The Golden Teak : Humanity and Social Science Journal (GTHJ.)

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบสำหรับผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา

The Development of English for Communication of Railway Station Personnel in the Rush Hour at Ayutthaya Station

จรัญ อ่อนขาว*

Jaran Onkao

Received : September 18, 2021

Revised : November 29, 2021

Accepted : January 24, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา 2) พัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบ และ 3) ทดลองคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบ งานวิจัยนี้เป็นวิจัยและพัฒนา มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 32 คนซึ่งเป็นผู้ให้บริการ เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์และคู่มือภาษาอังกฤษ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้โดยสารต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่มาจากเอเชียและบางประเทศในยุโรปต่างมีข้อจำกัดภาษาอังกฤษจึงสื่อสารไม่เข้าใจในเวลาเร่งรีบ นอกจากนี้ เสียงประกาศสถานีและเสียงแทรกจากผู้คนมักรบกวนการสื่อสาร มีความต้องการคู่มือภาษาอังกฤษที่ประกอบด้วยสำนวนภาษาอังกฤษเป็นคำสั้น กระชับและง่าย รวมทั้งการใช้ภาษาท่าทาง การใช้รูปภาพ การใช้เสียงเน้นคำและการใช้สัญญาณเพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารในเวลาเร่งรีบ ผลการทดลองพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษตามคู่มือดังกล่าวทำให้การสื่อสารรวดเร็วยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ / ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร / คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

*อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the problems and requirements for English for communication of Ayutthaya's railway station personnel in the rush hour and 2) to develop the English handbook for communication in the rush hour and 3) to find out the results of its implementation. The research methodology employed was research & development. Thirty two of this railway station personnel served as the key informants for this research study. The research instruments used for data collection were scheduled observation, in-depth interview and the use of the English handbook. The content analysis was used to analyze the qualitative data. The findings revealed that the communication between the railway station personnel and the international passengers who are mostly Asian and European nations whose English is limited causes understanding problems during the rush hour time. Moreover, the station announcer's voice and loud noises of many passengers created more miscommunication. However, the use of the English handbook which contains short and easy phrases, body language, visuals, voice inflections and signals was a necessary material to solve the problems. The outcome of this study showed that the English communication following the English handbook made fast communication services.

Keywords : Development of English / English for Communication / English Communication Handbook

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเข้าร่วมประชาคมอาเซียน (Asia Economic Community) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 และด้วยทำเลที่ได้เปรียบอยู่ตรงศูนย์กลางของอาเซียน ประเทศไทยจึงเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งของภูมิภาคและเป็นผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโตเป็นอย่างมากสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มียุทธศาสตร์ในเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2021) โดยสอดรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละปีดังนี้ ปี 2559 มีจำนวน 32.5 ล้านคน, ปี 2560 มีจำนวน 35.5 ล้านคน, ปี 2561 มีจำนวน 38.1 ล้านคน, ปี 2562 มีจำนวน 39.9 ล้านคน และในปี 2563 เหลือเพียง 6.7 ล้านคน (Ministry of Tourism & Sport, 2021) โดยข้อมูลนี้แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปี และที่น่าสังเกต แม้ปี 2563 ซึ่งเป็นที่วิกฤติโควิด 19 เริ่มระบาดส่งผลให้เกิดการชะลอตัวของการท่องเที่ยว (Tourism Authority of Thailand, 2021) แต่ก็ยังมีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration หรือ SHA) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลให้ความสำคัญการท่องเที่ยวของประเทศมาโดยตลอดเพราะการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตของมนุษย์ ฉะนั้นไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น การท่องเที่ยวก็ยังจะต้องดำเนินต่อไป (Office of the Permanent Secretary, Tourism & Sports, 2021)

รัฐบาลไทยส่งเสริมการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง พ.ศ. 2558-2565 ดังจะเห็นได้จากโครงการรถความเร็วสูง ไทย-จีน ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานระบบรางที่เพิ่มศักยภาพระบบโลจิสติกส์โดยมีหลายเส้นทางและหนึ่งในเส้นทางนั้นก็คือ กรุงเทพ-นครราชสีมา ซึ่งผ่านหลายจังหวัด

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

(Puapunpongse, 2017, p.2) และสถานีรถไฟอยุธยาก็อยู่ในเส้นทางดังกล่าว โครงการนี้มีผลให้สถานีแห่งนี้ได้รับงบประมาณในการสร้างอาคารใหม่สูง 4 ชั้นเพื่อรองรับผู้โดยสารจากรถไฟสายสีแดงและรถไฟความเร็วสูง รวมทั้งมีโครงการปรับวิวภูมิทัศน์โดยรอบ และยังส่งผลต่อเนื่องเกิดโครงการศึกษาพัฒนาเมืองกับระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งในการจัดทำผังเฉพาะเมืองต้นแบบ TOD ซึ่งเป็นบริเวณโดยรอบของสถานีรถไฟอยุธยา (Office of Transport and Traffic Policy and Planning, 2021) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตของสถานีแห่งนี้อย่างแน่นอน

