

## รายงานการวิจัย

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษา

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**The Communication of English to Tourists: A Case Study of**

**Tuk-tuk Drivers in Phranakhon Si Ayuthaya**

โดย

ยุวดี วงษ์ทน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ปี พ.ศ. 2549

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องด้วยความกรุณาของบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณ ดร.กิริติ ศรีวิเชียร ดร.ดิมิตี ปีเตอร์ (Dr. Dimity Peter) และ ดร.มารีเอตตา รอสเซตโต (Dr. Marietta Rossetto) ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติที่ให้ทุนทำวิจัย พร้อมทั้งสำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณท่านผู้ประกอบอาชีพขบรดตูกตูกทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้สัมภาษณ์ รวมทั้งท่านผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำและจัดพิมพ์ จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณ แม่ น้อม ปี่ทอง ที่ให้กำลังใจมาโดยตลอด

ยุวดี วงษ์ทน

ธันวาคม 2549

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 จะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของประเทศไทยโดยรวม

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.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
คนขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	9
ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย.....	10
ความสำคัญของการศึกษา.....	11
ราชภัฏ มหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น.....	12
เอกสารงานวิจัยในประเทศ.....	13
เอกสารงานวิจัยต่างประเทศ.....	13
การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเรียนรู้เพื่อปวงชน.....	14
การศึกษานอกระบบ.....	15
การศึกษาตามอัธยาศัย.....	16
การเรียนรู้ภาษาที่สอง.....	18

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ความสำคัญในการสอน โดยเน้นศักยภาพส่วนบุคคล.....	19
ความร่วมมือนำไปสู่ความสำเร็จ.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
วิธีการวิจัย.....	22
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
จุดแข็งและจุดอ่อนของการวิจัย.....	25
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ความสำคัญของการค้นพบ.....	28
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	30
ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบเมื่อใช้ภาษาอังกฤษ กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	36
ตอนที่ 3 การสรุปประเด็นจากคำถามแบบปลายเปิด.....	39
5 การอภิปรายผล.....	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว.....	42
ตอนที่ 2 คำถามจากมาตราส่วนประเมินค่า.....	44
ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด.....	45



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
6	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ..... 55
	บทนำ..... 55
	สรุปผลการวิจัย..... 55
	ข้อจำกัดของการวิจัย..... 57
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย..... 58
	บรรณานุกรม..... 61
	ภาคผนวก..... 67
	ภาคผนวก ก จดหมายถึงผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก..... 68
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามเชิงสัมภาษณ์..... 70
	ภาคผนวก ค ตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก..... 75
	ประวัติผู้วิจัย..... 121

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ในแต่ละด้าน.....	30
2	แสดงค่าร้อยละของอายุผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	31
3	แสดงค่าร้อยละทางด้านเพศของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	32
4	แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพในการสมรสของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	32
5	แสดงค่าร้อยละของจำนวนปีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทำงาน.....	33
6	แสดงค่าร้อยละของสถานภาพในการทำงานของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	34
7	แสดงค่าร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	34
8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละทางด้านระดับการศึกษาของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก.....	35
9	แสดงค่าร้อยละของแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษ กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	36
10	แสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของระดับความคิดเห็น.....	37
11	ปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบเมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	39
12	แสดงวิธีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษ กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	40
13	แสดงให้เห็นวิธีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเรียนรู้ภาษาอังกฤษและความต้องการ ในการพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว.....	41
14	แสดงเกณฑ์การวัดระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของ ฮอลล์ (Hall's Rubric) .....	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ ที่หลายประเทศในโลกได้พยายามร่วมมือกันทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา และพยายามไฝหาความสงบและความเข้าใจอันดีต่อกัน เครื่องมือที่จะนำไปสู่จุดหมายดังกล่าวได้ คือ การศึกษา องค์การยูเนสโก (UNESCO, 2002 : 1) ได้พยายามผลักดันให้เกิด “การเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน” (Lifelong learning for all) และได้เน้นให้เกิดความเท่าเทียมกัน ในหมู่ประชากรโลกในการได้รับการศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาตามหลักสิทธิมนุษยชนที่ประกาศไว้ เป็นที่ยอมรับของประเทศสมาชิกทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยด้วย องค์การยูเนสโกประกาศว่า “ประชาชนทุกคนสามารถศึกษาถึงระดับอุดมศึกษาได้ โดยไม่มีการแบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เพศ ภาษา ศาสนา เศรษฐกิจ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม หรือความหย่อนสมรรถภาพทางกาย” ยูเนสโกได้ระบุพันธกิจทางการศึกษาไว้ว่า การศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ “ให้การศึกษา และการฝึกอบรม ทำการวิจัยและให้บริการต่อชุมชน” ยิ่งกว่านั้นในเอกสารที่มีถึงนานาชาติ (UNESCO, 2002 : 1) ยูเนสโกได้ชี้ไว้ชัดเจนว่า สถาบันการศึกษาจะต้องส่งเสริมและสนับสนุน ความเป็นประชาธิปไตยต่อปวงชนทุกคน ยูเนสโกเน้นให้ประชากรโลกทุกคนเกิดความเท่าเทียมกันทางการศึกษา และเพื่อให้เกิดคุณภาพทางการศึกษา จึงควรเน้นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนที่สถานศึกษาแห่งนั้นตั้งอยู่

เพื่อสนับสนุนนโยบายของยูเนสโก ประเทศไทยได้ปฏิรูปการศึกษาโดยออกพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อสนับสนุน “การเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน” (Lifelong learning for all) พ.ร.บ. ฉบับนี้เน้นความเท่าเทียมทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาภายในสถาบันการศึกษา หรือนอกสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะการให้ความรู้แก่บุคคลที่มีงานทำแล้ว พ.ร.บ. ฉบับนี้ยังสนับสนุนให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ (A knowledge-based society) โดยให้โอกาสประชาชนได้ เรียนรู้หลายรูปแบบ ความรู้สามารถเข้าถึงได้หลายวิธี เช่น การศึกษาในระบบ (Formal education) ซึ่งต้องศึกษาตามสถานศึกษาต่าง ๆ การศึกษานอกระบบ (Non-Formal education) เป็นการเรียนรู้นอกระบบ อาจจะเป็นในหรือนอกสถานศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านสื่อต่าง ๆ การศึกษาดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนไทยทุกคน ได้มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและวิชาชีพของตนเองโดยเท่าเทียมกัน

เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตามกระแสโลกาภิวัตน์ ประเทศไทยได้เปิดโอกาสและสนับสนุนให้มีการค้าเสรีทางด้านอุตสาหกรรมบริการ ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังที่รายงานประจำปีขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รายงานไว้ เมื่อปี พ.ศ. 2544 วิธีการหลายอย่างได้ถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแผนพัฒนา 5 ปี ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท., 2545 – 2549) อ.ส.ท. ได้วางเป้าหมายเพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางแห่งการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเพื่อรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ให้เกิดความสมดุลทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม พันธกิจของ อ.ส.ท. ก็คือการผลักดันนโยบายดังกล่าว โดยถือว่าเป็นแม่บทในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวรวมถึงความร่วมมือในการบริหารจัดการ โดยยึดนโยบายเป็นสำคัญ จากนโยบายดังกล่าว อ.ส.ท. ได้ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนต่าง ๆ เพื่อผลักดันนโยบายให้สำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้นนโยบายนี้ยังได้สนับสนุนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่ประชาชนไทยจะได้ทำมาหาเลี้ยงชีพ และเกิดการจ้างงานจากการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเคยเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นผลผลิตอันหนึ่งที่นำรายได้มาสู่ประชากรของจังหวัด พระนครศรีอยุธยามีเสน่ห์ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเพราะเคยเป็นราชธานีของไทยอยู่ถึง 417 ปี และปกครองโดยกษัตริย์ 33 พระองค์ พระนครศรีอยุธยาล่มสลายลงจากการโจมตีของกองทัพพม่าในปี พ.ศ. 2310 เมืองหลวงเก่าแห่งนี้ถูกเผาทำลาย หลงเหลือไว้แต่เพียงซากปรักหักพังของวัดวาอาราม ถึงกระนั้นพระนครศรีอยุธยายังคงความสวยงามไว้ พร้อมกับประวัติศาสตร์อันน่าสนใจที่ซ่อนไว้เบื้องหลัง ด้วยเหตุดังกล่าวการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Eco-tourism) จึงได้รับการสนับสนุน นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกจำนวนมากเดินทางมาเยี่ยมชมเมืองเก่าแห่งนี้ทุกปี

รถตุ๊กตุ๊ก และคนขับรถตุ๊กตุ๊กถือว่ามีสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่ต้องต้อนรับนักท่องเที่ยว มักประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพราะพูดภาษาอังกฤษไม่คล่องอันเนื่องมาจากความยากจน และไม่มีโอกาสที่จะได้เข้าศึกษาตามระบบ บางคนอาจพูดภาษาอังกฤษได้บ้าง แต่ก็ถือว่ายังต่ำกว่ามาตรฐานของความสามารถในการสื่อสาร บางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจผิด และความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมระหว่างคนขับรถตุ๊กตุ๊กกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอันเนื่องมาจากความรู้ภาษาอังกฤษที่จำกัด บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อว่า ถ้าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพวกเขาดีกว่าที่เป็นอยู่ เขาจะบริการนักท่องเที่ยวได้มากขึ้นและมีชีวิตที่ดีขึ้น

นักการศึกษาและอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษาต่างสนับสนุนนโยบายของยูเนสโก และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ของประเทศไทย ในแง่ของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ตามข้อตกลงระหว่างสมาชิกของยูเนสโก ในการประชุมที่เมืองบูดาเปสต์ เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2542 เห็นพ้องกันที่จะให้ประเทศสมาชิกใช้งานวิจัยเพื่อหาแนวทางในการสนับสนุนให้ประชากรโลกเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามนโยบายที่วางไว้ งานวิจัยฉบับนี้จึงสนับสนุนแนวคิดของยูเนสโก ที่ได้ระบุว่า การพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาควรเป็นไปโดยเน้น :

1. ความต้องการของประชากรที่กำลังทำงาน
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบยั่งยืน
3. การพัฒนาระดับชาติและระดับท้องถิ่น
4. การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาโดยให้ถือว่าเป็นพันธกิจที่ต้องทำต่อเนื่อง

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พวกเขาเหล่านี้เปรียบดั่งมัลคูลเทสท์ แม้ว่าจะพูดคล่องเพียงภาษาแม่ คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้อีกนิดหน่อย พวกเขาเหล่านี้ก็ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เป็นตัวแทนของคนไทยทั้งชาติแม้ว่าจะพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ พวกเขาเหล่านี้มักพบปัญหาในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และพยายามหาทางเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียน (Non-Formal education) อย่างแท้จริง

ท่านคงไม่ปฏิเสธความจริงที่ว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นเกี่ยวข้องกับประชาชนไทยทุกคนไม่เว้นแม้แต่คนขับรถตุ๊กตุ๊ก การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาจึงหมายถึงประชากรของประเทศนั้น ๆ ต้องพัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาคืบ แดเนียล (Daniel, 2002 : 1) กล่าวไว้ว่า “การให้การศึกษาต่อประชาชน คือกลยุทธ์ที่นำไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ... ชาวนาที่มีการศึกษาจะผลิตอาหารได้มากกว่า ... แม่ที่มีการศึกษามีลูกน้อยและลูกจะมีอนามัยที่ดีกว่า ... ประชากรที่มีการศึกษาจะทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าไม่ว่าจะในฐานะนายจ้างหรือลูกจ้าง” จุดสำคัญที่ควรกล่าวก็คือคนขับรถตุ๊กตุ๊กไม่ได้รับการศึกษาตามระบบ เนื่องจากขาดทั้งเวลาและเงิน เมื่อเป็นแบบนี้ ถ้าต้องการจะพัฒนาบุคคลเหล่านี้ จึงจำเป็นต้องใช้การศึกษานอกระบบ (Non-Formal education) หรือการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เท่านั้น การศึกษาและวิจัยครั้งนี้มีความจำเป็น เนื่องจากส่งเสริมการเรียนรู้ และการหาแนวทางในการจัดการเรียนรู้ตามความจำเป็นและตามศักยภาพของมนุษยชน การศึกษาวิจัยควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประชากรที่ด้อยโอกาสในสังคม รวมทั้งบุคคลที่ยากจนและด้อยการศึกษาเช่นคนขับรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ จะนำไปสู่การทำหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษ ที่เหมาะสม เพื่อให้

ผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้และพึ่งตนเองได้ สตรอมควิสต์ (Stromquist, 2002 : 5) เน้นว่า “เรากำลังพยายามเปลี่ยนปัจเจกบุคคลโดยการให้ความรู้ ให้ข้อมูล ให้ทักษะ และคุณค่าของชีวิต สิ่งนี้ถือว่าเป็นงานสำคัญ เพราะสถาบันและองค์กรโดยรวมเกิดจากการรวมตัวกันของปัจเจกบุคคลนั่นเอง” สตรอมควิสต์ยังชี้ให้เห็นว่า งานวิจัยควรประกอบด้วยบุคคลจากหลายสาขาวิชา ไม่ใช่จากสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งดังที่เคยทำมาในอดีต งานวิจัยควรเกิดจากทีมที่สร้างสรรค์ประกอบด้วยนักวิจัยจากหลากหลายสาขาวิชาร่วมมือกันทำ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอปัญหาที่ผู้เข้ารับตุ๊กตุ๊กเผชิญเมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่พวกเขาใช้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะได้นำผลวิจัยไปแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้ ผลการวิจัยจะนำไปสู่การผลิตหลักสูตรที่เหมาะสมในการให้ความรู้ภาษาอังกฤษแก่บุคคลเหล่านี้ ความสำเร็จจะบังเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม

แดเนียล (Daniel, 2545 : 5) ย้ำว่าการศึกษาและการฝึกอบรมนั้น “โดยพื้นฐานแล้วมีความสำคัญและเป็นของคู่กัน เพราะงานเป็นตัวบ่งชี้ความสามารถและความรับผิดชอบของมนุษย์ ในฐานะพลเมืองที่ดี ดังนั้นการศึกษาและการฝึกอบรมจึงต้องควบคู่กันไปเสมอ” การฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลาจะส่งเสริมให้บุคคลเกิดทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต แดเนียล ยังเน้นอีกว่า ขณะนี้มีการเรียนรู้ทักษะชีวิต (Life skills) ตามกระแสโลกาภิวัตน์ โดยจะเห็นได้จากการส่งผ่านข้อมูล และการสื่อสารถึงกันและกันซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจน ว่ากันตามจริงแล้วการศึกษาทางด้านอาชีพและเทคโนโลยีนั้นน่าจะเป็นเรื่องของท้องถิ่น ไม่ใช่เรื่องของโลกาภิวัตน์เพียงอย่างเดียว การศึกษาทางด้านเทคโนโลยีและอาชีพมีความจำเป็น เพื่อส่งผ่านการเรียนรู้และทักษะชีวิตที่เหมาะสมไปยังประชาชนในถิ่นที่ห่างไกล เพื่อที่บุคคลเหล่านี้จะได้เกิดความเท่าเทียมกันทางด้านความรู้ เมื่อเปรียบเทียบกับคนในเมือง บุคคลในถิ่นห่างไกลเหล่านี้จะได้ไม่ต้องอพยพเข้าไปเผชิญชีวิตที่มีคมน เพราะด้อยความรู้ในเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ต่าง ๆ การศึกษาครั้งนี้ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สนับสนุนนโยบายทางการศึกษาของยูเนสโก และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

### ความสำคัญของปัญหา

การวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญดังนี้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น จึงมีพันธกิจในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. ภูมิปัญญาท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญมากต่อโลกในยุคโลกาภิวัตน์ การขับขีรถตุ๊กตุ๊ก เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคนไทย ท่ามกลางความทันสมัยที่ผู้คนส่วนมากทั่วโลกใช้รถยนต์ในการเดินทาง การโดยสารรถตุ๊กตุ๊ก จึงจะเป็นเสน่ห์ที่ดึงดูดใจต่อนักท่องเที่ยว อีกแง่หนึ่งอาชีพนี้ก็เป็นอาชีพของบุคคลที่มีการศึกษาน้อย และจำเป็นต้องดิ้นรนเพื่อการอยู่รอดในสังคม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เปิดโอกาสให้บุคคลเหล่านี้ได้ทำมาหากิน ถ้าเพียงแต่พวกเขาสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ ชีวิตความเป็นอยู่ของพวกเขาคงดีขึ้น ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจะทำให้บุคคลเหล่านี้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจและรายได้ที่ดีก็จะตามมา

3. ในฐานะมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ควรหาวิธีช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ให้รู้ภาษาอังกฤษ เช่น การจัดการอบรมระยะสั้น รวมทั้งการผลิตเทปและวิดีโอช่วยสอน เป็นต้น

4. ในการผลิตหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก ทั้งนี้เพื่อให้หลักสูตรตรงตามความจำเป็น และความต้องการของผู้ประกอบอาชีพดังกล่าว

5. การวิจัยนี้จะนำเสนอข้อมูลและคำแนะนำในการผลิตหลักสูตรแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเพื่อบริการความรู้แก่บุคคลในท้องถิ่นต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขีรถตุ๊กตุ๊ก เมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาวิธีการแก้ปัญหาอันเกิดจากการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขีรถตุ๊กตุ๊ก
3. เพื่อหาแนวทางและวิธีการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขีรถตุ๊กตุ๊ก เช่น การจัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือการเรียนรู้นอกห้องเรียนโดยผ่าน คลิปเทป วิดีโอ การออกอากาศทางวิทยุ แผ่นพับ หรือพ็อคเก็ตบุค ฯลฯ

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ระยะเวลาในการทำการวิจัย 1 ปี เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2548 ถึง 1 ตุลาคม 2549 การจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ขับขีรถตุ๊กตุ๊ก ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ทำรถโดยสาร 5 แห่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ สถานีรถขนส่ง สถานีรถไฟ ป้ายรถเมล์หน้าท่าเรือท่าเรือ

พระนครศรีอยุธยา ตลาดหัวรอ และตลาดเจ้าพรหม

2. ข้อมูลที่จัดเก็บ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล : เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนปีที่ทำงาน รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน และการใช้ภาษาอังกฤษจากแต่ละทักษะ คือการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ (Semi-Interviewed questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยไม่มีการระบุชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถูกสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์มีการบันทึกเทปไว้ ผู้จับจี้รถตุ๊กตุ๊กได้เงิน 50 บาท เป็นค่าชดเชยการเสียเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ สรุปผล และอภิปรายผล รวมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

#### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**การใช้ภาษาอังกฤษ** หมายถึง การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใช้ภาษาอังกฤษ  
**นักท่องเที่ยว** หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายใน  
 เกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา

**ผู้จับจี้รถตุ๊กตุ๊ก** หมายถึง บุคคลที่ประกอบอาชีพจับจี้รถตุ๊กตุ๊กเพื่อหาเลี้ยงชีพโดยการ  
 ให้บริการแก่ประชาชน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ภายในเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา

**ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ** หมายถึง การมีทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน  
 และการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ใน 5 ระดับ คือ ระดับยอดเยี่ยม ระดับเยี่ยม  
 ระดับก้าวหน้า ระดับกลาง และระดับต่ำสุด

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยให้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้คือ

1. ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่ผู้จับจี้รถตุ๊กตุ๊กประสบเมื่อใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว
2. ชี้ให้เห็นความต้องการ และแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการใช้

ภาษาอังกฤษ ของบุคคลเหล่านี้

3. เตรียมการเพื่อนำเสนอรูปแบบหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษที่จะใช้กับผู้จับจี้รถตุ๊กตุ๊ก



4. ช่วยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ในการหาแนวทางจัดการเรียนรู้ โดยผ่านสื่อ เช่น คลิปเทป วิดีโอ วิทยุกระจายเสียง จดหมายข่าว และหนังสือพกพา (Pocket book), ฯลฯ

5. นำเสนอแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศไทยโดยรวม

โดยสรุป ความสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้คือ การให้ความสำคัญและการสนับสนุน “การเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong learning for all)” งานวิจัยฉบับนี้สนับสนุนสิทธิมนุษยชน ตามที่องค์การยูเนสโกได้พยายามผลักดันให้เกิดขึ้นกับประชากรโลก ยิ่งกว่านั้นงานวิจัยฉบับนี้ จะเปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้แสดงบทบาทของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ในการให้ความช่วยเหลือชุมชนในท้องถิ่น และการแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในฐานะของประเทศที่กำลังพัฒนาในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศไทยได้พัฒนาโดยผ่านแผนพัฒนาเศรษฐกิจถึงเก้าฉบับ (องค์การสหประชาชาติ, 2001) ประเทศไทยได้พยายามพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยและพยายามพัฒนาสภาพเศรษฐกิจตามกระแสโลกาภิวัตน์ เนื่องจากประวัติศาสตร์อันยาวนาน ประเทศไทยจึงมีโบราณสถาน ชายทะเลที่สวยงามทั้งฝั่งอินโดจีน และ ฝั่งอันดามัน พร้อมทั้งธรรมชาติอันประกอบด้วยป่าเขาลำเนาไพร สิ่งเหล่านี้ได้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติให้หลั่งไหลเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย พระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดซึ่งครั้งหนึ่งเคยเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยอยู่นานถึง 417 ปี แม้ว่าจะถูกเผาทำลายโดยพม่าเมื่อปี 2310 พระนครศรีอยุธยาก็ยังคงไว้ซึ่งซากปรักหักพัง และโบราณสถานที่นักท่องเที่ยวอยากเข้ามาทัศนศึกษาและค้นคว้าร่องรอยแห่งประวัติศาสตร์ที่ยังเหลืออยู่ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทั้งคนรวยและคนจนสามารถใช้ประกอบอาชีพ อันเกิดจากการท่องเที่ยวได้ การขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นอาชีพที่คนยากจนและมีการศึกษาน้อยได้ประกอบเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวภายในเกาะเมือง ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่ประกอบอาชีพนี้ ต้องใช้เพื่อสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

งานวิจัยฉบับนี้ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในฐานะของครูสอนภาษาอังกฤษ บ่อยครั้งเมื่อผู้วิจัยขับรถไปทำธุระนอกมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยต้องหยุดรถและลงไปช่วยผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กต่อรองราคากับนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่เสมอ เหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวได้รับการแนะนำก่อนมาประเทศไทยว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมักจะคิดค่าโดยสารเกินราคา จึงต่อรองราคาทุกครั้ง เมื่อเป็นเช่นนี้จึงเป็นการยากสำหรับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กซึ่งความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมีจำกัด หลังการช่วยเหลือ พวกเขา มักขอบคุณผู้วิจัย และบอกว่าถ้าพวกเขาพูดภาษาอังกฤษได้คล่อง พวกเขาจะให้บริการนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้น นั่นก็หมายถึงรายได้จะดีขึ้นด้วย เมื่อผู้วิจัยแนะนำให้เข้าฝึกอบรม ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเกือบทุกคนบอกว่าพวกเขาไม่สามารถเข้าฝึกอบรมได้เพราะต้องเสียค่าใช้จ่าย อีกอย่างหนึ่งสำหรับพวกเขาเวลาเป็นเงินเป็นทอง และพวกเขาจำเป็นต้องหาเลี้ยงชีพ ด้วยเหตุนี้ในฐานะของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยคิดว่าควรหาทางช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ และนี่คือจุดมุ่งหมายหลักของงานวิจัยนี้

จากการประชุมของประเทศสมาชิกขององค์การยูเนสโก เมื่อ ปี พ.ศ. 2544 เกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ประชุมได้เน้นให้สถาบันอุดมศึกษายึดถือหลักคุณภาพ โดยเฉพาะการแก้ปัญหาชุมชน โดยให้ถือว่างานวิจัยมีความสำคัญต่อการหาแนวทางในการแก้ปัญหา ดังกล่าว องค์การยูเนสโกได้เน้นให้ประเทศสมาชิกใช้ผลการวิจัย เพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางความรู้ จากกระแสโลกาภิวัตน์ ความรู้และข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและการเมืองของโลก

### ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

รถตุ๊กตุ๊กและผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากการส่งเสริมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Eco tourism) การเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆด้วยรถตุ๊กตุ๊กจึงปลอดภัยต่อโบราณสถาน ที่อาจกระทบกระเทือนถ้าใช้ยานพาหนะขนาดใหญ่ การใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กถือว่าจำเป็นต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากยานพาหนะขนาดใหญ่เป็นที่ต้องห้ามภายในเกาะเมืองอยุธยา ด้วยเหตุนี้นักท่องเที่ยวจึงต้องใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก รถสามล้อ รถจักรยาน หรือเดินเท้า ถ้าต้องการทัศนศึกษาภายในเกาะเมือง คนขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นตัวแทนของชนชั้นกรรมาชีพที่สังคมควรให้ความช่วยเหลือ การท่องเที่ยวเป็นแหล่งให้บุคคลเหล่านี้ได้ทำมาหากินเพื่อเลี้ยงชีพตนเอง และทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ให้กับทางออกไปในตัว

รายได้ส่วนใหญ่ของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมาจากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งเป็นลูกค้า คนขับรถตุ๊กตุ๊ก และแม่ค้ารถเข็น จึงจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนโดยไม่ต้องเสียเวลาในการทำมาหากิน เพราะสำหรับพวกเขาแล้ว การเสียเวลาก็หมายถึงการสูญเสียรายได้ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่จะทำให้พวกเขาได้เปรียบก็คือความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว เมื่อความเข้าใจเกิดขึ้น พวกเขาจะให้บริการนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น และมีรายได้มากขึ้นเช่นกัน ในทางกลับกันผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่สามารถที่จะไปเข้าชั้นเรียนเพื่อพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากขาดทั้งเงินและเวลา พวกเขาอาจจนและการศึกษาน้อย ขณะที่คนบางคนเลือกที่จะเลี้ยงชีพด้วยการขโมยหรือขายยาเสพติด พวกเขาเลือกที่จะประกอบอาชีพสุจริต แม้ว่ารายได้จะต่ำก็ตาม ดังนั้นสังคมจึงควรให้ความช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ แฮบิสัน (Habison, 1963 : 9) แสดงข้อคิดไว้ว่า “ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของชาติ คือ ประชาชน ปัญหาพื้นฐานของชาติไม่ได้อยู่ที่การขาดทรัพยากรธรรมชาติ แต่อยู่ที่การไม่ได้พัฒนาคน ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด”

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ประกอบสัมมาชีพทั้งที่การศึกษาน้อยและรายได้ยังชีพก็น้อย บุคคลเหล่านี้ ถ้าดูแบบผิวเผินจะเห็นว่า ไม่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ แต่ถ้าดูให้ลึกซึ้ง จะเห็นว่าบุคคลเหล่านี้เป็นตัวแปรที่สำคัญของสังคม และอาจเป็นตัวแปรที่ยุ่งยากในการที่จะพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะในเรื่องของการกระจายรายได้ และการกำจัดความยากจน ดังนั้นสังคมจึงควรให้ความสำคัญพร้อมกับบุคคลระดับล่างเหล่านี้ ให้มีความสามารถ มีศักยภาพ และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ถ้าพิจารณาตามความเป็นจริง ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นบุคคลที่มีความสามารถ และมีพรสวรรค์ การที่พวกเขาส่วนมากจบการศึกษาแค่ระดับประถมศึกษา ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาไม่มีมันสมอง พวกเขามีมันสมอง แต่ขาดโอกาสมากกว่า เพราะฉะนั้นถ้ามีวิธีการที่เหมาะสมใด ๆ ในการช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ พวกเขาคงจะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพ และนำเอาความสามารถที่มีอยู่ออกมาใช้ได้ อย่างเต็มที่ การพัฒนาจากจุดเล็ก ๆ เช่นนี้ จะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศไทยโดยรวม และการลงทุนที่เข้าไปก็จะคุ้มค่าในที่สุด

### ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจไทย

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย จากการรายงานทางสถิติขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (รายงานประจำปี พ.ศ. 2544) ตลาดท่องเที่ยวของไทยขยายตัวมาก ประเทศไทยมีรายได้หลักจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว และวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลายเป็นโปรแกรมวิชาที่นักศึกษาทั่วไปเรียนในมหาวิทยาลัย มีการผลิตหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว แม้แต่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนปลายก็เรียนวิชานี้เป็นวิชาพื้นฐาน เพื่อจะได้เข้าเรียนในโปรแกรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในมหาวิทยาลัยต่อไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนำทั้งงานและเงินมาสู่คนไทยที่อาศัยอยู่ในหรือใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บุคคลที่ได้เปรียบมากกว่า คือคนที่พูดภาษาต่างประเทศได้ โดยเฉพาะภาษาสากลคือภาษาอังกฤษ โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยว ย่อมจะรู้สึกประทับใจถ้าผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถพูดภาษาอังกฤษได้

### ความสำคัญของการศึกษา

เพื่อสนองความต้องการของประชาชนไทยให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้เน้นเรื่อง “การศึกษาตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong learning for all)” รัฐได้จัดให้มีการศึกษา 3 รูปแบบในประเทศไทยคือ การศึกษาในระบบ (Formal education)

การศึกษานอกระบบ (Non-Formal education) และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) การศึกษาในระบบได้กำหนดให้มีวัตถุประสงค์ ขบวนการ หลักสูตร ระยะเวลาในการศึกษา ค่าใช้จ่าย และการประเมินผล เพื่อให้การศึกษาในระบบบรรลุเป้าหมายดังกล่าว รัฐได้ให้ความสำคัญ ยึดหยุ่นในการกำหนดเป้าหมาย รูปแบบ ขบวนการจัดการ ระยะเวลา การวัดผลและการ ประเมินผล การศึกษานอกระบบ ได้จัดให้มีการกำหนดเนื้อหาและหลักสูตรให้ตอบสนองกับความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียน ส่วนการศึกษาตามอัธยาศัย รัฐได้จัดให้มีห้องสมุดประชาชน สื่อการเรียนรู้ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต

เพื่อให้การศึกษานอกระบบเกิดประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญ ยึดหยุ่นในการกำหนดเป้าหมาย รูปแบบ ขบวนการบริหารจัดการ ระยะเวลาในการศึกษา รวมทั้งการวัดผลและการประเมินผล ยิ่งกว่านั้นการศึกษานอกระบบยังเน้นให้เนื้อหาและหลักสูตร สอดคล้องต่อความต้องการและความจำเป็นของกลุ่มผู้เรียนเช่นเดียวกับการศึกษาในระบบ

ในทางเดียวกัน การศึกษาตามอัธยาศัยได้สนับสนุนผู้เรียนให้เรียนรู้ด้วยตนเอง ตาม ความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส ตามสภาพของบุคคล สังคม สิ่งแวดล้อม และโอกาส ในการใช้สื่อ หรือแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ เนื่องจากประชากรคือปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในการพัฒนาชาติโดยรวม และเพื่อให้ประชาชนไทยทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศชาติ การศึกษาทั้งสามระบบจึงมีบทบาทที่สำคัญในการที่จะนำพาประเทศไปให้ถึงจุดมุ่งหมาย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาทั้งสามแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพราะการศึกษาทั้งสามแบบ ต่างเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตามศักยภาพของตนเอง ดังนั้น ขบวนการเรียนการสอนจึงควรเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาไปตามศักยภาพและความถนัดของตนเอง ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมา ผู้ขับเคลื่อนสังคมจึงควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะตามศักยภาพและความถนัดของตนเอง เพื่อการประกอบอาชีพอันจะนำไปสู่รายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยเฉพาะความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อกับลูกค้า และถ้าจะให้บุคคลเหล่านี้ได้ พัฒนาศักยภาพของตนเอง ควรจะใช้การศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัยจะเหมาะสมกับพวกเขาที่สุด

ฉลองภพ สุสังกร์กาญจน์ (2534) ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนไทยต้องเผชิญกับความไม่เท่าเทียมกัน อันเนื่องมาจากความไม่เสมอภาคกันทางการศึกษาและการหารายได้ ซึ่งทำให้เกิด ช่องว่างมากระหว่างบุคคลที่มีการศึกษาเพียงแต่ระดับประถมศึกษากับบุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงมีโอกาสหารายได้มากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย ส่วนหนึ่งของบุคคล เหล่านี้ มักก่ออาชญากรรมและ ก่อให้เกิดปัญหาสังคม ความจริงที่ปรากฏก็คือ เราไม่สามารถที่จะ

ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันทางการศึกษาได้ วิธีแก้ปัญหาคือที่ดีที่สุดก็คือ เราควรใช้การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเข้าไปช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มผู้มีการศึกษาน้อยดังกล่าว **ราชภัฏมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น**

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น และมีภารกิจในการให้บริการทางการศึกษาแก่บุคคลในชุมชนโดยรอบ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้พยายามจัดการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับบุคคลในท้องถิ่น เช่น การศึกษาภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์) การศึกษาภาคค่ำ (จันทร์ – พุธ – ศุกร์) และการศึกษาภาคพิเศษ (เสาร์ – อาทิตย์) ถ้าพิจารณาให้ดีจะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจะไม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและปฏิรูปการศึกษา ถ้าประชาชนในชุมชนโดยรอบยังยากจน และไร้ความสามารถในการประกอบอาชีพ สิ่งที่มาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้รับมอบหมายให้ทำในฐานะของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น คือการให้บริการแก่คนยากจน และให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนคนจนและผู้มีการศึกษาน้อย เช่น คนขับรถตุ๊กตุ๊ก ให้มีความรู้เพียงพอที่จะประกอบอาชีพและเพื่อความอยู่รอด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาควรเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาชุมชนโดยรอบและเป็นที่พักทางวิชาการของบุคคลในท้องถิ่นได้ และควรเปิดโอกาสให้บุคคลผู้ด้อยโอกาสได้มีโอกาสเรียนรู้โดยการจัดการศึกษาแบบนอกระบบ (Non-Formal education) และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เพื่อพัฒนาบุคคลเหล่านี้ให้ได้รับการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อศักยภาพและความถนัดของตนเอง

มีการพูดอยู่เสมอว่า คนที่เขียนนโยบายและคนที่ปฏิบัติตามนโยบายเป็นคนละคนกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว นโยบายที่ตั้งไว้โดยลัมเบลว เบเกอร์ และมาร์คแคม (Baker and Markham, 2002 : 6) ได้ให้คำแนะนำไว้ในผลงานวิจัยของพวกเขาว่า “นโยบายทางการศึกษาที่มีต่อโรงเรียนของรัฐ และความรู้ภาษาอังกฤษที่จำกัดของนักเรียน แสดงให้เห็นว่านโยบายที่ตั้งไว้ได้รับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่มีการปรับปรุงให้เหมาะสมตามสภาพ” ดังนั้น การมีความรู้เรื่องการพัฒนา นโยบาย และการปฏิบัติตามนโยบายจึงเป็นสิ่งสำคัญ งานวิจัยฉบับนี้สนับสนุนให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ (A knowledge-based society) ในฐานะมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ควรสนองตอบนโยบายการศึกษาของชาติ ด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ยากจนและผู้มีการศึกษาน้อยในท้องถิ่น เช่น คนขับรถตุ๊กตุ๊ก ได้พัฒนาความรู้ของตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาควรเป็นแหล่งเรียนรู้และส่งเสริมประชาชนทั้งในรูปการพัฒนาชุมชน และการพัฒนาปัจเจกบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญของประเทศ โดยรวม

### เอกสารงานวิจัยในประเทศ

เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยจะชี้ให้เห็นว่า ไม่มีงานวิจัยฉบับใดทำเรื่องเกี่ยวกับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก หรือพูดกันตามความจริง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้กับคนยากจน และด้อยการศึกษาในประเทศไทยนั้นมีน้อยมาก

จากการประชุมเกี่ยวกับการวางแผนจัดการศึกษาในอนาคตของประเทศไทย เมื่อปี 2534 ฉลองภพ สุสังกร์กาญจน์ (2534) ได้รายงานให้ทราบว่า ผู้บริหารการศึกษาส่วนมากเห็นพ้องกันว่า ควรมีการเพิ่มทักษะและยกระดับความรู้ให้กับบุคคลที่กำลังทำงาน และให้ถือเป็นนโยบายหลักของประเทศ โดยเฉพาะการให้ความรู้กับบุคคลที่มีงานทำแต่มีการศึกษาน้อย โดยจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนในรูปแบบของการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัยและการจัดการฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

ตามนโยบายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542) ให้ยึดถือว่า “ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้” และให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่สำคัญที่สุด พระราชบัญญัติได้สนับสนุนให้ประชาชนได้เรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผ่านระบบการศึกษาทั้งในระบบการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รัฐบาลได้ลงทุนมากมายเพื่อยกระดับประชาชนไทย และยกระดับประเทศไทยในฐานะประเทศที่กำลังพัฒนาให้ทัดเทียมประเทศอื่น ๆ ตัวอย่างที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือการจัดครูเดินเท้า เพื่อเข้าไปสอนเด็กกำพร้า และเด็กจรจัดในกรุงเทพมหานครโดยมูลนิธิเพื่อนเด็ก เช่นเดียวกับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก เด็กเหล่านี้มาจากครอบครัวที่ยากจนส่วนมากหาเลี้ยงชีพด้วยการเป็นขอทานหรือขายของเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับคนทั่วไป เด็กเหล่านี้ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาแม้แต่ระดับประถมศึกษา ส่วนมากจึงอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ มูลนิธิได้จัดครูเข้าไปสอนเด็กเหล่านี้ตามชุมชนของพวกเขา ลักษณะการสอนแบบนี้อาจนำมาใช้กับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งถือว่าเป็นการเรียนภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน อันเป็นการศึกษานอกระบบอีกแบบหนึ่ง คอกเบิร์น (Cogburn, 2002) แสดงความคิดเห็นไว้ว่า การศึกษาเป็นขบวนการเรียนการสอนแบบมีระบบ โดยใช้ทฤษฎีการสอน เพื่อส่งผ่านความรู้ไปยังผู้เรียนอย่างเป็นระบบ และการเรียนรู้อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งภายในหรือภายนอกสถานศึกษา

### เอกสารงานวิจัยต่างประเทศ

แดเนียล (Daniel, 2002) ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและการฝึกงานเป็นความสำคัญพื้นฐาน เพราะงานมีบทบาทในการบ่งชี้ความสามารถและความรับผิดชอบของประชากร ทั้งสองอย่างต้อง

ดำเนินควบคู่กันไปอย่างแยกไม่ออก คนที่ตกงานนั้นต้องสูญเสียหลายสิ่งยิ่งกว่ารายได้ของตนเอง บุคคลดังกล่าวสูญเสียสถานภาพในสังคม ขาดเพื่อน และไม่สามารถแสดงความสามารถของตนเองได้ เหนือกว่าสิ่งอื่นใด การส่งผ่านข้อมูลและการสื่อสารคือสิ่งที่ต้องเรียนรู้ในโลกยุคปัจจุบัน สิ่งเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นทักษะชีวิต (life skills) ที่ทุกคนจำเป็นต้องมีในโลกยุคโลกาภิวัตน์ การศึกษาวิชาชีพและการฝึกอบรมเป็นเรื่องของสถาบันในท้องถิ่น เราควรจัดให้บุคคลทุกคนในท้องถิ่นได้รับการเรียนรู้ และมีทักษะชีวิตที่เหมาะสม เพื่อที่พวกเขาจะได้ไปพัฒนาสิ่งแวดล้อมของตน แทนการอพยพเข้าไปหากินในเมืองใหญ่ต่าง ๆ

แนปเปอร์ และครอปลี่ (Knapper and Cropley, 1991) ได้อ้างถึงความคิดของ คูมบส์ (Coombs, 1982 : 154) ที่กล่าวว่า ทั่วโลกปัจจุบันต่างเผชิญกับวิกฤตการณ์ที่ทำลายทางการศึกษา ประเด็นดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้คือ

1. ความต้องการการเรียนรู้ใหม่ ๆ (ผู้คนที่ต้องการการเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น)
2. ปัญหาเกี่ยวกับการเงิน (การลดต้นทุน และความต้องการใช้แหล่งทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น)
3. ความต้องการประชาธิปไตยและความยุติธรรม (การทำลายระบบเศรษฐกิจแบบสังคมนิยม และความเหลื่อมล้ำทางเพศ)
4. ความต้องการสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน (การประสานกันระหว่างการศึกษากับวัฒนธรรม, การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงาน การเชื่อมโยงกันระหว่างการศึกษาก่อนเพื่อความสะดวกและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม)
5. การเรียกร้องให้เกิดการปฏิรูปการเรียนการสอน (การวางแผนเพื่อให้เกิดประชาธิปไตยและความยืดหยุ่นทางการศึกษา)

### การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเรียนรู้เพื่อปวงชน

การเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถทำได้โดยผ่านการศึกษาในระบบ (Formal education) การศึกษานอกระบบ (Non-Formal education) และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) งานวิจัยฉบับนี้เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเท่านั้น เนื่องจากผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นผู้ที่มีการศึกษาน้อย และไม่สามารถที่จะเข้าศึกษาในระบบตามสถานศึกษาต่าง ๆ ได้

พร้อมกันนี้ อาจกล่าวได้ว่า มีการพูดถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) มานานแล้ว ทั้งพูดกันเป็นกลุ่มหรือพูดแบบปัจเจกบุคคล การพัฒนาปัจเจกบุคคลนั้น สามารถนำมาซึ่งความก้าวหน้าของทั้งกลุ่มได้ เพื่อสนับสนุนให้ปัจเจกบุคคลเลือกสาขาการเรียนรู้อตามความถนัดของตนเอง โกวิท วรพิพัฒน์ (2518) ได้ระบุว่า ปัจเจกบุคคลจำเป็นต้องมีทักษะอย่างน้อยที่สุด 3 อย่าง คือ ความรู้พื้นฐานหรือทักษะในการอ่านและเขียน ทักษะทางการรับข้อมูลข่าวสาร และ



ทักษะทางวิชาชีพและในบริบทของการศึกษารั้งนี้ ทักษะทางวิชาชีพของผู้จบระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ฟิลด์ (Field, 2000 : xi – xii) เน้นให้เห็นว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้น เป็นข้อคิดที่ยังมีการถกเถียงกันอยู่ โดยมีประเด็นหลัก 3 ประการ ในการพูดหรือการเขียนถึงเรื่องนี้

1. สำคัญอย่างยิ่งที่จะคงไว้ซึ่งจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะการเรียนรู้ตลอดเวลานั้นจำเป็นต่อการดำรงชีวิต โดยเฉพาะถ้าเราต้องการสร้างทางเลือกสำหรับชีวิต และการดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. แม้ว่านโยบายในปัจจุบันยังอ่อนแอและยุ่งเหยิง สิ่งใหม่ๆ ก็เกิดขึ้นอยู่เสมอ มักจะมีสิ่งสำคัญใหม่ๆ ผ่านเข้ามาในนโยบาย และเรื่องดังกล่าวก่อให้เกิดการถกเถียงกัน แล้วการเปลี่ยนแปลงก็มักตามมาเพื่อนำไปสู่วิธีที่จะไปถึงผลสำคัญที่ตั้งไว้

3. การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นกลไกของการแบ่งแยกและการควบคุม นอกจากจะก่อให้เกิดการพัฒนาแล้ว การเรียนรู้ตลอดชีวิตก็ยังก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันอย่างชัดเจนด้วย มีหลายประเด็นในการเข้าถึงความรู้ และการปรับให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลก็ค่อนข้างยุ่งยาก แต่ในระบบเศรษฐกิจ ที่มีความรู้เป็นฐาน (A knowledge-Based economy) นั้น บุคคลที่มีทักษะต่ำที่สุด และความสามารถน้อยที่สุดจะปรับตัวได้ยากและมักไม่ได้รับการจ้างงาน

### **การศึกษานอกระบบ (Non-formal education)**

ดังที่กล่าวไว้แล้วว่า การศึกษานอกระบบนั้นเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542 : 7) การศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญสู่การสำเร็จการศึกษา เนื้อหาและหลักสูตรของการศึกษานอกระบบนั้นจึงต้องเหมาะสม สอดคล้องต่อความต้องการ และความจำเป็นของบุคคลแต่ละกลุ่ม

ไทต์ (Tight, 1996) กล่าวว่าไว้ว่า การศึกษานอกระบบเกี่ยวพันกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต แนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับการขยายการศึกษาและการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นตลอดชีวิต การศึกษานอกระบบเน้นให้เห็นความสำคัญของการศึกษา การเรียนรู้ และการฝึกอบรมซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้นอกสถาบันการศึกษา

ฟอร์ดแฮม (Fordham, 1993) เน้นให้เห็นลักษณะเฉพาะสี่ประการของการศึกษานอกระบบ คือ สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ด้อยโอกาส จัดให้กับบุคคลเฉพาะกลุ่ม เน้นจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และมีความยืดหยุ่นในการจัดสถานที่และวิธีการเรียนการสอน

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้ว ในการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาตามสถานศึกษา เช่น ผู้ขี้บอดผู้พิการ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเท่านั้นที่สามารถช่วยให้พวกเขาได้พัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพ ซึ่งจะทำให้พวกเขามีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

แซนเดอร์ส (Sanders, 1997) ให้ข้อคิดว่า การศึกษานอกระบบและการศึกษาผู้ใหญ่มีแนวคิดที่ใกล้เคียงกัน คือการให้ความเท่าเทียมกันทั้งผู้หญิงและผู้ชาย เช่น ให้สิทธิทางด้านการรับความรู้และวัฒนธรรม ให้สิทธิเสรีภาพในการวิจารณ์ตามสถานการณ์ต่าง ๆ และการแสดงออกตามสิทธิของตน แสดงให้เห็นว่าแม้แต่ผู้ที่ไม่รู้หนังสือ ก็มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถดังกล่าว เพื่อการดำรงตนในสังคมอย่างมีความสุข โดยสรุปอาจพูดได้ว่าถ้าประชาชนต้องการการพัฒนาแบบมีประสิทธิภาพ การศึกษานอกระบบจะมีบทบาทมากต่อการพัฒนาดังกล่าว

ฟิลด์ (Field, 2000 : 38 – 49) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันนี้มีผู้คนมากมายที่เรียนรู้ตลอดชีวิต และมีทั้งผู้ใหญ่และคนวัยหนุ่มสาวที่เรียนรู้นอกห้องเรียน ยิ่งกว่านั้นผู้คนมากมายต่างให้ความสำคัญกับการเรียนรู้นอกระบบ และการเรียนรู้นอกระบบได้เข้าไปครอบคลุมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนแล้ว ตามความคิดของ ฟิลด์ การเรียนรู้นอกระบบมีหลายรูปแบบ เช่นการเรียนรู้จากศูนย์ประวัติศาสตร์ สโมสรกีฬา ศูนย์ออกกำลังกาย การทัศนศึกษา การฝึกอบรมตามสถาบันต่าง ๆ คู่มือที่ศึกษาได้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากนักปราชญ์หรือผู้รู้ วิดีโอช่วยสอน และอินเทอร์เน็ต

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการศึกษานอกระบบเช่นกัน ทุกวันนี้หน่วยงานของรัฐหลายแห่ง ได้จัดการศึกษานอกระบบและการฝึกอบรมให้กับประชาชนทั่วไป ยกตัวอย่างเช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงกลาโหม กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและพลังงาน และเทศบาลนครกรุงเทพฯ เป็นต้น นโยบายที่ตั้งไว้ก็คือ การยกระดับทักษะและความรู้ของบุคคลที่จบการศึกษาเพียงแค่ระดับประถมศึกษาที่มีงานทำแล้ว โดยให้ถือว่าเป็นนโยบายเร่งด่วน

ตามความคิดเห็นส่วนตัว ผู้วิจัยคิดว่า ต่อไปไม่ช้าก็เร็ว การศึกษาไทยจะให้ความสำคัญกับการศึกษานอกระบบและการฝึกอบรมเท่าเทียมกับการศึกษาในระบบ เศรษฐกิจของประเทศจะพัฒนา ถ้าบุคคลที่อยู่ในโลกของการทำงานได้รับการพัฒนา เพราะความอยู่ดีกินดีของประชาชนเป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาของประเทศ ฉะนั้นบุคคลที่อยู่ในโลกของการทำงาน ควรจะได้รับการฝึกฝนและการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาผลงาน ผลผลิต และการกระจายรายได้ไปสู่บุคคลระดับล่าง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

#### **การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education)**

องค์การยูเนสโก (UNESCO) ได้พยายามรณรงค์ให้ประชากรโลกเกิดการเรียนรู้ใน 4 ลักษณะคือ การเรียนรู้ที่จะเป็นในสิ่งที่สังคมยอมรับ (Learning to be) การเรียนรู้ที่จะทำในสิ่งที่สังคมยอมรับ (Learning to do) การเรียนรู้ตามศักยภาพและความจำเป็นของตน (Learning to know) และการเรียนรู้วิธีการที่จะให้ได้มาซึ่งความรู้ที่ตนต้องการ (Learning to know how to learn)

เพื่อให้เข้าถึง “การเรียนรู้ที่จะเป็นในสิ่งที่สังคมยอมรับ (Learning to be)” เชื่อกันว่าการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ แนวความคิดหลักที่ก่อให้เกิดระบบการศึกษาทั้งหมดคือ การศึกษาในระบบ (Formal education) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) การศึกษาตลอดชีวิตจำเป็นต้องพึ่งระบบการศึกษาทั้งสาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาตามอัธยาศัย

ถ้าเปรียบเทียบคำจำกัดความของคำว่า การศึกษาตามอัธยาศัย ระหว่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติของไทย กับต่างประเทศแล้ว จะเห็นว่าคล้ายกัน คอัมบ์ส์ โพรสเซอร์ และอาห์เม็ด (Coombs, Prosser and Ahmed, 1973 : 18) ให้คำจำกัดความไว้ว่า “การศึกษาตามอัธยาศัย คือ ขบวนการตลอดชีวิตที่บุคคลแต่ละคนได้มาซึ่งเจตคติ คุณค่าของชีวิต ทักษะและความรู้ จากประสบการณ์ ในชีวิตประจำวัน จากการศึกษา และจากแหล่งเรียนรู้ตามสภาพแวดล้อม จากครอบครัวและเพื่อนบ้าน จากงานและการละเล่น จากตลาด ห้องสมุดและสื่อต่าง ๆ”

ความแตกต่างระหว่าง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อยู่ที่ลักษณะการบริหาร วิธีการ หลักสูตร ระยะเวลาในการศึกษา การวัดผลและการประเมินผล จากการอ่านคำจำกัดความ อาจสรุปได้ว่า การศึกษาในระบบคือการศึกษาในสถานศึกษาและสถาบันฝึกอบรมทางการศึกษาต่าง ๆ การศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะองค์กร อาจจัดในหรือนอกสถานศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัยคือการเรียนรู้ด้วยตนเองจากครอบครัว เพื่อน สังคม เพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อม สื่อหรือแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ อาจจะมีใจใส่สนใจสนับสนุนอยู่บ้างระหว่างการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความคิดเห็นของ ฟอร์ดแฮม (Fordham, 1993) ประชาชนทุกคนดำเนินชีวิตควบคู่ไปกับการศึกษาอยู่แล้ว เพราะสิ่งที่ทุกคนได้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันถือว่าการศึกษาเช่นกัน

แรนสัน (Ranson, 2001) เชื่อว่าขบวนการที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตของมนุษย์เป็นลักษณะหนึ่งของการศึกษา และการศึกษาจะเกิดขึ้นตามอัธยาศัยมากยิ่งขึ้นตามความสนใจของบุคคลแต่ละคน เพราะฉะนั้นจึงควรจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่อการศึกษาประเภทนี้ ไว้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

เช่นเดียวกันกับนักศึกษาผู้ใหญ่ โดยทั่วไป ผู้ خبرดักดักมีรูปแบบการเรียนรู้ที่ต่าง กัน ดังที่แมคเคย์และทอม (Mckay and Tom, 1999) ชี้ให้เห็นว่าผู้ใหญ่บางคนรู้สึกสบายถ้าได้เรียนรู้ด้วยการดูและการฟัง บางคนก็เรียนรู้โดยการจดบันทึกและการวิเคราะห์จากกฎต่าง ๆ ความ

ถนัดในการเรียนรู้ อาจเกิดขึ้นได้ในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น การซึม การดม การได้ยิน การสัมผัส และการมองเห็น ตามความคิดเห็นของแมคเคย์และทอม ผู้ใหญ่ไม่ต้องการการเข้าชั้นเรียนหรือการทดสอบ ทุกคนต่างมีแรงจูงใจในตนเอง ต่างตระหนักว่าสิ่งที่พวกเขากำลังเรียนรู้นั้นเกิดจากความสนใจของตนเองและต่างรู้ถึงคุณค่าของสิ่งที่ตนกำลังเรียนรู้ เพราะฉะนั้นจึงควรเพิ่มแรงจูงใจด้วยการจัดกิจกรรม การเรียนที่น่าสนใจ และทำให้พวกเขาตระหนักอย่างชัดเจนถึงคุณค่าของสิ่งที่ตนกำลังเรียนอยู่ และบทเรียนที่ใช้สอนจะต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ที่เขาต้องการเช่นกัน

### การเรียนรู้ภาษาที่สอง

การเรียนรู้ภาษาที่สองนั้นไม่ใช่แค่เพียงสามารถพูดภาษานั้นได้คล่อง แต่ต้องเข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเป็นชาวต่างประเทศและต้องการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กและคนขับตุ๊กตุ๊กหักทลายคุณแบบไม่สุภาพโดยไม่ตั้งใจ คุณอาจโกรธและไม่ต้องการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กคันนั้นอีกต่อไป เพราะฉะนั้นความเข้าใจวัฒนธรรม และความสามารถทางภาษาจะต้องควบคู่กัน

แครมส์ (Kramsch, 1996 : 1) ได้ให้ข้อคิดไว้อย่างน่าสนใจว่า “ถ้าจะให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน นอกจากความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศแล้ว บุคคลสองคนที่สื่อสารกันจะต้องเข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละฝ่ายด้วย ยกตัวอย่างเช่น พฤติกรรมที่สุภาพของภาษาหนึ่ง อาจจะไม่สุภาพสำหรับภาษาอื่นบางภาษาก็ได้” ตามความคิดของ แครมส์ บุคคลที่เรียนรู้ภาษาที่สองจะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมที่สุภาพของชนชาติที่พูดภาษานั้น ๆ ด้วย ฉะนั้นในการเขียนหลักสูตร ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กควรจะได้พัฒนาความสามารถทางภาษาไปพร้อม ๆ กับความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมของผู้พูดภาษาอังกฤษ ในแง่ของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานการณ์ทางสังคม และความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะว่า ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กแสดงบทบาทในฐานะเจ้าของบ้านกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแทนคนไทยทั่วประเทศ ความสุภาพและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยว เมื่อเป็นดังนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะพัฒนา ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวม

พร้อมกันนี้ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจะต้องมีประสิทธิภาพด้วย ดังที่ แมคเคย์ และทอม (Mackay and Tom, 1999) ได้ให้คำแนะนำไว้ว่า อาจารย์ผู้สอนต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในภาษาแม่ของผู้เรียน ความรู้ทั่วไป ประสบการณ์การเรียนรู้ก่อนเรียน รูปแบบและวิธีการที่พวกเขาชอบในการเรียนรู้ สภาวะและบุคลิกภาพส่วนตัว เช่นเดียวกับทักษะ

และวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จะนำไปสู่การทำหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ขับรถคู่ถัดต่อไป

