 : 这个打完折多少钱?
 售货员 : 不打折。
 中国游客 : 不打折啊。
 售货员 : 是这个价格。
 中国游客 : 多少钱?

- 售货员 : 一千八泰铢。
 中国游客 : 一千八泰铢，几包？
 售货员 : 十包，三十六块一包。
 中国游客 : 有没有这种？
 售货员 : 没有，有细的 แต่(但是) 没有粗。
 中国游客 : 细的是那种，这中国的香烟啊？
 售货员 : 对。
 中国游客 : 这都是中国的香烟是吧？
 售货员 : 对啊。
 中国游客 : 这个也是吗？
 售货员 : 都是。
 中国游客 : 这什么烟？
 售货员 : 我看不懂中文，它叫什么我不知道，对不起。
 中国游客 : 这多少钱啊？
 售货员 : 一千六泰铢。
 中国游客 : 一千六泰铢。

由于中国游客问道香烟，但是泰国售货员不能读了中国香烟的品牌，与十三例子相同的。

第三情景

中国游客询问于酒精 如下：

- 中国游客 : 这两斤吗？
 售货员 : 两斤，打开看嘛？
 中国游客 : 可以吗？
 售货员 : 可以，这个马爹利，那个马爹利 VSOP。
 中国游客 : 这种是卖一样的啊？
 售货员 : 不一样，这个最后一瓶了。
 中国游客 : 卖完啦？
 售货员 : 对，卖完了。
 中国游客 : 这有什么区别？
 售货员 : 名字不一样啊，这个高一点的，我看不懂中文，不知道中文叫什么，你看吧，这个便宜。
 中国游客 : 便宜啊。
 售货员 : 这个三千一，那个两千六百四十。
 中国游客 : 那拿两，一支这个，一支这个。

- 售货员 : 一样一瓶是吗?
 中国游客 : 给我那两支一样的, 他说那支剩最后一瓶。
 售货员 : 这个。
 中国游客 : 确定是可以带两支?
 售货员 : 是的。
 中国游客 : 一人两支。
 售货员 : 对, 没有转机是吧?
 中国游客 : 直飞。
 售货员 : 可以, 可以, 没问题, 酒到机场提货。

这个例子泰国售货员不知道这个中国酒精的品牌名称是什么, 也就无法解释两瓶中国酒精的差异。

阅读方面的问题原因是由一位泰国售货员个体具有的相关阅读能力所限的。这位售货员看不懂中文, 尤其是跟烟酒有关的名词等。售货员的解决方式是直接把产品递给中国游客看。

4.2 语法问题

泰国售货员的语法问题可以分为 4 种现象, 有遗漏句子中的某些词语或缺少重要词组, 使用多余的词语, 使用不适当的词语和句子的排列错误。这些现象在中国学生学习过程中非常常见。下面是对每个现象的深入解释。

4.2.1 遗漏句子中的某些词语或缺少重要词组

遗漏句子中的某些词语或缺少重要词组指, 在一个句子中遗漏某些词语, 比如名词、动词或辅助词等等。

4.2.1.1 名词遗漏

* 我看一下它的叫什么

例一 “的” 后面缺少名词, 因为这句话售货员要表达的意思是说明清楚产品的英文名字, 以防客人搞混, 所以在的后面应该加上“英文名字”这四个字, 让一句话便完整。

√ 我看一下它的英文名字叫什么

4.2.1.2 代词遗漏

* 她叫名字

售货员询问客人的名字，但这一句说错，因为问句中缺少代词，所以在“叫”的后面应该加上“什么”来完整这个句子。

√ 她叫什么名字

4.2.1.3 动词遗漏

* 都可以九折

其实这句话的意思中国游客是可以理解的，但汉语用“打折”这个词，所以最好是在“九折”前面加个“打”字。

√ 都可以打九折

4.2.1.4 遗漏连词

* 机场免税店这里免税店一样价格

售货员想表达的意思是机场里面的免税店和这里的免税店价格一样，在汉语语法里，比较东西一不一样，会在两个名词中间加上“和”或“跟”。所以这句话里应该在两个免税店之间加上“和”或“跟”。

正一：

√ 机场免税店和这里免税店一样价格

正二：

√ 机场免税店跟这里免税店一样价格

4.2.1.5 遗漏语助词³

经研究发现，遗漏语助词分为句子结尾的助词和辅助句子如下：

(1) 尾助词遗漏

* 请问，你有购物卡

* 请问，你要这个

可以发现，例一与例二缺少问句后面的助词，应该在后面加上“吗”