สถานีรถไฟอยุธยาเป็นสถานีให้บริการสาธารณะขนาดใหญ่และมีความสำคัญถัดจากสถานีรถไฟบางซื่อในทิศสายเหนือเพราะเป็นจุดลงเที่ยวชมอยุธยาเมืองมรดกโลก โดยในช่วงก่อนโควิดมีผู้โดยสารรวมนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติรวม 500-800 คนต่อวัน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวแบบสะพายเป้ (backpacker) ซึ่งเดินทางมาเองโดยไม่มีไกด์นำเที่ยว ด้วยจำนวนผู้โดยสารที่มากขึ้น จึงทำให้เกิดที่มาของงานวิจัยซึ่งมาจาก 2 สาเหตุ คือ 1) สภาพสถานีรถไฟอยุธยาแตกต่างจากหัวลำโพงซึ่งเป็นสถานีต้นทางที่รถไฟจอดนิ่งรอผู้โดยสารและออกตรงตามเวลาในตั๋ว ชานชาลามีหมายเลขแสดงชัดเจน ผู้โดยสารจึงไม่มีปัญหา แต่สถานีรถไฟอยุธยากลับแตกต่าง เช่น ป้ายชานชาลาไม่เป็นที่สังเกตได้ง่าย รถไฟมักมาไม่ตรงเวลาตามตั๋วเนื่องจากความล่าช้า ผู้โดยสารต่างชาติไม่เข้าใจการใช้บริการของการรถไฟ ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ทำให้ผู้โดยสารต่างชาติเกิดความไม่แน่ใจจึงจำเป็นต้องถามผู้ให้บริการผู้โดยสารที่สถานีรถไฟกันบ่อยๆ และ 2) สภาพการใช้บริการของผู้โดยสารที่มักมาถึงก่อนเวลารถไฟประมาณ 10 นาที จากสถานีที่มีแต่ความเงียบกลับกลายเป็นสถานีที่แออัดเบียดเสียดเต็มไปด้วยผู้คนทันที จึงส่งผลต่อการให้บริการไม่ทันเวลาโดยเฉพาะในการบริการผู้โดยสารต่างชาติซึ่งจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแต่ผู้ให้บริการอาจไม่รู้สำนวนภาษาอังกฤษในการสื่อสาร นอกจากนี้แล้ว สถานีรถไฟอยุธยาซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการไม่มีงบประมาณในการจัดฝึกอบรมหรือให้ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้วยการทำงานของบุคลากรต่างๆ ที่สถานีรถไฟ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟ ตำรวจรถไฟ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พนักงานรักษาความปลอดภัย นักศึกษาฝึกงานต่างสถาบัน (โดยต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”) มีระยะเวลาทำงานไม่นานอันเนื่องจากการโยกย้ายหรือการเปลี่ยนงาน รวมทั้งต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิดที่ไม่สามารถจัดการอบรมในห้องเรียนที่ต้องรวมตัวกันได้ ฉะนั้น จึงเกิดความจำเป็นในการจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในสถาการณ์ดังกล่าวโดยสามารถเรียนเองเพิ่มเติมได้

ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) หรือ ELF ได้ปรากฏขึ้นในศตวรรษที่ 21 มีแนวความคิดในการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทที่ผู้พูดมาจากพื้นแพทางด้านวัฒนธรรมการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน (Jenkins, 2009, pp.200-201) สอดคล้องกับบริบทของสถานีแห่งนี้เพราะนักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารส่วนใหญ่มาจากเอเชีย เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นต้น ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่บ้าง และผู้โดยสารที่มาจากบางประเทศในกลุ่มยุโรป เช่น เยอรมัน ฝรั่งเศส สเปน โดยภาพรวม ผู้โดยสารส่วนใหญ่มาจากเอเชียและยุโรปแต่ไม่ได้มาจากอังกฤษและอเมริกา เมื่อผู้โดยสารดังกล่าวมาใช้บริการที่สถานีและเกิดข้อสงสัยหรือความจำเป็นบางอย่างก็จะเข้ามาสอบถามผู้ให้บริการเป็นการส่วนตัว (ซึ่งผู้ให้บริการเองก็มีข้อจำกัดภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน เช่น ไม่รู้สำนวนในการสื่อสารที่เหมาะสมในเวลาเร่งรีบ) ฉะนั้น การใช้ภาษาอังกฤษจึงมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่เป็นทางการและอาจมีรูปแบบหรือลักษณะการใช้ที่ไม่เป็นไปตามแบบแผนของภาษาอังกฤษ (standard English) (โดยต่อไปนี้เรียกว่า ภาษาอังกฤษมาตรฐาน) เช่น การถามทางไปห้องน้ำที่เกิดขึ้นจริงในสถานีแห่งนี้ ผู้โดยสารบางคนถามว่า “Where’s toilet?/Where toilet?” หรือ “toilet?” ซึ่งสำนวนนี้มีการลดรูปและอาจไม่เป็นไปตามไวยากรณ์ซึ่งแตกต่างในหนังสือเรียนซึ่งเป็นภาษาอังกฤษมาตรฐาน เช่น “Could you please tell me where the restroom is?” หรือ “Are there any public toilets

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

nearby please?" หรืออีกตัวอย่าง การบอกเวลา เช่น เวลา 10:45 สถานีรถไฟจะแจ้งผู้โดยสาร "a quarter to eleven" ซึ่งเป็นการใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่ได้ผิดแต่ถ้าหากเป็นเวลาเร่งรีบ การบอกเวลา "ten forty-five" จะสามารถทำให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่ายกว่าหรือไม่ ตัวอย่างเหล่านี้นำไปสู่คำถามที่น่าสนใจว่า การใช้ภาษาอังกฤษมาตรฐานมีความเหมาะสมในการนำมาใช้ในกรณีเร่งรีบหรือไม่ สอดคล้อง Boonsuk, Ambele & Buddharat (2018, pp.93-121) ที่ตั้งคำถามว่าการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบันจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องสอนภาษาอังกฤษตามมาตรฐานของเจ้าของภาษาหรือควรจะใช้ภาษาอังกฤษอื่นๆ ที่ใช้กันอย่างแพร่นำมาสอนได้ และสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ Asakereh, Yousuofi & Weisi (2019, p.1016) เรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีวิจารณญาณที่ใช้ในประเทศอิหร่าน ได้ข้อสรุปหนึ่งว่า หนังสือเรียนที่ใช้อยู่ไม่ได้มีบริบทในการใช้ภาษาอังกฤษที่ในสถานการณ์ที่หลากหลายแต่กลับแสดงการใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่ได้เป็นการใช้จริง ฉะนั้นการใช้ภาษาอังกฤษจึงต้องคำนึงถึงความชัดเจนของข้อมูลและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ellis & Johnson (1994, pp.7-13) ที่กล่าวลักษณะที่สำคัญในการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจว่า การสื่อสารในเวลาอันรวดเร็วนั้นควรเป็นภาษาที่มีความชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับหลักการสื่อสารเบื้องต้นว่าการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารจับประเด็นสำคัญและสื่อสารให้ตรงประเด็น นอกจากนี้ ในประเด็นการสื่อสารที่ต่างมีข้อจำกัดทางภาษาแต่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การสื่อสาร เช่น การใช้อวัจนภาษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwannaprut & Siriwan (2019, p.152) กล่าวถึงกลยุทธ์หนึ่งคือการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเพื่อแก้ปัญหาทักษะการพูดของนักศึกษาชายระดับปริญญาตรี

