

หัวข้อวิจัย: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว: กรณีศึกษาผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ผู้วิจัย: นางยุวดี วงษ์ทน
โปรแกรมวิชา: ภาษาอังกฤษธุรกิจ
คณะ: มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สถาบัน: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ปีการศึกษา: 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่สื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ วิธีการแก้ปัญหา และแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 30 คน จากท่ารถโดยสาร 5 แห่ง ได้แก่ สถานีรถไฟ หัวรอ ป้ายรถประจำทางตรงข้ามอำเภอพระนครศรีอยุธยา สถานีรถขนส่ง และตลาดเจ้าพรหม ในแต่ละแห่งสุ่มเลือกผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 6 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์สภาพปัญหาโดยการอภิปราย เปรียบเทียบ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งสี่ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทั้งนี้เนื่องมาจากภาษาอังกฤษที่ใช้นั้นเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างไม่เป็นทางการ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กอยู่ในระดับต่ำสุด (Novice)
2. ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารด้วยการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่พูดภาษาอังกฤษได้ และส่วนมากจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ช่วยแก้ปัญหาในการสื่อสารแทนการใช้ภาษา เช่น แผนที่ รูปภาพสถานที่ท่องเที่ยว และแผ่นพับแนะนำการท่องเที่ยว
3. ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วยวิธีการเข้าอบรมระยะสั้น การเรียนจากเครื่องบันทึกเสียง และการใช้แถบกาที่พิมพ์สำนวนภาษาที่จำเป็นต่ออาชีพเพื่อติดไว้ศึกษาในรถ

โดยสรุปการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอปัญหา และวิธีพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามความจำเป็นของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และการช่วยเหลือผู้มีการศึกษาน้อยและด้อยโอกาสในสังคม เช่น ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ให้มีงานทำและเลี้ยงตนเองได้ การศึกษาครั้งนี้สนับสนุนนโยบายของยูเนสโก (UNESCO) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong learning for all) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) ได้รับการสนับสนุน เพื่อนำมาใช้พัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก งานวิจัยฉบับนี้ยังได้แสดงถึงความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีการศึกษาน้อยและด้อยโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง การพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษแก่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้ จะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของประเทศไทยโดยรวม

Research Title: The Communication of English to Tourists: A Case Study of Tuk-tuk Drivers in Phranakhon Si Ayutthaya

Researcher: Mrs. Yuwadee Wongthon

Department: Business English Program

Faculty: Humanities and Social Sciences

University: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

Academic Year: 2006

ABSTRACT

This study was a qualitative research. It aimed to study the problems happened when the tuk-tuk drivers used English to foreign tourists, the ways they solved the problems and the guidelines to develop their English competency. The samples included 30 tuk-tuk drivers at 5 famous places where tourists require tuk-tuk drivers' services in Phranakhon Si Ayutthaya, for example at the train station, the bus station, a bus stop in front of Phranakhon Si Ayutthaya District Office, Hua-Ror and Chao-Phrom market. Six participants were drawn from each place by simple random sampling. The instrument was an interview questionnaire constructed by the researcher. The data were collected with in-depth interviews and analyzed by frequency, percentage and mean. The problem conditions were analyzed in terms of contrast and similarity. The results are as follows:

1. The tuk-tuk drivers had problems using English to foreign tourists in all four macro skills : listening, speaking, reading and writing due to the fact that they learned English by themselves. Their English competency was at the novice level.
2. When problems in English communication happened, they seek other people who know English for help and most of them used some aids in accompany with the communication, for example maps, pictures of tourist sites, and brochures for tourism.
3. Most tuk-tuk drivers would like to develop their English competency by attending short courses, learning from tape cassettes, CDs or stickers with English for tourism.

In conclusion this study has presented the problems and suggested ways to develop English competency to meet the needs of tuk-tuk drivers in order to improve the tourism industry and assist the tuk-tuk drivers themselves who struggle to earn their lives as poor and low educated citizens. This study has supported UNESCO and Thailand's National Education Act 1999 in the pursuit of lifelong learning for all. Non-formal and Informal Education have been promoted as a way for education to meet the needs of tuk-tuk drivers. It has emphasized the necessary cooperation between government educational institutions and local communities if local people are to benefit from meaningful educational opportunities. Such endeavors will assist the development of the tuk-tuk drivers English communication competency, so necessary in the sustainable tourism industry in Thailand.