√ 请问，你有购物卡吗？

√ 请问，你要这个吗？

³ 这里的助词指没有独立意思的单词，用于辅助语法或指定时间，用意还是情况。(Prapin Manomaivibool, 2541:27)

4.2.2 误加偏误

泰国售货员喜欢使用多余的词，指在不对的地方使用单词或在句子里不应该出现该单词。

4.2.2.1 误加动词偏误

* 有可以打折

售货员想表达的意思是，可以减价。虽然游客可能听得懂售货员说什么，但这句话不用加“有”，直接把有“有”去掉。

√ 可以打折

4.2.2.2 误加副词偏误

* 两套是这个价格，然后再打完六折再打九折

第二段句子的意思是，打完六折后再多打九折。可以发现这个句子过度使用“再”这个词。应该把“然后”后面的“再”去掉。

√ 两套是这个价格，然后打完六折再打九折

4.2.2.3 误加介词偏误

* 用跟你的购物卡

这段话的意思售货员想表达让您使用您的购物卡，“跟”这个介词是不必要加进去的。

√ 用你的购物卡

4.2.2.4 误加助词偏误

* 好用了

这段话不必要加“了”，因为这段话不需要指出事情的持续性或是否结束了。所以把“了”去掉。

√ 好用

4.2.3 误代偏误

指错误地使用不当地词语，用错词性或句子。比如，把动词当名词用。错误使用动词等如下：

4.2.3.1 误代名词偏误

* 用你的折扣打九折

例一“的”后面是“折扣”意思是降价，但售货员想表达的是使用折扣券会比较妥当。所以应该把“折扣”改成“折扣券”。

√ 用你的折扣卷打九折

4.2.3.2 误代代词偏误

* 你住在哪里酒店

这句话可以发现错误使用代词，使用指出方位代词比如“哪里”，“现在到哪里了？”⁴或指出东西代词如“哪个”，“你是哪个学校的？”⁵。所以售货员应该使用“哪个”不是“哪里”。

√ 你住在哪个酒店

4.2.3.3 误代量词偏误

* 如果你有两个卡，可以八折

* 这是你第一个发票

汉语片状的东西会用“张”作为量词。而上面两个例子一个是卡，另一个是发票，所以应该用“张”不是“个”

√ 如果你有两张卡，可以八折

√ 这是你第一张发票

4.2.3.4 误代动词偏误

* 用这个对睡觉很好

可以发现上面用了“睡觉”。但句子里面的“对”后面应该加名词。睡觉的名词是“睡眠”，所以应该把“睡觉”改成“睡眠”。

√ 用这个对睡眠很好

* 用天铁去

售货员想表达的意思是做轻轨去，所以应该用“坐”比较妥当，

√ 坐天铁去

* 你可以吃吃

售货员的意思是，“您可以品尝一下”，汉语用“尝”这个字，所以应该把“吃”改成“尝”比较妥当。

√ 你可以尝尝

⁴ 吕叔湘. (2012). 《现代汉语八百词》(增订本). 北京: 商务印书馆, 394 页.

⁵ 中国社会科学院语言研究所词典编辑室编. (2012). 《现代汉语词典》. 北京: 商务印书馆, 927 页.

* 你知道我说吗?

例四中不正确使用动词，售货员想表达的意思是，你听得懂我说的话吗？所以不应该用“知道”，应该用“明白”。所以这句话把“知道”改为“明白”。并且在“说”的后面加上“的”。另一个方法是把“知道”改为“明白”后，把“我说”改成“我的意思”。

正一：

√ 你明白我说的的吗？

正二：

√ 你明白我的意思吗？

4. 2. 3. 5 误代形容词偏误

* 不白了，我给你擦的是保湿

售货员想表达的意思是，这个不是美白的，是保湿的。他用的这个“白”意思是白色的意思。并不是指美白这个功效。所以应该把“白”改成“美白”，然后在“不”后面加“是”。

√ 不是美白的，我给你擦的是保湿

4. 2. 3. 6 误代壮词偏误

* 这个是喷头发的，如果喷身体最小啊

售货员想表达的意思是，这个是用来喷头发的，如果用来喷身体太小了。但他的用词错误。应该把“最”改成“太…了”比较妥当。

√ 这个是喷头发的，如果喷身体就太小了

4. 2. 3. 7 误代副词偏误

* 运动了还是这个有受伤的，用这个很好

可以发现，“还是”这个词一般用于问句，但上面那句话中并不是询问游客，是想表达，如果是运动伤害，用这个会比较好。所以这个句子应该改成“如果”放在句子前面，为“如果运动受伤了”。