หากมองย้อนตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน งานวิจัยภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การสอนไวยากรณ์และการแปล (grammar-translation method) การสอนแบบฟัง-พูด (audio-lingual method) การสอนตามแนวสื่อสาร (communicative language teaching-CLT) เลยทำให้ปัจจุบันนี้มีการพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษด้วยแนวคิดที่หลากหลาย แต่เท่าที่ผู้วิจัยค้นคว้ากลับไม่ค่อยมีงานวิจัยมากนักในเรื่องของการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษโดยตรง และด้วยแนวคิดภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) ซึ่งเป็นแนวความคิดใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาไม่นาน ก็ยังไม่มีงานวิจัยดังกล่าวมากนักสอดคล้องกับงานวิจัยต่างชาติที่กล่าวว่าปัจจุบันนี้มีงานวิจัยการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) ไม่มากนักแต่กลับรู้จักเพียงแค่ชื่อเท่านั้นและเกือบไม่มีการอ้างอิงถึงหลักการสอนของแนวความคิดนี้เลย (Karakas, 2019, p.1) นอกจากนี้ งานวิจัยการพัฒนาทักษะหรือหลักสูตรฝึกอบรมส่วนใหญ่มักเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจหรือสัมภาษณ์แล้วมาสร้างเป็นคู่มือภาษาอังกฤษที่มีบทเรียนเหมือนกัน เช่น การทักทาย การถามทาง การถามข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งถ้าหากมองลึกลงไปในบทเรียนเหล่านั้นก็ยังเป็นภาษาอังกฤษมาตรฐาน จึงเกิดคำถามว่า ในเมื่อบริบทงานวิจัยนี้มีความแตกต่าง ผู้วิจัยจะยังคงมีวิธีดำเนินการวิจัยที่เหมือนกับวิจัยอื่นที่ผ่านมาหรือไม่

จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษดังกล่าวด้วยการหาคำตอบผ่านกระบวนการทางวิจัยด้วยการฝังตัวทำงาน ฝึกปฏิบัติจริงและติดตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทั้งหมดเป็นการทดลองพิสูจน์เพื่อหาคำตอบต่อคำถามในการวิจัยว่าการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบสำหรับผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา ได้ผลหรือไม่อย่างไรและเหตุผลใดทำไมถึงเป็นเช่นนั้น

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบสำหรับผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา
2. เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบสำหรับผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา
3. เพื่อทดลองคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบสำหรับผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มี 4 ขั้นตอน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ศึกษาเฉพาะในพื้นที่สถานีรถไฟอยุธยา เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 จึงเปิดรับจากผู้ที่มีความสนใจเข้าร่วมโดยมีเกณฑ์ว่าต้องเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ที่ทำงานในการให้บริการกับผู้โดยสารต่างชาติโดยตรงซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการจำนวน 32 คน (purposive samples) โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยฝังตัวทำงานและฝึกปฏิบัติให้กับผู้ให้บริการ ทำวิจัยระหว่างปี 2563-2564

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัญหาและความต้องการเพื่อการสื่อสารในเวลาเร่งรีบ ดังนี้

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มี 2 อย่าง คือ

1) แบบสังเกต เป็นแบบสังเกตมีส่วนร่วมทางตรง (direct observation) ในขณะฝึกปฏิบัติจริง ใช้แบบมาตรประมาณค่า (rating scales) บันทึกผลด้านวิธีและการปฏิบัติของผู้ให้บริการระหว่างการทดลองและบรรยายเหตุการณ์ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยทุกรายการมีค่า IOC = 1 ทุกรายการ

2) แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (informal interview) และเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth Interview) เครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยมีค่า IOC = 1 ทุกรายการ งานวิจัยนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ 2 แบบ คือ

2.1) สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐาน มีคำถาม 2 ประเด็น 1) คำถามทั่วไป เช่น การศึกษา ความรู้ทางภาษา ปัญหาในการสื่อสาร และโดยเฉพาะข้อมูลด้านการใช้ภาษาอังกฤษ (คำ สำนวนและประโยค) เป็นต้น และ 2) ความต้องการของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น เนื้อหา รูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่ต้องการใช้ ลักษณะการเรียน เป็นต้น

2.2) สัมภาษณ์ในช่วงทดลองและติดตามผล ในประเด็นผลการปฏิบัติงานจากการใช้คู่มือ เช่น เวลาที่ใช้ในการบริการ การตอบสนองของผู้โดยสารและปัญหาในการสื่อสาร เป็นต้น

1.2 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำหนังสือราชการไปยังสถานีรถไฟและผู้เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการฝังตัวทำงาน (complete participant) กับผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ให้บริการเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ในเดือน เมษายน 2563 (ก่อนประกาศใช้แนวปฏิบัติการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์) เก็บข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาร่วมกับงานวรรณกรรม ซึ่งได้แก่ ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลางรวมทั้งเอกสารการอบรบภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการสถานีรถไฟอยุธยาที่เคยอบรมมาก่อน