สำหรับประชาชนทั่วไป การเรียนรู้ภาษาอังกฤษถือว่าสำคัญเพราะว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล เป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารสำหรับประชาชนนานาชาติในโลก ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่เรียนรู้กันทั่วโลก เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าถ้าเราพูดภาษาอังกฤษได้ เราก็สามารถพูดกับคนได้ทั่วโลก เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล ในทางตรงกันข้าม ในการที่จะทำให้บุคคลใดหรือกลุ่มใดเรียนรู้ภาษาที่สองนั้นถือว่ายังมีปัญหาอยู่มาก ขณะที่บางคนเรียนรู้ภาษาที่สองได้อย่างง่ายดาย แต่ยังมีอีกหลายคนที่มีประสบปัญหา อันอาจเนื่องมาจากความสนใจและศักยภาพของแต่ละคนที่แตกต่างกัน จากการสำรวจของคิม (Kim, 1997) พบว่าที่แคว้นโคลัมเบีย (District of Columbia) ประเทศสหรัฐอเมริกา มีผู้ใหญ่มากกว่าสิบสองล้านคนที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาราชการได้ และร้อยละสิบเอ็ดของบุคคลเหล่านี้ต้องเข้าชั้นเรียนเพื่อเรียนภาษาอังกฤษ น่าสนใจมากที่พบว่า มีเพียงเศษหนึ่งส่วนสามของบุคคลเหล่านี้ที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษอย่างจริงจัง ขณะที่อีกเศษสองส่วนสามไม่ได้ให้ความสนใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเลย ครึ่งหนึ่งของบุคคลเหล่านี้เรียนรู้ภาษาอังกฤษได้ดี ส่วนอีกครึ่งหนึ่งเรียนรู้ได้ช้ามาก จากตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า แม้แต่ในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ก็ยังมีปัญหาเรื่องการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และในทำนองเดียวกัน ผลการวิจัยของคิมได้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศสหรัฐอเมริกาเช่นกัน

มอนเตส (Montes, 2002) ชี้ให้เห็นในงานวิจัยเกี่ยวกับโครงการจัดการเรียนการสอนในรัฐเท็กซัส ซึ่งเป็นความร่วมมือในการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนระหว่างครู ผู้บริหาร และนักปฏิบัตินิยม ในการพัฒนาการสอนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีแก่ผู้เรียนภาษาอังกฤษ ปรากฏว่าผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ตามสภาพแวดล้อมดังกล่าว ผลการวิจัยได้เน้นให้เห็นความร่วมมือกันของผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอน และความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการพัฒนาการเรียนการสอนดังกล่าว เป็นการยืนยันว่าความร่วมมือนำไปสู่ความสำเร็จ

### ความสำคัญในการสอนโดยเน้นศักยภาพส่วนบุคคล

อัจฉรา วงศ์โสทร (2538) ค้นพบจากงานวิจัยว่า นักเรียนที่มีทัศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนั้นจะเรียนรู้ได้ดีกว่าคนที่ไม่มีทัศนคติหรือเจตคติไม่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และถ้าเป็นการสอนโดยตรงจะมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยเห็นด้วยกับอัจฉรา วงศ์โสทร เพราะว่าผู้เรียนแต่ละคนมีความสามารถและศักยภาพที่แตกต่างกัน ทุกคนจึง

มีวิธีการเรียนรู้ภาษาที่สองแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นวิธีการเรียนและการสอนภาษาจึงควรได้รับการปรับให้เหมาะสมตามความสามารถ และศักยภาพของผู้เรียนแต่ละคน

### ความร่วมมือนำไปสู่ความสำเร็จ

เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของการเรียนรู้ ความร่วมมือระหว่างครู นักเรียน และผู้บริหารสถานศึกษาถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ ผู้บริหารควรช่วยสนับสนุนให้ครูได้พัฒนาวิธีการสอนของตนตลอดเวลา โดยการจัดสรรเวลา งบประมาณ อุปกรณ์การสอน และอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้ ในเวลาเดียวกัน ครูก็มีความสำคัญ ครูต้องพยายามใช้ทักษะและเทคนิคการสอนเพื่อสร้างยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การเรียนรู้ของนักเรียน

โรเจอร์ส (Rogers, 1969) ได้แสดงความคิดเห็นไว้นานแล้วอย่างน่าสนใจว่า การศึกษาเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บุคคลแต่ละคนได้พัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จสูงสุด ครูต้องช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถของตนเอง เพื่อการขึ้นนำตนเองไปสู่สิ่งที่ดีกว่าและเจริญกว่าต่อไป ครูต้องเป็นผู้จัดสรรขบวนการเรียนรู้ และเน้นให้เกิดการเรียนรู้ตามขบวนการที่จัดสรรขึ้น เพราะฉะนั้น บทบาทของครูจึงไม่ใช่เพียงแต่ให้ความรู้เท่านั้น ครูควรมีความคิดสร้างสรรค์ในด้านยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนเช่นกัน

อริซา (Ariza, 2003) ค้นพบจากการวิจัยว่า ยุทธศาสตร์ในการสอนต้องเน้นศักยภาพและความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนเป็นสำคัญ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวต้องมุ่งลดความกังวลของผู้เรียน เพราะอย่าลืมว่า “ครูคือผู้ให้คำปรึกษา” เท่านั้น

ผู้วิจัยเห็นว่าสำคัญมากที่จะชี้ให้เห็นถึงรูปแบบการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ในงานวิจัยฉบับนี้ ตามทฤษฎีของโนลส์ (Knowles) เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) แสดงให้เห็นว่าผู้ใหญ่และเด็กมีรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันมาก แคนเตอร์ (Cantor, 1992 : 36 – 37) และ แครนตัน (Cranton, 1992 : 13 – 14, 49) ได้สรุปทฤษฎีของโนลส์ไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

1. ผู้ใหญ่เป็นตัวของตัวเองและชี้นำตนเองได้
2. ผู้ใหญ่ทำสิ่งต่าง ๆ แบบมีจุดมุ่งหมาย
3. ทุกสิ่งที่ผู้ใหญ่ทำมักถูกกำหนดไว้ก่อน (โดยเฉพาะเมื่อมีปัญหา) ผู้ใหญ่มักต้องการรู้เหตุผลว่าทำไมตนจึงต้องเรียนรู้สิ่งนั้น
4. ผู้ใหญ่มักเน้นการปฏิบัติให้ได้ผลและชอบแก้ปัญห
5. ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ชีวิตที่สะสมไว้ตลอดเวลา

ยิ่งกว่านั้น เกียสลิ (Kearsley, 1996 : 1) ได้สรุปไว้ว่า “การเรียนรู้ของผู้ใหญ่หรือ ‘Andragogy’ หมายความว่า ผู้ที่สอนผู้ใหญ่ต้องให้ความสำคัญกับขบวนการสอนมากกว่าเนื้อหาที่สอนยุทธศาสตร์ที่ควรนำมาใช้ก็คือ ทัศนศึกษา บทบาทสมมุติ การเลียนแบบ และการประเมินตนเอง ครูผู้สอนควรลดบทบาทของตนเองเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก หรือเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เท่านั้น ไม่ใช่เป็นผู้บรรยายหรือผู้ให้คะแนน”

พร้อมกันนี้ สิ่งจูงใจของผู้ใหญ่และของเด็กก็แตกต่างกันด้วย แคนเตอร์ (Cantor, 1992 : 37 – 78) จึงให้เห็นว่า ผู้ใหญ่ชอบที่จะเรียนรู้จากการผลักดันทางสังคม ต้องการพบสิ่งที่เหนือความคาดหมาย ยกตัวอย่างเช่น เจ้านายคนหนึ่งอาจบอกนาย ก ว่าถ้าคุณอยากทำงานต่อไป คุณต้องพัฒนาทักษะในการทำงานของคุณ คุณต้องเรียนรู้การบริการให้ดีขึ้น นอกจากการบริหาร ผู้จัดการอาจต้องเรียนรู้สิ่งอื่น ๆ เช่น การปฐมพยาบาล เพื่อจะได้ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา บางคนอาจเรียนรู้เพราะต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ต้องการหนีสภาพบางอย่าง หรือถูกกระตุ้นเพื่อสิ่งบางอย่าง และต้องการการเรียนรู้อันเนื่องมาจากความสนใจจริง ๆ ถ้าคำนึงถึงเหตุจูงใจดังกล่าว ผู้สอนควรหาอุปกรณ์การสอนที่เหมาะสมกับสภาพต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมา จะเห็นว่าวิธีการสอนที่คำนึงถึงรูปแบบการเรียนรู้และศักยภาพส่วนบุคคลนั้น ควรนำมาใช้กับผู้ขบรดตึกตึกให้สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากผู้ขบรดตึกตึกต่างมีศักยภาพในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นยุทธศาสตร์ในการสอนบุคคลเหล่านี้ จึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละคนด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ และศักยภาพของแต่ละคนนั่นเอง

โดยสรุป งานวิจัยฉบับนี้เกี่ยวข้องกับ “การเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกระบบโรงเรียน” หรือ “การเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามอัธยาศัย” เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นมุมมองและทิศทางใหม่ในการจัดการเรียนรู้ให้กับชุมชน งานวิจัยฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมจากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันจะชี้นำไปสู่การพัฒนาวิธีการสอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอนในห้องเรียนเท่านั้น เอกสารและงานวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงมุมมองในการจัดการเรียนรู้ให้กับคนขบรดตึกตึก มุมมองนี้สนับสนุนแนวความคิดขององค์การยูเนสโก และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ของประเทศไทยในเรื่อง การจัดการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อปวงชน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ทั้งหมดเป็นแนวทางนำไปสู่การจัดทำแบบสอบถามของผู้วิจัย เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ช่วยทำให้ผู้วิจัยมีความรู้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำไปสู่การศึกษาในแง่มุมต่าง ๆ รวมถึงวิธีการวิจัย เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล และกรอบความคิดทั้งหมดของการศึกษาวิจัยโดยรวม





### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การอภิปรายเชิงพรรณนา โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่รวบรวมได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interviews) และได้ถูกวิเคราะห์ ตีความ และอภิปรายเชิงพรรณนา จุดมุ่งหมายของงานวิจัย คือ การชี้ให้เห็นถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติของคนขับรถตุ๊กตุ๊ก วิธีการแก้ปัญหาและความต้องการในการเพิ่มศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลเหล่านี้ การศึกษาจะชี้ให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีแก้ปัญหา และวิธีการที่พวกเขาต้องการในการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยจะช่วยให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในฐานะมหาวิทยาลัยของท้องถิ่นได้แนวความคิดในการสร้างหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้ของผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเกาะเมืองอยุธยาแบบยั่งยืน ผลการวิจัยยังสามารถนำไปใช้กับการพัฒนาบุคคลในสาขาอาชีพอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะคนยากจนและด้อยโอกาส ไม่เฉพาะ แต่เพียงในเกาะเมืองอยุธยา แต่ได้ทั่วทุกจังหวัดในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นที่มาของการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทยแบบยั่งยืนต่อไป

#### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 30 คน จากแหล่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าไปใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก 5 แห่งด้วยกัน คือ สถานีรถไฟ สถานีรถขนส่งป้ายรถประจำทางหน้าที่ว่าการอำเภอพระนครศรีอยุธยา ตลาดหัวรอ และตลาดเจ้าพรหม

ข้อมูลเก็บรวบรวมจาก : 1) ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนปีที่ทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน และการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะ เช่น ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากแบบสอบถามที่เตรียมไว้โดยไม่ระบุชื่อของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อรักษาสีทิวทัศน์ส่วนบุคคล และหลีกเลี่ยงการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ผู้วิจัยสัมภาษณ์คนขับรถตุ๊กตุ๊ก โดยใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียงไว้ คนขับรถตุ๊กตุ๊ก 6 คน จะถูกสุ่มจากจุดจอดรถแต่ละแห่งโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย คนขับรถตุ๊กตุ๊ก ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกโดยเท่าเทียมกัน ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตทำการสัมภาษณ์พร้อมแจกคำถามที่จะสัมภาษณ์ให้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กได้ทราบก่อน ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กแต่ละคนได้รับเงินคนละ 50 บาท เป็นค่าทดแทนการเสียเวลาในการให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แต่ละครั้งกินเวลา ประมาณ 30 นาที ผู้สัมภาษณ์ สัมภาษณ์คนขับรถตุ๊กตุ๊กวันละ 6 คน และใช้เวลาทั้งหมด 5 วัน ในการสัมภาษณ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านสถานภาพของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนปีที่ทำงาน สถานภาพการทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยใช้ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ประกอบด้วยคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลดังต่อไปนี้คือ

- 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก สันทนากับชาวต่างชาติ
- 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบเมื่อสันทนากับชาวต่างชาติ
- 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ต้องการในการพัฒนาความสามารถ

ในการใช้ภาษาอังกฤษ

### การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำผลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1 มาจัดสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมหัวข้อเรื่องที่ทำกรวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข
4. แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้สัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก จำนวน 10 ฉบับ

5. ปรับปรุงเครื่องมือและจัดทำเครื่องมือจำนวน 30 ฉบับ เพื่อนำไปจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยมุ่งเก็บข้อมูลเชิงลึก (Deep data) เนื่องจากผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย จึงเป็นการยากที่จะให้กรอกแบบสอบถามโดยไม่มีการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาของคำถามอย่างแท้จริง สำหรับข้อมูลส่วนตัวทุกข้อมีความสำคัญเท่ากัน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และอื่น ๆ ข้อมูลทั้งหมดรวมทั้งการให้สัมภาษณ์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งหมดได้ถูกวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้

การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบง่าย และผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทุกคนมีโอกาสได้รับเลือกโดยเท่าเทียมกันในสถานที่คอยบริการนักท่องเที่ยวในแต่ละแห่ง ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้พยายามให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างเป็นมิตร โดยไม่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความเครียด ผู้ถูกสัมภาษณ์มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่ถูกสุ่มมีเสรีภาพในการแสดงออก และสามารถถอนตัวจากการสัมภาษณ์ได้ถ้าไม่พอใจที่จะร่วมโครงการ ถ้าเกิดกรณีเช่นนี้ ผู้วิจัยจะทำการสุ่มเลือกผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กคนใหม่ด้วยวิธีเดียวกันเพื่อทำการสัมภาษณ์ต่อไป การสัมภาษณ์ทุกครั้ง จะถูกจดบันทึกและบันทึกเทปไว้ และทำการถอดเทปเป็นลายลักษณ์อักษรโดยผู้วิจัย

สำหรับสถานที่ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้เลือกสถานที่ที่สบายใกล้เคียงกับสถานที่ทำงานของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก โดยผู้วิจัยได้ใช้ความพยายามทุกทางที่จะไม่ทำให้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กต้องเสียผลประโยชน์หรือสูญเสียรายได้จากงานประจำ จากการให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 30 นาที ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 6 คน ได้ถูกสุ่มจากแหล่งที่จอดให้บริการนักท่องเที่ยว 5 แห่ง และทั้ง 6 คน ถูกสัมภาษณ์ภายในวันเดียวกัน และผู้วิจัยใช้เวลาทั้งหมด 5 วัน ในการสัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทั้ง 5 สถานที่ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ช่วงเวลา 8.30 – 11.30 น. ทุกวัน เหตุผลที่เลือกสัมภาษณ์ตอนเช้า ก็เพราะอากาศเย็น และผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่มีภารกิจมากนักในตอนเช้า

ระหว่างการสัมภาษณ์ ข้อมูลได้ถูกบันทึกเทปพร้อมทั้งบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ไม่ได้ขึ้นคำตอบให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการขจัดอคติและความโน้มเอียงที่อาจเกิดได้ระหว่างการสัมภาษณ์

ระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้ทั้งวิธีบันทึกเทปและการจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง (Reliability) และความชัดเจนในการวิเคราะห์ข้อมูล

### จุดแข็งและจุดอ่อนของการวิจัย

นูแนน (Nunan, 1998 : 75) ชี้ให้เห็นว่า “การวิจัยเชิงคุณภาพนั้นสนับสนุนวิธีการเชิงคุณภาพ เกี่ยวข้องกับความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ โดยอ้างอิงจากรอบความคิดของผู้ที่ถูกรับศึกษา อาจใช้ หลักทางธรรมชาติและอาการสังเกตโดยไม่มีกรอบความคิดของผู้ที่ถูกรับศึกษา อาจใช้ ทางความคิด เป็นมุมมองจากภายใน อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงซึ่งค้นพบได้ เป็นการค้นหาที่มี เหตุผล เป็นจริงและเป็นข้อมูลเชิงลึก อาจจะครอบคลุมความจริงไม่ได้ทั้งหมด เช่น การศึกษากรณี เดียว (Single case studies) และการสันนิษฐานความจริงแบบพลวัต”

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพตามคำจำกัดความนูแนน ในเรื่องที่ว่า การวิจัย เชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยที่ไม่ใช่เชิงทดลอง แต่ใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) งานวิจัยฉบับนี้มีความเชื่อมั่น การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความ ยึดถือได้จากความเชื่อมั่นภายใน (Internal reliability) ส่วน ความเชื่อมั่นภายนอก (External reliability) งานวิจัยเรื่องนี้สามารถจะทำการศึกษาใหม่ได้ และ มีความเป็นไปได้ที่ว่าผลการวิจัยจะเหมือนเดิม

ในด้านความเที่ยงตรง งานวิจัยฉบับนี้มีทั้งความเที่ยงตรงภายใน (Internal validity) และ ความเที่ยงตรงภายนอก (External validity) การศึกษาสามารถตีความ อธิบาย และชี้แจงได้ อย่างไร ก็ตามในด้านความเที่ยงตรงภายนอก การศึกษาครั้งนี้ให้ความเป็นจริง แต่อาจไม่ครอบคลุมความจริง ทั้งหมด (Ungeneralisability) เพราะเป็นการศึกษากรณีเดียว (Single case study)

จุดอ่อนที่น่าสังเกตได้ของงานวิจัยฉบับนี้ก็คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับทำให้ ความร่วมมือของผู้เข้ารับตุ๊กตุ๊ก อีกอย่างหนึ่ง เวลาในการสัมภาษณ์มีข้อจำกัด เนื่องจากผู้เข้ารับตุ๊กตุ๊ก ต้องทำงาน และอาจให้เวลาได้ไม่เต็มที่ เพราะต้องให้บริการนักท่องเที่ยวตามคิวที่ตัวเองได้รับจาก กลุ่ม และอีกกรณีหนึ่ง เนื่องจากผู้เข้ารับตุ๊กตุ๊กมีการศึกษาน้อย ผู้วิจัยต้องใช้เวลาในการขยายความ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำถามแต่ละข้อ

เพื่อขจัดจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยได้พยายามจัดหาสถานที่สัมภาษณ์ที่เหมาะสม และสะดวกสบาย และจ่ายเงินชดเชยเป็นค่าเสียเวลาให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ คนละ 50 บาท คำถามแต่ละข้อจะถูกขยายความเพื่อให้เกิดความชัดเจน และการสัมภาษณ์เป็นไปด้วยความเป็นมิตร เงินที่ได้รับชดเชย 50 บาทนั้น เป็นเงินที่ผู้เข้ารับตุ๊กตุ๊กจะได้ค่าบริการนักท่องเที่ยว 1 รอบ เพื่อให้ได้

ข้อมูลที่สมบูรณ์จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้พยายามจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสะดวกสบาย และผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่ถูกสุ่มยินดีให้ความร่วมมือ

ความโน้มเอียง (Bias) และข้อผิดพลาด อาจเกิดขึ้นได้บ้าง เพราะการสัมภาษณ์จัดขึ้นที่แหล่งจอดให้บริการนักท่องเที่ยวของรถตุ๊กตุ๊ก การแทรกแซงและบรรยากาศโดยรอบอาจมีผลต่อคำตอบของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กบ้าง เพื่อขจัดความโน้มเอียงและข้อผิดพลาด ผู้วิจัยได้จัดสถานที่ที่เหมาะสม ในการสัมภาษณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ได้ถูกรบกวนเวลาให้สัมภาษณ์

### ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัยภายใต้การให้คำปรึกษาของอาจารย์ในระดับบัณฑิตศึกษาชาวไทย คือ ดร.กิริติ ศรีวิเชียร และชาวออสเตรเลีย คือ ดร. ดิมิติ ปีเตอร์ (Dr.Dimity Peter) แบบสอบถามได้รับการวิพากษ์และแก้ไขตามคำแนะนำ และพร้อมที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ สิ่งนี้เป็นไปตามคำแนะนำของ เบิร์ก และลาติน (Berg and latin, 1994 : 5) ที่กล่าวว่า ใ่ว่า ใครก็ตามที่ต้องการทำการวิจัยโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ควรจะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจวิเคราะห์เครื่องมือก่อน เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามนี้ได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แต่อยู่ในสถานภาพเดียวกับกลุ่มตัวอย่างทุกประการ

ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้รับการทดสอบโดยใช้คำตอบจากกลุ่มผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งไม่ได้เข้าร่วมกับโครงการนี้ และข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้รับการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการได้ถูกจัดให้มีขึ้น ซึ่งได้ช่วยให้เกิดการปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยได้กระทำโดยขบวนการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อวิเคราะห์ค่าแล้วมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ร้อยละ 90

หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามในขั้นตอนสุดท้าย ผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทราบ และขออนุญาตเพื่อทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์คำถามแต่ละข้อได้รับการขยายความจนเป็นที่เข้าใจ คำสัมภาษณ์ทั้งหมดได้รับการบันทึกเทปและจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรโดยผู้วิจัย เหตุที่ต้องใช้การสัมภาษณ์เนื่องจากผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากอ่านหนังสือและเขียนหนังสือไม่คล่อง เพราะการศึกษาน้อย จึงจำเป็นต้องใช้การสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้รับการยืนยันให้เกิดความสบายใจว่าข้อมูลทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับ และข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในที่ที่ปลอดภัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดเรียงและแจกแจงความถี่ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ แถบบันทึกเสียง และการจดบันทึกไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดถูกแจกแจงตามคุณภาพ มโนคติ และความคิดเห็น โดยจัดออกเป็นกลุ่ม และทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติตามสูตรในการหาดังนี้

$$2.1 \text{ ค่าร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \text{จำนวนที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ} \\ N &= \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด} \end{aligned}$$

$$2.2 \text{ ค่าเฉลี่ย } \bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \sum x &= \text{คะแนนทั้งหมด} \\ N &= \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด} \end{aligned}$$

$$2.3 \text{ ความแปรปรวน } S^2 = \frac{\sum (x - \bar{X})^2}{N - 1}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } S^2 &= \text{ความแปรปรวนของตัวอย่าง} \\ X &= \text{แทนระดับคะแนน} \\ \bar{X} &= \text{แทนค่าเฉลี่ย} \\ N &= \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด} \\ N - 1 &= \text{ระดับค่าอิสระ} \end{aligned}$$

$$2.4 \text{ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.} = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{N-1}}$$

เมื่อ	S.D.	=	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	x	=	ระดับคะแนน
	$\bar{X}$	=	คะแนนเฉลี่ย
	N	=	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	N-1	=	ตัวเลขแสดงค่าอิสระ
	N-1	=	ระดับค่าอิสระ

เกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย ถ้อยเกณฑ์ต่อไปนี้ คือ

4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำผลการวิจัยไปตอบคำถามในการวิจัย ผลจากค่าทางสถิติถูกนำไปอภิปราย ตีความ โดยผ่านการบรรยายพรรณนา

### ความสำคัญของการค้นพบ

ผลการวิจัยได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พร้อมทั้งแสดงให้เห็นศักยภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในการพัฒนาชุมชนในฐานะของมหาวิทยาลัยของท้องถิ่นดังต่อไปนี้

1. ซึ่งให้เห็นปัญหาของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก เมื่อใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเหล่านี้มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในฐานะของผู้ทำหน้าที่มีคุณภาพที่ดี

2. ซึ่งให้เห็นความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากขึ้น เป็นการกระจายรายได้ไปสู่ผู้ค้าโอกาสในสังคม

3. การค้นพบครั้งนี้ช่วยให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่

4. ผลการวิจัยได้เสนอแนวคิดต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในการพัฒนาสื่อการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน ซึ่งเหมาะกับผู้ที่รายได้น้อย เช่น ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งเวลาขอมเป็นเงินเป็นทอง และไม่อาจสะดวกเวลาเข้ามาเข้าชั้นเรียนได้ เช่น การผลิตเทปช่วยสอน วิดีโอ วิทยุกระจายเสียง แผ่นพับ และหนังสือพกพา เป็นต้น

5. ผลการวิจัยจากการศึกษาครั้งนี้ ได้ชี้ให้เห็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากการพัฒนาจุดเล็ก ๆ เช่นนี้จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวมต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงสัมพัทธ์ และการสัมพัทธ์แบบ มีโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมพัทธ์กระทำขึ้น 2 ครั้ง เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

ตอนที่ 2 ปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตอนที่ 3 การสรุปประเด็นจากคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ วิธีการแก้ปัญหา และแนวทางในการพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กต้องการ ใจความของปัญหา วิธีการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาภาษาอังกฤษได้ถูกจัดหมวดหมู่ และอภิปรายผลโดยใช้การอ้างอิงจากคำพูดโดยตรงของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก คำตอบทั้งหมดได้รับการสรุปและเปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กกับกฎของ ฮอลล์ (Hall, 2002 : 156-7) กฎนี้ใช้ในการวัดเพื่อเปรียบเทียบระดับ ความสามารถของผู้เรียนที่เรียนรู้ภาษาที่สอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวศักยภาพทางภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กจะได้รับการพัฒนาในรูปแบบที่เหมาะสม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก จำแนกตามอายุ เพศ สถานภาพ การสมรส ระยะเวลาการทำงาน รายได้ และระดับการศึกษา แสดงรายละเอียดในตาราง 1 – 8

ตาราง 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ในแต่ละด้าน

รายการ	อายุ	เพศ	สถานภาพ	ระยะเวลา ที่ทำงาน	สถานภาพ ในการทำงาน	รายได้ ต่อเดือน	ระดับ การศึกษา
จำนวนที่ศึกษา	30	30	30	30	30	30	30
จำนวนที่ขาด	0	0	0	0	0	0	0

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ทั้งหมด 30 คน

ตาราง 2 แสดงค่าร้อยละของอายุผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
29	1	3.3
33	1	3.3
34	1	3.3
35	1	3.3
37	1	3.3
38	4	13.3
39	2	6.7
40	3	10.0
41	1	3.3
44	2	6.7
45	1	3.3
46	1	3.3
48	1	3.3
49	1	3.3
50	1	3.3
52	1	3.3
53	1	3.3
55	1	3.3
59	2	6.7
60	1	3.3
61	1	3.3
65	1	3.3
รวม	30	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนใหญ่อยู่ในวัย 38 ปี ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่อายุน้อยที่สุดอยู่ในวัย 29 ปี ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่อายุมากที่สุดอยู่ในวัย 65 ปี โดยเฉลี่ยผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก มีอายุ 44.97 ปี

ตาราง 3 แสดงค่าร้อยละทางด้านเพศของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	26	86.7
หญิง	4	13.3
รวม	30	100.0

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ร้อยละ 86.7 ของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นเพศชายและร้อยละ 13.3 เป็นเพศหญิง

ตาราง 4 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพในการสมรสของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
แต่งงาน	30	100.0

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทุกคนแต่งงานแล้ว

ตาราง 5 แสดงค่าร้อยละของจำนวนปีของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทำงาน

จำนวนปี	จำนวนคน	ร้อยละ
1	2	6.7
2	2	6.7
3	1	3.3
4	1	3.3
5	3	10.0
6	3	10.0
7	1	3.3
9	2	6.7
10	5	16.7
12	1	3.3
20	3	10.0
22	1	3.3
23	1	3.3
30	2	6.7
32	1	3.3
40	1	3.3
Total	30	100.0

จากตาราง 5 เกี่ยวกับจำนวนปีในการทำงาน ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่ทำงานมานาน้อยที่สุด 2 ปี และที่ทำงานมานานที่สุด 40 ปี โดยเฉลี่ยผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทำงานมาแล้ว 12 – 13 ปี

ตาราง 6 แสดงค่าร้อยละของสถานภาพในการทำงานของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

สถานภาพการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
นอกเวลา	3	10.0
เต็มเวลา	27	90.0
รวม	30	100.0

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ร้อยละ 10 ของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทำงานนอกเวลา ส่วนอีกร้อยละ 90 ทำงานเต็มเวลา

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1500	1	3.3
2000	1	3.3
3000	5	16.7
4000	2	6.7
5000	5	16.7
6000	5	16.7
7000	1	3.3
7500	2	6.7
9000	5	16.7
12000	2	6.7
15000	1	3.3
Total	30	100.0

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก มีรายได้ต่ำที่สุด 1,500 บาทต่อเดือน และรายได้สูงที่สุด 15,000 บาทต่อเดือน โดยเฉลี่ยผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีรายได้ 6,250 บาทต่อเดือน

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละทางด้านระดับการศึกษาของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

ระดับชั้น	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาปีที่ 4	8	26.7
ประถมศึกษาปีที่ 6	9	30.0
มัธยมศึกษาปีที่ 3	7	23.3
มัธยมศึกษาปีที่ 6	2	6.7
อื่น ๆ	4	13.3
รวม	30	100.0

จากตาราง 8 เกี่ยวกับระดับการศึกษา ร้อยละ 26.7 ของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กจบการศึกษาในระดับประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 23.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีเพียงร้อยละ 13.3 ที่จบการศึกษาในระดับอื่น ๆ เพราะฉะนั้นผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนใหญ่จบการศึกษาแค่ชั้นประถมศึกษาตอนปลาย (ป.6)

**ตอนที่ 2 ปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ**

ผลการวิเคราะห์ระดับของปัญหาและความคิดเห็นที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 9 – 10

ตาราง 9 แสดงค่าร้อยละของแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ข้อที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละของระดับปัญหา				
		1	2	3	4	5
2.1.1	30	60.0	20.0	13.3	3.3	3.3
2.1.2	30	6.7	36.7	46.7	6.7	3.3
2.2.1	30	3.3	36.7	53.3	3.3	3.3
2.2.2	30	6.7	30.0	50.0	10.0	3.3
2.2.3	30	6.7	20.0	63.3	6.7	3.3
2.2.4	30	6.7	20.0	60.0	10.0	3.3
2.3.1	30	13.3	26.7	50.0	6.7	3.3
2.3.2	30	16.7	23.3	40.0	16.7	3.3
2.3.3	30	13.3	20.0	46.7	20.0	0
2.3.4	30	16.7	20.0	46.7	13.3	3.3
2.3.5	30	13.3	36.7	36.7	10.0	3.3
2.4.1	30	43.3	23.3	26.7	3.3	3.3
2.4.2	30	40.3	23.3	20.0	16.7	0
2.4.3	30	53.3	23.3	16.7	6.7	0
2.4.4	30	50.0	20.0	23.3	6.7	0
2.5.1	30	46.7	26.7	23.3	3.3	0
2.5.2	30	60.0	20.0	13.3	0	6.7
2.5.3	30	56.7	20.0	16.7	3.3	3.3
2.5.4	30	56.7	16.7	16.7	6.7	3.3
2.5.5	30	56.7	20.0	13.3	6.7	3.3

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นค่าร้อยละของการตอบคำถามในแต่ละข้อในตอนที่ 2 ซึ่งได้แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละคำถามไว้ในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของระดับความคิดเห็น

รายการ	ความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ท่านบริการต่อวัน โดยประมาณ จำนวน.....คน	1.70	1.06	น้อยที่สุด
2. โดยภาพรวมท่านมีความสามารถในการสื่อสาร กับชาวต่างชาติระดับใด	2.63	.85	ปานกลาง
3. ท่านสามารถฟังเข้าใจหรือจับใจความได้	2.67	.76	ปานกลาง
4. ท่านสามารถแยกแยะหัวข้อหรือประเด็นความต้องการ จากการฟังได้	2.73	.87	ปานกลาง
5. เมื่อฟังแล้วท่านสามารถสรุปใจความได้ถูกต้อง	2.80	.81	ปานกลาง
6. เมื่อฟังแล้วท่านสามารถประเมินความต้องการ ของชาวต่างชาติโดยภาพรวมได้	2.83	.83	ปานกลาง
7. เมื่อท่านพูด นักท่องเที่ยวฟังแล้วเข้าใจ	2.60	.93	ปานกลาง
8. ท่านสามารถพูดประโยคเพื่อบอกบางสิ่งแก่ นักท่องเที่ยวได้	2.67	1.06	ปานกลาง
9. ท่านสามารถพูดประโยคปฏิเสธได้	2.73	.94	ปานกลาง
10. ท่านสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องราวได้	2.67	1.03	ปานกลาง
11. ท่านสามารถพูดขอร้องโดยใช้คำสุภาพได้ เช่น ขอโทษครับ คุณจะใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กของผมไหม	2.53	.97	น้อยที่สุด
12. ท่านสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ของท่านได้	2.00	1.08	น้อยที่สุด
13. ท่านสามารถอ่านเอกสารต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยว นำมาให้อ่านได้	2.13	1.14	น้อยที่สุด
14. ท่านสามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราว ได้เข้าใจ	1.77	.97	น้อยที่สุด
15. ท่านสามารถอ่านคำสั่ง ประกาศหรือหนังสือพิมพ์ ภาษาอังกฤษเบื้องต้น (พื้นฐาน) ได้	1.87	1.01	น้อยที่สุด



ตาราง 10 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
16. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือประโยคได้	1.83	.91	น้อยที่สุด
17. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่เพื่อ บอกทิศทาง ถนนหรืออื่น ๆ ได้	1.73	1.14	น้อยที่สุด
18. ท่านสามารถเขียนคำ (ภาษาอังกฤษ) ที่ใช้เป็นคำสุภาพ ได้	1.77	1.07	น้อยที่สุด
19. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ ขออนุญาต หรือห้ามเข้าไปสถานที่ต่าง ๆ ได้	1.83	1.15	น้อยที่สุด
20. ท่านสามารถเขียนข้อความ เพื่อให้พนักงานทึ่งใจ ท่านได้	1.80	1.13	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	2.26	.71	น้อยที่สุด

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นระดับความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ในการใช้ภาษาอังกฤษกับพนักงานทึ่งใจต่างชาติของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีความสามารถในการฟังและพูดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสามารถในการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ตอนที่ 3 การสรุปประเด็นจากคำถามแบบปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา วิธีแก้ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 11 – 13

ตาราง 11 ปัญหาที่ผู้ خبرดศู้กศู้กประสบเมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวดั้งชาติ

หัวข้อ	คำตอบ	จำนวน
1. ในการฟัง	1. นักท่องเที่ยวใช้คำศัพท์ไม่เหมือนกับที่เคยเรียนรู้	9
	2. ไม่เข้าใจคำศัพท์ที่นักท่องเที่ยวพูด	1
	3. ฟังไม่รู้เรื่องและไม่เข้าใจ	8
	4. ฟังไม่ทันเพราะนักท่องเที่ยวพูดเร็วมากและพูดอยู่ในลำคอ	12
2. ในการพูด	1. พูดไม่ออก	9
	2. พูดได้เล็กน้อยและไม่คล่อง	15
	3. สื่อสารกับนักท่องเที่ยวไม่ได้เพราะพูดภาษาอังกฤษแบบภาษาไทยและใช้สำเนียงไทย	6
3. ในการอ่าน	1. อ่านไม่ได้เลย	16
	2. อ่านได้บ้างเป็นบางคำ	11
	3. อ่านได้พอสมควร	3
4. ในการเขียน	1. เขียนไม่ได้เลย	20
	2. เขียนได้เล็กน้อย	8
	3. เขียนได้ถ้ามีรูปแบบในการเขียนเป็นตัวอย่าง	2

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ خبرดศู้กศู้กประสบปัญหาเมื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ในทุกทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ในทักษะการฟังผู้ خبرดศู้กศู้กส่วนมากฟัง นักท่องเที่ยวต่างชาติที่พูดด้วยความเร็วปกติไม่ทัน และมีปัญหาเมื่อนักท่องเที่ยวพูดอยู่ในลำคอ ในทักษะการพูดผู้ خبرดศู้กศู้กส่วนมากพูดไม่คล่อง ในขณะที่บางคนไม่สามารถพูดได้เลย ในทักษะ การอ่านผู้ خبرดศู้กศู้กส่วนมากอ่านภาษาอังกฤษไม่ได้ เช่นเดียวกับทักษะการเขียน ผู้ خبرดศู้กศู้ก ส่วนมากเขียนภาษาอังกฤษไม่ได้เช่นกัน

ตาราง 12 แสดงวิธีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

หัวข้อ	คำตอบ	จำนวน
1. ในการฟัง	1. ใช้แผนที่ประกอบการอธิบาย	6
	2. พานักท่องเที่ยวไปดูสถานที่	1
	3. พานักท่องเที่ยวไปหาดำรวจท่องเที่ยว	1
	4. หากคนช่วยแปล	11
	5. ให้นักท่องเที่ยวพูดใหม่อีกครั้งซ้ำ ๆ	7
	6. ใช้มือ ทำท่าทางและภาษากายประกอบเพื่อให้เข้าใจ	4
2. ในการพูด	1. ใช้แผนที่และรูปภาพประกอบการพูด	25
	2. ไม่สามารถแก้ปัญหาได้	4
	3. ใช้หนังสือแนะนำการท่องเที่ยวเป็นตัวช่วยแทนการพูด	1
3. ในการอ่าน	1. ถามคนอื่นที่สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้	24
	2. ใช้การเดาความหมายจากรูปภาพประกอบ	4
	3. ใช้ภาษาใบ้ และภาษากายเพื่อหลีกเลี่ยงการอ่าน	2
4. ในการเขียน	1. ให้คนที่เขียนได้ช่วยเขียน	11
	2. ใช้แผนที่ประกอบแทนการเขียน	14
	3. เดินหนีเพื่อหลีกเลี่ยงการเขียน	4
	4. ให้นักท่องเที่ยวเขียนว่าต้องการอะไร แล้วจึงเขียนตอบ	1

เมื่อพิจารณาถึงวิธีแก้ปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบจากการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว ส่วนมากพวกเขามีวิธีแก้ปัญหาที่ชาญฉลาด เช่น การหาคนที่พูดภาษาอังกฤษได้ให้ช่วยแปลให้ฟังเมื่อตนเองฟังไม่รู้เรื่อง เมื่อเกิดปัญหาจากการพูดเกือบทั้งหมด (25 คน) ใช้แผนที่และภาพสถานที่ที่ท่องเที่ยวประกอบเพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการอ่าน ส่วนมากขอร้องให้คนที่อ่านได้ช่วยอ่านแล้วแปลให้ฟัง ในการเขียนส่วนมากหลีกเลี่ยงที่จะไม่เขียน แต่จะใช้แผนที่เพื่ออธิบายแทน ในขณะที่บางคนจะขอร้องให้คนที่เขียนภาษาอังกฤษได้ช่วยเขียนให้

ตาราง 13 แสดงให้เห็นวิธีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเรียนรู้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนา  
ศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว

หัวข้อ	คำตอบ	จำนวน
1.	1. อ่านหนังสือ	11
	2. ฟังเทป	7
	3. เรียนรู้ประโยคจากเพื่อนและคนที่พูดภาษาอังกฤษได้แล้วไปฝึกพูดเอง	12
2.	1. เข้ารับการอบรมแบบมีคฤเทศก์	20
	2. เรียนรู้จากเทป	5
	3. เรียนรู้จากหนังสือที่พกพาได้หรือสติ๊กเกอร์ที่มีประโยคและคำพูด ที่จำเป็นต้องใช้กับนักท่องเที่ยว	5

จากตาราง 13 แสดงถึงวิธีการที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และวิธีการที่พวกเขา  
ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาให้ความช่วยเหลือเพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 12 คน เรียนรู้ภาษาอังกฤษจากเพื่อน และคนที่พูดภาษาอังกฤษได้  
ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 11 คน เรียนรู้ภาษาอังกฤษจากหนังสือ และตำรา มีเพียง 7 คน ที่เรียนรู้ภาษาอังกฤษ  
จากแถบบันทึกเสียง ในด้านการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ส่วนมาก (20 คน)  
แนะนำมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาให้จัดอบรมระยะสั้น มี 5 คน ที่อยากเรียนรู้โดยฟัง  
และฝึกจากเทปบันทึกเสียง และอีก 5 คน ต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากหนังสือพกพา (Pocket  
book) หรือแถบกาที่พิมพ์ภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในอาชีพของตนเองไว้ติดในรถเพื่อศึกษา และจะได้  
นำไปใช้กับนักท่องเที่ยวได้ทันท่วงที

### บทสรุป

ผู้วิจัย ตั้งใจเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดโดยปราศจากความโน้มเอียง ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก  
ส่วนมากมีการศึกษาน้อย เพราะฉะนั้นความหมายของคำถามแต่ละหัวข้อ จึงต้องใช้การอธิบายและ  
ขยายความ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงตามความต้องการ เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้กลับไป  
สัมภาษณ์ ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กอีกครั้งเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะนำไปสู่การ

ผลิตหลักสูตรและแผนการสอนที่จะช่วยให้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเหล่านี้ได้พัฒนาศักยภาพ ในการใช้  
ภาษาอังกฤษต่อไป

## บทที่ 5

### การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เผยให้เห็นปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบเมื่อพูดภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ วิธีการที่พวกเขาใช้แก้ปัญหาและวิธีการที่พวกเขาต้องการในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ อันดับแรก ข้อมูลส่วนตัวเผยให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีการศึกษาน้อย และต้องดิ้นรนเพื่อเลี้ยงปากท้องและครอบครัว ต่อมาคำตอบจากมาตราส่วนประเมินค่า แสดงให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีความจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษ และคำถามปลายเปิดเผยให้เห็นข้อมูลที่จะช่วยให้นักวิจัยทราบถึงทัศนคติของครูหรือผู้สอน การผลิตหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ให้กับบุคคลเหล่านี้ การเรียนการสอนจำเป็นต้องได้รับการประยุกต์เพื่อให้เหมาะกับผู้ประกอบอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊ก ท้ายที่สุด การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แสดงให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กขาดความสามารถทางทักษะด้านภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กคงจะเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยว ถ้าพวกเขาสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติได้คล่อง

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก เช่น อายุ เพศ สถานภาพ จำนวนปีที่ทำงาน สถานภาพการทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาได้นำเสนอไว้ในตอนที่ 1

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีวัยตั้งแต่ 29 ถึง 65 ปี จากการวิเคราะห์หาค่าสถิติแสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่พวกเขามีอายุในวัย 38 ปี โดยเฉลี่ยผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กอยู่ในวัย 44.97 ปี

ในจำนวนผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่ผู้วิจัยศึกษา 26 คนเป็นเพศชาย และมีเพียง 4 คน เป็นเพศหญิงที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้หญิงไม่นิยมประกอบอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊ก ตามความเป็นจริง ผู้ขับรถประจำทางหรือรถสามล้อส่วนใหญ่ก็เป็นเพศชายเช่นกัน แสดงว่า โดยทั่วไปแล้วผู้หญิงไม่นิยมประกอบอาชีพประเภทนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในสมัยก่อนผู้ชายไทยจะเป็นบุคคลที่หาเลี้ยงครอบครัว ส่วนผู้หญิงจะทำงานบ้านและดูแลลูก ๆ เมื่อผู้วิจัยยังเป็นเด็ก พ่อแม่ของผู้วิจัยมักจะบอกว่า “งานนอกบ้านเป็นเรื่องของผู้ชาย ส่วนงานในบ้านเป็นเรื่องของผู้หญิง” แต่ความคิดดังกล่าวนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปในรอบสิบปีมานี้ ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในเรื่องระบบการศึกษาและเศรษฐกิจ ทุกวันนี้ผู้หญิงทำงานนอกบ้านเช่นเดียวกับผู้ชาย การขับรถตุ๊กตุ๊กจึงเป็นอาชีพที่ผู้หญิงเริ่มเข้ามาทำแต่ก็ยังคงมีจำนวนน้อยอยู่

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทุกคนแต่งงานแล้ว และอายุงานอยู่ระหว่าง 1 ถึง 40 ปี โดยเฉลี่ยทุกคนมีอายุงาน 12 ปี สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความพยายามและการคืนรนต่อสู้เพื่อเลี้ยงครอบครัว ส่วนมากผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่เป็นเพศชายจะทำงานคนเดียว ส่วนภรรยาเป็นแม่บ้าน รายได้ของพวกเขาจึงเป็นตัวกำหนดความสามารถในการหาเลี้ยงครอบครัว ต่อไปนี้คือคำพูดที่พวกเขาให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัย:

“ผมมีเมียหนึ่งและลูกสาม ผมต้องหาเลี้ยงพวกเขา”

“เมียผมต้องอยู่บ้านเลี้ยงลูก มีผมคนเดียวแหละที่หาเลี้ยงครอบครัว”

“ลูกผมกำลังเรียนกันทุกคน ผมต้องทำงานเพื่อซื้ออาหาร เสื้อผ้า และค่าเล่าเรียนให้พวกเขา”

“ผมการศึกษาน้อย ก็ทำได้แค่ขับรถตุ๊กตุ๊กหาเลี้ยงครอบครัว”

ร้อยละเก้าสิบของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทำงานเต็มเวลา มีเพียงร้อยละสิบที่ขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นงานพิเศษนอกเวลาจากงานที่ทำเป็นปกติ ปัจจุบันการว่างงานเป็นปัญหาหนึ่งที่ประเทศไทยประสบ การขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นอาชีพหนึ่งในจำนวนหลายอาชีพที่คนยากจนและการศึกษาน้อยจะทำได้เพื่อหาเลี้ยงชีพ ในฐานะที่พระนครศรีอยุธยาเป็นเมืองมรดกโลก จึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาเยี่ยมชม รถตุ๊กตุ๊กเป็นยานพาหนะชนิดหนึ่งที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาให้บริการภายในเกาะเมืองได้เพราะเขาและไม้เป็นอันตรายต่อโบราณสถานเหมือนรถบรรทุก การขับรถตุ๊กตุ๊กจึงเป็นอาชีพที่ผู้ยากจนและการศึกษาน้อยสามารถประกอบเพื่อหาเลี้ยงชีพได้:

“ตอนผมเป็นเด็ก พ่อแม่ยากจนมาก ผมจึงได้เรียนแค่ ป.4 (ประถมศึกษาปีที่ 4) อาชีพที่พ่อทำได้ก็ขับรถตุ๊กตุ๊กนี่แหละ”

“แน่นอนครับ งานเต็มเวลา ผมจะไปทำอะไรได้ ก็จบแค่ ป.6 (ประถมศึกษาปีที่ 6) เอง”

เกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน พวกเขามีรายได้ระหว่าง 1,500 – 15,000 บาท โดยเฉลี่ยแล้วทุกคนมีรายได้ 6,250 บาทต่อเดือน ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเป็นตัวชี้วัดรายได้ที่ดีจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่มีรายได้ต่ำ พวกเขาต่างบอกกับผู้วิจัยว่า พวกเขาไม่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เพราะไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เข้าใจ

นายเต็ม บ่นให้ผู้วิจัยฟังว่า หลายครั้งที่เขาต้องปฏิเสธไม่ให้บริการชาวต่างชาติเพราะความไม่เข้าใจ:

“ผมได้แต่พูดว่า ‘โน...โน...โน’ แล้วก็โบกมือให้เขาไปใช้รถตุ๊กตุ๊กคันอื่น”

นายเลิศ พูดถึงนายเกรียง ซึ่งมีรายไ้มากกว่าว่า:

“ผมให้บริการได้แค่คนไทย เพราะพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ตรงกันข้าม เกรียงได้เงินมากมาย จากพวกฝรั่ง เพราะเขาพูดภาษาอังกฤษพอได้ ผมคิดนะว่า ถ้าผมพูดภาษาอังกฤษได้ ผมก็พูดกับ ฝรั่งได้ แล้วผมก็คงจะหาเงินได้มากขึ้นด้วย”

ศักดิ์ แสดงให้ผู้วิจัยเห็นถึงความตั้งใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเอง

“อ้อ ..... ถ้าผมพูดภาษาอังกฤษได้ ผมคงจะมีชีวิตที่ดีขึ้น เพราะสามารถบริการฝรั่งได้ แล้วก็ไ้มเงินมากขึ้นด้วย ถ้ามหาลัยคุณจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพวกเรานะ ผมก็จะเข้าอบรม ภาษาอังกฤษผมคงจะดีขึ้นแน่”

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ส่วนใหญ่จบเพียงแค่การศึกษาภาคบังคับ (ประถมศึกษาปีที่ 6) อันนี้ เนื่องมาจากไ้เรียนฟรีโดยไม่ต้องเสียค่าเล่าเรียน และส่วนใหญ่มาจากครอบครัวยากจน ทุกคนจึง ไ้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเล่าเรียนมาก

เลิศ บอกผู้วิจัยว่า

“ผมจบแค่ ป.4 เพราะพ่อแม่ยากจน แล้วก็ไ้ไม่มีเงินส่งผมเรียนต่อ”

เดือน แสดงให้เห็นความลำเอียงที่เธอไ้รับจากพ่อแม่

“ฉันเป็นลูกสาวคนโต พ่อแม่เลยไ้เรียนแค่ ป.4 ไ้ออกมาทำงานบ้านและเลี้ยงน้อง ๆ เพราะพวกเขาต้อง ..... ต้องทำงานหาเลี้ยงครอบครัว”

ดำ เป็นอีกผู้หนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่เขาต้องเผชิญจากความยากจน

“ผมจะพูดอังกฤษไ้ยังไง ผมต้องเลิกเรียนกลางคัน ออกมาช่วยพ่อแม่ทำงานหาเลี้ยง ครอบครัว”

## ตอนที่ 2 คำถามจากมาตราส่วนประเมินค่า

ผลการวิเคราะห์จากตอนที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีทักษะการฟังที่ต่ำมาก จึงเป็น ผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่พวกเขาสามารถให้บริการไ้ต่อวันตามความเป็นจริง บุคคลเหล่านี้ประสบกับความยุ่งยากในการให้บริการชาวต่างชาติ เพราะไม่เข้าใจเมื่อชาวต่างชาติ สนทนากับตนเป็นภาษาอังกฤษ จะเห็นไ้ว่าค่า t จากความสามารถในการสื่อสารภาษา อังกฤษของ พวกเขาแค่ 1.647 พวกเขาจึงไม่สามารถเข้าใจชาวต่างชาติไ้ โดยเฉพาะพวกเขาไม่เข้าใจหัวข้อหรือ



เรื่องที่ชาวต่างชาติต้องการสื่อสาร ยิ่งกว่านั้นพวกเขายังไม่สามารถสรุปใจความจากสิ่งที่ตนได้ยิน จึงไม่สามารถสนองตอบความต้องการของชาวต่างชาติได้

เกี่ยวกับทักษะการพูด ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่มีทักษะทางด้านนี้ นักท่องเที่ยวไม่เข้าใจในสิ่งที่พวกเขาพูด พวกเขาพูดภาษาอังกฤษเป็นประโยคไม่ได้ ในทำนองเดียวกันแม้แต่การปฏิเสธที่สุภาพพวกเขาก็พูดไม่ได้ เมื่อต้องการจะถามนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรหรือจะไปไหน พวกเขาก็ถามไม่ได้เช่นกัน ความเข้าใจผิดจึงเกิดขึ้นบ่อย ๆ ระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติกับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเหล่านี้ ยิ่งกว่านั้นพวกเขาไม่สามารถที่จะพูดเพื่อนำเสนอแบบสุภาพได้อย่างเช่น “Excuse me, would you like to go somewhere in my tuk-tuk?”

ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่มีทักษะในการอ่านภาษาอังกฤษโดยสิ้นเชิง พวกเขาอ่านคำหรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการทำมาหาเลี้ยงชีพของตนเองไม่ได้ ดังเช่น ข้อความแผ่นพับ หรือสิ่งที่นักท่องเที่ยวเขียนให้อ่าน พวกเขาอ่านข้อความที่มีความจำเป็นจะต้องรู้ไม่ได้ เช่น คำแนะนำ ป้ายประกาศ หรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน เป็นต้น สิ่งนี้จึงเป็นปัญหาเมื่อนักท่องเที่ยวเขียนชื่อสถานที่ที่พวกเขาต้องการจะไปให้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กอ่าน เช่น ชื่อถนน โรงแรม บ้านรับรองแขก ภัตตาคาร หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

ทักษะการเขียนยังเป็นปัญหาใหญ่ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าพวกเขาเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือประโยคไม่ได้ พวกเขาเขียนภาษาอังกฤษเพื่อใช้อธิบายแผนที่หรือทิศทางไม่ได้เช่นกัน นอกจากนี้ พวกเขายังไม่สามารถเขียนประโยคหรือคำที่สุภาพได้ ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กขาดทักษะในการเขียนข้อความที่เป็นป้ายประกาศเพื่องานของตนเอง เขียนคำอนุญาต หรือเขียนห้ามไม่ให้ผู้โดยสารกระทำในสิ่งที่ไม่บังควรก็ไม่ได้ ทั้งนี้เนื่องจากขาดทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยสิ้นเชิง พวกเขาจึงไม่สามารถเขียนเพื่อสื่อสารหรือเขียนเพื่อให้ผู้โดยสารเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการได้

### ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด

ในตอนต้น 3 ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กได้ระบุถึงปัญหาที่พวกเขาประสบเมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปัญหาได้ถูกแยกออกเป็น 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน พวกเขาได้บอกให้ทราบถึงวิธีการที่พวกเขาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและตอนสุดท้าย ได้แนะนำวิธีการที่พวกเขาเห็นว่าจะสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพวกเขาได้

#### 3.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมีความคิดเห็นว่าพวกเขาประสบความยุ่งยากในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่พูดในอัตราความเร็วปกติและบอกว่านักท่องเที่ยวบางคนชอบพูดอยู่ในลำคอ พวกเขา

จึงไม่เข้าใจ

นักท่องเที่ยวต่างชาติ มักใช้คำศัพท์และวิธีการไม่เหมือนกันทั้งที่ต้องการสิ่งเดียวกัน และบ่อยครั้งที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่เข้าใจในคำพูดของนักท่องเที่ยว เนื่องจากเหตุผลดังกล่าว

มีผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กคนหนึ่งบอกว่า เขาไม่เข้าใจที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพูดแม้แต่คำเดียว การพูดภาษาอังกฤษเป็นปัญหาใหญ่ เพราะบุคคลเหล่านี้พูดไม่คล่องและบางครั้ง ถึงแม้พวกเขาคิดว่าตนเองพูดถูกต้องแล้ว แต่นักท่องเที่ยวกลับฟังไม่เข้าใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากสำเนียงและการออกเสียงคำไม่ถูกต้องนั่นเอง

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กบางคนบอกผู้วิจัยว่า พวกเขาพูดพอได้ แต่ไม่กล้าพูดเพราะกลัวพูดผิด จึงเงียบและไม่พูดอะไร

พวกเขายังพบว่า เวลาตนเองพูด พูดโดยใช้สำเนียงภาษาไทย นักท่องเที่ยวจึงไม่เข้าใจ พวกเขา

การอ่านถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากอ่านภาษาอังกฤษไม่ได้เลย บางคนอ่านภาษาอังกฤษได้สองสามคำเท่านั้น

ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเกือบทุกคนให้สัมภาษณ์ว่า พวกเขาเขียนภาษาอังกฤษไม่ได้เลย บางคนเขียนได้เล็กน้อย และบอกว่าเขียนได้ ถ้ามีตัวอย่างหรือรูปแบบประโยค ให้พวกเขาเขียนตาม

### 3.2 วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภาษาอังกฤษ

แม้ว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กจะมีการศึกษาน้อย พวกเขาก็มีวิธีการแก้ปัญหาที่น่าสนใจ เมื่อต้องพูดคุยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ วิธีการต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาขึ้นตามวันเวลา ทั้งนี้ก็เพื่อการดีขึ้นต่อผู้เพื่อปากท้องของพวกเขาและครอบครัว พวกเขาเชื่อว่าพวกเขาจะทำได้มากขึ้น ถ้าสามารถให้บริการชาวต่างชาติได้ เพราะนั่นหมายถึงค่าโดยสารและเงินรางวัล เมื่อนักท่องเที่ยวพอใจการให้บริการ

เมื่อปัญหาในการฟังเกิดขึ้น ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากจะมองหาเพื่อน ๆ ที่พูดภาษาอังกฤษได้มาช่วยตน เต็มเปิดเผยว่า

“เพื่อนผมคนหนึ่งพูดภาษาอังกฤษได้ ผมเลยเรียกเขามาช่วยประจำ”

ศักดิ์บอกวิธีแก้ปัญหว่า

“ผมบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติวันละสองสามคน พอมีปัญหาผมก็ขอร้องนักศึกษาที่อยู่แถวนั้นให้ช่วย ถ้าผมหาคนช่วยไม่ได้ ผมก็ใช้วิธีเคาะเอง”

ที่น่าประหลาดใจก็คือ ยอด ซึ่งใช้รูปภาพสถานที่ท่องเที่ยวเข้าช่วยเมื่อฟังนักท่องเที่ยวแล้วไม่เข้าใจว่าเขาต้องการอะไร

“ผมมีภาพโปสเตอร์อยู่ชุดหนึ่ง เป็นภาพสถานที่ต่าง ๆ ในอยุธยา ซึ่งจะมีคำอธิบายสถานที่ที่ได้ภาพเป็นภาษาอังกฤษด้วย ผมจะถามว่าเขาจะไปสถานที่ไหนในรูปภาพ เขาจะชี้ที่ภาพ ผมก็เข้าใจว่าเขาจะไปที่ไหน”

วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการฟัง เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจ แทนการพูดหรือคำอธิบาย ผู้ับรตตุ๊กตุ๊กใช้แผนที่และแผ่นพับที่มีรูปภาพและคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษประกอบแทนการพูดของตนเอง โดยทั่วไปแล้วแผนที่และแผ่นพับดังกล่าว พวกเขาสามารถไปขอได้จากศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวของทางราชการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สอน บอกถึงวิธีแก้ปัญหาของเขาว่า

“ผมเพียงแค่พูดว่า ‘แเว (Where? = ที่ไหน)’ แล้วเปิดแผนที่ หรือแผ่นพับให้พวกเขาชี้สถานที่ที่พวกเขาต้องการจะไป”

เต็ม บอกวิธีแก้ปัญหาแก่ผู้วิจัยว่า

“บางครั้งนะ ผมรู้ว่าเขาถามผมว่า เขาควรจะไปที่ไหนดี ผมก็เอาแผนที่ แผ่นพับหรือรูปภาพให้พวกเขาดูว่าพวกเขาต้องการจะไปที่ไหน”

อย่างไรก็ตาม ผู้ับรตตุ๊กตุ๊กบางคนก็ไม่ทราบว่าแก้ปัญหาอย่างไรในบางสถานการณ์ เพราะพวกเขาพูดไม่ได้ เลยต้องปฏิเสธนักท่องเที่ยวแบบไม่สุภาพ ยกตัวอย่างเช่น เต็ม ซึ่งต้องพูดกับนักท่องเที่ยวว่า:

“โน โน โน ไอ่ ด็อน โน (No, no, no. I don't Know.)”