√ 如果运动受伤，用这个很好

4. 2. 3. 8 误代辅助词偏误

* 两套打过折是三百九

“过”的意思是经过的意思，有一个时间过程。如果要使用在减价这方面，应该用“完”不是用“过”。意思是一个过程结束后。所以这句话使用辅助词不当，应该用“打完折”不是“打过折”。

√ 两套打完折是三百九

4.2.3.9 误代句型偏误

(1) 误代比较句型偏误

* 这个是更浓一点，跟那边

这个句子售货员要表达的意思是，这个比那个浓。但使用的句型不当。如果想表达以上的意思，应该把“那边”改为“那个”，然后改为“比”句型。

√ 这个比那个更浓

* 香皂被你的身体很干

例二中可以发现，使用被字句不妥。因为这句话要表达的意思是，香皂让你的肌肤干燥。所以应该把“被”改成“让”或“使”。把“身体”改成“皮肤”。

正一：

√ 香皂让你的皮肤很干

正二：

√ 香皂使你的皮肤很干

4.2.4 错序偏误

指一句话中的词语排列顺序不对，简单来说就是语法错误。让句子看起来不顺畅或造成表达错误。比如：名词错序偏误、动词错序偏误或句子排列错误等。

4.2.4.1 名词错序偏误

* 功效它也很好

在汉语的语法中辅助名词应该摆在名词前面。如下：辅助名词+的+名词。所以例一中句子的“功效”，是辅助的左右，要辅助“它”这个词。但排列顺序不对。应该把“它”放在前面才对。

√ 它功效也很好

* 用东西贵一点的

例二中也应该把“贵一点”放在“的”前面。来辅助“东西”。把“东西”放在“的”后面。

√ 用贵一点的东西

* 用精油一点点

这句话售货员之间用泰语语法翻译成汉语，但在汉语角度来说这句话的语法不对。应该把“一点点”放在“精油”前面。

√ 用一点点精油

4.2.4.2 动词错序偏误

* 前睡觉用的

售货员想表达的意思是（这件商品）在睡前使用。但把助动词的位置放错。“前”是助动词，应该放在“用”的前面。

√ （这个商品）睡觉前用的

* 还用在脸上可以

这个句子售货员用词摆位错误，“可以”是助动词，应该摆在“用”前面。

√ 还可以用在脸上

* 你要大概多少钱？

这个句子，售货员把整句话用泰语语法翻译过来，但是“大概”是助动词，所以应该放在“要”的前面。

√ 你大概要多少钱？

4.2.4.4 句子排列错误

* 跟这个一样价格

* 这个不一样送的东西

上面两个句子中，售货员把句子的排列顺序搞错了。例一中的“跟…一样”，“一样”应该放在“价格”后面。而例二中，“不一样”应该摆在句子的最后面。

√ 跟这个价格一样

√ 这个送的东西不一样

第五章

结论与建议

5.1 研究结论

做此论文是为了研究泰国售货员的汉语用法，了解当中的句子架构和交流问题，详情如下：

5.1.1 泰国售货员的句型用法

经搜集资料发现，泰国售货员的句型用法分为两种如下：

5.1.1.1 非主谓句

可以分为以下表达情况如下：

(1) 述说法 售货员会使用此语法来介绍商品、价格和指路。

(1.1) 介绍商品的句子

“只”或“还” + 有 + 数词 + 量词 或者名词 比如：有按摩油、有两种、只有棕色、还有卸妆乳。售货员会用此句型解释有些什么产品，或指出数量。还会加上“只”或“还”来强调。

(1.2) 报价句型

(1.2.1) 数词 比如：三百六十七、两百一、八千六 等。

(1.2.2) 数词 + 货币单位 比如：三百六十七块、八百五十泰铢等。

(1.3) 指路句型

(1.3.1) 方位词 + 动词 比如：那边付钱、这边扫描，一般用于指出游客所需到达的方位或地方。

(1.3.2) (在) + 方位词，此句型用来解释地方的具体位置。比如：在前面、在外面、中间

(1.4) 否认句

一般情况下只会使用一种句型，不 + 动词，比如：不打折、不用 来表达不可以做某些事情或商品不可打折。

(1.5) 允许句型

可以 + 动词，比如：可以打折、可以带走、可以尝尝。这些句型一般出现在告知游客什么事情可行或可做。

(2) 问句

一般售货员习惯用此句型来问游客付款方式，购买商品和再次确认。

(2.1) 询问游客方便的付款方式一般常见的是，买单、结帐、付钱、付款+ 吗？比如：付钱吗？买单吗？而同付款意思的词汇有很多，售货员用的最多的是付钱，再来是买单还有结账和付款。