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 พัฒนาเป็นคู่มือภาษาอังกฤษโดยใช้หลักการพื้นฐานและความสำคัญของการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ ได้สำนวนภาษาอังกฤษที่สั้น กระชับ ไม่ซับซ้อน เน้นการใช้ภาษาอังกฤษที่ตรงประเด็นต่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเวลาเร่งรีบมากกว่าความถูกต้องของภาษาอังกฤษตามโครงสร้างไวยากรณ์หรือรูปแบบภาษาอังกฤษตามแบบฉบับ ยกตัวอย่าง เช่น หากผู้โดยสารแจ้ง “One ticket to Bangkok.” ฉะนั้นสำนวนโต้ตอบทันทีคือ “20 Baht.” หรือหากต้องการถามผู้โดยสารว่าจะซื้อตั๋วชั้นหนึ่งหรือชั้นสอง สำนวนคือ “First class or second class?” พร้อมกับยื่นให้ผู้โดยสารดูรูปภาพเพื่อตัดสินใจซื้อทันที แต่จะไม่ใช้สำนวน “Would you prefer the first class or the second class?”ซึ่งเป็นประโยคยาวและขาดการนำเสนอภาพจนเป็นเหตุให้ผู้โดยสารอาจสงสัยความแตกต่างระหว่างชั้นของรถไฟซึ่งอาจมีคำถามต่อมาอีกซึ่งเป็นการเสียเวลาการสื่อสารในเวลาเร่งรีบ เป็นต้น คู่มือนี้พัฒนาตามตามขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย มีเนื้อหา 5 บท ได้แก่ 1) การทักทายและการเสนอให้ความช่วยเหลือ 2) การค้นหาความต้องการของผู้โดยสาร 3) การเสนอการบริการ 4) การให้คำแนะนำ และ 5) เส้นทางการเดินทาง เนื้อหาเริ่มต้นจากง่ายไปยาก เป็น pocket book พิมพ์ 4 สี มีภาษาอังกฤษพร้อมกับคำอ่านเป็นภาษาไทย การใช้ภาษาเรียงลำดับตามการใช้งานจริง พร้อมกับกลยุทธ์ในการสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้ให้บริการ หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา มีค่า IOC = 1 ทุกรายการ หลังจากนั้นทดลอง (try out) กับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตัวอย่างซึ่งได้แก่ผู้ให้บริการผู้โดยสารแต่เป็นสถานีอื่นจำนวน 30 คน แล้วปรับปรุงให้มีความเหมาะสมในการใช้งานจริง เช่น ขนาดตัวอักษร การเน้นคำ เครื่องหมายวรรคตอน และรูปภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองการใช้คู่มือภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยดำเนินการผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ซึ่งเพิ่งประกาศ) เลขที่โครงการ IRB-RUS-2564-013-V.02 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2564 หลังจากนั้นเตรียมการก่อนฝึกอบรม เช่น เตรียมวัสดุที่จำเป็นต่อการสอน (ปากกา สมุดโน้ต) คู่มือภาษาอังกฤษจากขั้นตอนที่ 2 และหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมผู้ให้บริการเฉลี่ยเป็นรายบุคคล เวียนตามจุดบริการผู้โดยสาร เช่น ช่องจำหน่ายตั๋ว เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ที่พักผู้โดยสารและชาลาสถานี สอนในขณะผู้ให้บริการปฏิบัติงานจริง เช่น ผู้วิจัยนั่งปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการหลังช่องจำหน่ายตั๋วเพื่อฟังการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการและผู้โดยสารต่างชาติตลอดระยะเวลาการสื่อสาร สังเกตว่าผู้โดยสารเข้าใจ (พยักหน้า) ช่ายหน้าหรือทำหน้างงหรือไม่ การใช้เวลาในการให้บริการรวดเร็วหรือไม่ เป็นต้น ทดลองระยะ 2 สัปดาห์ ตั้งแต่เวลา 8.00-19.00 ในเดือนมิถุนายน 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสังเกต บันทึกผลการปฏิบัติงาน
2. แบบสัมภาษณ์ บันทึกในประเด็นผลการปฏิบัติงานจากการใช้คู่มือ
3. คู่มือภาษาอังกฤษโดยมีรูปภาพและตารางรถไฟเพื่อใช้ในการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการทดลอง

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาและรายงานผลการทดลอง

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

นอกจากนี้ เนื่องจากผู้วิจัยอาศัยต่างอำเภอแต่ต้องผ่านที่สถานีเกือบทุกวันจึงคอยเฝ้าติดตามด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์เพิ่มเติมต่อเนื่องหลังจากทดลองอีก 2 เดือน นับตั้งแต่เดือนสิงหาคม - กันยายน 2564 เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลผลการทดลองอีกครั้ง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ 3 ข้อดังนี้

1. การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ ณ สถานีรถไฟ มีดังนี้

ด้านปัญหา พบว่า 1) ผู้ให้บริการอาจไม่สามารถสื่อสารในงานบริการกับผู้โดยสารต่างชาติได้อย่างเข้าใจและทันเวลาในเวลาเร่งรีบหากมีผู้โดยสารจำนวนมากเพราะเนื่องจากผู้ให้บริการมีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น ไม่รู้สำนวนในการจำหน่ายตั๋ว การอธิบายการใช้บริการสถานีและการให้ข้อมูลต่างๆ เป็นต้น การไม่รู้สำนวนดังกล่าวทำให้ต้องเสียเวลาในการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาตินานกว่าในขณะมีผู้โดยสารรอแถวและรถไฟจอดรอเพียงแค่ 1 นาที 2) ผู้โดยสารต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ มีข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษ สามารถเข้าใจในคำหรือประโยคภาษาอังกฤษง่ายๆ เท่านั้น 3) การสื่อสารมีปัญหาบ่อยครั้งเพราะมีเสียงดังรบกวน เช่น ขบวนรถไฟวิ่งผ่าน เสียงประกาศสถานีและความแออัดของผู้โดยสาร

ด้านความต้องการใช้ภาษาอังกฤษพบว่า ผู้ให้บริการต้องการคู่มือภาษาอังกฤษที่สามารถใช้งานจริงๆ มีรูปประโยคที่สั้น กระชับ ใช้คำง่ายๆ สามารถสื่อสารเข้าใจได้ทันทีพร้อมภาษาไทยโดยคู่มือนี้สามารถใช้ในโอกาสต่อไปเพราะผู้ให้บริการมีระยะเวลาในการทำงาน โดยต้องการบทเรียนในเรื่องการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น การจำหน่ายตั๋ว การแจ้งข้อมูล การให้คำแนะนำ เส้นทางการเดินทาง ด้านความต้องการด้านการเรียนพบว่า ผู้ให้บริการสะดวกหากอาจารย์ผู้สอนให้ความรู้ในเวลางานภายใต้มาตรการป้องกันโควิด

2. ในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษต่างๆ ในคู่มือภาษาอังกฤษโดยเฉพาะสำนวนภาษาในการสื่อสารให้มีรูปแบบยังมีคำสำคัญหรือคำที่สามารถยังพอสื่อสารได้รู้เรื่อง ฉะนั้นจึงเป็นการสื่อสารด้วยคำที่ สั้น ง่าย กระชับ ตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้ทันทีตามหลักการสื่อสารและความสำคัญของการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ คู่มือนี้ประกอบด้วย การใช้สำนวนภาษาอังกฤษ (English phrases) การใช้ภาษาท่าทาง (body language) การใช้เสียง (voice inflection) การใช้รูปภาพ (visual) และการใช้สัญญาณ (giving signals) มีเนื้อหา 5 บท โดยในแต่ละบทมีตัวอย่างการใช้ภาษาอังกฤษดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงบทเรียนและตัวอย่างการใช้ภาษาอังกฤษตามคู่มือ

บทที่	ตัวอย่าง
1) การทักทายและการเสนอให้ความช่วยเหลือ	Hi Excuse me, ticket please.
2) การค้นหาความต้องการของผู้โดยสาร	Where’re you going? For when? One ticket?/For how many people?/How many tickets? Single or return? First class or second class? (ใช้ภาพประกอบ) Your name, please?

