

การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ
ของผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสามล้อเพื่อการสื่อสาร
กับนักท่องเที่ยวต่างชาติสะพายเป้ ชุมชนสถานีรถไฟอยุธยา
The Development of Tuk-Tuk Drivers' English for
Communicating with International Backpackers at
Ayutthaya Railway Station Community

จรรย์ อ่อนขาว^{1*}

Jaran Onkao^{1*}



¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พระนครศรีอยุธยา 13000

¹ Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Ayutthaya, 13000, Thailand

* Corresponding author: akedee0@gmail.com

(Received: April 7, 2022; Revised: September 25, 2022; Accepted: September 27, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยและพัฒนานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสามล้อ ชุมชนสถานีรถไฟอยุธยา 2) เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการ และ 3) เพื่อทดลองคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 35 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง และคู่มือภาษาอังกฤษ วิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนเอเชียแต่ยังคงใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารไม่ได้มากนัก ผู้ประกอบการมีคุณวุฒิการศึกษาไม่สูงจึงมีข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษ และต้องการสื่อสารมากขึ้นในเรื่องที่มีความเฉพาะ เช่น การอธิบายรายละเอียดของอัตราค่าบริการ จุดเด่นของรถตุ๊ก ๆ และสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น ผู้ประกอบการต้องการใช้ภาษาอังกฤษดังกล่าวในรูปแบบที่เป็นคำสั้น ๆ ง่าย เพราะมีเวลาจำกัด การใช้คู่มือภาษาอังกฤษที่ประกอบด้วยคำ สำนวน ประโยคที่สั้นและง่ายรวมกับการใช้วัจนภาษา รูปภาพและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่จำเป็นในการแก้ปัญหา ผลการทดลองพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษตามคู่มือดังกล่าวทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นที่เข้าใจได้รวดเร็วและไม่เกิดปัญหาในการสื่อสาร

คำสำคัญ: การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสามล้อ นักท่องเที่ยวต่างชาติสะพายเป้

Abstract

The purposes of this research and development study were 1) to study the problems and needs for English for communication for Tuk-Tuk drivers at Ayutthaya Railway Station Community, 2) to develop a handbook for communication English designed for entrepreneurs, and 3) to try out the mentioned handbook. This study included thirty-five Tuk-Tuk drivers who were employed as the key informants. The research instruments used for data collection were an observation form, a semi-structured interview, and the English handbook. The content analysis was used to analyze the qualitative data. The findings revealed that most international tourists were from Asia and they were not proficient in English. The Tuk-Tuk drivers' education was not high, so their English abilities were quite limited. They needed to be more capable of English in some specific areas, such as explanation on service rates and distinct features of a Tuk-Tuk as well as those of tourist attractions. The Tuk-Tuk drivers needed to use English in short and easy forms due to time constraints. The use of the English handbook which contains short and easy words, phrases, sentences, nonverbal communication, visuals, and intercultural communication was a necessary material to solve the problems. The experiment on the use of the handbook showed that using English as suggested in the handbook facilitates their English communication, they are able to communicate faster, and communication problems were mitigated.

Keywords: Development of English communication, Tuk-Tuk Drivers, International Backpackers

บทนำ

ประเทศไทยมีรายได้หลักจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อ้างอิงจากข้อมูลการท่องเที่ยวก่อนการระบาดโควิด 19 [1] มีนักท่องเที่ยว 35.5 ล้านคน ในปี 2560 ส่วนปี 2561 มีจำนวน 38.1 ล้านคน และในปี 2562 มีจำนวน 39.9 ล้านคน ในสถิติดังกล่าวนี้ได้แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มาจากประเทศในกลุ่มเอเชียและบางประเทศในทวีปยุโรป แต่ไม่ใช่จากประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา หลังจากเผชิญกับวิกฤตโควิด 19 ประเทศไทยมีแผนฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2564 [2] และมีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งอยุธยาเป็นเมืองมรดกโลกแห่งหนึ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ โดยสามารถใช้รถไฟเดินทางมาท่องเที่ยวได้ทุกวัน ด้วยรูปแบบการเดินทางโดยรถไฟที่ประหยัดค่าใช้จ่ายจึงส่งผลให้สถิตินักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อเนื่องถึงความเจริญเติบโตของชุมชนโดยรอบของสถานีรถไฟแห่งนี้เป็นลำดับ

นักท่องเที่ยวต่างชาติแบบสะพายเป้ (Backpacker) หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวมาเองโดยแบกกระเป๋าไว้ด้านหลัง (ต่อไปนี้จะใช้คำว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ) พฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มนี้ไม่ต้องการความสะดวกสบายมากนักแต่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวโดยเน้นความประหยัด รวดเร็ว เพราะมีเวลาจำกัดที่จำเป็นต้องเดินทางไปเที่ยวอื่น เมื่อมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากมาลงที่สถานีรถไฟอยุธยา จึงส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของชุมชนโดยรอบด้วย ในช่วงก่อนโควิด มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาใช้บริการ 100-200 คนต่อวัน ตลอดระยะเวลา 30 ปี ที่ผู้วิจัยใช้บริการสถานีแห่งนี้มีธุรกิจท่องเที่ยวได้เกิดขึ้นมากมาย เช่น โรงแรม โฮสเทล ร้านอาหารจักรยาน และส่งผลต่อคนในชุมชนที่มักประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสามล้อหรืออาชีพที่ไม่เป็นทางการคือ รถมอเตอร์ไซด์ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า ผู้ประกอบการ) ซึ่งมีมากถึง 107 คัน รถมอเตอร์ไซด์ เป็นสัญลักษณ์หนึ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยส่งเสริมให้ชาวต่างชาติท่องเที่ยวด้วยรถดังกล่าว แต่เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นกลุ่มคนด้อยโอกาส พอใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้นได้ แต่ก็ยังมีปัญหาในการสื่อสาร จากการสังเกตและการลงพื้นที่พบปัญหาดังกล่าว ได้แก่ 1) ด้านวัจนภาษา ผู้ประกอบการมีข้อจำกัดเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในเรื่องที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น การเสนอหรืออธิบายถึงจุดเด่นของการเดินทางโดยรถมอเตอร์ไซด์ ๆ ซึ่งการใช้ภาษาในนี้มีที่มาจากผู้ประกอบการคาดหวังรายได้จากนักท่องเที่ยวแต่นักท่องเที่ยวกลับต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นความต้องการที่สวนทางกัน ทำให้นักท่องเที่ยวปฏิเสธที่จะใช้บริการ อีกทั้งยังไม่เข้าใจในกลุ่มอาชีพผู้ประกอบการเพราะค่าบริการสูง (ชั่วโมงละ 300 บาท) และเนื่องจากสถานีรถไฟเป็นเพียงแค่จุดผ่าน โดยนักท่องเที่ยวสามารถข้ามฝั่งไปยังเกาะเมืองซึ่งก็มีบริการนำเที่ยวเช่นเดียวกัน จึงทำให้ผู้ประกอบการมีเวลาจำกัดในการขายทัวร์ การใช้ภาษาจึงเป็นไปอย่างรวดเร็วและค่อนข้างกดดันนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น การใช้สำนวน “Where you go?” เพื่อหวังคำตอบเพียงแค่สถานที่แล้วเสนอราคาทันที แต่ไม่ได้เริ่มต้นจากการทักทายอย่างเป็นมารยาท อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดระหว่างผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว เป็นต้น 2) ด้านการใช้วัจนภาษา เช่น ผู้ประกอบการมักปรากฏตัว (รูปลักษณ์) ในเสื้อคอกลม กางเกงขาสั้น สวมรองเท้าแตะหรือแต่งตัวดูไม่เรียบร้อยซึ่งไม่ถูกต้องตามกฎระเบียบของกรมขนส่ง รวมทั้งสภาพภายในรถมีความเก่าและดูไม่สะอาดเรียบร้อย จึงอาจสร้างความไม่น่าเชื่อถือในการบริการ และพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มักเดินตามตื้อหรือคอยเค้นขายจนถึงแม้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ปฏิเสธการใช้บริการของรถมอเตอร์ไซด์ ๆ ไปแล้ว ซึ่งดูเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อการใช้ภาษาทางสังคมและวัฒนธรรม ปัญหาทั้ง 2 ประเด็นนี้

มีมานานและเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับภาพลักษณ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยรถตุ๊ก ๆ ซึ่งทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มผู้ประกอบการขาดความรู้ในการใช้ภาษา ทักษะและการร่วมมือในการทำงานนั่นเอง