(2.2) 询问游客的需求和做再次确认

(2.2.1) (你好) + 动词+ 什么，比如：找什么？、要什么？、你好，找什么？一般用于询问游客需要什么，在找哪件商品。

(2.2.2) 名词/ 数词 / 量词 或者 动词 + 吗 / 是吗 / 对吗 或者要吗？用于向游客做再次确认。比如：要吗？、扫描是吗？、要 10 号对吗？、面膜要吗？

(2.3) 询问是否需要其它东西

介词(还)+ 动词 +代词 + 的 + 吗？比如：还要别的吗？、还要其他的吗？、还要买别的吗？。一般在游客选择某些东西后，售货员会追加询问游客意愿，是否还需要其它商品，或在游客付款前再次做确认。

(3) 拜托句

售货员一般会用在向游客要证件和凭证的时候。

名词+ 给 + 代词 (+ 动词/ 副词) 比如：购物卡给我、购物卡给我一下、购物卡给我扫描一下，用于向游客要购物卡。

5.1.1.2 主谓句

可分为以下几种情况：

(1) 告知句 售货员一般用于告知、介绍产品和折扣或指路。

(1.1) 介绍商品

(1.1.1) “这个”或“那个”+ 名词。发现售货员习惯用此句型来解释或解释产品给游客。比如：这个粉饼、这个试用装、那个榴莲 等。

(1.1.2) 在主词后面不加“是”。

“这个”或“那个”+ 形容词，比如：这个淡、这个便宜、那个好

(1.1.3) 主词后面加上“是”

“这个”或者“那个” + 是 + 宾语

(名词、动词、形容词)。比如：这个买四送一、这个是高保湿面霜、那个是蓝莓爆珠

(1.2) 报价

(1.2.1) 这 / 那 或者 名词 + 数词+ (货币单位)

比如： 这个八千六、白泥面膜一百九十一块、 那个是蓝莓爆珠

(1.2.2) 数词 + 量词 + 数词+ (货币单位)

比如： 一包一百二十五泰铢、一支一百一、一套两百六，两套三百一

(1.3) 告知折扣

发现用“这个” 加上“打” + 完 + 数词+ 折

最后加上价格。比如：这个打完九折五百二块、这个打完折四千零三十五块。此句型用于告知游客打完折后的价格是多少。

(1.4) 告知方位

方位词 + 动词 + 名词，用于指出方位所在地，

比如：前面办购物卡的、那边有镜子

(1.5) 否认句

名词 或者 数词 + 量词 + 没有 ，用于告知游客

不能做某些事或没有什么东西。比如：十号没有、黑色没有、气垫 BB 没有

(2) 询问游客 一般用于询问游客需求或选择物品。

(2.1) 询问名字句

(请问) 代词 + 动词 + (什么) +名词 + (语气

助词)? 用于询问名字或做再次确认。比如：你叫什么名字? 、请问你叫 DING YI 吗? 、请问你叫 ZHAO YUANJUN 是吗?

(2.2) 询问游客需求

代词+ 动词+什么+名词 (+语气助词) 比如：

你要什么味道? 、 你要什么东西? 、 你要什么套装啊? 。用于询问游客需要什么商品或强调做再次确认。

(2.3) 选择句

代词 + 动词 + 形容词 / 名词 + 还是 +

形容词 / 名词，比如：你要小还是大? 你要单装还是套装? 她是油性还是干性? 用于询问游客需要的商品是哪件。

5.1.2 泰国售货员的语码混合

语码混合是泰国售货员的典型惯例，经研究发现，产品的英文名字经常出现在语言混合当中或者出现在国家名称上。其它的情况还有混合泰语 740 次，分为 6 种情况如下：

第三表 汉语里出现的泰文

词类	出现次数	比率
副词	545	73.64
感叹词	91	12.29
代词	81	10.94
连词	14	1.89
名词	5	0.67
动词	4	0.54

从表格可以发现，副词出现的机率较高，占 73.64%。再来是感叹词占 12.29%，然后是代词占 10.94%。主要造成的原因是受母语影响。因为 12 个售货员会在经意或不经意的情况下，于交流时混合泰语。另外一个原因是售货员本身的习惯，就算需要用汉语做交流，但母语还是泰语。