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

บทที่	ตัวอย่าง
3) การเสนอการบริการ	1st class, 800 Baht. First class, private room, air-condition. (ใช้ภาพประกอบ) Express train no. 1, time: 19.44 (ใช้ตารางเวลาและชี้นิ้วประกอบ) Two tickets, total 1,600 Baht.
4) การแจ้งข้อมูล ให้คำแนะนำ	The train's coming in a few minutes. (พูดเน้นเสียง) Behind the line. (เน้นเสียง/เป่านกหวีดและชี้นิ้วประกอบ)
5) เส้นทางการเดินทาง	Take a train to Sawankhalok and take a bus to Sukhothai.

3. ผลการทดลองคู่มือภาษาอังกฤษ พบว่า ผู้ให้บริการสามารถใช้สำนวนภาษาอังกฤษ ภาษาท่าทาง รูปภาพ ใช้เสียงในการเน้นคำ และการใช้สัญญาณในการสื่อสารเพื่อให้บริการกับชาวต่างประเทศได้ทันเวลา โดยภาพรวม ผู้ให้บริการใช้ภาษาอังกฤษเพียงหนเดียวในการสื่อสารก็เป็นที่เข้าใจและไม่จำเป็นต้องพูดย้ำหรือซ้ำอีกครั้ง นั้นหมายความว่าผู้โดยสารต่างชาติสามารถเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยพัฒนาได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วจึงส่งผลต่อการใช้เวลาในการบริการของสถานีรถไฟเร็วขึ้นและยังมีผลต่อเนื่องถึงการไม่พบผู้โดยสารตกค้างหรือขึ้นขบวนรถไฟผิด ไม่มีสิ่งของหลงลืมและไม่มีอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นไปตามบันทึกประจำวันที่ไม่ได้กล่าวถึงปัญหาเหล่านี้จากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการในช่วงทดลองตลอดระยะเวลา 2 สัปดาห์ ในเดือนมิถุนายน 2564

เนื่องจากผู้วิจัยต้องไปใช้บริการสถานีเพื่อขึ้นรถไฟกลับบ้านเกือบทุกวัน ผู้วิจัยจึงมีการสังเกตและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมหลังทดลอง (การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า) ในเดือน กรกฎาคม-สิงหาคม 2564 พบว่าไม่ว่าจะมีการสัมภาษณ์ต่างเวลา ต่างบุคคล ตลอดระยะเวลา 2 เดือน หรือ 8 สัปดาห์ ก็จะได้รับคำตอบว่าการใช้ภาษาอังกฤษจากผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ใช้เวลาเร็วขึ้นและสื่อสารเพียงหนเดียวก็เป็นที่เข้าใจ ไม่จำเป็นต้องพูดซ้ำหรือย้ำอีกถึงแม้ว่ามีเสียงรบกวนจากภายนอกก็ตาม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการพบในประเด็นสำคัญดังนี้

1.1 ด้านปัญหาพบว่า เนื่องจากผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดในขณะที่มีผู้โดยสารจำนวนมากในเวลาเร่งรีบเลยสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติไม่ทันเวลาและไม่ทั่วถึง ผู้ให้บริการมีข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษ เช่น ไม่ทราบสำนวนภาษาอังกฤษในการสื่อสารในเวลาเร่งรีบ ข้อค้นพบนี้เป็นสิ่งที่นอกเหนือหรือเป็นมิติที่แตกต่างจากผลงานวิจัยอื่นๆ ที่มักสรุปคล้ายกันว่าปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยเป็นเรื่องไวยากรณ์ คำศัพท์ ดังเช่นงานวิจัยของ Promwatcharanon & Chatreepinyo (2018, pp. 164) ที่กล่าวว่าตำรวจจราจรส่วนมากไม่พึงพอใจต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะขาดแคลนคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการเพราะมีจุดประสงค์ในการสื่อสาร เช่น ต้องการซื้อตั๋วในเวลารวดเร็วและไม่ต้องการรอคอยเพราะต้องรีบขึ้นรถไฟ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องใช้สำนวนภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้ตรงจุดประสงค์ของการสื่อสารสอดคล้องกับหลักพื้นฐานประการหนึ่งของการสื่อสารงานขายและบริการที่มีจุดประสงค์ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือว่าลูกค้าต้องการอะไรและเสนอหรือบริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (Kanchananimmarn, Choocharoengrat & Puwaset, 2020, p.15)

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

1.2 ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการพบว่า มีความต้องการคู่มือภาษอังกฤษ pocket book ที่สามารถใช้งานจริงๆ โดยมีรูปประโยคที่สั้น กระชับ แต่ไม่ต้องการสำนวนที่มีรูปแบบประโยคยาว ใช้คำมาก เป็นภาษาทางการ มีคำศัพท์ซึ่งไม่สามารถใช้งานได้เลยในชั่วโมงเร่งรีบ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร (Kakham, 2018, pp.61-67) ที่กล่าวโดยรวมถึงการใช้ภาษาอังกฤษที่พบในงานวิจัยมีรูปแบบภาษาที่ง่าย สั้น กระชับ และผู้เข้ารับการอบรมต้องการบทเรียนในรูป pocket book ที่ติดตัวไปได้ทุกที่และมีภาษาไทยกำกับคำอ่านไว้ทุกคำสอดคล้อง (Onkao, 2019, p.240) กล่าวว่าผู้เรียนต้องการคู่มือการเรียนแบบ pocket book ที่มีสำนวนพูดภาษาอังกฤษสั้นๆ ง่ายๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

2. ด้านการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่สุดในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษให้มีคุณภาพด้านเนื้อหาเหมาะสมกับสถานการณ์ในการทำงานปัจจุบัน เน้นการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยผู้วิจัยขอยกตัวอย่างการใช้ภาษาอังกฤษมาตรฐานและภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบ ณ ช่องจำหน่ายตั๋วที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อนำทางไปสู่ประเด็นการอภิปราย ดังตารางนี้

ตารางที่ 2 แสดงภาษาอังกฤษมาตรฐานและภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบที่ผู้วิจัยพัฒนา

ภาษาอังกฤษมาตรฐาน	ภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบ
What date will you be travelling? / What is your travel date?/ What date would you like me to book this ticket for?	For when?
How many tickets would you like to buy?	One ticket?
Would you prefer a single or return ticket? / Would you like a single or a return?	Single or return?
Would you prefer the first class or the second class?/ First class or second class, which would you prefer?	First class or second class? (ใช้ภาพประกอบ)
Can I have your name please?	Your name, please?