แล้วเขาก็ทำภาษามือให้นักท่องเที่ยวไปใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กคันอื่น

ทักษะการอ่าน ก็เป็นทักษะหนึ่งที่เป็นปัญหาใหญ่ ผู้ับรตตุ๊กตุ๊กส่วนมากพูดว่า พวกเขาอ่านภาษาอังกฤษได้แค่สองสามคำ พวกเขาไม่สามารถอ่านภาษาอังกฤษที่เป็นประโยคหรือเป็นข้อความได้เข้าใจ ด้วยเหตุผลดังกล่าว เมื่อนักท่องเที่ยวแสดงเอกสารภาษาอังกฤษให้อ่าน พวกเขาจึงอ่านไม่ได้ วิธีการแก้ปัญหาก็คือการขอร้องให้คนอื่นที่อ่านได้ช่วยอ่าน แล้วแปลเป็นไทยให้ฟัง

เต็มบ่นเกี่ยวกับปัญหาในการอ่านของตนว่า

“เออ! บางครั้งพวกเขาก็เอาอะไรไม่รู้ให้ผมอ่าน ผมอ่านแล้วเข้าใจแค่สองสามคำเอง”

ในทางตรงกันข้าม ชัย กลับปฏิเสธเมื่อนักท่องเที่ยวขอร้องให้เขาอ่านข้อความ

“อ้อ! เมื่อพวกเขาให้ผมอ่าน แล้วผมอ่านไม่ได้ ผมจะพูดว่า ‘โน... โน... โน’ แล้วผมก็ไม่พูดอะไรอีกเลย”

ส่วนทักษะการเขียน ถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่สุด เนื่องจากผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากมีการศึกษาน้อย อย่างไรก็ตามการเขียนภาษาอังกฤษเลยแม้แต่การเขียนภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาแม่ก็ดูเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับพวกเขาที่นาน ๆ จะมีโอกาสได้เขียนหนังสือสักทีหนึ่ง แต่ก็โชคดีที่พวกเขาไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะการเขียนในอาชีพของตนเอง เพราะอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊กนั้นทักษะที่จำเป็นที่สุดคือ ทักษะการพูดและการฟังซึ่งถือว่าสำคัญที่สุดต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้า นาน ๆ ครั้งที่พวกเขาอาจต้องใช้การเขียนเพื่อการสื่อสาร ซึ่งปัญหาใหญ่จะเกิดขึ้นเมื่อจำเป็นต้องเขียนเพื่อการสื่อสาร จากการศึกษา พวกเขามีวิธีการแก้ปัญหา 2 วิธี คือ วิธีแรก ขอร้องให้คนที่รู้ภาษาอังกฤษช่วยเขียนให้และวิธีที่สอง พวกเขาใช้แผนที่พร้อมกับการอธิบายประกอบแทนการเขียน ส่วนใหญ่แล้ว พวกเขาจะหลีกเลี่ยงการเขียนเพราะยากเกินความสามารถที่จะทำได้

ชัย ปฏิเสธเมื่อผู้วิจัยถามว่าเขาเขียนภาษาอังกฤษได้ไหม:

“แน่นอนครับ ผมไม่เคยเขียนเลย เพราะว่าผมเขียน ..... เขียนไม่ได้ ผมจำคำศัพท์ไม่ได้ แม้แต่คำเดียว เสียเวลาเปล่า ดังนั้นผมปฏิเสธเสมอ ก็ยังงั้นละครับ”

เมื่อควาได้รับการขอร้องให้ช่วยเขียนอธิบายชาวต่างชาติ เธอก็ปฏิเสธเช่นกัน :

“ฉันบอกเขาว่าฉันเขียนไม่ได้ ฉันจะทำอย่างอื่นแทนการเขียน ฉันจะพูดให้เขาเข้าใจมากกว่า อย่างเช่น ‘เว วิล ยู โก (Where will you go ? )’ ‘วอท วิล ยู ดู (What will you do?)’ บางครั้งฉันก็พูดได้ ฉันอธิบายแล้วเขาก็เข้าใจฉัน”

ในการทำงานเดียวกัน ยอดก็แสดงว่าเขาไม่มีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเช่นกัน:

“ผมไม่เคยคิดถึงการเขียนภาษาอังกฤษเลย เพราะผมไม่ต้องเขียนเวลาบริการนักท่องเที่ยวที่เป็นฝรั่ง ผมแค่บอกให้เขาอ่านคำอธิบายถึงแหล่งท่องเที่ยวในแผ่นพับที่ผมหาไว้ให้เขาอ่านเท่านั้น”

ถึงแม้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กจะยากจนและการศึกษาน้อย พวกเขาก็หาวิธีในการเขียนและพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษของตนอยู่เสมอ เมื่อผู้วิจัยถามพวกเขาว่าได้มีการฝึกภาษาอังกฤษเพิ่มเติมบ้างหรือเปล่า ส่วนมากตอบว่า ได้ฝึกอยู่เสมอ ผู้วิจัยถามว่า พวกเขามีวิธีการฝึกภาษาอังกฤษอย่างไร ส่วนมากบอกว่า เรียนรู้ประโยคเป้าหมายจากเพื่อนหรือผู้รู้ แล้วนำมาฝึกพูดเพื่อใช้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ศักดิ์ เป็นบุคคลหนึ่งที่ใช้วิธีฝึกแบบนี้ และให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า :

“ทุกวันนี้ละ ผมก็พยายามฝึกภาษาอังกฤษอยู่ อิม.....จากหนังสือบ้างที่พอหาได้ ถ้ามีหน่วยงานราชการช่วยผมได้ ก็จะดีมากทีเดียว”

ชัยไม่เคยฝึกหรือปรับปรุงความสามารถทางภาษาอังกฤษเลย แต่เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์เขา และถามถึงว่าเขาต้องการจะฝึกภาษาอังกฤษหรือไม่ เขาก็แสดงความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทันที:

“เออ! ผมคิดว่าผมจะซื้อหนังสือมาอ่าน ผมจะฝึกช่วงที่ว่างจากการทำงาน เวลาเพื่อนที่เก่งภาษาอังกฤษว่าง ผมก็จะถามเขาถึงประโยคที่ผมต้องการพูดเป็นภาษาอังกฤษ อย่างเช่น ‘เฮ้ย! เมื่อกี้นี่ ฟังพูดกับเราอย่างนี้ หมายความว่าอะไร’ ผมคิดว่า ทำแบบนี้ คราวหน้าผมก็จะตอบฝรั่งได้ ถ้าเขาใช้ประโยคแบบนี้กับผมอีก”

วิธีการพัฒนาภาษาอังกฤษของยอดก็น่าสนใจ :

“ผมเรียนรู้ด้วยตนเอง ผมเคยเข้าอบรมที่สถาบันแห่งหนึ่ง แต่ผมก็มีปัญหาเรื่องเวลาและค่าเล่าเรียน ผมเคยพยายามเรียนภาษาอังกฤษจากคอมพิวเตอร์ เพราะมีดิคชันแนรีและโปรแกรมช่วยแปลอยู่ด้วย เวลามีปัญหา ผมจะกลับไปบ้านแล้วเปิดหาดูในคอมพิวเตอร์”

แต่ สอน เรียนรู้ภาษาอังกฤษจากชุมชนของตน :

“สำหรับผมนะ ผมมักจะถามคนที่รู้ภาษาอังกฤษ บางครั้งผมก็เรียนรู้จากนักท่องเที่ยว นั่นแหละ ยกตัวอย่างเช่น ผมจะถามว่า วอท ดาส ดิส เวิร์ด มีน (What does this word mean?) และ เฮา แคน ไอ ยูส ดิส เวิร์ด (How can I use this word?)”

มีผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กบางคน que เรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยการอ่านหนังสือที่มีแบบฝึกหัดอยู่ด้วย บางคนก็ฟังแถบบันทึกเสียงเพื่อเรียนรู้ประโยคและวิธีการพูดไปพร้อม ๆ กัน

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยถามพวกเขาว่า เขาต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ช่วยเหลือพวกเขาในเรื่องการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างไร ส่วนมากพวกเขาบอกว่า ต้องการให้จัดการอบรมระยะสั้นโดยพวกเขาบอกว่า สำหรับพวกเขาแล้ว เวลาเป็นเงินเป็นทองและจำเป็นต้องทำมาหากินเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นการจัดอบรมจึงควรใช้เวลาสั้น ๆ แต่ต้องครอบคลุมเนื้อหาและมีประสิทธิภาพ

ศักดิ์ แสดงความปรารถนาที่จะปรับปรุงความสามารถทางภาษาอังกฤษของตน:

“ผมอยากได้....เออ.....อะไรดี....ครั้งหนึ่งผมเคยเข้าอบรมระยะสั้น เป็นเวลาหนึ่งสัปดาห์ แต่มันก็สั้นเกินไป.....เอาอย่างนี้ดีกว่าเรียนรู้ตัวต่อตัวเป็นกลุ่มเล็ก ๆ จะดีกว่า”

ชัย แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับศักดิ์ :

“เกี่ยวกับเรื่องนี้ เราควรฝึกแบบเด็กนักเรียน เวลาเราไม่เข้าใจอะไร เราจะได้ถามครูได้จริงไหม”

ดาว ก็แสดงความปรารถนาที่จะเข้าฝึกอบรมเช่นกัน:

“ฉันต้องการ.....เออ.....การอบรมแบบพิเศษ เวลาเหอ.....อือ.....อาทิตย์หนึ่ง วันหนึ่ง หรืออาทิตย์ละสองครั้งก็ได้.....เอาเป็นวันละชั่วโมงหรือสองชั่วโมงก็ได้”

ยอดแสดงความคิดเห็นอย่างชาญฉลาดว่า ควรมีการปูพื้นฐานทางภาษาอังกฤษก่อนจึงจะดี:

“ควรมีการฝึกแบบปูพื้นฐานก่อน เพราะเราควรเริ่มที่ทักษะเบื้องต้น จริงไม้”

เมื่อพูดถึงวันเวลาที่ควรใช้ในการฝึกอบรม พวกเขาคิดว่าควรเป็นวันธรรมดา เพราะวันสุดสัปดาห์มีลูกค้าใช้บริการรถตู้มากกว่า เพราะวันสุดสัปดาห์นั้นถือได้ว่าเป็นช่วงที่พวกเขาจะทำเงินได้มากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ เพราะนักท่องเที่ยวมักนิยมมาเที่ยวกันในวันหยุดเป็นส่วนมาก

ชัยชี้ให้เห็นถึงเวลาที่เหมาะสมสำหรับพวกเขาที่จะเข้าอบรมได้โดยสะดวก

“น่าจะเป็นวันธรรมดา วันจันทร์ วันอังคาร หรือวันพุธ ทำนองนี้แหละ เอาเป็นตอนบ่าย ชัก 2 ชั่วโมง”

ดาว แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับชัย :

“ฉันต้องการ.....เออ.....คอร์สพิเศษนะ ส่วนเวลา.....เออ.....ประมาณซักอาทิตย์ละสองครั้ง.....หนึ่งหรือสองชั่วโมงต่อวัน.....ควรเป็นวันธรรมดาคะดีกว่า เพราะวันเสาร์อาทิตย์มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมาก”

ผู้ขับรถตู้บางคนแสดงความคิดเห็นถึงวิธีที่ต้องการการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษไว้อย่างน่าสนใจ โดยบอกว่า อยากให้ออกมาในรูปแบบของแถบบันทึกเสียง บางคนก็บอกว่าอยากให้ทำหนังสือเล่มเล็กๆที่พกพาได้ หรือแถบกาวยที่พิมพ์ประโยคหรือคำที่จำเป็นต้องใช้ไว้ พวกเขาจะได้นำไปติดไว้ในรถเพื่อใช้ฝึกและพูดกับนักท่องเที่ยว

เต็ม บอกผู้วิจัยว่า “เอาเทปคลาสเซ็ท หรือแผ่นซีดีดีกว่า แผ่นซีดีสำหรับคนที่มิเครื่องเล่นซีดีที่บ้าน แต่บ้านผมไม่มี เทปคลาสเซ็ทจึงดีกว่า”

ศักดิ์ ชี้ให้เห็นทางเลือกของตนว่า “นอกจากเข้าอบรมแล้ว ควรมีการแจกตลับเทปด้วยคุณว่าดีไหมละ เพราะสำหรับพวกผมแล้ว เวลาเป็นเงินเป็นทอง ผมเองไม่มีเวลาเข้าอบรมหรือผมสามารถฝึกจากเทปในเวลาทำงานได้”

ตารางที่ 11 และ 12 ชี้ให้เห็นว่า ผู้ขับรถตู้รู้สึกประทับใจกับความยุ่งยากในการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทุกคนต่างพูดไม่คล่อง เวลาพูดทุกคนต่างใช้เครื่องช่วยประกอบการพูดเช่น แผนที่ หรือรูปภาพ พวกเขาไม่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจพวกเขาได้

จากการพูดเพียงอย่างเดียว มีหลายคนที่ไม่ได้แม้แต่คำเดียว และไม่รู้ว่าจะแก้ปัญหอย่างไร แสดงให้เห็นว่าพวกเขามีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับต่ำมาก

ตารางที่ 11 และ 12 ยังแสดงให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากมีความรู้ทางภาษาศาสตร์ที่จำกัดมาก ส่วนมากต่างเขียนภาษาอังกฤษไม่ได้ มีบางคนเท่านั้นที่เขียนได้เป็นคำ ๆ แต่ไม่สามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปประโยคได้ พวกเขาต่างแก้ปัญหาคำด้วยการขอร้องให้คนที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ให้ช่วยพวกเขาและบางครั้งพวกเขาจำเป็นต้องใช้แผนที่และแผ่นพับเข้ามาช่วยเพื่อประกอบการอธิบาย

#### เกณฑ์การวัดระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของ ฮอลล์ (Hall's Rubric)

ผลการวิจัยฉบับนี้ ได้เปรียบเทียบระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กกับเกณฑ์การวัดระดับความสามารถของ ฮอลล์ (Hall, 2002 : 156-7) เกณฑ์ดังกล่าวนี้มีพื้นฐานมาจากผลงานของ เซลซี เมอร์เซีย และคณะ (Celce – Murcia et al, 2538) เป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้วัดระดับความสามารถในการสื่อสารทางภาษา ซึ่งมีชื่อว่า “เกณฑ์การประเมินความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียน จากกิจกรรมการฝึกที่ปฏิรูปและเปลี่ยนแปลงสถานการณ์” (Rubric for Evaluating Student Performance in Situated and Transformed Practice Activities) มีรายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงเกณฑ์การวัดระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของ ฮอลล์ (Hall's Rubric)

ทักษะ	ระดับต่ำสุด (Novice)	ระดับกลาง (Intermediate)	ระดับก้าวหน้า (Competent)	ระดับเยี่ยม (Distinguished)	ระดับยอดเยี่ยม (Expert)
ความสามา รถ ในการ สื่อสาร	แสดงออกถึง ความเข้าใจแก่น สำคัญของการ สื่อสารที่จำกัด	ประสบความสำเร็จ ในการทำความเข้าใจ และการเลือกใช้และ ยู่ยากในการ เชื่อมโยง กับการโต้ตอบ	ประสบความสำเร็จ ได้โดยผ่านการ อธิบาย ติความ มีการเลือกใช้คำ และการ เรียงลำดับคำพูด ที่เหมาะสม	มีความเข้าใจ ชัดเจนใน กิจกรรมที่ปฏิบัติ สามารถริเริ่ม และดำเนินการ สื่อสารโดย การอธิบายที่ เหมาะสม	สามารถเข้าใจ และใช้ทรัพยากร ทางภาษาศาสตร์ ที่หลากหลาย เพื่อสร้างสรรค์ และดำเนินการ สื่อสารที่เชื่อมโยง และคล้องจองกัน สามารถเป็นผู้นำ ให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นที่มีความ

โดยเฉพาะถ้า คำพูดจนกระทั่ง ชำนาญน้อยกว่า  
การสื่อสารนั้น

ตาราง 14 (ต่อ)

ทักษะ	ระดับต่ำสุด (Novice)	ระดับกลาง (Intermediate)	ระดับก้าวหน้า (Competent)	ระดับเยี่ยม (Distinguished)	ระดับยอดเยี่ยม (Expert)
			แตกต่างไปจาก สิ่งที่คาดคิดหรือ วิธีการที่เคย ปฏิบัติเกี่ยวกับ กิจกรรมนั้น ๆ	กิจกรรมหรือ ภารกิจนั้น ๆ เสร็จสมบูรณ์	ในการดำเนินการ สื่อสาร และ สามารถให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่นได้ เมื่อจำเป็น
ความสามา รารถทาง ภาษาศาส ตร	แสดงออกถึง ความเข้าใจและ ความสามารถ ที่จำกัดในการ ออกเสียง การใช้ไวยากรณ์ และคำศัพท์ที่ ชัดเจน พร้อม ทั้งมีความรู้ และทักษะใน การสื่อสาร ที่จำกัด	แสดงออกถึง ความเข้าใจและ ความสามารถใน การใช้ไวยากรณ์ และคำศัพท์ขั้น พื้นฐานได้บ้าง แต่ไม่เพียงพอ ที่จะใช้ในการ สื่อสารที่นอกเหนือ ไปจากระดับ พื้นฐานได้อย่าง เหมาะสม ต้อง พึ่งพาภาษา อย่างมากในการ สื่อสาร ประสบ ความยุ่งยากใน การออกเสียง คำและการใช้ รูปแบบ ท่วง- ทำนองการออก เสียงที่เหมาะสม	แสดงออกถึง ความเข้าใจ และ ความสามารถใน การใช้คำศัพท์ ตามธรรมเนียม นิยม พร้อมทั้ง มีความสามารถ ในการใช้ โครงสร้างทาง ไวยากรณ์กับ กิจกรรมการ สื่อสาร สามารถ ออกเสียงและ ใช้รูปแบบ ท่วงทำนอง การออกเสียงที่ เหมาะสม และ ไม่เป็นปฏิบัติ ต่อการสนทนา	สามารถเข้าใจ และใช้ โครงสร้างทาง ไวยากรณ์และ คำศัพท์ตาม ธรรมเนียมนิยม ได้อย่างปราณีต การออกเสียง และรูปแบบ ท่วงทำนอง การออกเสียง เหมาะสมและ ชัดเจน	ความเข้าใจ การใช้ไวยากรณ์ คำศัพท์การออก เสียง และ ท่วงทำนอง การออกเสียง ชัดเจนและ แม่นยำแสดงออก ถึงความเข้าใจ และความสามารถ ในการใช้ โครงสร้าง ไวยากรณ์และ คำศัพท์ที่หลากหลาย เพื่อใช้ สร้างคำพูดที่มี ความหมาย เหมือน ๆ กัน



แหล่งข้อมูล : กฎของ ฮอลล์ (Hall's Rubric, 2545 : 156-7), พื้นฐานจากผลงานของเซลซี-เมอร์เซีย และคณะ (Celce – Murcia et al, 2538)

เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กกับกฎของ ฮอลล์ (Hall's Rubric) จะเห็นได้ว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก อยู่ในระดับต่ำสุด (Novice) แม้ว่าผลจากตารางที่ 10 แสดงว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กอยู่ระดับปานกลางก็ตาม เหตุผลง่าย ๆ ก็คือ พวกเขาคิดว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ เข้าใจคำพูดของพวกเขา ที่จริงแล้วนักท่องเที่ยวไม่ได้เข้าใจแก่นสำคัญของการสื่อสารทั้งหมดจากการสนทนาได้ตอบ แต่เข้าใจจากแผนที่และรูปภาพที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กนำมาใช้ประกอบคำพูดของตนเองมากกว่า สิ่งนี้แสดงว่าความเข้าใจเกิดจากสื่อ ไม่ได้เกิดจาก คำพูดโดยตรง

เมื่อผู้วิจัยถามเดิมว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจที่เขาพูดด้วยหรือไม่ เดิมตอบว่า “ผมคิดว่าเขาเข้าใจนะ บางครั้งเขาก็เข้าใจ บางครั้งก็ไม่”

ในทำนองเดียวกัน เมื่อผู้วิจัยถามเขาว่า เขาพูดปฏิเสธแบบสุภาพได้ไหม ถ้าเขาต้องการจะปฏิเสธนักท่องเที่ยว เขาตอบว่า “ได้ครับได้ ได้ ผมก็แค่พูดว่า โน (No.)”

แต่เมื่อผู้วิจัยถามเดิมว่า เขาแก้ปัญหาอย่างไร ถ้านักท่องเที่ยวต่างชาติไม่เข้าใจที่เขาพูด เขาตอบว่า “ผมก็ใช้ภาษามือช่วยสิครับ”

สำหรับดาว เธอใช้อุปกรณ์เพื่อช่วยเวลาพูด :

“ฉันใช้แผนที่ช่วยอธิบาย ฉันจะมีแผนที่ไว้ในรถเสมอ ฉันจะถามเขาว่า เขาต้องการไปไหน สมมุติว่าเขาต้องการไปภัตตาคาร ฉันจะเปิดแผนที่แล้วพูดว่า “เรสตอรอง (restorong = restaurant?) ก็อย่างนี้แหละค่ะ”

ในการเปรียบเทียบตารางที่ 2.2 กับกฎของฮอลล์ แสดงให้เห็นว่า ความสามารถทางภาษาศาสตร์ของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก อยู่ในระดับต่ำสุดเช่นเดียวกัน พวกเขาไม่สามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือประโยคได้ พวกเขาไม่มีความสามารถในการเขียนเพื่ออธิบายแผนที่หรือทิศทาง ไม่สามารถเขียนเพื่อสื่อสารเป็นคำ ๆ หรือเป็นประโยคได้เลย นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าใจพวกเขาโดยผ่านทักษะการเขียนได้ แสดงให้เห็นว่าผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการเขียน เพื่อที่ความสามารถทางภาษาศาสตร์จะได้ดีขึ้น

ต่อไปนี้เป็นคำพูดของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กที่ให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยจำนวน 5 คน ที่แสดงออกถึงความลำบากเมื่อต้องแสดงความสามารถทางภาษาศาสตร์

“ผมเขียนภาษาอังกฤษได้เป็นคำ ๆ แต่เขียนเป็นประโยคไม่ได้” (ชัย)

“ผมเขียนภาษาอังกฤษไม่ได้เลยครับ” (ศักดิ์)

“ฉันอ่านอังกฤษได้ แต่ไม่มาก แต่เขียนไม่ได้เลย” (ดาว)

“ผมเขียนได้เป็นบางคำ ส่วนมากผมสะกดไม่ออก ผมได้เรียนภาษาอังกฤษที่โรงเรียน น้อยมาก ผมรู้จัก กริยา เอกพจน์ พหูพจน์เล็กน้อยไม่รู้ไม่ถนัด” (สอน)

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ถ้าต้องการมีรายได้มากขึ้น ผู้จบรศกศก ต้องพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารและด้านภาษาศาสตร์ สำหรับความสามารถทางการสื่อสาร ถ้าผู้จบรศกศกสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ด้วยความเข้าใจ นักท่องเที่ยวจะเกิดความสะดวกและความพอใจ ผู้จบรศกศกไม่เพียงแต่จะสามารถนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทาง และสามารถบอกราคาค่าโดยสารได้เท่านั้น แต่อาจสามารถคุยกับนักท่องเที่ยวและอธิบายถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเองจะพานักท่องเที่ยวไปได้ด้วย สิ่งที่มามาก็คือ ค่าโดยสารและเงินรางวัล (Tip) ถ้านักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกและความพอใจ

นอกจากความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษแล้ว ความสามารถทางภาษาศาสตร์ (Linguistic competence) ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ผู้จบรศกศก ควรมีความรู้ทั่วไป ทางด้านไวยากรณ์โดยเฉพาะรูปประโยค ประโยคย่อย การเรียงคำ การคล้องจองกันระหว่างประธานกับกริยา และการใช้กาลแบบธรรมดา ๆ (Simple tenses) ในภาษาอังกฤษ สิ่งนี้จะช่วยพวกเขาในการกรอกแบบฟอร์ม การใช้โครงสร้างประโยคในการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการท่องเที่ยวและในบริบทของการสื่อสารที่พวกเขาสามารถนำไปใช้พัฒนางานอาชีพของตนเองได้ เนื้อหาการสอนควรสอดคล้องกับความจำเป็นที่เขาต้องนำไปใช้ได้ในการประกอบอาชีพในชีวิตประจำวัน กิจกรรมการเรียนและการสอนควรจะเหมาะสมกับความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลเหล่านี้

โดยสรุป เหตุผลง่าย ๆ ก็คือ การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องการระดับความสามารถในทุกทักษะทั้ง การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน จึงควรจัดทำหลักสูตรและการสอนที่เหมาะสมให้กับผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้ การเรียนการสอนบุคคลเหล่านี้ไม่ควรจำกัดให้อยู่ภายในห้องเรียนเท่านั้น เนื่องจากภาระงานและการทำมาหากินมีอิทธิพลกับบุคคลเหล่านี้ การเรียนรู้ในห้องเรียนจึงควรเปลี่ยนเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียน ผู้จบรศกศกควรได้เห็นคุณค่าของการพัฒนาการเรียนรู้ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาอาชีพและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ยุทธศาสตร์การสอนควรมีการบูรณาการ เพื่อเป็นหลักประกันอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาและความสำเร็จในการเรียนรู้ อย่างแท้จริงต่อไป