การแก้ปัญหาข้างต้นจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว แต่ก็มีประเด็นที่จะต้องพิจารณา คือ 1) การจัดฝึกอบรม เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้เป็นธุรกิจในรูปแบบของบริษัทจึงไม่มีหน่วยงานฝึกอบรม เป็นลักษณะของกลุ่มผู้ประกอบการอาสาสมัครมารวมตัวกัน การใช้ภาษาอังกฤษจึงเกิดจากการเรียนรู้กันเองถึงแม้ในความเป็นจริง ผู้ประกอบการเคยผ่านการฝึกอบรมจากกรมขนส่งซึ่งเป็นหน่วยงานราชการเพียงหน่วยงานเดียวที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่การอบรมนั้นอาจไม่ก่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากนัก ทั้งนี้เป็นเพราะสาเหตุต่าง ๆ เช่น การจัดอบรมไม่ได้จัดต่อเนื่อง (จัดเพียงแค่วันเดียว) และไม่มีการติดตามผล ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ยอมเข้าร่วมการจัดอบรมเพราะถ้าเข้าร่วมก็จะเสียรายได้และประเด็นสำคัญที่สุดคือเนื้อหาการใช้ภาษาอังกฤษที่สอนเป็นการใช้โดยทั่วไป เช่น คำทักทาย “Good morning, how are you today?” (ซึ่งผู้ประกอบการรู้กันอยู่แล้ว) แต่ประโยคดังกล่าวนี้กลับไม่ได้ใช้ในงานจริงได้เลย เพราะในสถานการณ์จริงมีสภาพและความต้องการในการใช้งานแตกต่างกัน ฉะนั้นจึงมองว่าการเข้าร่วมการฝึกอบรมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์และเป็นเรื่องเสียเวลาในการประกอบอาชีพ ในช่วงโควิดที่งดกิจกรรมทางสังคมจึงส่งผลต่อการจัดฝึกอบรมในรูปแบบดังกล่าวด้วย ในงานวิจัยของ Onkao [3] ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนให้กับตำรวจท่องเที่ยวไว้อย่างน่าสนใจ โดยครูผู้สอนออกไปสอนการใช้ภาษาอังกฤษให้กับตำรวจนอกสถานที่ ไม่ใช่สอนในห้องเรียนแต่กลับมีผลการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนเหมือนการเรียนในห้องเรียน วิธีการสอนนี้น่าจะมีความเหมาะสมในช่วงโควิดเพราะไม่ได้เป็นการสอนที่มีการรวมกลุ่มทางสังคมและประเด็นสำคัญอยู่ตรงที่ผู้ประกอบการต้องไปประจำจุดบริการ (วินรถตุ๊ก ๆ) เพื่อรอผู้โดยสารนักท่องเที่ยวต่างชาติเพราะถ้าหากอยู่บ้านก็จะไม่ได้รายได้ ฉะนั้นในการแก้ปัญหา ครูผู้สอนจำเป็นต้องทำงานที่จุดบริการนั่นเองโดยมีผู้มือซึ่งผู้ประกอบการต้องการและสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา 2) การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ จากประเด็นข้อจำกัดเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการอธิบายในเรื่องที่มีความเฉพาะ เช่น การให้บริการ อัตราค่าบริการ จุดเด่นของสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น การแก้ปัญหาจึงเป็นการฝึกการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพที่มีความเฉพาะเหล่านี้

ในการแก้ปัญหาและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดหลักที่มีความสำคัญ คือ 1) ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) (โดยต่อไปนี้จะเรียกว่า ELF) และ 2) องค์ประกอบการสื่อสาร ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน กล่าวคือ ELF มีแนวคิดในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษของคู่สนทนาที่มาจากต่างพื้นที่กันและต่างไม่ใช่เจ้าของภาษาอังกฤษ การใช้ภาษามีจุดประสงค์ในการสร้างความเข้าใจเพื่อการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ แต่ไม่ใช่การใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือความเหมือนต้นตำรับเจ้าของภาษาอังกฤษ ฉะนั้นการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร กล่าวคือภาษาอังกฤษถูกใช้เป็นสื่ออย่างหนึ่งซึ่งก็คือองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร การป้อนกลับ และสภาพแวดล้อมทางการสื่อสาร) ฉะนั้นในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาให้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบดังกล่าว เมื่อมองในแนวคิด ELF นักวิชาการทั่วโลกเริ่มกำลังให้ความสนใจมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเป็นแนวคิดสมัยใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 สวนทางกับความเชื่อของนักวิชาการทั่วโลกที่มีมานานนับตั้งแต่อดีตจนเกิดความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษมาตรฐาน (ภาษาอังกฤษแบบอังกฤษหรือภาษาอังกฤษแบบ

อเมริกัน) ในการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาซึ่งก็รวมถึงประเทศไทยด้วย หากเมื่อมองไปที่บริบทในงานวิจัยนี้ด้วยเหตุผลที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่ใช่คนอังกฤษและอเมริกา การใช้ภาษาอังกฤษเป็นไปเพื่อจุดประสงค์ของการสื่อสารที่มีองค์ประกอบการสื่อสาร นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางบนพื้นฐานของการประหยัดค่าใช้จ่าย ฉะนั้นการใช้ภาษาตามแนวคิด ELF จึงมีเหตุผลอันสมควร อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจุบัน จะไม่ค่อยพบเห็นงานวิจัย ELF ที่เป็นการนำแนวคิดลงสู่การปฏิบัติมากนัก แต่ก็ยังพบบ้างเห็น ดังเช่นงานวิจัยของ Onkao [4] กล่าวว่า การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในเวลาเร่งรีบของผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา นั้นมีรูปแบบที่สั้น กระชับ ตรงประเด็นการสื่อสาร สามารถช่วยให้การสื่อสารเป็นที่เข้าใจได้มากยิ่งขึ้นและเป็นผลทำให้การให้บริการผู้โดยสารมีความรวดเร็วมากขึ้นแม้ในช่วงเวลาเร่งรีบในการให้บริการ รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษดังกล่าวนี้มีการลดทอน จึงไม่เป็นไปตามไวยากรณ์และมีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษมาตรฐาน

งานวิจัยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมักเป็นเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม นวัตกรรม ทักษะ งานวิจัยดังกล่าวมักเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ (แต่ไม่ใช่การฝังตัวทำงานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ) แล้วมาทำเป็นคู่มือภาษาอังกฤษและมีการเปรียบเทียบก่อนและหลังเรียน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาชีพคนขับรถ เช่น งานวิจัยของ Su-ya-ai [5] ที่ได้ทำวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของ Jamsai & Pilanthananond [6] ที่ได้ทำวิจัยการพัฒนาสื่อการเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบอาชีพรถแท็กซี่ งานวิจัยของ Thongsai, Sittipragan, Jantawong, & Thongsai [7] ที่ได้ทำวิจัยการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่ยานสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช และนอกจากนี้ก็ยังมียานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพอื่น ๆ อีกมากที่มีแนวเรื่องและวิธีดำเนินการวิจัยคล้ายกันเพียงแต่เปลี่ยนกลุ่มประชากร จากการศึกษาในงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญ 1) ข้อค้นพบในงานวิจัยดังกล่าวมีความคล้ายกัน คือผู้ที่มีอาชีพขับรถมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพราะเนื่องจากปัญหาข้อจำกัดด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ เนื้อหาที่ต้องการเรียน คือ การทักทาย การสอบถาม จุดหมายปลายทาง การบอกทิศทาง การบอกราคา การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลา ข้อค้นพบเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีปรากฏซ้ำขึ้นอีก หากมีการทำวิจัยในลักษณะเดียวกันถึงแม้จะต่างพื้นที่และกลุ่มประชากรต่างกัน สิ่งที่น่าสังเกตต่อมาก็คือ งานวิจัยดังกล่าวไม่ได้แสดงผลหรือที่มาของการใช้ภาษาอังกฤษอย่างชัดเจนว่าทำไมจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษด้วยคำหรือสำนวนเช่นนั้น รวมทั้งวิธีการอื่นใดในการสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในความเป็นจริงแล้ว ในสถานการณ์การสื่อสาร ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องเดียวกัน แต่เมื่อองค์ประกอบการสื่อสารเปลี่ยนไป การใช้ภาษาอังกฤษก็ย่อมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น ในการเสนอค่าบริการ ชาวจีนและญี่ปุ่นบางคนสามารถพูดภาษาอังกฤษไม่ได้มาก การสื่อสารจึงจำเป็นต้องใช้คำสั้น ๆ ง่ายหรืออาจจะใช้รูปภาพช่วยในการสื่อความหมาย 2) เนื้อหาในงานวิจัยตรงกับชื่อเรื่อง เช่น ถ้าชื่อเรื่องเป็นหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาวิจัยก็เป็นหลักสูตร ถ้าชื่อเป็นการพัฒนาการสอน เนื้อหา ก็เป็นเรื่องการสอน เป็นต้น ไม่ว่าชื่อเรื่องเป็นอะไร เนื้อหาการวิจัยก็เป็นเช่นนั้น ฉะนั้น จากเท่าที่ผู้วิจัยค้นคว้า ยังไม่พบบางงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นของการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานที่สุดและเป็นสิ่งสำคัญหรือจำเป็นต้องมีในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารไม่ว่าจะสื่อสารในเรื่องอะไรก็ตาม จากทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าว เป็นเหตุจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษผ่านคู่มือภาษาอังกฤษดังงานวิจัยนี้

จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับผู้ประกอบการดังกล่าว เนื่องจากเป็นงานวิจัยชุมชน จึงผ่านการประสานงานกับหน่วยงานราชการได้แก่ เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประธานหมู่บ้าน โดยมีคู่มือภาษาใช้ประกอบการสอนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มย่อยเพื่อหาคำตอบผ่านกระบวนการทางวิจัยด้วยการฝังตัวทำงาน ฝึกปฏิบัติจริง และติดตามต่อเนื่อง ซึ่งทั้งหมดเป็นการทดลองพิสูจน์เพื่อหาคำตอบต่อคำถามในการวิจัยว่าการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดังกล่าวได้ผลหรือไม่ อย่างไร และเหตุผลใดทำไมถึงเป็นเช่นนั้น

อนึ่ง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่อยู่ในชุดโครงการวิจัยในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการอาชีพในการให้บริการ ชุมชนสถานีรถไฟอยุธยา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสามล้อ ชุมชนสถานีรถไฟอยุธยา
2. เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการ ชุมชนสถานีรถไฟอยุธยา
3. เพื่อทดลองคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการ ชุมชนสถานีรถไฟอยุธยา

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยและพัฒนา (R&D) มี 4 ขั้นตอน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ ผู้ประกอบการ จำนวน 35 คน (Purposive samples) เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 จึงเปิดรับจากผู้ที่มีความสนใจเข้าร่วมโดยมีเกณฑ์ว่าต้องเป็นผู้ประกอบการในพื้นที่ดังกล่าวเท่านั้น

ผู้วิจัยฝังตัวหรือคลุกคลี โดยใช้เวลาเฝ้าสังเกตการณ์ตลอดวันในการเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และฝึกปฏิบัติให้กับผู้ประกอบการ ณ จุดบริการรถตุ๊ก ๆ สถานีรถไฟอยุธยา ในขั้นตอนที่ 3 ทำวิจัยระหว่างปี 2563-2564 และมีการติดตามเฝ้าดูผลเพิ่มเติมเนื่องจากเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวในต้นปี 2565

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังนี้

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มี 2 อย่าง คือ

1) แบบสังเกตโดยผู้วิจัยมีส่วนร่วมทางตรง (Direct observation) ใช้แบบมาตรประมาณค่า (Rating scales) ผู้วิจัยบันทึกผลด้านวิธีและการปฏิบัติของผู้ประกอบการระหว่างทดลองและบันทึกโดยเขียนบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เครื่องมือนี้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน มีค่า IOC = 1 ทุกรายการ

2) แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview) เครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยมีค่า IOC = 1 ทุกรายการ งานวิจัยนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ 2 แบบ คือ

2.1) สัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานโดยเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิดใน 2 ประเด็น 1) คำถามทั่วไปในเรื่องการศึกษา ความรู้ทางภาษา การใช้ภาษาอังกฤษ และ 2) ความต้องการของผู้ประกอบการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้าน เนื้อหา รูปแบบ ส่วนวนภาษาอังกฤษที่ต้องการใช้ และลักษณะการเรียนรู้

2.2) สัมภาษณ์ในช่วงทดลองและในระยะติดตามผลด้วยคำถามปลายเปิด ในประเด็นผลการปฏิบัติงานจากการใช้คู่มือ ได้แก่ 1) การตอบสนองของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างไร เช่น การพยักหน้าหรือการส่ายหน้า การตกลงใช้บริการเป็นอย่างไร 2) ผลการสื่อความหมายได้ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว หรือไม่ อย่างไร

1.2 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดทำหนังสือราชการไปยังเทศบาลพระนครศรีอยุธยา หลังจากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการฝังตัวหรือคลุกคลีในการทำงาน (Complete participant) โดยใช้เวลาเฝ้าสังเกตและมีส่วนร่วมอยู่กับผู้ประกอบการตลอดวัน เป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์ ในเดือน เมษายน 2563 (ซึ่งเป็นช่วงก่อนโควิดและก่อนประกาศใช้ขั้นตอนการยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์) เก็บข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับงานวรรณกรรม ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ELF รวมทั้งเอกสารการอบรมภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการที่เคยอบรมมาก่อน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 ซึ่งผ่านการวิเคราะห์แล้วมาพัฒนาหรือสังเคราะห์เป็นคู่มือภาษาอังกฤษและรูปภาพ โดยคู่มือประกอบด้วยสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันที่สามารถจดจำได้ง่ายใช้งานได้ทันที โดยมีรูปแบบเป็นคำ สำนวน และประโยคที่สั้น เข้าใจง่าย มีคำหลักที่ยังพอสื่อความหมายเข้าใจได้ และวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งทั้งหมดเป็นการใช้ภาษาเพื่อมุ่งเน้นในการสื่อสาร มากกว่าความถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์หรือตามแบบฉบับของภาษาอังกฤษ คู่มือนี้พัฒนาตามขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยมีเนื้อหา 5 บท ได้แก่ 1) การทักทาย 2) การค้นหาความต้องการ 3) การเสนอการบริการ 4) การให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และ 5) การใช้วัจนภาษาและมารยาทในการสื่อสาร เนื้อหาเริ่มต้นจากง่ายไปยาก เป็น pocket book พิมพ์ 4 สี มีภาษาอังกฤษพร้อมกับคำอ่านเป็นภาษาไทย การใช้ภาษาเรียงลำดับตามการใช้งานจริง หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา มีค่า IOC=1 ทุกรายการ หลังจากนั้นทดลอง (try out) กับกลุ่มผู้ประกอบการ (อาชีพคนขับรถตุ๊ก ๆ) ที่ประจำจุดอื่นแต่อยู่ในตัวเมืองอยุธยาเหมือนกันและให้บริการกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเหมือนกัน จึงมีความคล้ายคลึงกับตัวอย่างจำนวน 30 คน หลังจากนั้น ผู้วิจัยปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยพบว่าตัวอักษรในคู่มือมีขนาดเล็ก จึงควรปรับขนาดให้มีความใหญ่มากขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับสายตาของผู้เรียนเพราะเนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นคนสูงอายุ

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้คู่มือภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยผ่านขั้นตอนคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ประกาศใช้ในปี 2564) เลขที่โครงการ IRB-RUS-2564-013-V.02 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2564 หลังจากนั้นผู้วิจัยเตรียมการฝึกอบรม เช่น หน้กากอนามัย เจล คู่มือภาษาอังกฤษและรูปภาพ จัดฝึกอบรมและปฏิบัติงานจริงเป็นกลุ่มย่อยให้กับผู้ประกอบการ ณ จุดบริการวินรถตุ๊ก ๆ ณ สถานีรถไฟอยุธยา โดยในการฝึกอบรมนั้น ผู้วิจัยสอนตามเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษ หลังจากนั้น เมื่อมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการ ผู้ประกอบการฝึกปฏิบัติจากที่เรียนโดยผู้วิจัยสังเกตแบบมีส่วนร่วมอย่างสมบูรณ์ (Complete participant) เฝ้าดูหรือสังเกตการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ประกอบการในระหว่างการเดินทางกับนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะเป็นด้านวัจนภาษา เช่น การใช้สำนวนในการนำเสนอการบริการ การอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว และด้านอวัจนภาษา เช่น การแต่งตัว การใช้ภาษาท่าทางในการอธิบายแผนที่ท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยเฝ้าดูการโต้ตอบ (Feedback) ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในขณะที่ผู้ประกอบการกำลังสื่อสาร เช่น การพยักหน้าหรือการส่ายหน้า การตกลงใช้บริการหรือการปฏิเสธ เป็นต้น ผู้วิจัยทำการฝึกอบรม 5-6 คนต่อหนึ่งวันในเนื้อหา 5 บทเรียน และสามารถ