จากตารางแสดงว่าภาษาอังกฤษมาตรฐานมีอยู่ทั่วไปในระบบการศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจึงสามารถพบเห็นจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ ตำราเรียน อินเตอร์เน็ต หากผู้ที่มีการศึกษาซึ่งได้แก่ครู อาจารย์ นักวิชาการ นำภาษาอังกฤษมาตรฐานนี้ไปใช้โดยไม่ได้คำนึงถึงสภาพบริบทที่แท้จริงหรือนำไปสร้างเป็นบทสนทนาเพื่อใช้ในงานอาชีพต่อไป ฉะนั้นการใช้ภาษาอังกฤษย่อมเป็นไปและยังคงแตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบที่ผู้วิจัยพัฒนาซึ่งเป็นเหตุการณ์จริง ดังตารางนี้

ตารางที่ 3 แสดงบทสนทนาระหว่างภาษาอังกฤษมาตรฐานและภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบ

ภาษาอังกฤษมาตรฐาน		ภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบ	
Passenger:	Hello. I would like to buy a ticket to Chiangmai.	Passenger:	One ticket to Chiangmai.
Clerk:	When would you like to travel?	Clerk:	For when?
Passenger:	I would like to travel on tomorrow.	Passenger:	Tomorrow.

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษมาตรฐาน		ภาษาอังกฤษในเวลาเร่งรีบ	
Clerk:	Would you like a single or return ticket?	Clerk:	A single or return?
Passenger:	I need a single ticket please. What time does it arrive?	Passenger:	Single, please. When is it?
Clerk:	The train is scheduled to arrive at 9.47 am.	Clerk:	9.47

จากตารางแสดงการเปรียบเทียบ ภาษาอังกฤษมาตรฐานมีรูปประโยคยาว ใช้คำที่สละสลวยกว่า สะท้อนวัฒนธรรมของการใช้ภาษาตามแบบแผนของเจ้าของภาษาอังกฤษแต่เนื่องจากเป็นรูปแบบใช้คำจำนวนมากจึงเป็นผลใช้เวลาในการสื่อสารนานและจะใช้เวลานานกว่าหากยิ่งใช้ภาษาเช่นนี้อยู่อีก ในขณะที่ภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยพัฒนานั้นผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์จนได้รูปแบบที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้คำไม่ฟุ่มเฟือย ตรงประเด็นการสื่อสาร ผู้ให้บริการสามารถใช้ภาษาได้อย่างง่ายดายและผู้โดยสารต่างชาติก็สามารถเข้าใจได้ทันทีแม้ในเวลาเร่งรีบ บางสำนวนมีการลดรูปโครงสร้างไวยากรณ์แต่ก็ยังคงมีคำสำคัญหรือคำที่ยังพอสื่อสารกันรู้เรื่องและจำเป็นต่อการสื่อสาร โดยทั้งหมดเป็นผลทำให้ใช้เวลาน้อยกว่าในการสื่อสารเพื่อการบริการ ภาษาอังกฤษมาตรฐานนั้นอาจนำไปใช้ในบางสถานการณ์ได้แต่ไม่น่าที่จะมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในเวลาเร่งรีบของสถานีรถไฟอยุธยาเพราะเนื่องจากไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ให้บริการและไม่ทันต่อเวลาที่เร่งรีบและด้วยเหตุผลที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ใช้เจ้าของภาษาอังกฤษแต่เมื่อเข้ามาท่องเที่ยวก็ยังจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเพียงเพื่อการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์มากกว่าการสื่อสารอย่างถูกต้องตามแบบแผนวัฒนธรรมเจ้าของภาษา ฉะนั้นรูปแบบและลักษณะการใช้ภาษาอาจไม่เป็นไปตามภาษาอังกฤษมาตรฐานซึ่งปรากฏอยู่ในระบบการศึกษา สอดคล้องกับแนวความคิด การใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) หรือ ELF เป็นการใช้ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีภาษาแม่และมีพื้นเพทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้พูดจะเป็นเจ้าของภาษาหรือไม่ (Bayyurt, Kurt, Öztekin, Guerra, Cavalheiro & Pereira, 2019, pp.185-202) และสอดคล้องกับงานวิจัย Solhi, Mert, Çelen & Kısa (2021, p.458) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลระยะยาวของหนังสือเรียนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาลแห่งประเทศตุรกี ว่าหนังสือเรียนที่ใช้กันอยู่นั้นแสดงการใช้สำนวนภาษาในการสื่อสาร มีการใช้เทคโนโลยีการประเมินตนเอง แต่ในทางตรงกันข้ามหนังสือกลับมีข้อบกพร่องตรงที่ไม่มีกิจกรรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (ELF) จึงเป็นผลให้นักศึกษาไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษหลังจากที่เรียนจบไปแล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพถึงการเรียกร้องของนักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ว่าในการจัดการเรียนการสอนควรให้นักศึกษามีโอกาสสื่อสารกับคู่สนทนาที่มีพื้นแพด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกันแต่ไม่ควรมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความสามารถเหมือนกับเจ้าของภาษา (Ambele & Boonsuk, 2020, p.1)

แต่อย่างไรก็ดีงานวิจัยนี้ไม่ได้มุ่งไปที่การเลือกคำ สำนวนหรือประโยคภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว เพราะผลจากการพัฒนาและทดลองแสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาท่าทาง (body language) การใช้เสียง (voice inflection) การใช้รูปภาพ (visuals) และการใช้สัญญาณ (giving signals) สามารถลดเวลาในการสื่อสารลงช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วและเป็นที่เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น เช่น การอธิบายความแตกต่างของชั้นรถไฟจะใช้เวลานานมากแต่ปัญหาหมดไปเมื่อใช้ภาพแสดง การบอกเวลารถไฟด้วยการใช้นิ้วมือชี้ไปที่ตารางเวลารถเพื่อนำสายตาของผู้โดยสารให้มีสมาธิจดจ่อในขณะที่สื่อสารแม้มีเสียงรบกวน การย้ำเน้นเสียงให้ดังมากขึ้นในขณะที่มีเสียงแทรก