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### บทนำ

งานวิจัยฉบับนี้ได้นำเสนอความสำคัญของการศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตต่อประชาชนในประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย โดยเฉพาะการศึกษานอกระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนนโยบายด้านการศึกษาของ ยูเนสโก (UNESCO) และการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งให้การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและการกระจาย รายได้ไปยังผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคม “การศึกษาตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong education for all)” ได้ถูกนำมาเป็นแนวคิดหลัก เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะชีวิต (Life skills) และการฝึกอบรม คนยากจนและผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้พึ่งพาตนเองได้ ข้อคิดดังกล่าวเผยให้เห็นความคิดที่ว่า การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเกิดภายในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว การเรียนรู้อาจเกิดขึ้นนอกห้องเรียนได้ การทำงานและการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ควบคู่กันไป อาจจะเป็นหรือนอกสถานที่ทำงาน การเรียนและการสอนสามารถปรับได้ตามศักยภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้เรียน

นอกจากนี้งานวิจัยฉบับนี้ ยังนำเสนอปัญหาที่ผู้จบระดับมัธยมศึกษาเมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ บุคคลเหล่านี้หากินกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์จำเป็นให้กับการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงวิธีการแก้ปัญหา และนำเสนอข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในฐานะมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น ในการจัดหลักสูตรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษให้กับบุคคลเหล่านี้ การพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษดังกล่าว จะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยแบบยั่งยืนต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยฉบับนี้ คือ การศึกษาระดับความสามารถในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนยากจนและการศึกษาน้อย เช่น ผู้จบระดับมัธยมศึกษา โดยมุ่งไปที่วิธีการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติ และให้โอกาสในการศึกษาและการฝึกอบรมแก่บุคคลเหล่านี้ ทั้งนี้เพื่อการแก้ปัญหาและการพัฒนาความรู้ความสามารถแก่ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายเนื่องจากการค้นพบสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ และยังได้นำเสนอวิธีการในการพัฒนาการสอน

ภาษาอังกฤษและการศึกษานอกระบบเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและการกระจายรายได้ไปสู่คนยากจนและด้อยโอกาส และต่อไปนี่จะเป็นการสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อคำถามที่ได้ตั้งไว้

ในตอนแรก ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ถูกเปิดเผยในแต่ละทักษะ เช่น การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านทักษะการฟัง ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่สามารถเข้าใจคำพูดของชาวต่างชาติที่พูดในระดับความเร็วปกติได้ อีกปัญหาหนึ่งคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติมักชอบพูดในลำคอซึ่งทำให้เข้าใจยาก นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวต่างชาติมักใช้คำต่างกันในความหมายเดียวกัน ทำให้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กไม่เข้าใจ ด้านการพูด ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากพูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง ขณะเดียวกัน บางคนพูดไม่ได้แม้แต่คำเดียว และบางคนก็ประสบความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เนื่องจากใช้สำเนียงไทยและท่วงทำนองของภาษาไทย ในการพูดภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กส่วนมากอ่านภาษาอังกฤษไม่ได้เลย บางคนสามารถอ่านภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ ได้เพียงสองสามประโยค ขณะที่บางคนอ่านเป็นคำ ๆ ได้เพียงสองสามคำ ส่วนมากประสบความสำเร็จในการเขียนภาษาอังกฤษเพราะพวกเขาเขียนไม่ได้ แม้ว่าบางคนจะบอกว่าเขียนได้ถ้ามีตัวอย่างประโยคให้ดูก็ตาม

ตอนที่สอง นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กประสบในการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละทักษะ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อปัญหาในการฟังเกิดขึ้น ส่วนมากพวกเขาจะหาคคนมาช่วยแปลให้ฟัง มีสองสามคนบอกว่า ให้นักท่องเที่ยวพูดช้าบ่อย ๆ และให้พูดซ้ำ ๆ เพื่อให้เข้าใจ บางคนใช้แผนที่ประกอบคำอธิบาย หรือใช้ภาษากายประกอบในการสื่อสาร เมื่อปัญหาในการพูดเกิดขึ้น เกือบทุกคนใช้แผนที่และรูปภาพประกอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน มีอยู่สองสามคนที่ไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้ เมื่อเกิดปัญหาในการอ่าน เช่น การอ่านข้อมูลในแผ่นพับแนะนำการท่องเที่ยว พวกเขาจะขอความช่วยเหลือจากคนที่อ่านภาษาอังกฤษได้ มีสองสามคนที่ใช้รูปภาพประกอบคำอธิบายช่วยในการอ่านเอกสารภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่าน หรือไม่ก็ใช้ท่าทางและภาษากายแทนการอ่าน การเขียนเป็นปัญหาใหญ่ ส่วนมากพวกเขาแก้ปัญหาด้วยการใช้แผนที่เพื่ออธิบายแทนการเขียน มีหลายคนที่ยพยายามหาเพื่อนที่พอเขียนภาษาอังกฤษได้ให้ช่วย สองสามคนเดินหนี เพื่อหลีกเลี่ยงการสื่อสาร บางคนก็ให้นักท่องเที่ยวเขียนภาษาอังกฤษแทนการพูด แล้วให้เพื่อนที่พออ่านภาษาอังกฤษได้ช่วยแปลให้ฟัง

ในตอนที่สุด ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กต้องการในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผลการวิจัย ได้นำเสนอไว้สองหัวข้อ คือ ตอนแรกนำเสนอวิธีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กต้องการใช้ในการพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเอง และในตอนที่สอง นำเสนอวิธีที่พวกเขาต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษโดยการจัดการศึกษานอกระบบ (Non-formal education) จากการค้นพบ ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

ส่วนมากต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนโดยการเรียนรู้จากเพื่อนหรือคนที่พูดภาษาอังกฤษได้ บางคนต้องการฝึกพูดโดยการอ่านหนังสือดัง ๆ มีบางคนที่ต้องการฝึกโดยการเรียนจากเทปบันทึกเสียงที่บ้านที่บทเรียนไว้ เมื่อผู้วิจัยถามถึงวิธีการที่พวกเขาต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษ ส่วนมากต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดอบรมระยะสั้น มีบางคนต้องการให้จัดทำแบบฝึกในรูปแบบของดัดแปลงเพื่อจะได้เปิดฟังเวลาทำงานหรืออาจจะเป็นหนังสือพกพา หรือแถบกา (Stickers) ที่พิมพ์ศัพท์เทคนิค คำพูด หรือประโยคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวไว้

โดยสรุปแล้ว งานวิจัยชิ้นนี้ได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถตอบคำถามในการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ปัญหาที่ผู้ خبرดักตักประสบในการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ วิธีการที่พวกเขาใช้แก้ปัญหา และวิธีการที่พวกเขาต้องการในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอวิธีการที่เหมาะสมที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในฐานะของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นควรทำ เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมและเพื่อช่วยเหลือบุคคลในชุมชนรอบมหาวิทยาลัย ยิ่งกว่านั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ ยังได้แนะนำถึงวิธีการสอนภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน โดยผ่านการจัดอบรมหรือโดยการผลิตสื่อเพื่อช่วยในการสอน เช่น ดัดแปลง วิดีโอ การกระจายเสียงทางวิทยุ การผลิตแผ่นพับช่วยสอน และหนังสือพกพา การวิจัยครั้งนี้ยังสนับสนุนนโยบายของยูเนสโก (UNESCO) เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบ (Non-formal education) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) นอกจากนั้น การศึกษานี้ ยังสนับสนุนความคิดขององค์การสหประชาชาติ (UN) เกี่ยวกับการพัฒนาแบบยั่งยืน ทางด้านการท่องเที่ยว และการกระจายรายได้ไปยังคนยากจนและบุคคลที่ด้อยโอกาสในสังคม ท้ายที่สุด ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการให้ความรู้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย

### ข้อจำกัดของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ สนับสนุนให้เกิดความอยู่ดีมีสุขโดยการให้การศึกษาและความรู้ อันจะเป็นรากฐานที่มั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง และการปกครองที่เป็นธรรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ใช้ผู้ خبرดักตักเพียง 30 คน แต่เป็นการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured and deep interviews) และผู้วิจัยได้ใช้เวลาสัมภาษณ์บุคคลเหล่านี้ถึง 2 ครั้ง ฉะนั้น คำตอบของพวกเขาจึงสามารถครอบคลุมประชากรโดยรวมได้ และให้ผลการวิจัยที่เป็นกลาง

และครอบคลุมประชากรทั้งหมด การศึกษาครั้งต่อไปควรเปรียบเทียบปัญหา วิธีการแก้ปัญหา และความต้องการการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยากับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคใต้ การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก 30 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ได้รับการพิจารณาว่าพอเพียงที่จะเป็นตัวแทนของประชากรผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กทั้งหมดในเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา (Peter, 2006) ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กในการศึกษานี้ ส่วนมากเป็นเพศชาย มีเพียงสองสามคนที่เป็นเพศหญิง ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเพศชายจำนวน 24 คน และศึกษาผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเพศหญิง 4 คน ในโอกาสต่อไปน่าจะมีการศึกษาวิจัยอิทธิพลทางเพศต่อการประกอบอาชีพว่าทำไมอาชีพบางอย่างจึงไม่นิยมทำในเพศบางเพศ เช่น การขับรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งส่วนมากผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ จะเป็นเพศชาย เป็นต้น เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กแต่ละครั้ง กินเวลา 30 นาทีโดยประมาณ ซึ่งถือว่าจำกัด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากสภาพการทำงานของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ถ้าเสียเวลามาก พวกเขาอาจต้องสูญเสียคิวในการรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งก็หมายถึง การสูญเสียรายได้อันมีค่าสำหรับพวกเขา ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องขดเขยเวลาที่พวกเขาต้องเสียไปด้วยการจ่ายเงินให้คนละ 50 บาทหลังจากสัมภาษณ์พวกเขาเสร็จสิ้นลง ในการวิจัยครั้งต่อไป ถ้าใช้ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กเป็นกลุ่มตัวอย่าง น่าจะขยายเวลาในการสัมภาษณ์ให้ยาวนานขึ้น การศึกษานี้ ไม่เพียงแต่จะสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้กระทำหน้าที่พัฒนาชุมชน ในฐานะมหาวิทยาลัยของท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังช่วยแก้ปัญหาที่กระทบกับบุคคลในท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ตั้งอยู่ การค้นพบครั้งนี้ น่าจะได้นำไปขยายและเปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั่วประเทศได้จัดอบรมระยะสั้น ให้กับผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก หรือประชาชนในท้องถิ่นที่ยากจนและด้อยโอกาส อย่างเช่น ผู้ขับรถสามล้อ ผู้ขับรถสามล้อเครื่อง ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ให้ข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับนักการศึกษา

ในเรื่องการจัดการศึกษา การเรียนรู้ที่ดีกว่าย่อมมาจากการสอนที่ดีกว่า เพราะฉะนั้นวิธีการสอนและการฝึกอบรมครูผู้สอน จึงจำเป็นที่จะต้องเน้นถึงวิธีการถ่ายโอนความรู้ไปยังผู้เรียน ถ้าประเทศต้องการความเจริญก้าวหน้าด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ประชาชนจำเป็นต้องได้รับการศึกษาที่ดีเป็นอันดับแรก เพราะประชาชนเป็นหัวใจของการพัฒนาในทุก ๆ เรื่อง ประเทศใดประเทศหนึ่งจะไม่ได้มีการพัฒนาถ้าประชากรในประเทศนั้น ๆ ถูกปล่อยให้ล้าหลัง และขาด

ความรู้ที่ทันสมัย ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่า ประชาชนนั้นแหละที่ เป็นผู้สร้างสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมือง ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องพัฒนาประชาชนเป็นอันดับแรก และการศึกษา เท่านั้นที่เป็นเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาดังกล่าว

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ในฐานะของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีพันธกิจในการจัดการศึกษาให้กับประชาชนชนในหลายรูปแบบ เช่น การศึกษาในระบบ (Formal education) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) และการศึกษาคตามอัธยาศัย (Informal education) รวมไปถึงการพัฒนาและการฝึกอบรมทางด้านวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชน และประเทศชาติโดยรวม การศึกษาดังที่กล่าวมาถือว่าเป็นวิธีที่เหมาะสม และจำเป็นต่อการพัฒนาตามหลักสิทธิมนุษยชน การศึกษาด้วยการวิจัยถือว่าเป็นวิธีหนึ่งที่จะก่อให้เกิดชุมชนแห่งความรู้ (Knowledge-based community) ซึ่งจะนำไปสู่ระบบเศรษฐกิจบนพื้นฐานของความรู้ (Knowledge-based economy) ต่อไป งานวิจัยฉบับนี้สนับสนุนการเรียนรู้และการฝึกอบรมตลอดชีวิต (Lifelong learning and training) ซึ่งจะทำให้คนไทยได้เข้าถึงความรู้เป็นทุนสำรอง เพื่อการกระจายรายได้ที่ดีขึ้น อันจะช่วยให้เกิดผลกำไรในระยะยาวต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

จากแนวคิดในการพัฒนาการเรียนรู้และวิธีการสอนที่ได้จากผลการวิจัยฉบับนี้ ทำให้ผู้วิจัยเกิดความคิดที่จะทำงานวิจัยฉบับต่อไป คือ “ประสบการณ์ของครูพันธุ์ใหม่ต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการฝึกหัดครูในรอบปี 2547 ถึง 2549” การกิจที่มหาวิทยาลัยราชภัฏได้รับมอบหมายก็คือ การผลิตและฝึกครู มหาวิทยาลัยราชภัฏเกิดขึ้นครั้งแรกในชื่อ “โรงเรียนฝึกหัดครู” ต่อมาได้รับการยกระดับเป็น “วิทยาลัยครู” “สถาบันราชภัฏ” และได้ชื่อว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏ” ในที่สุด ทุกวันนี้ นอกจากคณะศึกษาศาสตร์ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตครูแล้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏยังได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรีหลายสาขาวิชา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏได้เปิดการศึกษาถึงระดับปริญญาโท และ บางแห่งถึงระดับปริญญาเอก แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏยังคงไว้ซึ่งหน้าที่ในการผลิตครูออกสู่สังคมส่วนรวม มีการอภิปรายได้เอียงกันมากมายเกี่ยวกับคุณภาพของครูและวิธีการฝึกหัดครู ด้วยเหตุนี้การเปลี่ยนแปลงระบบการฝึกหัดครูจึงเกิดขึ้น จากหลักสูตรเก่า 4 ปี ในระดับปริญญาตรีไปสู่หลักสูตรใหม่ 5 ปี โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2547 อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรครั้งนี้ ยังคงก่อให้เกิดการ โต้แย้งไม่สิ้นสุด เพราะฉะนั้นปัญหา วิธีการแก้ปัญหา และแนวทางในการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมจึงสมควรได้รับการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งเนื้อหา วิธีการสอน และ ยุทธศาสตร์ในการสอนที่ดีกว่า

เหนือกว่าสิ่งอื่นใด ผลการวิจัยครั้งนี้จะสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในการพัฒนาและการผลิตหลักสูตรเพื่อใช้ฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้จบระดับมัธยมศึกษา ระยะเวลาในการฝึกอบรม จากการค้นพบ ควรเป็นระยะเวลาสั้น ๆ หลักสูตรดังกล่าว จะก่อให้เกิดทักษะชีวิต (Life skills) แก่บุคคลในท้องถิ่น ผลการค้นพบจะได้พิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนกรศึกษาแบบโลกาภิวัตน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

### สรุป

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นโดยนัยว่า ในการจัดการฝึกอบรมนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน (Individual differences) ขบวนการเรียนรู้และการจัดการเรียนรู้ควรเกิดจากกิจกรรมที่น่าสนใจและเหมาะสมกับผู้เรียน การฝึกอบรมภาษาควรเน้นให้ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาที่ตนเองประสบในสถานการณ์ต่าง ๆ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงโดยผ่านขบวนการคิด วิธีการสอนควรปรับเปลี่ยนไปตามศักยภาพของผู้เรียน การเรียนรู้ไม่ควรเน้นให้เกิดเฉพาะภายในห้องเรียนเท่านั้น แต่ควรจะเน้นการเรียนรู้นอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทำงานไปพร้อมกันได้



## บรรณานุกรม

- โกวิท วรพิพัฒน์. (2518). **The Kit-Pen Men**. World Education Report 8 : กรุงเทพฯ : ครูสภา.  
“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542,” (2542). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (2546, 28 กันยายน). **ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ**.  
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.aru.ac.th/boss/index.html>.
- สำนักมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา. (2545, 19 มิถุนายน). **บทบาทและความสำคัญ  
ของการศึกษากับการพัฒนาประเทศ**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.onec.go.th/  
onec\\_pub/ofsted/chapter 1/page 1\\_c.htm](http://www.onec.go.th/onec_pub/ofsted/chapter 1/page 1_c.htm).
- \_\_\_\_\_. (2545, 19 มิถุนายน). **การพัฒนาที่ยั่งยืน**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.onec  
.go.th/onec\\_pub/ofsted/chapter 1/p.11\\_c.htm](http://www.onec.go.th/onec_pub/ofsted/chapter 1/p.11_c.htm).
- \_\_\_\_\_. (2549, 19 มิถุนายน). **การลงทุนทรัพยากรมนุษย์**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.  
onec.go.th/onec\\_pub/ofsted/chapter 1/page5\\_c.htm](http://www.onec.go.th/onec_pub/ofsted/chapter 1/page5_c.htm).
- องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). **บทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย.
- \_\_\_\_\_. (2544). **รายงานประจำปี 2544**. กรุงเทพฯ : องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- อัจฉรา วงศ์โสธร. (2532). **Comparative Study of English Teaching and Learning at  
Graduate level by direct Teaching, self-instruction and Personalizing Instruction**.  
PASAA : Journal of Language Teaching in Thailand. Bangkok : Chulalong Korn  
University Press.
- อุ้นตา นพคุณ. (2528). **Thai Concept of Khit-pen for Adult, and Non-formal Education**.  
Bangkok : The Asian and South Pacific Bureau of adult Education.
- Ariza, E.N. (2003). **Resurrecting “Old” Language Learning Methods to Reduce Anxiety for  
New Language Learners : Community Language Learning to the Rescue**.  
Florida : Atlantic University.
- Baker, B. D. and Markham, P.L. (2002). **State School Funding Policies and Limited English  
Proficient Students**. Kansas : Kansas University Press.

- Bentley, T. (1998). **Learning Beyond the Classroom : Education for a Changing World.**  
London : Routledge.
- Berg, K.E. and Latin, R.W. (1994). **Essentials of Modern Research Methods in Health,  
Physical Education and Recreation.** London : Prentice Hall.
- Burbules, N.C. and Torres, C.A. (2000). **Globalization and Education: Critical Perspectives.**  
New York : Routledge.
- Cantor, J.A. (1992). **Delivering Instruction to Adult Learners.** Toronto : Wall&Emerson.
- Celce-Murcia, M., Zohan, D., And Thurrell, S. (1995). "Communicative Competence : A  
Pedagogically Motivated Model with Content Specification," **Issues in Applied  
Linguistics.** 6(2) : 5-35.
- Cogburn, D.L. (2002). **Globalization, Knowledge, Education and Training in the  
Information Age.** (Online). Available : [http://www.unesco.org/webworld/  
infoethics\\_2/eng/papers/paper\\_23.htm](http://www.unesco.org/webworld/infoethics_2/eng/papers/paper_23.htm)
- Coombs, P. and Ahmed, M. (1974). **Attacking Rural Poverty.** Baltimore : The John Hopkins  
University Press.
- Coombs, P.H., Posser, C. and Ahmed, M. (1973). **New Paths to Learning for Rural  
Children and Youth.** New York : International Council for Educational  
Development.
- Cranton, P. (1992). **Working with Adult Learners.** Toronto : Wall & Emerson.
- Daniel, J. (2002). **Education and Training in an Age of Globalization : What's New?**  
(Online). Available : [http://www.unesco.org/educa/education/html/speeches/  
bonn.shtml](http://www.unesco.org/educa/education/html/speeches/bonn.shtml).
- Field, J. (2000). **Lifelong learning and the New Educational Order.** Trent : Trentham Books.
- Flowerdew, J. and Peacock, M. (2001). **Research Perspectives on English for Academic  
Purposes.** London : Cambridge University Press.
- Fordham, P.E. (1993). **'Informal, non-formal and formal education programmes' in YMCA  
George Williams College ICE 301 Lifelong Learning Unit 2.** London : YMCA  
George Williams College.
- Habison, F. (1963). "Education for development," **Scientific American.** 24(3) : 143.

- Hatton, M.J. (1997). **Lifelong learning: Policies, Practices and programs**. Quebec : APEC Publication.
- Heath, A.W. (1997). "The Proposal in Qualitative Research," **The Qualitative Report**. 3(1) : 2
- Juma, A. (2000). **Globalization and Education: Critical Perspectives**. New York : Routledge.
- Kearsley, G. (1996). **Andragogy (M. Knowles)**. Washington DC : George Washington University.
- Kim, K. et al. (1997). **Participation of Adults in English as a second language classes**. Washington DC : George Washington University.
- Knapper, C. K. and Cropley, A. J. (1991). **Higher Lifelong Learning and Education**. London : Kogan Page.
- Kramsch, C. (1996). **Proficiency Plus: the Next Step**. Ask ERIC: Education Information with the Personal Touch.
- Machan, T. R. (1989). **Individuals and Their Right**. Washington : Open Court.
- Masmann, V. L. (2000). **Globalization and Education : Integration and Contention across Cultures**. Edited by Nelly P. Stromquist and Karen Monkman. Lanham, MD. : Rowman & Littlefield.
- Mckay, H. and Tom, A. (1999). **Teaching Adults Second Language Learners**. Cambridge : Cambridge University Press.
- Merriam, S. B. and Brockett, R. G. (1997). **The Profession and Practice of Adult Education**. San Francisco : Jossey – Bass.
- Montes, F. (2002). **Enhancing Content Areas through a Cognitive Academic Language Learning Based Collaborative in South Texas**. Texas : Intercultural Development Research Association.
- Myers, C. N. & Sussangkarn, C. (1991). **Education and Economic Development: Issues and Options for Policy and Reform**. Bangkok : The Thailand Development Research Institute Foundation.
- Nelson, B. (2002). **Higher Education Review Overview Paper Launched**. (Online). Available : [http://www.dest.gov.au/ministers/nelson/apr02/n55\\_260402.htm](http://www.dest.gov.au/ministers/nelson/apr02/n55_260402.htm)
- Nunan, D. (1998). **Second Language Teaching and Learning**. Boston : Heinle.

- Ranson, S. (2001). **Lifelong learning for a learning democracy**. London : Routledge.
- Rogers, C. R. (1969). **Freedom to learn**. Ohio : Merrill.
- Sample, B. J. (1998). **Work Styles: Pre-employment for the Low Level English Speaker**.  
Ask ERIC : Education with the Personal Touch.
- Sanders, T. G. (1997). **The Paulo Friere Method**. Melbourne : A.C.C. Commission on  
Christian Education (Mimeograph).
- Simkins, T. (1997). **Non-formal Education and Development : Some Critical issues**.  
Manchester : Development of Adult and Higher Education, University of Manchester.
- Stiles, L. J. and Robinson, B. (1973). **'Change in Education', in process and phenomena of  
social change**. New York : Wiley.
- Stromquist, N. P. Assoc. Ed. (2002). **Preface**. (Online). Available : [http://www.journals.  
uchicago.edu/CER/journal/issues/v46n1/460401/460101.text.htm](http://www.journals.uchicago.edu/CER/journal/issues/v46n1/460401/460101.text.htm)
- Sussangkarn, C. (1991). **Education, Labor Markets, and Economic Development Policy  
Simulations**. Cholburi : Paper presented at the Year-end Conference on Education  
Options for the Future of Thailand.
- \_\_\_\_\_. (1991). **Human Resource Development Issues in Thailand : An International  
View**. Cholburi : Paper presented at the Annual Seminar of the Project on Promotion  
of Analysis and Consideration of population Consequences of Development Planning  
and Policy in Thailand.
- Taylor, K., Marienau, C. and Fiddler, M. (2000). **Developing Adult learners: Strategies of  
Teachers and Trainers**. San Francisco : Jossey-Bass.
- The 1991 Year-End Conference, Executive Summary : Educational Options for the Future  
of Thailand**. Bangkok : The Chai Pattana Foundation and the Thailand Development  
Research Institute Foundation.
- The 1991 Year-End Conference, Executive Summary: Education and Economic  
Development: Issues and Options for policy and Reform**. Bangkok : The Chai  
Pattana Foundation and the Thailand Development. Research Institution Foundation.
- Tight, M. (1996). **Key Concepts in Adult Education and Training**. London : Routledge.
- UNESCO. (1972). **Learning to Be**. (prepared by Faure, E. et al). Paris: UNESCO.
- \_\_\_\_\_. (1983). **Final Report of the National Meeting of Experts on the Implementation**

**of the Principles of lifelong Education.** Paris : UNESCO.

\_\_\_\_\_. (2000). **Executive Board Maps Future Priorities and Activities of UNESCO.**

(Online). Available : <http://www.unesco.org/bpi/eng/unescopress/2000/00-107e.shtml>

UNESCO. (2001). **Follow-up to the World Conference on Higher Education.** (Online).

Available : <http://www.unesco.org/education/wche/index.shtml>.

\_\_\_\_\_. (2001). **World Conference on Higher Education.** (Online). Available :

<http://www.unesco.org/education/wche/index.shtml>.

บรรณานุกรม

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก  
จดหมายถึงผู้ชำรุดตุ๊กตุ๊ก





โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15 กันยายน 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์

เรียน ท่านผู้ประกอบการอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊ก

ด้วยข้าพเจ้า นางยุวดี วงษ์ทน อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีความประสงค์จะทำการวิจัย เรื่อง “การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ วิธีการแก้ปัญหาและวิธีที่ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กต้องการในการพัฒนา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเศรษฐกิจของประเทศแบบยั่งยืน โดยรวมต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการให้สัมภาษณ์ ตามคำถามที่ผู้วิจัยแจกให้ท่านพร้อมกับจดหมายฉบับนี้ ข้อมูลที่ได้จากท่านขอรับรองว่าจะไม่กระทบกระเทือนต่อความเป็นส่วนตัวของท่าน และจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางยุวดี วงษ์ทน)

ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามเชิงสัมภาษณ์**

## แบบสอบถามเชิงสัมภษณ์

## ส่วนที่ 1

## 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามโดยการเติมคำ หรือ เขียนเครื่องหมาย 3 ให้ตรงตามความหมายของคำถาม

1. อายุ ..... ปี
2. เพศ  ชาย  หญิง
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  อื่น ๆ .....
4. ระยะเวลาที่ทำงาน ..... ปี
5. สถานภาพการทำงาน  นอกเวลา  เต็มเวลา
6. รายได้/เดือน ..... บาท
7. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน
  - ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4
  - ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
  - ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
  - ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)
  - อื่น ๆ .....