ฝึกซ้ำได้ 3-4 รอบต่อการฝึกอบรมต่อหนึ่งกลุ่ม และยังสามารถฝึกเพิ่มเติมให้กับผู้ประกอบการที่เคยเรียนไปแล้วด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเนื้อหาในการเรียนมีไม่มากเพราะผู้ประกอบการต้องการฝึกเฉพาะที่ใช้ในงานจริงเท่านั้น และเป็นช่วงโควิดที่นักท่องเที่ยวไม่มาก จึงทำให้ผู้ประกอบการมีเวลาเรียนและสามารถฝึกได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยฝึกอบรมจนครบ 35 คนโดยใช้ระยะเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่เวลา 8.00-18.00 น. ในปลายเดือน มิถุนายน-ต้นเดือนกรกฎาคม 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสังเกต บันทึกผลการปฏิบัติงาน
2. แบบสัมภาษณ์ บันทึกในประเด็นผลการปฏิบัติงานจากการใช้คู่มือ
3. คู่มือภาษาอังกฤษและภาพ

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการทดลอง

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาและรายงานผลการทดลอง เนื่องจากการทดลองอยู่ในช่วงโควิด 19 ซึ่งยังมีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่มาก และเนื่องจากผู้วิจัยอาศัยอยู่ต่างอำเภอ จึงจำเป็นต้องโดยสารรถไฟทั้งขาไปและขากลับมาทำงานในตัวเมืองอยุธยา ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงติดตามผลเพิ่มเติมโดยสัมภาษณ์ในประเด็นผลจากการใช้คู่มือภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยพัฒนา เช่น การใช้สำนวนการใช้ภาษาท่าทาง การใช้รูปภาพ และผู้วิจัยสังเกตการโต้ตอบของนักท่องเที่ยวต่างชาติในขณะที่ผู้ประกอบการกำลังสนทนา ในเดือน กันยายน-ธันวาคม 2564 และเดือน มกราคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงเปิดประเทศจึงทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น

สรุปผล

1. การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ มีดังนี้

- 1.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากประเทศอังกฤษหรืออเมริกาแต่มาจากกลุ่มประเทศเอเชียและบางประเทศในยุโรป เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี สเปน อิตาลี ฝรั่งเศส เป็นต้น แต่ยังคงใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารอยู่บ้าง ฉะนั้นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจึงจำเป็นต้องใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่เข้าใจง่าย (ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ) ซึ่งอาจเป็นการใช้ภาษาท่าทางและการใช้รูปภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจทันที ในเวลาที่จำกัดเร่งรีบ เช่น นักท่องเที่ยวชาวจีนหรือญี่ปุ่นหรือแม้แต่ชาวตะวันตกบางคนซึ่งพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้มากนัก แต่ก็พอพูดได้เป็นคำ ๆ ในการสื่อสารกับผู้ประกอบการ เช่น “Ma-ha-that temple” (ชื่อวัดมหาธาตุที่ต้องการไป) ฉะนั้นในสถานการณ์การสื่อสารนี้ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องโต้ตอบด้วยการสื่อสารที่ใช้ภาษาง่าย ๆ เช่นกัน เช่น การพูด “Yes” หรือ “OK.” หรือการพยักหน้าพร้อมกับการแสดงแผนที่ที่มีรูปวัดพร้อมกับอัตราค่าบริการให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือก เป็นต้น

- 1.2 ผู้ประกอบการมีคุณวุฒิการศึกษาไม่สูง จบการศึกษาเพียงระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นคนสู่อายุถึง 80% ถึงแม้พูดภาษาอังกฤษพื้นฐานในชีวิตประจำวันได้ เช่น การทักทาย การเสนอราคา การต่อรองราคา เป็นต้น แต่ก็ยังมีข้อจำกัดไม่สามารถจดจำคำศัพท์หรือประโยคยาว ๆ หรือประโยคที่มีความซับซ้อนด้านไวยากรณ์ได้ เช่น ในการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยว หากพูดในประโยค “The best attractions to explore in Ayutthaya town are Wat Mahathat, Wat Phra Si Sanphet, and Wat Yai Chai Mongkhon.” ผู้ประกอบการมักเข้าใจว่าภาษาดังกล่าวมีคำศัพท์ เป็นประโยคยาวจึงยากต่อการจดจำและไม่ต้องการนำไปใช้ (ซึ่งเป็น standard English) ในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง ผู้ประกอบการ

ใช้ภาษาง่าย ๆ เพียงแค่ “Temple ... very big (ใช้ภาษามือทำท่าว่าใหญ่โต)... beautiful (ใช้น้ำเสียงเน้นเพื่อให้ฟังว่าสวย)” ซึ่งเป็นภาษาที่ใช้คำสั้น มีจำนวนคำน้อย จดจำง่าย คำนั้นเป็นคำสามัญที่พบบ่อยในชีวิตประจำวัน ใช้งานได้ทันที ไม่มีความซับซ้อน สื่อสารได้ตรงประเด็นแต่กลับสามารถสื่อความหมายให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจได้ทันที การใช้รูปแบบภาษาดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเพราะสื่อความหมายได้ง่าย ในเวลาที่รวดเร็วและเหมาะสมกับบริบทสิ่งแวดล้อมทั้งนี้สถานีรถไฟเป็นเพียงแค่จุดผ่าน (จุดบริการวินรถตุ๊ก ๆ ไม่เป็นที่สังเกตง่ายแก่นักท่องเที่ยว) หากผู้ประกอบการไม่รีบขายตั๋ว นักท่องเที่ยวต่างชาติก็จะข้ามไปยังเกาะเมืองซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการเสียโอกาสในการหารายได้ ฉะนั้นผู้ประกอบการจึงต้องการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าว นอกจากนี้ หากผู้ประกอบการต้องการใช้ภาษาในเรื่องที่มีความเฉพาะเจาะจงหรือเรื่องที่มีรายละเอียด เช่น การอธิบายถึงรายละเอียดในอัตราค่าบริการ การอธิบายจุดเด่นของการเดินทางรถตุ๊ก ๆ การอธิบายลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งการใช้ภาษาในเรื่องที่มีรายละเอียดเหล่านี้ก็จะมีลักษณะการใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาเหมือนกับที่ได้กล่าวมาซึ่งการใช้ภาษาแบบนี้ไม่ได้มีกล่าวไว้ในสื่อการเรียนรู้ทั่วไปหรือจากการอบรมที่ผ่านมาแต่กลับจำเป็นอย่างมากในการทำงาน

1.3 ผู้ประกอบการปฏิเสธการฝึกอบรมหากมีการเรียนคำศัพท์ ไวยากรณ์ และการเรียนในห้องเรียน เพราะขาดรายได้และมีภาระครอบครัวจึงไม่มีเวลาเรียน และเนื่องจากในสถานการณ์โควิด 19 ผู้ประกอบการไม่สามารถเรียนรวมกันในห้องเรียนได้เพราะขัดต่อข้อกำหนดตามมาตรการป้องกันโควิดจึงสะดวกและยินดีหากอาจารย์ผู้สอนให้ความรู้ในเวลาว่าง ณ จุดบริการรถตุ๊ก ๆ หน้าสถานีรถไฟ ซึ่งเป็นการเรียนกลุ่มเล็กโดยต้องการคู่มืออ่านเพิ่มเติมได้ในภายหลัง

2. ในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษซึ่งมีบทเรียน 5 บท ผู้วิจัยนำข้อมูลจากข้อ 1 มาวิเคราะห์ถึงที่มาสาเหตุปัญหาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (International Backpacker's Problems) และผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นมาเป็นสำนวน (English Expressions) โดยสำนวนมีรูปแบบเป็นคำสั้น ง่าย กระชับ ตรงประเด็นการสื่อสาร ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้ทันที ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) การใช้เสียง (Voice Inflection) และการใช้รูปภาพ (Visual) ที่ดูง่าย ชัดเจน ดังตารางต่อไปนี้

Table 1 English in the Developed Handbook

Unit	International Backpackers' Problems	English Expressions	Functions
1. Greeting and offering help	Not knowing that there is a Tuk-Tuk service at the station.	-Hi, Hello! -Can I help you? -Welcome, Tuk Tuk service.	Starting a conversation.
2. Knowing customers and establishing customers' needs	Having a plan to travel, but can not organize a trip.	-Where're you going? -Where to? -How many hours for travelling? -How many people?	Checking customers' needs.