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

รบกวน การเป่านกหวีดเพื่อส่งสัญญาณให้รู้ว่าเวลารถไฟกำลังเข้าชานชาลาและเตรียมพร้อมในการโดยสาร เป็นต้น ข้อค้นพบเหล่านี้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ได้ศึกษากับการแข่งขันกอล์ฟนานาชาติที่ประเทศไทย (Inkaew, 2018, p.42) ซึ่งค้นพบว่า เมื่อคู่สนทนาซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของภาษามาใช้ภาษาอังกฤษ คู่สนทนาใช้กลยุทธ์ในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันโดยเลือกคำและประโยคง่ายๆ การพูดซ้ำบ้างคำหรือบางประโยค การตรวจเช็คและการใช้ภาษาท่าทาง

การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษนี้มีเนื้อหา 5 บท ได้แก่) การทักทายและการเสนอให้ความช่วยเหลือ 2) การค้นหาความต้องการของผู้โดยสาร 3) การเสนอการบริการ 4) การให้คำแนะนำ และ 5) เส้นทางการเดินทาง ซึ่งเนื้อหาสอดคล้องกับ Kakham (2018, pp.61-67) ที่ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร และมีผลสรุปหนึ่งว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการภาษาอังกฤษด้านการทักทาย การบอกทาง การบรรยายผลิตภัณฑ์ และสอดคล้องกับ Phengkona, Na Thongkaew, Raksapol, Jittapraphan & Popthawee. (2017, p.44) เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมพร โดยมีบางบทเรียน เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการ การสอบถามและบอกเส้นทาง โดยสรุป ถึงแม้บทเรียนในงานวิจัยนี้คล้ายกับงานวิจัยอื่นแต่สิ่งที่ย้ำเน้นในความเด่นชัดคือการเลือกใช้คำที่สั้น ง่าย ตรงประเด็น เข้าใจได้ทันที ซึ่งมีรูปแบบแตกต่างจากภาษาอังกฤษมาตรฐาน เพราะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในเวลาเร่งรีบและไม่เป็นทางการ ตามแนวคิดภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) รวมกับการใช้กลยุทธ์อื่นในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

3. ด้านผลการทดลองคู่มือ จากการสังเกตและสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจ สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติได้เร็วขึ้นทันเวลา ผู้โดยสารต่างชาติไม่มีการย้อนถามกลับหรือไม่แน่ใจแล้วไปถามต่อกับผู้ให้บริการคนอื่น เป็นการสื่อสารเพียงหนเดียวก็เป็นที่เข้าใจและไม่จำเป็นต้องพูดย้ำหรือซ้ำอีกครั้ง ผลจากการใช้ภาษาตามคู่มือยังทำให้ไม่พบผู้โดยสารต่างชาติตกค้างหรือขึ้นรถไฟผิดขบวน ไม่มีอุบัติเหตุและการลืมของ ผลทดลองยังสอดคล้องกับการตรวจสอบแบบสามเส้าเพราะเนื่องจากผู้วิจัยต้องไปขึ้นรถที่สถานีนี้เกือบทุกวันจึงได้มีโอกาสสังเกตและสัมภาษณ์ทุกครั้งก็ได้รับคำตอบว่าการใช้ภาษานั้นเร็วขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ให้บริการใช้ภาษาอังกฤษตามที่ผู้วิจัยพัฒนาซึ่งมีการใช้สำนวนในรูปแบบที่สั้น เข้าใจง่าย ใช้คำไม่ฟุ่มเฟือย ไม่อ้อมค้อมวกวน ตรงประเด็นการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์ทันที โดยรูปแบบดังกล่าวอาจมีการลดทอนหรือมีลักษณะไม่เป็นไปตามไวยากรณ์ตามแบบแผนอันเนื่องมาจากเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการในเวลาเร่งรีบสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารซึ่งมีความเป็นส่วนตัวและมีลักษณะไม่เป็นทางการสูงกว่าการสื่อสารประเภทอื่นและเป็นการสื่อสารที่ไม่ได้ยึดถือรูปแบบหรือไวยากรณ์ภาษาอย่างเคร่งครัดชัดเจน (Treesakul, 2008, p. 211) สอดคล้องกับงานวิจัยกับงานวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนกลุ่มธนบุรี โดยมีรูปแบบภาษาอังกฤษที่ง่าย สั้น กระชับ และไม่เป็นทางการ (Kakham, 2018, pp. 61-67) และสอดคล้องกับงานวิจัย (Onkao, 2019, p. 241) ที่กล่าวถึงการจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษมีสำนวนพูดภาษาอังกฤษเป็นประโยคสั้น ๆ ง่าย ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่จริงสำหรับตำรวจท่องเที่ยว

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในประเด็นข้อค้นพบเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยพัฒนามีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษมาตรฐานที่มีอยู่ในระบบการศึกษาแต่ไม่สามารถใช้ได้ในสถานการณ์จริงนั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้นักวิชาการทั้งภาครัฐและเอกชน จัดทำสื่อการเรียน (หนังสือ ตำราเรียน บทเรียนออนไลน์ audio CD ฯลฯ) และจัดการเรียนการสอนให้มีบทเรียนและกิจกรรมที่หลากหลายในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาในระดับทางการ กึ่งทางการหรือไม่เป็นทางการ การใช้ภาษาในเวลาผ่อนคลายหรือเร่งรีบ การใช้ภาษาระหว่างผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษด้วยกัน การฟังด้วยสำเนียงที่หลากหลาย การสอนให้รู้ถึงวัฒนธรรมการสื่อสารของคนต่างวัฒนธรรม เป็นต้น โดยสิ่งดังกล่าวมีอยู่ในเหตุการณ์จริงแต่ไม่ใช่เป็นการจัดการศึกษาที่เกิดจากนักวิชาการยังยึดติดอุดมการณ์แบบเดิมๆ หรือยึดติดกับรูปแบบเจ้าของภาษาด้วยเหตุผลตามแนวคิดภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca) ที่ประจักษ์ในงานวิจัยนี้

ในด้านการจัดฝึกอบรมเพื่ออาชีพก็เช่นกัน ครูผู้สอนควรฝังตัวทำงานอย่างเพียงพอในการให้ได้มาซึ่งภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอาชีพจริงซึ่งอาจแตกต่างจากภาษาอังกฤษมาตรฐาน แต่ไม่ใช่จัดฝึกอบรมด้วยความรู้จากที่เคยเรียนมาในหนังสือหรือเข้าใจเองว่าควรจะมีการใช้ภาษาอังกฤษตามที่น่าจะมี เช่น การทักทายด้วยการแนะนำตนเอง “Hello, my name is …. . Where are you from? I am from … . Pleased to meet you.” ซึ่งปรากฏอยู่ในเอกสารการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟ แต่กลับไม่ปรากฏในการใช้งานในสถานการณ์จริงของสถานีรถไฟอยุธยา เป็นต้น