## ส่วนที่ 2

คำชี้แจง : ข้อความและคำถามต่อไปนี้จะทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว, วิธีการแก้ปัญหาของท่าน, และแนวทางที่ท่านต้องการพัฒนาศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรุณาทำเครื่องหมาย 3 เพื่อแสดงคำตอบของท่าน

5 ความหมาย คือ มากที่สุด

4 ความหมาย คือ มาก

3 ความหมาย คือ ปานกลาง

2 ความหมาย คือ น้อย

1 ความหมาย คือ น้อยที่สุด

ข้อมูลในการทำงานกับการใช้ภาษาอังกฤษ

ข้อมูลในการทำงานกับการใช้ภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
1. จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ท่านบริการต่อวัน โดยประมาณ จำนวน .....					
2. โดยภาพรวมท่านมีความสามารถในการสื่อสารกับ ชาวต่าง ชาติระดับใด					

ความสามารถในการฟัง	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถฟังเข้าใจหรือจับใจความได้					
2. ท่านสามารถแยกแยะหัวข้อหรือประเด็นความต้องการ จากการฟังได้					
3. เมื่อฟังแล้วท่านสามารถสรุปความได้ถูกต้อง					
4. เมื่อฟังแล้วท่านสามารถประเมินความต้องการของ ชาวต่างชาติโดยภาพรวมได้					

ความสามารถในการพูด	5	4	3	2	1
1. เมื่อท่านพูด นักท่องเที่ยวฟังแล้วเข้าใจ					
2. ท่านสามารถพูดประโยคเพื่อบอกบางสิ่งแก่นักท่องเที่ยวได้					
3. ท่านสามารถพูดประโยคปฏิเสธได้					
4. ท่านสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องราวได้					
5. ท่านสามารถพูดขอเรื่องโดยใช้คำสุภาพได้ เช่น ขอโทษ ครับ คุณจะให้บริการรถตุ๊กตุ๊กของผมไหม					

ความสามารถในการอ่าน	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านได้					
2. ท่านสามารถอ่านเอกสารต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้					
3. ท่านสามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราวได้เข้าใจ					
4. ท่านสามารถอ่านคำสั่ง ประกาศหรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเบื้องต้น (พื้นฐาน) ได้					

ความสามารถในการเขียน	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือประโยคได้					
2. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่เพื่อบอกทิศทาง ถนนหรืออื่น ๆ ได้					
3. ท่านสามารถเขียนคำ (ภาษาอังกฤษ) ที่ใช้เป็นคำสุภาพได้					
4. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ ขออนุญาต หรือห้ามเข้าในสถานที่ต่าง ๆ ได้					
5. ท่านสามารถเขียนข้อความ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจท่านได้					

### ส่วนที่ 3

**คำชี้แจง :** กรุณาระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อท่านสนทนากับชาวต่างชาติ

1. ในการฟัง

.....  
 .....

2. ในการพูด

.....  
 .....

3. ในการอ่าน

.....  
.....

4. ในการเขียน

.....  
.....

คำชี้แจง : เมื่อท่านประสบปัญหาในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ท่านแก้ปัญหาด้วยวิธีใด

1. เมื่อท่านฟังไม่เข้าใจ

.....  
.....

2. เมื่อท่านไม่ทราบว่าจะพูดกับนักท่องเที่ยวอย่างไร

.....  
.....

3. เมื่อนักท่องเที่ยวแสดงข้อความและแผนที่ให้ท่านอ่าน แล้วท่านอ่านไม่ได้

.....  
.....

4. เมื่อท่านต้องการจะเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายนักท่องเที่ยว แล้วทำไม่ได้

.....  
.....

คำชี้แจง : โปรดระบุวิธีที่ท่านคิดว่าจะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของท่านได้ดีที่สุด

1. ท่านต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของท่านด้วยวิธีใด

.....  
.....

2. ท่านต้องการให้ช่วยเหลือโดยวิธีการใดมากที่สุดที่คิดว่าเมื่อทำแล้วภาษาอังกฤษของท่านจะพัฒนาขึ้น

.....  
.....

**ภาคผนวก ค**

**ตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ใช้บรรณาคู่มือ**

### ตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก  
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ต่อไปนี้จะเป็นการสัมภาษณ์ผู้ขับรถรายที่ 1

ถาม / ไม่ทราบว่ายี่สิบปีคะ

ตอบ / 49 ครับ

ถาม / 49 ปีนะ เพศเราทราบ เพศชายนะคะ เอ่อ ไม่ทราบว่าจะแต่งงานหรือยังคะ

ตอบ / แต่งแล้วอะ

ถาม / แต่งแล้วนะคะ เอ่อ.. ทำงานขับรถตุ๊ก ๆ มากี่ปีแล้วคะ

ตอบ / 15 ปีอะ

ถาม / 15 ปี นะคะ เอ่อ..อยากจะทำที่ขับรถตุ๊ก ๆ เนี่ยนะคะคือทำงานเต็มเวลาหรือว่าทำงานนอกเวลาคะ นอกเวลาหมายความว่าเช่นอาจจะมิงานประจำอยู่ แล้วก็มาทำเป็นการทำงานรายได้พิเศษ เนี่ยทำงานแบบใดคะ

ตอบ / ไม่มีครับขับประจำเลย ขับเต็มเวลาเลยครับ

ถาม / ค่ะแล้วก็เอ่อ..ถ้าคิดคร่าว ๆ นะคะ บอกได้เลยว่าอันนี้ไม่มีผลต่อเนื่องกับภาษีนะคะ รายได้ต่อเดือนประมาณเท่าไรคะ

ตอบ / วันละ 200 ประมาณเดือนละ 6,000 ขึ้น

ถาม / หกพันบาทนะคะ เอ่อ.. ไม่ทราบว่าจบการศึกษาระดับไหนคะ

ตอบ / ม.3 อะ

ถาม / อ่า..ม.3 นะคะ ต่อไปนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษนะอะ ไม่ทราบว่าเคย เอ่อ..ถ้าคำนวณแล้วนะอะ คำนวนว่าจะรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ประมาณ อ่า ต่อวันวันละสักกี่คนคะ

ตอบ / บางทีก็อาทิตย์ละครั้งสองครั้งอะ ไม่ได้ทุกวัน

ถาม / ไม่ได้ทุกวัน

ตอบ / อะไม่ได้ทุกวัน

ถาม / ไม่ค่อยได้ทุกวัน

ตอบ / อาทิตย์ประมาณครั้งนึง

ถาม / ครั้งนึงนะ ครั้งนึง เอ่อ.. ครั้งละกี่คนคะ



- ตอบ / 2 คน 3 คน บางทีก็คนเดียวซะ
- ถาม / แ่คนเดียวนะคะ อิม อยากทราบว่าโดยภาพรวมนะสะ เอ่อ มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติระดับใดคะหมายความว่า อย่างเช่นว่า ถ้าเราจะให้เปรียบเทียบ เราจะมี 5 ระดับ ต่อไปนี่นะคะ เช่น ถ้าหากว่าระดับที่หนึ่งคือน้อยที่สุดนะสะ ระดับที่สองคือน้อย ระดับที่สามคือปานกลาง ระดับที่สี่คือมาก ระดับที่ห้า คือมากที่สุดนะสะ คิดว่าถ้าจะสื่อสารกับชาวต่างชาติเนี่ย ไม่ทราบว่าความสามารถอยู่ระดับไหนคะ
- ตอบ / อย่างไหนะเดียว
- ถาม / ค่ะ อย่างเช่นว่า คือคุณสามารถพูดกับชาวต่างชาติได้ระดับใด เช่นว่า
- ตอบ / อ้อ ปานกลางครับ
- ถาม / ปานกลาง อ้อ ปานกลางนะสะ เอ่อ.. ต่อไปนะสะจะถามถึงความสามารถในการฟัง คือฟังภาษาของเขานะคะ ภาษาอังกฤษเนี่ยนะสะ อยากถามว่าสามารถจับใจความได้ไหมคะ เวลาฟังเนี่ย ระดับใดคะ ระดับใด ระดับ เอ่อ ระดับเช่น อาจจะระดับเอ่อน้อยที่สุด ระดับน้อย ปานกลาง มาก หรือมากที่สุด เวลาที่เขาคุยกับเราเป็นภาษาอังกฤษเนี่ยคะ
- ตอบ / ปานกลางครับ เพราะว่าต้องคอยจับจุดว่าเขาพูดอย่างไร ไปที่ไหน อะไรอย่างเงี้ยะ
- ถาม / อ้อค่ะ นะคะ อิม...เอ่อ...สามารถแยกแยะหัวข้อหรือประเด็นความต้องการจากการฟังได้ไหมคะ
- ตอบ / ได้ครับ แยกแยะได้สะ
- ถาม / ได้ในระดับไหนคะ จากห้าระดับ ที่บอกไปแล้ว
- ตอบ / ปานกลางสะไม่มากสะ ปานกลางพอรู้บ้าง พอรู้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานบ้างนิดหน่อย
- ถาม / เอ่อ นิดหน่อยนะสะ เมื่อฟังแล้วสามารถสรุปใจความได้ไหมคะว่าเขาต้องการอะไร
- ตอบ / ได้ครับ ส่วนมากเขาจะไปจุดท่องเที่ยว ไปสถานีรถไฟบ้าง ไปที่วัดต่าง ๆ ที่เขาจะไป
- ถาม / ระดับไหนคะเราคิดว่าอยู่ในระดับไหน
- ตอบ / ก็ปานกลางนะสะ
- ถาม / ปานกลางเหมือนกันนะสะ ค่ะ ๆ อิม เมื่อฟังแล้วเนี่ยสามารถประเมินความต้องการของชาวต่างชาติโดยภาพรวมได้ไหมคะ ประเมินความต้องการโดยภาพรวมของเขาได้ไหมคะว่าเขาต้องการอะไร
- ตอบ / ได้ครับ พอได้ครับ จับใจความได้เป็นจุด ๆ เขาจะพูดว่าไปวัดนู่นวัดนี้ อะไรอย่างเงี้ยะ บางทีก็กลับท่ารถไฟ สถานีรถไฟสเงี้ยะ ๆ
- ถาม / ระดับไหนคะ
- ตอบ / ปานกลางสะ รู้ไม่ค่อยมากเท่าไร

- ถาม / ค่ะ ที่นี้ นะคะ เอ่อ.. จะพูดถึงความสามารถในการพูดนะค่ะ เมื่อคุณพูดกับนักท่องเที่ยว  
นั้น เอ่อ... นักท่องเที่ยวฟังเข้าใจไหมคะ เข้าใจเราไหมเวลาเราพูดกับเขา
- ตอบ / เข้าใจมั้งคะ บางครั้งก็เข้าใจ บางครั้งก็ไม่เข้าใจเหมือนกัน
- ถาม / คิดว่าระดับไหนคะ
- ตอบ / น้อยมั้ง น้อย ๆ
- ถาม / น้อยมากนะค่ะ น้อยมากค่ะ ที่นี้เมื่อเราพูดประโยคนะค่ะ เพื่อบอกบางสิ่งกับนักท่องเที่ยว  
เนี่ยค่ะ ได้ไหมคะ เช่นสามารถบอกได้ พูดเป็นประโยคได้ เพื่อบอกเขา อย่างเช่นว่า  
บอกราคาค่าโดยสารว่า ราคาเท่านี้ หรือว่า อืม.. คุณจะไปไหน พูดหรือบอกได้ไหมคะ
- ตอบ / บอกได้ครับ
- ถาม / บอกได้ในระดับใดคะ
- ตอบ / ปานกลาง
- ถาม / ปานกลางเหมือนกันนะค่ะ สามารถพูดปฏิเสธได้ไหมคะอย่างเช่นว่า ถ้าเขาเกิดอยากจะ  
ให้เราทำอะไรสักอย่าง ที่เราแบบว่าเราทำไม่ได้ ไปไม่ได้หรอก ทำไม่ได้ พูดปฏิเสธ  
เป็นไหมคะ
- ตอบ / เป็นซะเป็น
- ถาม / เป็นภาษาอังกฤษนะค่ะ
- ตอบ / โน
- ถาม / โน นะคะ
- ตอบ / โน อย่างเดียว
- ถาม / โนอย่างเดียว ระดับ ๆ ถือว่าอยู่ในระดับใดคะ
- ตอบ / ถือว่าน้อยมาก
- ถาม / น้อย...น้อยมาก น้อยมากนะค่ะ เอ่อ คุณสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องราวได้ไหมคะ  
เช่น จะถามนักท่องเที่ยวว่าจะไปไหน
- ตอบ / ก็ถามได้น้อยมากอย่างจะถามก็ “เว ยู โโก”
- ถาม / อ้อ “เว ยู โโก” อ้อ โอเคค่ะ สามารถพูดขอเรื่องแบบสุภาพได้ไหมคะ อย่างเช่นว่า  
เอ่อ ขอโทษครับ เป็นภาษาอังกฤษเนี่ยค่ะ เช่น เอ็กสคั๊วมี (Excuse me.) หรือคำอื่น ๆ  
ได้ไหม จะพูดแบบสุภาพกับเขาเช่นว่า เห็นเขาเดินอยู่อยากจะถามเขาว่า เขาจะไป  
กับเราไหม เนี่ย สามารถพูดคำสุภาพได้ไหมคะ ได้ไหม
- ตอบ / ไม่ได้เลย ๆ ถ้าพูดก็ถามอย่างเดียว
- ถาม / ไม่ได้เลย ถ้าเขาต้องการให้บริการ เขาจะจูงมาหาเราเองหรือ

- ตอบ / ถ้าเขามาหาเรา เราก็ถามว่า “ แว ยู อา โโก อั้ง ” แล้วก็คุณกำลังจะไปไหนอะไรเงี้ยะ
- ถาม / อ้อค่ะ
- ตอบ / เขาก็จะบอกชื่อวัด วัดมงคลพิตรเงี้ยะ วัดพระนอนอย่างเงี้ยะ วัดหน้าพระเมรุ วัดใหญ่ชัยมงคล และที่วัดพนัญเชิงอะไรเงี้ยะ เขาจะพูด พูดเป็นทับศัพท์ พูดภาษาไทย เพราะภาษาอังกฤษมันทับศัพท์ ก็พูดตามภาษาอังกฤษในนั้น
- ถาม / ที่นี้ เอ่อ.. ต่อไปเพื่อดูความสามารถในการอ่านนะคะ อยากทราบว่าสามารถอ่าน คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองได้ไหมคะ คำศัพท์ต่างๆในภาษาอังกฤษ
- ตอบ / ไม่ได้เลย
- ถาม / ไม่ได้เลยนะคะ ก็ถือน้อยที่สุดนะคะ
- ตอบ / น้อย ๆ
- ถาม / สามารถอ่านเอกสารต่างๆที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้ไหมคะ เช่นถ้าเขาต้องการให้ เราช่วยดูอย่างเงี้ยะ
- ตอบ / ก็ได้ค่ะ แผนที่จะบอกมาเลยว่าไปไหน ในนั้นนะ
- ถาม / ค่ะ ถือน้อยระดับไหนคะ
- ตอบ / น้อย
- ถาม / ถือน้อยนะคะ ค่ะ ๆ ที่นี้ เอ่อ.... สามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราว ได้ไหมคะ
- ตอบ / ไม่ได้เลยครับ
- ถาม / ไม่ได้เลยใช่ไหมคะ
- ตอบ / ไม่ได้เลย
- ถาม / ไม่ได้เลยนะคะ ก็ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุดนะคะ สามารถอ่านคำสั่งหรือประกาศหรือ หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ไหมคะ
- ตอบ / พอได้ครับ
- ถาม / พอได้บ้าง
- ตอบ / พอได้บ้างแต่ว่า เอาแต่หัวข้อใหญ่ ๆ ได้อย่างเงี้ยะ แต่ว่าปลีกย่อยแล้วจับใจความไม่ได้
- ถาม / ก็ควรจะถือน้อยนะ
- ตอบ / อ่า... น้อยครับ
- ถาม / น้อยนะคะ
- ตอบ / ครับ

- ถาม / ที่นี้ต่อไปจะเป็นการวัดความสามารถในการเขียนนะคะ ไม่ทราบว่าสามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำ หรือว่าเป็นประโยคได้ไหมคะ เป็นคำเช่น เขียนเป็นคำ ๆ นะคะ
- ตอบ / เขียนเป็นคำได้ครับ แต่แต่งประโยคไม่ได้
- ถาม / ไม่ได้นะ แต่ว่าอยู่ในระดับใดคะ
- ตอบ / ปานกลาง
- ถาม / สามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่ได้ไหมคะ เช่นว่า อ่า ในรูปแบบของการบอกทิศทาง ถนน เจียะฮะ ได้ไหมคะ
- ตอบ / ได้ครับ ก็เป็นอย่าง โรจนะโรด (Rojana Road) อย่างเจียะ
- ถาม / อ้อ
- ตอบ / เป็นชื่อถนนนะได้
- ถาม / อ้อ ค่ะ ๆ
- ตอบ / วงเวียนก็ “เซอร์เกิน (circle) อะไรอย่างเจียะได้
- ถาม / ระดับไหนคะ
- ตอบ / ปานกลาง
- ถาม / ปานกลางนะคะ ที่นี้อยากจะถามว่าสามารถเขียนคำภาษาอังกฤษที่เป็นคำสุภาพได้ไหมคะ คำสุภาพนะคะ
- ตอบ / ไม่ละไม่ได้เลย
- ถาม / ไม่ได้เลย
- ตอบ / ไม่ได้เลย
- ถาม / น้อย น้อยที่สุดเลยนะ
- ตอบ / น้อย
- ถาม / ที่นี้สามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ อนุญาต หรือห้ามเข้า ได้ไหมคะ
- ตอบ / ก็ “โนเอ็นทราย” อย่างเจียะได้ละคะ “โนเอ็นทรี่ (No entry.)” นะ ห้ามเข้าอะไรอย่างเจียะ
- ถาม / รู้ละคะ รู้ความหมาย
- ตอบ / รู้
- ถาม / ระดับใด คิดว่าเป็นระดับ
- ตอบ / น้อยนะอย่างเจียะ นะครับ น้อย ๆ อยู่

- ถาม / สามารถเขียนข้อความให้นักท่องเที่ยว เข้าใจได้ไหมคะ เช่น เกิดเขาจะมาให้เราบริการ เราอยากจะเขียนบอกเขาว่ามันเป็นอย่างนี้ๆ อะไรก็แล้วแต่ ได้ไหมคะ เขียนข้อความบอกเขาได้ไหม
- ตอบ / พอได้นะครับ
- ถาม / ต่อไปนะคะ อยากให้อ่า.. กรุณาระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อคุณสนทนากับชาวต่างชาติ เช่น ในการฟัง ปัญหาในการฟัง คืออะไรคะ
- ตอบ / ส่วนมากก็จะบอกว่าไปไหนนะคะ
- ถาม / เกิดขึ้นในการฟัง เอ่อ... ฟังเข้าใจไหมคะ
- ตอบ / ฟังเข้าใจครับ
- ถาม / ฟังเข้าใจนะคะ ฟังเข้าใจ และเข้าใจหมดไหมคะ หมดไหม
- ตอบ / ไม่หมด
- ถาม / ไม่หมดคนละคะ และประเด็นในการพูดเป็นไปบ้างคะ ในการพูดพูดได้ไหม
- ตอบ / พูดได้เป็นคำๆ แต่แต่งประโยคไม่ได้ครับ
- ถาม / โอเคคะ ในการอ่านล่ะคะเป็นไปบ้าง ในการอ่าน ปัญหาในการอ่าน
- ตอบ / อ่านก็เป็นประโยคเป็นคำๆ แต่จับใจความบางทีก็ได้บ้าง บางทีก็ไม่ได้แล้วแต่ประโยคมันจะยากหรือจะง่ายแค่นั้นเอง
- ถาม / ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเขียน เขียนได้ไหมคะ
- ตอบ / เขียนได้หมดคะ
- ถาม / เขียนได้หมดคะ
- ตอบ / แต่งแต่งประโยคไม่ได้
- ถาม / แต่งเป็นประโยคไม่ได้คะ แต่เขียนเป็นคำๆ
- ตอบ / คำๆ ได้คะ
- ถาม / อ้อหรือคะ แต่งแต่งประโยคหรือข้อความไม่ได้
- ตอบ / ไม่ได้ครับ
- ถาม / ไม่ได้ใช้ไหมคะ ที่นี้อยากจะทราบว่าเมื่อประสบปัญหาแล้วเนี่ยคะคุณแก้ปัญหาอย่างไรนะคะ อย่างเช่น เวลาฟังแล้วไม่เข้าใจ ทำอย่างไรคะ จะแก้ปัญหาอย่างไร
- ตอบ / ก็ย้อนถามเค้าใหม่
- ถาม / ย้อนถามใหม่ ซ้ำๆ หรือคะ
- ตอบ / สะ ซ้ำๆ ถามใหม่ ให้เค้าพูดใหม่อีกครั้งหนึ่งคะ

- ถาม / ที่นี้ถ้าสมมุติว่า ถ้าเกิดจะพูดกับนักท่องเที่ยว เวลาเราพูดไม่ได้ เราทำอย่างไรละ อย่างเช่น  
อยากจะทำอะไรบอกใครบอกใครนี่นะคะ แต่เราพูดไม่ออก พูดไม่ได้เราทำอย่างไร แก้ปัญหา  
อย่างไร
- ตอบ / ก็บางทีก็ทำภาษาไปเออะ
- ถาม / อ้อใช้ภาษาไปตลอดใช้ไหมคะ
- ตอบ / ครับ ๆ
- ถาม / อ้อส่วนมากเป็นภาษาไปนะคะ ทีนี้ต่อไปอยากถามว่าเมื่อนักท่องเที่ยวแสดงข้อความ  
และแผนที่ให้ท่านอ่านเนี่ยนะคะ ท่านอ่านได้ไหมคะ
- ตอบ / ได้ครับ ได้เป็นจุด ๆ เป็นคำ ๆ นะคะ ไม่ได้เป็นประโยค
- ถาม / อ้อ ค่ะ เมื่อท่านต้องการเขียนภาษาอังกฤษ เพื่ออธิบายนักท่องเที่ยวเนี่ย ท่านทำได้ไหม  
อย่างเช่นหมายความว่า ถ้าต้องไปตรงนั้น ต้องทำอย่างนี้นะคะ สมมุติว่าเราเขียนไม่ได้  
เราแก้ปัญหาอย่างไร สมมุติว่าถ้าต้องการจะเขียนบอกนักท่องเที่ยวว่าตรงเนี่ยชื่อวัด  
โน้น วัดนี้ละ หรือว่าอยากจะเขียนบอกเงี้ยะ
- ตอบ / ก็เขียนซะเขาจะมีแผนที่มาอะ
- ถาม / อ้อค่ะ ๆ
- ตอบ / เขามีแผนที่มาให้ และชี้จุดที่เขาจะไป
- ถาม / อ้อค่ะ ทีนี้สุดท้ายนะคะอยากถามว่า เอ่อ.. ท่านคิดจะพัฒนาภาษาและความสามารถในการ  
การใช้ภาษาอังกฤษของท่านนะ ต้องการอย่างไรนะคะอย่างเช่น สมมุติถ้าเกิดว่าทางการ  
เค้าจะช่วยขึ้นมาสักอย่างเนี่ย เราอยากให้ทางการนะ พัฒนาความสามารถของเราอย่างไร
- ตอบ / อ้อ ก็อยากให้เปิดอบรมเป็นครอส ๆ
- ถาม / อ่า... อย่างราคา ราคาไม่แพงหรืออย่างไรคะ
- ตอบ / เป็นครอส ๆ แล้วยัง
- ถาม / ให้ฟรีหรืออย่างไร หรือเปล่าอะ
- ตอบ / อย่งไรนะคะ
- ถาม / ให้ฟรีหรือไง
- ตอบ / อ้อให้ฟรีอะ เพราะว่าไม่อยากให้เสียค่าใช้จ่ายเพราะว่ารถตุ๊ก ๆ มันก็หาเงินยากอยู่แล้ว  
อยากให้ช่วยเหลือก็ให้ฟรีครับ แต่ว่าหลาย ๆ คนรวมตัวกัน ไปอย่างเงี้ยะ
- ถาม / คิดว่าให้ช่วยเหลือ อย่งไรที่สุดคิดว่าทำแล้วภาษาอังกฤษของเราเนี่ย จะพัฒนาขึ้นอย่าง  
มากไหม

- ตอบ / พัฒนาขึ้นนะ
- ถาม / เช่น อยากจะได้อะไรบ้าง จัดการอบรมหรือเปล่า หรือว่าเป็นการแจกเทปดีไหมคะ  
อาจจะแจกเทปหรือว่าอาจจะแจกแผ่นซีดี อะไรดีอะ อยากได้แบบไหน
- ตอบ / เป็นเทปดีกว่านะอะ เป็นซีดีก็ได้ แล้วแต่คนที่เขามีซีดีอยู่ แต่ผมไม่มีซีดีมีแต่เทปอะ
- ถาม / เทปจะดีที่สุดใช่ไหมอะ
- ตอบ / ครับ ๆ
- ถาม / โอเคนะคะ ขอบคุณมากนะคะ

### การสัมภาษณ์ผู้ขั้บรณรายที่ 2

- ถาม / ไม่ทราบว่าคุณอายุเท่าไรคะ
- ตอบ / ตอนนี้ 65 ครับ
- ถาม / 65 นะคะ เพศชายนะคะ
- ตอบ / ครับ
- ถาม / ไม่ทราบว่าคุณทำงานหรือยังคะ
- ตอบ / โอ้โฮ แต่งแล้วครับ
- ถาม / แต่งแล้วนะคะ (หัวเราะ) ไม่ทราบว่าคุณงานขั้บรณตุ้ก ๆ มากี่ปีแล้วคะ
- ตอบ / นี้ก็เกษียณมา 6-7 ปีแล้วนะครับ แต่ว่าเกษียณก่อนนะครับ เพราะว่าปลดเกษียณ  
แต่เป็นงานสหกรณ์ครับ
- ถาม / แล้วขั้บมากี่ปีแล้วคะ
- ตอบ / ก็ ประมาณ 7 ปีอะ
- ถาม / อ่า ... 7 ปีนะคะ
- ตอบ / ครับผม
- ถาม / ไม่ทราบว่าคุณขั้บตอนนี้ะคะเป็นการขั้บรณเต็มเวลาหรือว่านอกเวลาอะ
- ตอบ / ก็เต็มเวลา ๆ เป็นอาชีพเลยอะ พอดีไม่มีบ้านญาติด้วย
- ถาม / อ้อหรือคะ เอ่อ... ไม่ทราบว่าคุณรายได้ต่อเดือนประมาณสักเท่าไรคะ
- ตอบ / อ้อ มันจะต้องเป็นช่วงครับ ถ้าช่วงนี้ 3,000 บาทจะไม่ได้มั้งครับ แต่ว่าก่อนนี้นะ  
ประมาณสัก
- ถาม / ปกติ
- ตอบ / เมื่อ 5-6 ปีที่แล้ว มันก็เดือนหนึ่งก็ประมาณ 10,000 กว่าบาท

- ถาม / เหนื่อยอะ ถ้าหากว่า ถ้าช่วงที่...แบบโดยเฉลี่ยเลยดีกว่า เฉลี่ยแล้วปกติได้เท่าไร
- ตอบ / ก็คงจะขึ้นอยู่ราว ๆ 4,000 ละมั้งครับ ผมว่าราว ๆ นี้แหละครับ อาจจะไม่ถึง
- ถาม / ไม่ทราบว่าจะจบการศึกษาระดับไหน
- ตอบ / ผม ม.6 ครับ ม.6 สมัยก่อน
- ถาม / ม.6 สมัยก่อน เดียวนี้มันก็จะปี พ.ศ ๒๕๐๐ ไรละคะ ปี พ.ศ 2500 ม.6 ก็เทียบเท่า ม.8  
ต่อไปนี่นะคะ ก็จะเป็นข้อมูลในการทำงานกับการใช้ภาษาอังกฤษนะคะ ค่ะ ๆ
- ไม่ทราบว่ารับนักท่องเที่ยวนับดูประมาณสักวันละกี่คนคะ ที่เคยนะคะ
- ตอบ / ตอนนี่ไม่ได้เลยครับเพราะว่า ก็อย่างที่เรียนให้ทราบเมื่อกี้เนี่ย มีกลุ่มมีแก๊งค์กันอยู่แถว ๆ โนน นะ ชอบเอ๋อ..
- ถาม / เราไม่มีสิทธิรับหรืออย่างไรคะ
- ตอบ / มันคือ ก็อย่างไรละฮะ เขาตามกันมาอย่างเนี่ยะครับ เขาจะมีเป็นประเภทแบบ
- ถาม / แต่เคยไหมฮะ แต่เราเคยรับใช้ไหมฮะ
- ตอบ / ก็เคยฮะ เคย ๆ
- ถาม / อย่างที่เคยรับมาวันละกี่คน เขาเดินมาเนี่ยวันละสักกี่คนคะ
- ตอบ / มันเดือนนึงสักหนนึงมั้งครับ
- ถาม / เดือนนึงประมาณหนนึง
- ตอบ / หนนึงสักครั้งนึงอย่างเงี้ยะ ครั้งสองครั้งราว ๆ นี้ครับผม อย่างเค้าที่เค้ามาโดยตรงเนี่ย  
นะฮะ เค้าจะมาลง
- ถาม / มาทางนู่น
- ตอบ / ใช่ แล้วมันก็จะมียุทธศาสตร์ของเขาอยู่ใช่ไหมครับ
- ถาม / เอ๋อ..ใช่
- ตอบ / คือจอดกันเป็นกลุ่ม ๆ เช็คว่าใครเอ๊ย สถานีรถไฟเอ๊ย แล้วก็ตรงนี้รถบัสอะไรเนี่ยะครับ
- ถาม / อ้อ..ค่ะ ๆ
- ตอบ / แล้วก็ที่นี่เกิดฝรั่งบางทีเค้าก็ไม่ไปได้มาเจอเราคุยด้วย เค้าก็ดูออกถูกใจ เค้าก็ไปกับเรา  
อะไรอย่างเงี้ยะครับผม
- ถาม / ที่นี้เนี่ยะคะ โดยภาพรวมดูสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติในระดับใด เราจะมี 5 ระดับ  
นะ คือ 1 น้อยที่สุด 2 คือน้อย 3 คือปานกลาง 4 คือมาก 5 คือมากที่สุด คิดว่าตัวเอง  
สื่อสารกับชาวต่างชาติอยู่ในระดับใดคะ
- ตอบ / ก็คงจะอยู่ราว ๆ พอรู้เรื่องนะครับ