Table 1 English in the Developed Handbook (continued)

Unit	International Backpackers' Problems	English Expressions	Functions
3. Offering services	Not figuring out the Tuk Tuk services.	- We go with you around town. All people in one car, only 900 Baht per day. Fast, easy to go. - Any temples you go. I wait. You're OK. We go to next temples.	Presenting the advantages of Tuk Tuk services.
	Assuming that the price is too expensive.	- Let me have 250 Baht. Safe and fast. - One hour 300 Baht. But if 3 or 4 hours. O.K, discount, so only 200 Baht/per hour. Tuk Tuk, very popular, save and fast.	Negotiating and presenting the advantages of Tuk Tuk services.
	Refusing the Tuk Tuk service because other transportations are cheaper.	- Tuk Tuk, safe and fast, faster than by bike. - Bicycle, very slowly, you go to temples 3 KM, 4 KM., outside the road, many cars, dangerous. It may be 40 minutes. Tuk Tuk is safe.	Presenting the advantages of Tuk Tuk services that the trip is safe and fast.
3. Offering services	Worrying about cheating on the price.	- 300 Baht, the price set by the police. - 300 Baht, standard price. - You can check 1155, tourist police - Police guarantee. (Pointing at the police telephone number in a picture or on a map)	Explaining the price controlled by the authorities.

Table 1 English in the Developed Handbook (continued)

Unit	International Backpackers' Problems	English Expressions	Functions
4. Tourist attractions and ending a service	Not figuring out how the tourist attractions are like.	Wat Yai Chai Mongkon, very big and beautiful, very beautiful. (Using pictures and non-verbal communication such as gestures and voice inflections.	Facilitating the communication.
5. Non-verbal Communication	Not believing in Tuk Tuk service	-Using facial expressions, eye contact, gestures, voice inflections, and pictures. -Dressing nice uniform. -Keeping a car in good condition.	Communicating with customers indirectly.

จากตารางข้างต้น บทที่ 3 ซึ่งเป็นบทเรียนในการเสนอการบริการมีเนื้อหาในการใช้งานมากที่สุด ผู้วิจัยขออธิบายเพิ่มเติมดังนี้

- จุดเด่นด้านบริการ ผู้ประกอบการต้องการอธิบายว่าการนำเที่ยวเริ่มต้นตั้งแต่สถานีรถไฟ ท่องเที่ยวไปตามสถานที่ที่ต้องการ และส่งกลับสถานีรถไฟในจุดเดิมในเวลาเดินทางกลับพอดี ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกสบายเป็นอย่างมากเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยรถจักรยานซึ่งจะเสียเวลานานกว่าจะท่องเที่ยวหมดและเหน็ดเหนื่อยด้วยอากาศที่ร้อนรวมทั้งอาจได้รับอุบัติเหตุจากท้องถนนซึ่งเคยมีอุบัติเหตุปั่นจักรยานอยู่บ่อยครั้ง

- การต่อรอง เนื่องจากรถตุ๊ก ๆ ไม่ใช่รถเมล์หรือรถไฟซึ่งเป็นรถสาธารณะ การให้บริการจึงเป็นการให้เช่าเหมา ด้วยเหตุนี้จึงทำให้อัตราค่าบริการสูงกว่ารถสาธารณะ แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีพฤติกรรมในการประหยัดค่าใช้จ่ายอยู่แล้วจึงมักต่อรองอยู่บ่อย ๆ การสร้างความน่าเชื่อถือและการใช้สำนวนในการต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นในการสื่อสาร

- อัตราค่าบริการ นักท่องเที่ยวต่างชาติมักมีข้อกังวล เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติมีประสบการณ์ในการใช้รถเมล์ในกรุงเทพซึ่งมีค่าโดยสารถูกหรือไม่ก็เป็นแท็กซี่ซึ่งมีมิเตอร์ ค่าโดยสารจึงเป็นธรรมแต่เมืองอยู่ชานเมืองไม่เป็นเช่นนั้น จึงเป็นข้อกังวลว่าราคา 300 บาท ต่อชั่วโมงที่เสนอโดยผู้ประกอบการนั้นอาจเป็นราคาที่หลอกลวงหรือไม่ เพราะโดยปกติแล้วในการเที่ยวครั้งหนึ่งจะใช้เวลาเที่ยวประมาณ 3 ชั่วโมง ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะเสียค่าใช้จ่าย 900 บาท ซึ่งอาจเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมากสำหรับนักท่องเที่ยว

3. ผลการทดลองจากการใช้คู่มือภาษาอังกฤษ พบในประเด็นสำคัญดังนี้

3.1 ผู้ประกอบการสามารถใช้คำ สำนวน ประโยค และการสื่อสารด้วยวัจนภาษาต่าง ๆ เช่น ภาษาท่าทาง รูปภาพ และใช้เสียงเน้นคำในการสื่อสารภายใต้เวลาที่จำกัดได้โดยภาพรวม ผู้ประกอบการใช้ภาษาในการสื่อสารเป็นที่เข้าใจ สังเกตได้จากการตอบกลับ (Feedback) จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจมีความลังเลหรือยังไม่ตัดสินใจในการใช้บริการรถตุ๊ก ๆ ทันที เพราะอัตราค่าบริการ 300 บาท

ต่อชั่วโมง ซึ่งอาจยังเป็นราคาที่แพงอยู่สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติบางราย แต่เมื่อผู้ประกอบการใช้สำนวน “OK, discount, 200 Baht/hour. Safe and fast.” และพูดซ้ำอีกครั้ง “Safe and fast, only a few minutes” (สื่อความหมายว่า ประสิทธิภาพบริการที่ 300 บาทต่อชั่วโมงแต่ลดให้เหลือแค่ 200 บาทต่อชั่วโมง รถตุ๊ก ๆ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน) พร้อมกับยื่นรูปภาพ (แผนที่) นักท่องเที่ยวก็จะพยักหน้าและขึ้นรถซึ่งแสดงถึงการตอบตกลงในการใช้บริการในท้ายสุด การใช้ภาษาดังกล่าวเป็นการสื่อสารเพียงแค่เป็นคำ ๆ แต่ไม่ใช่ประโยคที่สมบูรณ์เหมือนอย่าง standard English และไม่ใช่เป็นการสื่อสารด้วยวัจนภาษาเพียงอย่างเดียวแต่มีการใช้รูปภาพ เช่น การแสดงแผนที่ท่องเที่ยวในการขายทัวร์ การแสดงรูปภาพที่สวยงามของโบราณสถานในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้มีการใช้เสียงเน้นในคำที่ต้องการสื่อความหมายให้เป็นที่จดจำ เข้าใจ (คำที่ขีดเส้นใต้) เช่น “Safe and fast” ซึ่งเป็นการใช้วัจนภาษาร่วมด้วย เป็นต้น

3.2 จากการสังเกต พบว่า ผู้ประกอบการอาจไม่ได้ใช้สำนวนทุกคำพูดที่ผู้วิจัยพัฒนา การละการออกเสียงตามไวยากรณ์ยังคงมีอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ แต่การสื่อสารดังกล่าวก็ยังทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจ ผลการสังเกตนี้ ทำให้เกิดข้อค้นพบที่ยังสอดคล้องกับแนวคิด ELF เช่น ผู้วิจัยพัฒนาการใช้ภาษาในประโยค “We go with you to temples. You walk around. (ขึ้นไปเที่ยววัดแต่ละแห่งในแผนที่) Up to you. I wait you. You finish, you come back. Then, we go to next temples.” แต่ผู้ประกอบการพูด “To temple, (ขึ้นไปเที่ยววัดในแผนที่) you walk around. I wait you outside. ... when you O.K. ... finish... we go next temple.” ซึ่งในประโยคดังกล่าว ไม่มีการออกเสียงประธาน ละคำพหูพจน์ในคำนามและการออกเสียงคำบุพบท การใช้ภาษาดังกล่าวหมายถึง พวกเราทุกคนเดินทางไปวัดพร้อมกัน คุณเดินชมภายในวัด ส่วนผม (คนขับรถตุ๊ก ๆ) รอคุณเดินเที่ยวชมเสร็จเรียบร้อยแล้ว เดี๋ยวผมพาพวกคุณไปยังวัดต่อไป