2. ประเทศไทยได้รายได้หลักจากการท่องเที่ยวรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นงานด้านการบริการ หากจะมองถึงการใช้ภาษาเพื่องานบริการก็ย่อมไม่ต่างจากงานวิจัยนี้เพราะงานบริการมีความสัมพันธ์กับเวลา การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว จึงเป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความคาดหวัง การใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบที่สั้น กระชับ ใช้คำง่ายจึงส่งผลต่อเนื่องใช้เวลาน้อยลงในการบริการ ผลวิจัยนี้สามารถไปใช้กับงานบริการที่คล้ายคลึงได้ เช่น สถานีรถไฟในจังหวัดอื่น บริการจองหรือขายตั๋วระบบขนส่งสาธารณะ ธุรกิจขายของที่ระลึก สถานบริการ โรงแรม ร้านอาหาร บริการลูกค้าจุดแคชเชียร์ตามร้านสะดวกซื้อทั่วไป เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาว่านอกเหนือจากการใช้ภาษาอังกฤษที่เข้าใจง่ายซึ่งมีรูปแบบที่สั้น กระชับ ใช้คำง่ายนอกเหนือไปจาก การใช้ภาษาท่าทาง การใช้ภาพ การเน้นเสียงและการใช้สัญญาณแล้ว ยังมีแง่มุมใดบ้างที่สามารถช่วยให้การสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผลรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การพูดซ้ำในข้อมูลที่สำคัญ การใช้สื่อที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้หรือทำความเข้าใจเองได้โดยไม่ต้องรอถามเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพอื่น ๆ ที่มีบริบทหรือสภาพปัญหาแตกต่างกันออกไป เช่น การใช้ภาษาอังกฤษของจุดบริการลูกค้าตามศูนย์ราชการ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม เป็นต้น

3. ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้มีการตรวจสอบข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์แบบสามเส้า แต่เนื่องจากในงานวิจัยนี้มีนักศึกษาฝึกงานถึงแม้จะต่างสถาบันแต่ผู้วิจัยเป็นครูผู้ฝึกอบรม จึงอาจดูเป็นข้อกังวลถึงความโน้มเอียงด้านข้อมูล ฉะนั้นหากทำงานวิจัยในครั้งต่อไป จึงขอเสนอในสายงานกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการที่พัก โรงแรม ร้านค้า ร้านอาหาร เป็นต้น

Vol.28 No.2 April - June 2022 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

References

Ambele, E.A. & Boonsuk, Y. (2020). Voices of Learners in Thai ELT Classrooms: A Wake up Call towards Teaching English as a Lingua Franca, **Asian Englishes, 23**(2), 1-17.

Asakereh, A., Yousuofi, N. & Weisi, H. (2019). Critical Content Analysis of English Textbooks Used in the Iranian Education System: Focusing on ELF features. **Issues in Educational Research, 29**(4), 1016-1038.

Bayyurt, Y., Kurt, Y., Öztekin, E., Guerra, L., Cavalheiro, L. & Pereira, R. (2019). English Language Teachers' Awareness of English as a Lingua Franca in Multilingual and Multicultural Contexts. **Eurasian Journal of Applied Linguistics, 5**(2), 185-202.

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.

Ellis, M. & Johnson, C. (1994). **Teaching Business English.** New York : Oxford University Press.

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.

Jenkins, J. (2009). English as a Lingua Franca: Interpretations and Attitudes. **World Englishes, 28**(2), 200-201.

Kakham, T. (2018). The Development of English Communication Skills in Tourism for Thonburi Area Community, Bangkok. **Journal of Information, 17**(2), 61-70.

Kanchananimmarn, T., Choocharoengrat, V. & Puwaset, P. (2020). **Retail Communication and Service**. Bangkok : All book.

Karakas, A. (2019). An Analysis of the High School English Curriculum in Turkey from an ELF Perspective. **I-Manager's Journal on English Language Teaching, 9**(2), 1-10.

Ministry of Tourism & Sports. (2021). **Tourism statistics 2020.** [Online]. Available : https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13174 [2021, September 18].

Office of the National Economic and Social Development Council. (2021). **The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021).** [Online]. Available : https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/more_news.php?cid=230&filename=index [2021, September 18].

Office of the Permanent Secretary, Tourism & Sports. (2021). **Tourism Economic Review.** [Online]. Available : https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4. pdf [2021, September 18].

Office of Transport and Traffic Policy and Planning. (2021). **Project Studies: Transit Oriented Development (TOD) Ayutthaya**. [Online]. Available : http://www.thailandtod.com/files/Ayutthaya/250762/1.pdf [2021, September 18].

ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2565 ISSN 2408-0845 (Print) ISSN 2651-1487 (Online)

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). 240-241.

Phengkona, J., Na Thongkaew, B., Raksapol, A., Jittapraphan, B. & Popthawee, T. (2017). Curriculum Development in English Communication Course for Community Based Tourism. **Journal of Research for Regional Development, 9**(1). 38-51.

Promwatcharanon, K. & Chatreepinyo, P. (2018). An Analysis of Challenges and Requirements of Using Communicative English for Developing a Self-Access Learning Package for Traffic Police Officers in Upper Northern Thailand. **Humanities & Social Sciences**. 35(1). 163-195.

Puapunpongse, K. (2017). **Challenge of Policy Implementation: A Case study of High Speed Rail Project for Bangkok-Nakhon Ratchasima Route, Under the Cooperation of Thai and Chinese Governments.** Master's Thesis Public Administration and Public Affairs, Thammasat University.

Solhi, M., Mert, Y. Z., Çelen, Z. & Kısa, R. (2021). Evaluating the Long-term Effectiveness of English Language Coursebooks at Turkish Public High Schools. **Eurasian Journal of Applied Linguistics, 7**(1), 458-483.

Suwannaprut, T. & Siriwan, A. (2019). Communication Strategies Used by VRU Students Enrolled in Listening and Speaking Strategies for Learners of English as a Foreign Language. **Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Science), 9**(3), 140-156

Tourism Authority of Thailand. (2021). **Annual report**. [Online]. Available : https://www.tat.or.th/th/about-tat/annual-report [2021, September 18].

Treesakul, P. (2008). **Principles of Communication Arts**. (6 th ed.). Bangkok : Suan Sunandha Rajabhat University.