售货员典型的混合语言行为，主要以词为单位进行混合。尤其是副词 นะ นะคะ ค่ะ（意思为“是的”的意思）。泰国人经常加在句子的结尾，达到礼貌的作用。而混合名词的现象，主要原因是因为售货员不知道汉语的名词。混合代词是因为售货员想强调让游客知道东西的位置。而动词和感叹词出现原因则是习惯性的问题。连词方面是因为售货员忘了生词导致的。

5.1.3 泰国售货员使用汉语的问题

5.1.3.1 听力问题

经十二个案例中发现。问题在于售货员记得的生词不够多，或不彻底理解生词的意思与用法。导致听不懂游客某些话。大部分都是专有名词或地名。而售货员的解决方法是对游客进行询问或向 CS 人员求助。

5.1.3.2 会话能力

此情况是泰国售货员有时无法用汉语向中国游客表达清楚想说的话。经八个案例发现，一般出现在有关食品、水果、零食或口味和一些像国家的专有名词。但售货员也有一些解决方案，比如：用英语解释和直接问中国游客。

5.1.3.3 阅读能力

经研究发现，此情况只出现在一个售货员身上。因为这位售货员不是汉语专业毕业的。主要向其它同事学习听说。所以阅读能力有限，导致他看不懂商品名字。而售货员的解决方式，是将商品直接递给中国游客，并表示自己看不懂汉字。

研究结果总结，上面三个现象都出自于生词。因为这些生词在日常生活中不常用到。售货员也不曾认识或知道这些生词。下面是本人搜集的常见生词。

第四表 造成语言问题的生词

生词类别	生词
名词	
- 国家或地名	普吉岛、 厦门、美国 、阿根廷
- 蔬菜和植物类	澳洲坚果、杏仁 、芥末 、杨桃
- 零食类	巧克力粉、耐爵糖果
- 饮料类	枇杷酒
- 场所类	临时店
- 动物类	天鹅
- 科技类	微信
- 驱蚊水	驱蚊花露水
动词	止咳

从上面表格中可以发现。售货员不知道的生词大部分是名词。有的生词是专有名词，跟买卖没有太大关系。所以售货员没有特意去学习这些词。但他们会想办法来表达自己的词，比如：询问中国游客、询问 CS 人员、直接用英语表达或直接把商品递给游客看。

5.1.3.4 语法问题

经研究发现，售货员经常有语法问题出现。最典型的语法错误是误用句子。导致说出来的句子不顺畅。还有另一个最常见的是顺序排列问题。因为经常直接用泰语语法翻译过来，导致句子排列错误。

5.2 建议

此研究是为了研究泰国售货员的汉语用法，拿 12 位泰国售货员来作为研究对象。研究对象只是某一部分的售货员，不能代表所有的售货员都是如此。大部分售货员都是汉语专业毕业的，只有少部分是其它科系毕业的。其它科系毕业的售货员都是经过参加培训或向其它同事学习的汉语。虽然沟通上的语病和问题很多，但并没有造成很大的障碍。而语码混合出现的原因也是因为售货员的词汇库有限，可以经由做生词手册分发给售货员来解决问题。

因为此研究时间短促，所以提取的对象只有一个机构。本人觉得如果想要全方位地调查泰国售货员，应该要多增加几个机构。因为说不定还可以更深入地研究这些售货员。本人觉得下次做研究的建议如下：

5.2.1 此研究只针对于泰国售货员，不包含其它职业。本人觉得应该多找其它行业领域。比如：导游、酒店柜台等。研究的数据结果会更精准。

5.2.2 本人针对泰国售货员做语码混合调查，但不包含其它职业领域，应该增加调查范围和其它职业领域，来得到更准确的数据支撑。

5.2.3 此研究报告集结了泰国售货员的句型语法，加上遇到的语言问题。但不提供其问题的解决方案。本人觉得应该要进行更深入的调查，并对各个问题提供解决方案。

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวพนิดา เจียมสมัย เกิดวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2535 ที่จังหวัดอุดรธานี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง สาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีการศึกษา 2558 และ เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2558 ปัจจุบันรับราชการครู ที่โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ๒