3.3 เนื่องจากผู้วิจัยต้องขึ้นและลงรถไฟที่สถานีเกือบทุกวันเพื่อไปทำงาน จึงเฝ้าติดตาม สังเกต และสัมภาษณ์เพิ่มเติมหลังทดลองจากบุคลากรที่ทำงานอยู่ใกล้กับผู้ประกอบการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีรถไฟ และนักศึกษาฝึกงาน (การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า) พบว่า การใช้ภาษาตามคู่มือที่ผู้วิจัยพัฒนานั้นสามารถช่วยให้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้จริง ผู้ประกอบการทั้งหมด 35 คน ทุกคนพึงพอใจเพราะสื่อสารได้มากขึ้น เป็นที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งต่างจากเมื่อก่อนที่เพียงแค่ถามและบอกราคาเท่านั้น และเนื่องจากเป็นงานวิจัยชุมชนที่มีหัวหน้าวินและกรรมการช่วยกันตรวจสอบ จึงเกิดความร่วมมือในการทำงานระหว่างสมาชิกของกลุ่มผู้ประกอบการกันเอง เช่น การแต่งตัวที่ดูเรียบร้อยขึ้น การช่วยกันดูถึงพฤติกรรมของผู้ประกอบในกลุ่มกันเองในการรักษามารยาทในการสนทนา ส่งผลโดยตรงทำให้ไม่พบผู้ประกอบการคนใดที่แต่งกายผิดระเบียบ ไม่พบการใช้วัจนภาษาที่เป็นการสร้างความรำคาญ ความกดดันหรือความไม่สะดวกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติเหมือนแต่ก่อน

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ในการทำความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการ ผู้วิจัยจำเป็นวิเคราะห์ถึงสาเหตุต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ 1) ผู้ประกอบการไม่สามารถใช้ภาษาในเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือเฉพาะเจาะจง (ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดด้านการศึกษาของผู้ประกอบการเอง) เช่น “วัดมหาธาตุเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ชาวต่างประเทศนิยมเข้าชม เพราะ

มีเศียรพระในรากไม้ซึ่งมีความงดงามแปลกตาจึงเป็นจุดสนใจและปรากฏอยู่ในสื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทั่วโลก” (ซึ่งภายหลังแก้ปัญหาเพียงแค่บอกชื่อวัดและชี้ไปที่รูปซึ่งเชื่อมต่อกับความรู้หรือประสบการณ์เดิมที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเคยมีจากหนังสือนำเที่ยว) เป็นต้น 2) ผู้ประกอบการไม่สามารถใช้ภาษาในการอธิบายภายใต้เวลาที่จำกัดทั้งนี้เนื่องมาจากการให้บริการของรถตุ๊ก ๆ ในการท่องเที่ยวมีความแตกต่างจากรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า หรือรถแท็กซี่ ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติอาจมีประสบการณ์ในการใช้บริการหรืออาจเข้าใจได้อยู่ก่อนแล้ว ด้วยเหตุนี้ การให้บริการของรถตุ๊ก ๆ จึงมีรายละเอียดที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการอธิบายให้เข้าใจ เช่น จุดเด่นของการเดินทางโดยรถตุ๊ก ๆ เมื่อไปเทียบกับการเช่ารถจักรยานหรือรถจักรยานยนต์ซึ่งมีอัตราบริการถูกกว่า เป็นต้น และ 3) วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จำเป็นต้องเรียนรู้และตระหนัก เช่น ระยะห่างในการสนทนา ความเป็นส่วนตัวของปัจเจกบุคคล รวมทั้งการใช้ภาษาที่อาจสร้างความไม่สะดวกหรือความรำคาญ เช่น การเดินตามตื้อ การแสดงความสนิทสนมเกินไปจนเลยเถิดถึงการแตะเนื้อต้องตัว เป็นต้น สาเหตุดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น ไม่สามารถอธิบายในเรื่องที่มีความเฉพาะเจาะจงได้ทันเวลา การขาดมารยาทในการใช้ภาษา เป็นต้น ประเด็นดังกล่าวเป็นมุมมองความคิดใหม่และเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งแตกต่างเป็นอย่างมากรวมจากข้อค้นพบในงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการอาชีพขับรถซึ่งมักกล่าวกันว่าปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่รู้คำศัพท์หรือไวยากรณ์ ดังเช่น งานวิจัยของ Su-ya-ai [5] ที่กล่าวถึงปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของคนขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงรายว่ามีปัญหาในระดับกลางด้านการใช้คำศัพท์และความรู้ทางด้านไวยากรณ์ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยต่างประเทศของ Burhanuddin, Ratanawati, & Hudriati [8] ที่ได้ทำวิจัยการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับคนขับรถเพื่อการท่องเที่ยวประเทศอินโดนีเซีย โดยกล่าวว่าเนื้อหาการจัดฝึกอบรมส่วนหนึ่งเป็นเรื่องชนิดของคำพูด (Parts of Speech) เช่น คำนาม คำกริยา คำคุณศัพท์ เป็นต้น ซึ่งก็เกี่ยวข้องกับเรื่องไวยากรณ์นั่นเอง

2. การพัฒนาคู่มือซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุดในงานวิจัยนี้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจง่าย ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างบทสนทนาในอาชีพคนขับรถที่ถูกนำเสนอในหนังสือ ตำรา หรือสื่อการสอนทั่วไปดังนี้

Table 2 Standard English for Taxi Drivers

Driver:	Hello. How are you today?
Tourist:	I am fine, thanks.
Driver:	Where would you like to go?
Tourist:	I am going to Wat Mahathat, Wat Yai Chai Mongkhon, and Wat Phra Si Sanphet. How much is it?
Driver:	It is 300 Baht/hour. The total price is 600 Baht for two hours.
Tourist:	That's too expensive.
Driver:	

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษเป็นไปตามหลักโครงสร้างไวยากรณ์อย่างชัดเจน ประโยคบอกเล่าประกอบด้วยภาคประธานและภาคกริยา การสะกดคำ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน มีความสมบูรณ์ถูกต้อง บางประโยคแสดงความสุภาพตามแบบฉบับภาษา ภาษาอังกฤษดังกล่าวนี้เรียกว่า “ภาษา

อังกฤษมาตรฐาน (Standard English)” ซึ่งเป็นภาษาที่มีความเป็นบรรทัดฐาน มีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับในการใช้ภาษาอังกฤษทั่วโลก จึงเป็นภาษาที่ใช้ในที่สาธารณะ การดำเนินกิจกรรมทางสังคมโดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งแน่นอนว่า ภาษาอังกฤษดังกล่าวนี้ถูกใช้ในระบบการศึกษา ดังจะเห็นได้จากการแต่งหนังสือ ตำรา และการจัดการเรียนการสอนเรื่อยมาจากรุ่นสู่รุ่นจนถึงปัจจุบัน จึงอาจทำให้นักวิชาการ บุคลากรทางการศึกษา ครู อาจารย์ มีความเข้าใจว่าภาษาอังกฤษดังกล่าวมีความถูกต้องและยึดติดกับความเข้าใจอย่างเหนียวแน่น ผิดรากลึกเรื่อยมา ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยไม่ได้กำลังนำเสนอว่าภาษาอังกฤษดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผิดหรือไม่ถูกต้อง เพราะการนำเสนอเช่นนี้กระทำได้ตามที่ได้กล่าวซึ่งก็ยังสามารถพบเห็นได้ในปัจจุบัน เช่น ภาษาอังกฤษที่อยู่บนสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาอังกฤษที่ใช้ในสื่อการสอน แต่ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ผู้คนทั่วโลกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างมีวัตถุประสงค์ ก็ควรเป็นสิ่งที่น่าคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในบางสถานการณ์นั้นควรเป็นอย่างไร ซึ่งอาจมีความแตกต่าง และด้วยเหตุผลใดทำไมถึงเป็นเช่นนั้น

English as Lingual Franca หรือ ELF เป็นแนวคิดการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษโดยมีพื้นเพภาษาแตกต่างกัน คู่สนทนาจึงมักปรับการใช้ภาษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงตามจุดประสงค์ของการสื่อสาร [9] แนวคิดนี้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่เป็นจริงของบริบทในงานวิจัยนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าเที่ยวเมืองอยุธยา นั้นเป็นชาวต่างชาติที่มาจากประเทศนานาชาติ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจึงแตกต่างจากอดีต จึงเป็นผลให้การใช้ภาษาอังกฤษเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในการสื่อสารที่คู่สนทนาต่างไม่ใช่เจ้าของภาษาและจุดประสงค์ของการสื่อสารไม่ใช่การทำข้อสอบ ไม่ใช่การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ในที่สาธารณะชน แต่เป็นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีวัตถุประสงค์การสื่อสาร ตัวอย่างที่เห็นชัดที่สุด เช่น ในบทสนทนาภาษาอังกฤษมาตรฐาน มักนำเสนอเริ่มต้นด้วยการทักทายตามด้วยวัฒนธรรมของชาวตะวันตกหรืออาจเป็น small talk เช่น การทักทาย “How are you today?” หรือ “How are you doing sir/ma’am?” และมักตอบด้วย “I’m fine, thanks.” หรือการใช้สำนวนพูด “I would like/Where would you like ...?/Would you like ...?” ซึ่งรู้จักกันดีในการแสดงความสุภาพ แต่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงของงานวิจัย สำนวนดังกล่าวกลับไม่ได้ใช้เลย เพราะเนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นคนเอเชียจึงไม่มีกรอบวัฒนธรรมของชาวตะวันตกติดตัว ความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ที่การเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยค่าใช้จ่ายที่ประหยัด และยังต้องการสื่อสารภายใต้เวลาที่จำกัด การสื่อสารจึงต้องตอบจุดประสงค์ในเรื่องดังกล่าว

ในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้นำเสนอในประเด็นการสื่อสารร่วมด้วย เพราะเนื่องจากการสื่อสารจริง ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสังเกตดูอากัปกิริยาท่าทางของคู่สนทนา หากนักท่องเที่ยวทำหน้าที่พอใจในขณะที่เสนออัตราค่าบริการ ควรปรับเปลี่ยนการสื่อสารด้วยการอธิบายหรือเสนออัตราค่าบริการใหม่ จึงเป็นสิ่งที่ควรทำทันที หรือหากนักท่องเที่ยวขอคำแนะนำในการท่องเที่ยว ฉะนั้นการอธิบายด้วยรูปภาพก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้การสื่อสารเป็นที่เข้าใจได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นแต่ไม่ใช่การยังใช้คำพูดเพียงอย่างเดียว ซึ่งทั้งหมดตรงตามแนวคิดในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสารที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร มีปฏิกริยาป้อนกลับ และสภาพแวดล้อมทางการสื่อสาร

เมื่อนำประเด็นแนวคิดของ ELF และองค์ประกอบของการสื่อสารมาพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ผู้วิจัยยกตัวอย่างผลงานที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิดดังกล่าว ดังนี้

Table 3 An Example of Developed English**The Development of English Communication**

Driver:	Hello, where to, sir? (Drivers in a nice uniform with friendly look)
Tourist:	Temple.
Driver:	(Showing the backpackers a picture or a map for their choosing) 15 temples, very nice. (Waiting the backpackers to confirm) You can choose any temple.
Tourist:	O.K. Wat Mahathat, Wat Yai Chai Mongkhon, and How much? 300 Baht per hour.
Tourist:	Too much!
Driver:	But if 3 or 4 hours. O.K, discount, so only 200 Baht per hour. (Notice the backpackers' feedback) Temples, <u>very</u> <u>very</u> beautiful, vintage. (Emphasizing and repeating some words) Fast (Making a gesture like as twisting the steering wheel), very fast. (repeating)
Tourist:	

การพัฒนาการใช้ภาษาข้างต้นเป็นการใช้ภาษาของผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษ รูปแบบของภาษาจึงอาจไม่เป็นไปตามภาษาอังกฤษมาตรฐาน เช่น การตัดกิริยา verb to be และ article ซึ่งเป็นการทอนไวยากรณ์ลง จึงเป็นผลให้เหลือเป็นคำสั้น ๆ ง่าย ๆ บางประโยคสื่อสารเพียงแค่คำหรือสำนวนแต่ไม่ใช่ประโยคที่สมบูรณ์ ซึ่งก็ส่งผลต่อการจดจำและใช้งานได้ง่ายตรงกับข้อจำกัดของผู้ประกอบการที่ไม่ต้องการจำประโยคยาวหรือมีคำศัพท์ที่อาจยากต่อการจดจำ ที่น่าสังเกต ในบทสนทนานี้มีการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง (อวัจนภาษา) แต่ไม่ใช่ภาษาพูด (วัจนภาษา) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jamsai & Pilanthananond [6] ซึ่งกล่าวว่าผู้เรียนไม่ต้องการเรียนรู้ประโยคที่มีความยาวมาก เพราะจะทำให้สับสน บทเรียนจึงออกแบบมีเนื้อหาไม่มากนักเองและสอดคล้องกับ Onkao [3] ที่กล่าวว่าผู้เรียนต้องการคู่มือการเรียนรู้ที่มีสำนวนพูดภาษาอังกฤษที่สั้น ๆ ง่าย ๆ ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ในอีกประเด็นหนึ่ง การใช้ภาษาดังกล่าวยังส่งผลต่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สามารถรับรู้การใช้ภาษาดังกล่าวได้ทันที เพราะเนื่องจากเป็นคำสามัญที่ใช้ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ การใช้ภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยพัฒนา มีความแตกต่างจากบทสนทนาที่อยู่ในสื่อการเรียนการสอนทั่วไปตรงที่บทสนทนาของผู้วิจัยแสดงการใช้ภาษาท่าทางและรูปภาพ การสังเกตต่าง ๆ (ซึ่งอยู่ในวงเล็บ) เพื่อช่วยให้การสื่อสารเข้าใจได้รวดเร็วในเวลาที่ยากยิ่งขึ้น โดยสรุป การใช้ภาษาดังกล่าวไม่ได้ถูกนำเสนออย่างภาษาอังกฤษมาตรฐาน สอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความเป็นส่วนตัวและมีลักษณะไม่เป็นทางการสูงกว่าการสื่อสารประเภทอื่นและการสื่อสารที่ไม่ได้ยึดถือรูปแบบไวยากรณ์ภาษาอย่างเคร่งครัดชัดเจน [10] และสอดคล้องกับ Boonsuk, Ambele, & Buddharat [11] ที่กล่าวว่าแนวคิดภาษาอังกฤษซึ่งยึดตามมาตรฐานของเจ้าของภาษากำลังมีแนวโน้มลดลงเมื่อภาษาอังกฤษถูกใช้เป็นภาษากลาง และสอดคล้องกับ Onkao [4] ซึ่งกล่าวว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในเวลาเร่งรีบที่จำเป็นต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือคู่สนทนามากกว่าความถูกต้องตามแบบฉบับภาษาอังกฤษมาตรฐาน

นอกจากนี้แล้ว การพัฒนาการใช้ภาษาในงานวิจัยนี้ยังถูกนำเสนอในมิติที่สัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งมีพฤติกรรมใช้จ่ายอย่างประหยัดด้วย ซึ่งอาจขัดกับทัศนคติของผู้ประกอบการบางคนที่มีต้องการหาเงินจากนักท่องเที่ยว ฉะนั้นการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องคำนึงถึงเหตุผล การต่อรอง การตระหนัก และการคาดเดา การวิเคราะห์ถึงความต้องการ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การให้เกียรติและความเคารพ เป็นต้น ความคิดนี้จึงขยายผลหากในบทสนทนาดังกล่าวมีการใช้ภาษาต่อมา เช่น หากนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ได้แสดงความเจาะจงแต่ขอคำแนะนำที่พักรัก ก็น่าจะคาดเดาถึงการแนะนำโฮสเทลให้เลือกไว้ก่อนเพราะราคาถูก (คืนละ 150 บาท) แต่ไม่ใช่โรงแรมหรูหรือสถานที่อื่นใดซึ่งผู้ประกอบการอาจได้รับผลตอบแทนภายหลัง หรือหากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ปฏิเสธการขายและก้าวขาออกห่างจากผู้ประกอบการแล้ว ก็ไม่ควรตามติดต่อไปอีก เพราะถ้าหากทำ ย่อมเป็นการสร้างความไม่สะดวก ไม่พอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Thadphoothon [12] ที่กล่าวว่า คนขับรถแท็กซี่มีปัญหาเมื่อให้บริการชาวต่างประเทศ ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากทักษะทางภาษาและความรู้ด้านวัฒนธรรมและทัศนคติผู้โดยสารต่างชาติ

3. ผลการทดลองจากการสัมภาษณ์พบว่า สำนวนพูดเป็นที่จำง่าย ใช้งานได้จริง การใช้ภาษาท่าทาง และการใช้รูปภาพช่วยให้การสื่อสารเข้าใจง่ายขึ้น สำนวนพูดตรงกับความต้องการและคาดเดา ผู้ประกอบการไม่ได้ใช้คำหรือสำนวนทุกคำพูด ทุกตัวตัวอักษรที่ผู้วิจัยพัฒนาในคู่มือ การใช้ภาษายังมีการลดเสียงต่อไปอีก (เช่น การละการออกเสียงในคำพหูพจน์) แต่ยังคงมีคำสำคัญหรือคำที่ยังพอสามารถสื่อสารแล้วเข้าใจ รวมทั้งรูปภาพ ซึ่งเป็นผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจได้เร็วขึ้น ผลการทดลองในประเด็นนี้สอดคล้องกับ Suwannasom [13] ที่ได้ทำการวิจัยการสื่อสารภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง ELF กล่าวถึงลักษณะของภาษาที่ใช้การสื่อสาร ELF โดยผู้ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยเห็นตรงกันว่าความถูกต้องด้านโครงสร้างและไวยากรณ์ไม่ได้เป็นส่วนที่สำคัญในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ฉะนั้นจึงให้ความสนใจในความถูกต้องไวยากรณ์น้อยลง ใช้ภาษาที่ง่ายขึ้น เช่น เลือกใช้คำศัพท์ที่ง่าย ๆ สำนวนพูดที่ฟังง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ใช้คำยาก ใช้คำพื้นฐาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Inkaew [14] ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยในการแข่งขันกอล์ฟนานาชาติที่จัดขึ้นในประเทศไทย โดยมีข้อค้นพบว่า ในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร คู่สนทนาที่ต่างก็ได้เป็นเจ้าของภาษาใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนา คู่สนทนาจะใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน กลยุทธ์ที่วนนี้ได้แก่การเลือกคำและการใช้ประโยคง่าย ๆ ในการสื่อสาร การพูดซ้ำในคำบางคำหรือบางประโยค การตรวจสอบซึ่งกันและกันและการใช้ภาษาท่าทาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการวิเคราะห์สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นในทุกปี ย่อมสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าประเทศไทยยังคงมีรายได้หลักจากการท่องเที่ยวอยู่อีกซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นั้นยังคงมาจากเอเชียและบางประเทศในยุโรป โดยนักท่องเที่ยวดังกล่าวใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารบ้างและในขณะเดียวกันต้องมีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษเช่นเดียวกับคนไทยซึ่งเป็นผู้ประกอบอาชีพในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวด้วยเหมือนกัน การใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารดังกล่าวจากผลงานวิจัยนี้ มีผลสรุปในการใช้ภาษาที่ใช้คำสั้น ๆ ง่าย ๆ ที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน รวมกับการใช้อวัจนภาษาในการสื่อสาร ทั้งนี้เป็นเพราะเหตุผลของ ELF และการใช้ภาษาระหว่างบุคคลที่ลดความเป็นทางการลงจึงส่งผลในการลดทอนไวยากรณ์ต่อมา จึงทำให้

การสื่อสารรวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น จากแนวคิดดังกล่าวนี้ จึงนำมาประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพบริการอื่น ๆ ได้เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น จุดบริการลูกค้าตามศูนย์ราชการหรือหน่วยงานเอกชน ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ธุรกิจร้านค้า เป็นต้น

2. ผลการทดลองได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจตรงที่ในสถานการณ์จริงผู้ประกอบการไม่ได้ใช้คำหรือสำนวนที่ผู้วิจัยพัฒนาทุกคำพูดตามตัวอักษร แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติกลับพยักหน้าแสดงความเข้าใจเพราะในการสื่อสารนั้นยังมีคำสำคัญ คำที่สามารถยังพอสื่อสารได้รู้เรื่อง มีตัวเลข และการสื่อสารบางครั้งกลับไม่ได้ใช้คำพูดหรือวลีภาษาใด ๆ แต่กลับใช้เพียงแค่รูปภาพหรือภาษาท่าทางก็ช่วยให้เข้าใจได้ทันที ข้อค้นพบนี้จึงเป็นแนวทางในทางการศึกษา การพัฒนาการฝึกอบรม การแต่งหนังสือ ตำรา การผลิตสื่อ การจัดการเรียนการสอนที่ควรพิจารณาถึงการใช้ภาษาที่ไม่ได้มุ่งถึงการใช้ประโยคที่สมบูรณ์ มีคำครบถ้วน หรือมีคำศัพท์ถูกต้องตามแบบฉบับภาษาอังกฤษมาตรฐานเท่านั้น แต่หากควรนำเสนอในแนวทางหรือมุมมองที่กว้างกว่าดังที่ผู้วิจัยพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับโลกของการใช้ภาษาอังกฤษจริงซึ่งสอดคล้อง ELF และองค์ประกอบของการสื่อสาร

3. ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นประเด็นที่สามารถนำผลวิจัยไปใช้กับการสื่อสารภาษาอังกฤษในอาชีพอื่น ๆ โดยผู้สื่อสารหรือผู้ประกอบการอาชีพควรมีความตระหนักรู้ในความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น ในการให้บริการแก่ชาวญี่ปุ่นหรือชาวตะวันตกในบางวัฒนธรรมซึ่งมีวัฒนธรรมในเรื่องการตรงต่อเวลา การทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ฉะนั้นในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเวลาจึงควรให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสารอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งมีความหมายรวมทั้งการใช้ภาษาถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ ซึ่งก็รวมถึงการแต่งกายด้วย การสังเกตพบว่า ผู้ประกอบการแต่งกายตามระเบียบกรมขนส่งแต่สภาพเสื้อผ้านั้นดูขรุขระ เช่น เสื้อขาด ไม่มีกระดุม สีเสื้อผ้าซีดจางมากจึงทำให้ดูเก่า ซึ่งต้องยอมรับถึงการเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม แต่การแต่งตัวเป็นสิ่งพื้นฐานที่สร้างความน่าเชื่อถือเมื่อแรกพบ ฉะนั้นจึงควรพิจารณางบประมาณหากเป็นไปได้

2. ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมมักจะมีปัญหาหรือความไม่เข้าใจทั้งนี้อาจเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น คนเอเชียมักจะไม่ค่อยพูดจาหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา แต่ชาวตะวันตกมักพูดจาอย่างตรงไปตรงมา ชาวตะวันตกมีวัฒนธรรมในการยึดถือการตรงต่อเวลา จึงมักให้ความสำคัญแก่เรื่องเวลาในขณะที่คนในบางวัฒนธรรมอาจไม่ยึดติดเรื่องการรักษาเวลาแต่จะให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า จากประเด็นดังกล่าวนี้ จึงควรมีการศึกษาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมว่าอาจมีผลกระทบต่อนประสิทธิภาพการสื่อสารหรือไม่และอย่างไร

References

- [1] Ministry of Tourism & Sports. (2021, September 18). *Tourism statistics 2020*. <https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13174>
- [2] Tourism Authority of Thailand. (2022, April 5). *Annual report*. https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/8762/รายงานประจำปี_2564.pdf

- [3] Onkao, J. (2019). The development of learning media for English communication in real-Life situations for the tourist police in Ayutthaya Historical Park. *RMUTSB Academic Journal (Humanities and Social Sciences)*, 4(2), 232-248.
- [4] Onkao, J. (2022). The development of English for communication of railway station personnel in the rush hour at Ayutthaya Station. *The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal*, 28(2), 46-59.
- [5] Su-ya-ai, K. (2018). English communication problems and needs of ESP learners: A case study of Songthaew drivers in Chiang Mai. *FEU Academic Review Journal*, 12(supplement), 150-165.
- [6] Jamsai, R., & Pilanthananond, N. (2019). Development of English self-study material for taxi drivers of Sripatum International Institute of Languages and Cultures, Sripatum University. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 10(1), 104-148.
- [7] Thongsai, P., Sittipragan, K., Jantawong, L. & Thongsai, S. (2020). Development of an English handbook for public transport drivers in Khanom District Nakhon Si Thammarat Province. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*, 5(9), 371-380.
- [8] Burhanuddin, B., Ratanawati, R., Hudriati, A. (2021). English language training programme for Indonesian tourism drivers: A report on South Sulawesi language teaching in Makassar. *ELT Worldwide*, 8(1), 116.
- [9] Jenkins, J. (2009). English as a lingua franca: Interpretations and attitudes. *World Englishes*, 28(2), 200-201.
- [10] Treesakul, P. (2007). *Principles of communication arts* (8th ed.). Suan Sunandha Rajabhat University.
- [11] Boonsuk, Y., Ambele, E. A., & Buddharat, C. (2018). Reconsidering the practical aspects of ELF in Thai ELT classroom. *Journal of Human Sciences*, 19(1), 93-121.
- [12] Thadphoothon, J. (2018). Factors affecting Thai taxi drivers' English competence. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 6(2), 79-88.
- [13] Suwannasom, T. (2019). A study on intercultural strategies in English as a lingua franca communication of Naresuan University graduate students. *Journal of Liberal Arts, Prince of Songkla University*, 11(1), 307-337.
- [14] Inkaew, M. (2018). An exploration of English as a lingua franca communication: A case study of how English is used as a lingua franca among non-native speakers for mutual understanding in an international golf tournament operation in Thailand. *REFlections*, 25(2), 42-58.