- ถาม / คือว่าปานกลาง
- ตอบ / ครับ ๆ ปานกลางครับผม
- ถาม / ทีนี้จะถามความสามารถในการฟังของคุณลุงนะคะ ไม่ทราบว่าคุณลุงสามารถฟังเข้าใจ จับใจความได้ระดับใดคะ หมายความว่าฟังเค้าแล้ว เค้าพูดมาเราฟังเข้าใจในระดับใดคะ ระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก หรือมากที่สุด
- ตอบ / บางครั้งก็ใช้เดานะฮะ คือ หัวท้ายอะไรอย่างเงี้ย คืออาศัยประสบการณ์หน่อย
- ถาม / ค่ะ ๆ
- ตอบ / ครับแล้วก็ดูอาการที่เค้าพูดด้วย
- ถาม / คิดว่าอยู่ระดับใดคะ
- ตอบ / แหม.. อันนี้ผมก็ไม่วู้เค้ากำหนดว่าอย่างไร
- ถาม / มันจะมีน้อย น้อยที่สุด ปานกลาง มาก มากที่สุด
- ตอบ / คงจะใช้ปานกลางมากกว่านะครับ
- ถาม / ปานกลาง
- ตอบ / ปานกลางเพราะว่า
- ถาม / ปานกลาง
- ตอบ / ครับผม
- ถาม / ทีนี้ไม่ทราบว่า เอ่อ.. เมื่อกี้เราถามเรื่องการฟังหรือยัง ต่อไปจะเป็นความสามารถในการ ฟังนะคะ เอ่อ...ไม่ทราบว่าสามารถฟังเข้าใจ จับใจความได้ระดับใดคะ
- ตอบ / คือถ้าเป็นเรื่องเล่า ก็เหมือนกับเราอ่านหนังสือพิมพ์เนี่ย หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษผม ก็ใช้เดาเอาในบางเรื่อง แต่ว่ามันก็พอรู้เรื่องกันได้ ไม่วู้จะชี้แจงกันได้ยังไงครับผม
- ถาม / คืออันดับไหน อาจจะฟังได้ คือฟังแล้วจับใจความได้ คือฟังแล้วเข้าใจในระดับไหน
- ตอบ / ก็คงปานกลางนะครับ
- ถาม / เอ่อ...สามารถแยกแยะหัวข้อ หรือประเด็นความต้องการจากการฟังได้ไหมฮะ อย่างเช่น รู้ว่า ฟังปั๊บเนี่ย เค้าต้องการจะไปวัดมงคลบพิตรนะ หรือว่าจะไปนู่นไปนี่ เราสามารถ ที่จะแยกแยะความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ไหม
- ตอบ / อ้อ ! ได้ครับ อย่างนั้นได้ครับ
- ถาม / ระดับใดคะ อย่างเงี้ยระดับใด
- ตอบ / ก็คงจะกลางมั้ง
- ถาม / กลาง

- ตอบ / ครับ ๆ เอาเป็นกลางละกันครับ
- ถาม / เมื่อฟังนักท่องเทียวพูดแล้วนะจะสามารถสรุปใจความได้ถูกต้องไหม ก็เราพาเขาไป  
ถูกต้องและก็ เอ้อ ! ใช้อย่างเงี้ยะ คือระดับใดคะ
- ตอบ / มันก็คงจะระดับกลางนะ แต่ว่าบางครั้งผมก็สามารถจะเอ้อ ! อธิบายเกี่ยวกับเรื่องประวัติ  
หรืออะไรต่อมิอะไรให้เขาได้บ้าง พอสมควรนะครับ
- ถาม / พอสมควร
- ตอบ / พอสมควรครับผม และบางทีผมก็ได้ค่าบรรยายทีละ 200,300 (หัวเราะ)
- ถาม / ถือว่าอยู่ในระดับไหนคะ
- ตอบ / เอากลางๆดีกว่า ประเดี๋ยวจะหาว่าเก่ง เดี่ยวมันจะไปอายเขา
- ถาม / ที่นี้ต่อไปก็จะเป็นความสามารถในการพูดนะคะ อยากถามว่าเมื่อท่านพูดเนี่ยนะคะ  
นักท่องเทียวฟังและเข้าใจระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ไม่เห็นมีปัญหาอะไรนะ พอฟังแล้วเขาก็เข้าใจเลย
- ถาม / ระดับใดคะ ระหว่างน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด
- ตอบ / นอกจากบางครั้งเนี่ยเราพูดภาษาเพื่อนไปหน่อย อะโรอย่างเนี่ยะนะครับ ก็จะ  
จะถามย้อนหลังนะครับ
- ถาม / หมายถึงมากไหมคะ
- ตอบ / ไม่มากหรือคะไม่มาก
- ถาม / อ้อ! ปานกลาง
- ตอบ / แต่ว่าส่วนมากเนี่ยมันจะใช้ภาษากันเพียงคำต่อคำอะโรอย่างเนี่ยะนะครับ
- ถาม / และผลปานกลาง
- ตอบ / ครับ ๆ ผม
- ถาม / ปานกลางนะคะ เมื่อท่านพูดประโยคเพื่อบอกบางสิ่งกับนักท่องเทียวเนี่ยะคะ คือ  
บอกได้ไหมคะ แบบว่าบอกเขาอะ
- ตอบ / ได้ครับ คล้าย ๆ ชักชวนใช่ไหมครับ
- ถาม / ชักชวน ใช่มั้ย ระดับไหนคะ
- ตอบ / ก็ระดับกลาง ๆ นะครับ คือถ้าภาษามันลึกมากนัก หรือว่าอย่างสูง ๆ เราก็ไม่ได้ครับ  
เป็นทางการอย่างเนี่ยะ ก็ไม่ได้
- ถาม / สามารถพูดประโยคปฏิเสธได้ไหมคะ คือปฏิเสธเขาอะ เช่น อาจจะแบบว่า เอ้อ!  
เราไปไม่ได้ตอนนี้ เรามีแขกอยู่นะ เราต้องบริการคนอื่น ๆ ก่อน หรืออะโรอย่างเนี่ยะคะ  
หรือว่าจะปฏิเสธ เอ้อ! หมายความว่า ....

- ตอบ / เราหมดเวลาแล้วอะไรอย่างนี้ยะนะชะ
- ถาม / เราปฏิเสธได้ไหมคะ ปฏิเสธได้ไหม
- ตอบ / ได้ ๆ ครับ
- ถาม / ระดับใดคะ ระดับใด
- ตอบ / มันก็กลางล่ะครับ
- ถาม / ทีนี้ท่านสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องราวได้ไหมคะ คือถามเขา อาจจะเจอเขา อาจจะถามว่า คุณจะไปไหน คุณจะไปสถานที่ใด คุณต้องการอะไร อ่า! คุณต้องการจะให้ผมรับใช้เรื่องอะไร ได้ไหมคะ
- ตอบ / ได้
- ถาม / ระดับใดคะ ระดับใดคะสูง
- ตอบ / ก็คงจะกลางมั้งชะ
- ถาม / อ่า! กลางนะคะ ท่านสามารถพูดขอร้องโดยใช้คำสุภาพได้ไหมคะ เช่น ขอโทษครับ คุณจะใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กของผมไหม ได้ไหมคะ คือแบบสุภาพ ได้ไหมคะ คือพูดประโยคแบบสุภาพนะคะ เป็นภาษาอังกฤษนะ ได้ไหมคะ แล้วประมาณระดับไหนคะ
- ตอบ / ก็คงจะเป็นกลางมั้งครับ
- ถาม / ปานกลางอีกนะคะ ทีนี้ความสามารถในการอ่านล่ะคะ อยากจะถามว่าท่านสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านได้ไหม เกี่ยวข้องกับงานของเราล่ะ ท่านสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านได้ไหม คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเราเนี่ยคะ งานของเราเป็นงานตุ๊กตุ๊กใช้ไหม
- ตอบ / ครับผม
- ถาม / เวลาเราบริการคนเนี่ยนะ เราอ่านข้อความรู้เรื่องไหม อ่านข้อความที่เกี่ยวกับเราเนี่ยคะ
- ตอบ / อ้อ เข้าใจ เข้าใจ เข้าใจครับ ได้ครับได้
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ระดับปานกลางเนี่ยละครับ
- ถาม / ปานกลางนะคะ
- ตอบ / เพราะว่า อย่าไปบอกว่าเก่งเลยชะ
- ถาม / ท่านสามารถอ่านเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้ไหม
- ตอบ / โอ้! ภาษาต่าง ๆ นี้ไม่รู้ชะชะ ผมจะรู้แต่ภาษาอังกฤษเท่านั้นนะชะ
- ถาม / ไม่ชะ คือท่านสามารถอ่านเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษได้ไหม ก็ภาษาอังกฤษต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่าน

- ตอบ / ได้เลยครับ แต่ว่าในบางเรื่องมันจะอ่านตามปะๆ เลยไม่ได้ ต้องใช้เดาคำด้วยเหมือนกันนะ  
แต่ว่า มันก็ไม่ผิดพลาด คือถอดออกมาซะ คือศัพท์บางตัวเราไม่รู้ใช้ไหมอะ ที่เขาพูดมา  
โดยรวมเนี่ย แต่เรารู้ว่า ไอ้เนื้อความอันเนี้ยะ มันว่าอย่างนั้น อะไรเงี้ยครับผม
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ปานกลางครับ
- ถาม / ท่านสามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราวและเข้าใจได้ไหม ภาษาอังกฤษนะ
- ตอบ / เข้าใจครับ เข้าใจครับ
- ถาม / จดหมายนะคะ
- ตอบ / ครับจดหมาย บางที่เขาเขียนมาให้ผม ก็มีบางที่ฝรั่งเขากลับไปแล้วเนี่ยะ เขากลับเขียน  
มาชมเชย อะไรต่อมิอะไรเนี่ยะ ครับผม พอดีมันอยู่ในรถด้วย
- ถาม / อ่า! ได้เนอะคะ ระดับใดคะคุณลุง
- ตอบ / ก็กลางอีก ระดับปานกลาง
- ถาม / น่าจะดีได้แล้วนะอย่างนี้ ท่านสามารถอ่านคำสั่ง ประกาศหรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ  
เบื้องต้นได้ไหมคะ
- ตอบ / ก็ปกติผมก็อ่านหนังสือพิมพ์อยู่ ก็หนังสือพิมพ์ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ไอ้พวกอะไรละ  
เกี่ยวกับ หนังสือพิมพ์ นั้นแหละ
- ถาม / บางกอกโพสต์ ,เนชั่น อ่านพอได้ไหม
- ตอบ / ก็พอได้ครับ
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ระดับ ใช้คำว่าดีพอใช้ ก็ผมนะส่วนมาก ผมก็อ่านพวกนี้ หนังสือในรถก็มีอย่างเนี้ยะ
- ถาม / อ่า! แสดงว่าสนใจอยู่ด้วย
- ตอบ / อ่า! สนใจอยู่ครับ แต่สมองมันชักแย่ อายุมากครับ
- ถาม / ระดับไหนคะคุณลุง
- ตอบ / ระดับปานกลางครับ
- ถาม / ต่อไปนะคะ จะถามถึง ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษนะคะ อยากจะถามว่า  
สามารถเขียนภาษาอังกฤษ เป็นคำหรือประโยคได้ไหม
- ตอบ / ได้ครับได้
- ถาม / เป็นประโยค
- ตอบ / เป็นประโยค

ถาม / ระดับใดคะ

ตอบ / ปานกลางมั้งครับ ผมอยากจะตัดสินใจเอง เพราะว่าผมมีอยู่หมดเลยที่รถ แล้วจะหาหนังสือที่เขียนมาให้ดู อะไรอย่างเนี่ยะ

ถาม / ค่ะ ๆ ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่ เพื่อบอกทิศทาง และถนนได้ไหมคะ

ตอบ / เอ นี่ไม่เคยนะสะ แต่คิดว่าน่าจะไม่มีปัญหาหามั้งครับ

ถาม / อย่างเช่น เขามาถามเราเนี่ย เราพาเขาไปไม่ได้ เอ่อ! เช่น เขาพูดว่าผมจะไปวัดมหาธาตุอย่างเนี่ยะนะสะ ผมจะเดินไปเนี่ยะ ผมจะไปอย่างไร เนี่ยสะ และเขาให้เราช่วยเขียนแผนที่บอกทางเขาทำนองเนี่ยะ เราทำได้ไหมคะ คือว่าอาจจะใช้ภาษาเขียนบอกเขาเนี่ยะคะ

ตอบ / อ้อ! ได้ครับ ถ้าอย่างนั้น เขียนเป็นแล้ว ก็บอกเขาว่าเลี้ยวซ้าย เลี้ยวขวา อะไรอย่างนี้ ไช้ไหมครับ

ถาม / อ้อ! ไช้คะ ในระดับใด

ตอบ / ก็ปานกลางนะครับ

ถาม / ปานกลางนะคะ เอ่อ! ปานกลางทั้งนั้น ไช้ไหมคะ ที่นี้อยากจะถามว่า .....

ตอบ / ถ้าจะให้เก่งต้องไปต่างประเทศโน้น

ถาม / ไช้ ๆ นี่เรามาศึกษาเอาเอง ท่านสามารถเขียนคำภาษาอังกฤษที่เป็นคำสุภาพได้ไหมคะ เขียนคำภาษาอังกฤษ เป็นคำสุภาพนะค่ะ

ตอบ / ก็ส่วนใหญ่ก็ใช้คำสุภาพนะครับ เช่น “เมอไอเฮี้ยว (May I help for you?)” อย่างเงี้ยะนะครับ อ่า ๆ...อย่างเช่น ไอ โด๊น แสบ คูมินิฟูล คอฟบี้กิ้ง อ่า ไอ แคน นอเซอร์ วังฟอรัย อะไรอย่างเนี่ยะสะ ผมไม่สามารถจะ

ถาม / อ้อ! แล้วคิดว่าความสามารถอยู่ในระดับใดคะ

ตอบ / อ่า ๆ ก็ปานกลาง ถ้าเก่งมันจะต้องไปต่างประเทศ อันนี้เราไม่มีโอกาสไปซี

ถาม / ที่นี้ะคะ ถามว่า อืม! ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ ขออนุญาต หรือห้ามเข้าสถานที่ต่าง ๆ ได้ไหม คือเขียนอาจจะเป็นแค่ว่า อาจจะเขียนบอกเขา อย่างเช่นว่า ตรงนั้นห้ามเข้า

ตอบ / ก็คงจะไม่อะไรหรอกสะ คงจะได้

ถาม / เขียนได้ไหมคะ

ตอบ / อย่าเข้าไปเลย จะเขียนบอกว่า ไม่ได้ต้อง ๆ โน โน เอนเทอร์

ถาม / อ้อ! คิดว่าได้ไหมคะ

- ตอบ / ได้ครับได้
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ปานกลางนะฮะ (อ่า) อาจารย์ช่วยตัดสินบ้างสิ
- ถาม / (อ่า ค่ะ ๗) ท่านสามารถเขียนข้อความให้นักท่องเที่ยวเข้าใจท่านได้ไหม อย่างเช่น สมมุติว่า คุณอย่างไรเขาก็ไม่เข้าใจเรา เราจะเขียนบอกเขาเลยเนี่ย จะเขียน อธิบาย ได้ไหมคะ
- ตอบ / อ้อ เอ็กเพลน เหรอฮะ
- ถาม / เขียน อธิบายนะค่ะ
- ตอบ / ก็คงพอได้ฮะ ก็คงพอได้ฮะ
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ปานกลางแหละครับ ปานกลาง
- ถาม / ต่อไปเนี่ยคะ ขอให้คุณดูระบุปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นภาษาอังกฤษนะคะ อยากถามว่า ปัญหาในการฟังที่เกิดขึ้นคืออะไรคะ
- ตอบ / ก็อย่างที่ผมเป็นอย่างนี้ ที่มีปัญหาก็คือว่า ชาวต่างประเทศเนี่ยะ เขาก็เรียนภาษาอังกฤษ อย่างเราเหมือนกันเนี่ยะ อย่างบางประเทศเขาจะมีภาษาของเขาอยู่ เช่น เยอรมันอย่างนี้ ฝรั่งเศสอย่างนี้ ไช้ไหมฮะ ภาษามันจะเพี้ยนไป บางครั้งเขาพูดมานี้ เราต้องถามกลับ เช่น บัสก็เป็นบัส ฮะ ไรอย่างเนี่ยะนะฮะ บางทีมันทำให้เราเพี้ยนอะไรกันแน่ เราอาศัย จับประโยค ะไรอย่างเนี่ยะนะฮะ
- ถาม / สำเนียง
- ตอบ / ครับผม
- ถาม / มีปัญหานะคะ
- ตอบ / แต่ถ้าเป็น อ่า! มาจากอังกฤษเลย โอ้อ้อ! ง่ายเลย แล้วภาษานี้เขาก็สุภาพเรียบร้อย
- ถาม / อ่า! ไช้
- ตอบ / และในบางวันเนี่ยะนะฮะ ที่มาจากต่างประเทศเนี่ยะ เราารู้เลยฮะว่าภาษาที่เขาพูดเนี่ย ไม่ได้พูดประจำในบางครั้ง เราถามไปคำสุภาพเนี่ยะ เขาจะไม่ค่อยเข้าใจอะไรอย่างเนี่ยะ จนมาใช้ประเภทว่า “ดีนคุณเหยียบตีนกูฮะ ไรอย่างเนี่ยะเขาก็เขาใจเลย”
- ถาม / (อ่า!) ทีนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการพูดละคะ เกิดไหมคะ เวลาคุณดูจะพูดกับชาวต่างชาติ เนี่ยะ คุณดูมีปัญหาอะไรในการพูดไหมคะ เวลาพูดกับเขาเนี่ยะค่ะ
- ตอบ / มันมีปัญหาตอนนี้ครับ

- ถาม / ในการพูดค่ะ
- ตอบ / ขณะที่เรายังไม่ค่อยได้รับฟังฝรั่งเนี่ยละ ไม่มีโอกาสเราก็จะห่างไป พอห่างไปแล้วมันทำให้สมองคิดไม่ค่อยทันเหมือนกัน มันทำให้เราไม่ แอ็กทีฟ ละ คือถ้าเราจับประจำอยู่  
อะไรอยู่เมื่อก่อนมันไม่เป็นอย่างเนี่ยละ อะ 5-6 ปี อะไรอย่างเนี่ย เราจะรับฝรั่งประจำที่ไหน ๆ มันก็ไม่ค่อยมีปัญหา อะไร มันก็ยังคงคลุกคลีอยู่ มันจะยังเกิดความ .....
- ถาม / ไม่ได้ใช้ประจำ
- ตอบ / ละไม่ได้ใช้ประจำอยู่ ทำให้นึกไม่ค่อยออก เลอะเลือนไปบ้างอะไรอย่างเนี่ยละ
- ถาม / ในการอ่านภาษาอังกฤษ ละละ มีปัญหาใหม่ละ อ่านภาษาอังกฤษมีปัญหาใหม่  
อ่านข้อความภาษาอังกฤษมีปัญหาใหม่ละ
- ตอบ / ไม่มีครับ ปัญหาหรือครับ เพราะว่า เราอ่านหนังสือพิมพ์อยู่แล้ว
- ถาม / ใช้หนังสือพิมพ์หรือคะ
- ตอบ / ครับ ๆ
- ถาม / และในการเขียนภาษาอังกฤษละละ มีปัญหาใหม่ละ ในการเขียนเนี่ย ถ้าต้องการจะเขียนบอกเขา เขียนบอกนักท่องเที่ยวในเรื่องอะไรซักอย่าง มีปัญหาใหม่ละ
- ตอบ / ไม่มีครับเขียนให้ดูได้เลย
- ถาม / เขียนให้ดูได้ไม่มีปัญหาคะ ที่นี้อยากถามว่า เวลาประสบปัญหากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเนี่ยละ คุณลองแก้ปัญหาอย่างไร เช่น เกิดเราฟังเขาไม่เข้าใจจะทำอย่างไร เช่น ฟังแล้วไม่เข้าใจ เช่น พบว่า เช่น เป็นชาวเยอรมัน และพูดภาษาอังกฤษมาอย่างเนี่ยละแล้วเราไม่เข้าใจ เราจะทำอย่างไร เราแก้ปัญหาอย่างไร
- ตอบ / อ้อ ! ก็ต้องถามย้อนนะครับ
- ถาม / อ้อ! ถามย้อนกลับ
- ตอบ / ครับที่คุณพูดนะผมไม่เข้าใจ
- ถาม / อ้อ! ให้พูดใหม่
- ตอบ / โอ โต้ สปีคกิ้ง สปีค อะเกน ให้พูดใหม่
- ถาม / อ้อ! อ่า ... เมื่อท่านไม่ทราบว่าพูดกับนักท่องเที่ยวอย่างไร แก้ปัญหาอย่างไรละ เช่นจะพูดกับนักท่องเที่ยว อย่างนั้นละ แต่พูดไม่ได้ ทำอย่างไรละ
- ตอบ / เอ! อย่างนี้ไม่เจอซักทีนะละ แต่ถ้าเจอผมคงไม่เป็นปัญหา เพราะว่าคำรามมีหมดจะเปิดทันทีเลยละ
- ถาม / อ้อ! แก้ปัญหาโดยการเปิดคำราม

- ตอบ / ครับผมจะไม่เปิดให้เขาเห็น เท่านั้นแหละครับ
- ถาม / อ่า! เราก็แก้ด้วยการเปิดตำราใช้ใหม่คะ
- ตอบ / ในรถผมเนี่ยนะ ห้องสมุดดี ๆ นี่แหละคะ
- ถาม / อ่า! ค่ะๆ ดีมากเลย เมื่อนักท่องเที่ยวแสดงข้อความ มาให้อ่าน นะคะ แล้วท่านอ่านไม่ได้เนี่ยะท่านทำอะไร แก้ปัญหาอย่างไร เช่น เขาอาจจะเอาข้อความมาให้เราอ่าน นะคะ ชักข้อความนิ่งเนี่ย เราอ่านไม่ได้เนี่ย เราแก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / ไม่เคยมี แต่ถ้ามันมี เอ! ก็ยังไม่ได้หาทางแก้เหมือนกัน แต่ว่าที่มันแล้ว ๆ มาเนี่ย มันไม่มีเลยนะ เพราะว่าบางทีเขาถือสมุดหนังสือเนี่ยนะ มันไม่มีปัญหาตรงนี้ครับ เราสามารถบอกได้เลย ไม่มีอะไรเลยครับ แต่ถ้ามีก็ยังคงคิดเหมือนกัน ก็คือ
- ถาม / ถ้าหากท่านต้องการเขียนภาษาอังกฤษ เพื่ออธิบายนักท่องเที่ยวเนี่ยนะคะ แล้วทำไม่ได้ แก้ปัญหาอย่างไรคะ เช่นอาจจะอยากเขียนอธิบายเขาซักอย่าง เราทำไม่ได้ เราแก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / มัน ถ้าทำได้จริงๆ มันก็มีอยู่ทางเดียว คือไปหาผู้รู้ซะ อาจจะเป็นใครก็ได้ ตำรตำราจอะไรนะสะ ที่เขาอยู่ท่องเที่ยวอะไรเนี่ยะ
- ถาม / ถามผู้รู้
- ตอบ / ให้เขานั่งรถไปด้วยกันเลยอะไรอย่างเงี้ย เราก็ไม่คิดเงินตรงนั้น
- ถาม / อ้อ ๆ
- ตอบ / แต่ถ้าจุดไหนที่เป็นอยู่ทุกวันเนี่ยนะสะ ผมได้ภาษาจากชาวต่างประเทศเนี่ยะเยอะ ในบางเรื่องที่เรา เอ่อ! เป็นภาษาที่มันเกิดขึ้น ใหม่อะไรอย่างเนี่ยะสะ ที่เราหาในดิชชันนารีไม่เจอเงี้ยะ มันเป็นภาษาอะไร จากที่ไหนมา (คำแสดง) คำอะไรต่อมิอะไรอย่างเนี่ยะครับผม ก็เลยต้อง ... เลยฝรั่งเขาพาไปที่โลตัสมีเหมือนกัน เขาก็พาไปเที่ยวหาหนังสือ ที่เนี่ยะผมจะโชว์ให้คุณ เอ่อ! แต่ก็ไม่ได้เอามา อยู่ที่บ้านเล่มหนึ่ง 400 กว่าบาทสะ เขาซื้อให้ผมเลย
- ถาม / อ้อ ๆ
- ตอบ / แหม! เขาน่ารักมากและกลับไปแล้วยังเขียนจดหมายมาอีก
- ถาม / (อ่า ๆ) ต่อไปนะคะโปรดระบุ วิธีการที่ท่านคิดว่า จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ของท่านได้ดีที่สุดนะคะ เอ่อ! ท่านต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของท่านโดยวิธีใด
- ตอบ / ก็ปัจจุบันเนี่ยะสะ ก็พยายามศึกษา เอ่อ! คำรับคำรานะครับ แต่ถ้าเกิดจะมีทางการช่วยขึ้นมา จะโอ้! ดีมากเลย



- ถาม / ท่านอยากจะให้ทำอะไรคะ
- ตอบ / ก็อยากจะให้จัด เอ่อ! อย่างไรดีล่ะครับ อย่างที่ผมอบรมมาทีละสัปดาห์นะละ มันน้อยไป ะไรอย่างเงี้ยละครับ ตัวต่อตัวอะไรอย่างเงี้ยดีกว่า
- ถาม / ที่เคยอบรมมานี้ก็สัปดาห์ละ
- ตอบ / เอ่อ ! อันนี้รู้สึก 8 สัปดาห์ละ
- ถาม / มันน้อยไปหรือคะ
- ตอบ / มันน้อยไปซะ คิดว่า เท่าไรดี มัน 42 สัปดาห์นะละ มันควรจะเป็นสัก 3 เดือน แจ๋วเลย จะคลุกคลีได้
- ถาม / ช่วงเวลาไหนคะ อย่างเช่น ช่วงเช้า กลางวัน เสาร์ อาทิตย์ ยังไงซะ คิดว่าจะไปเข้าคอร์ส อบรมได้ช่วงไหน
- ตอบ / แต่ตัวผมเองเนี่ยะ มันหยุดได้เลย รถเนี่ยนะละ ตัวผมเองเนี่ยะนะละ จะตอนไหน ก็ได้ทั้งนั้น ยกเว้นตอนเที่ยงคืน (ฮาๆ)
- ถาม / คิดว่าเวลาที่เหมาะสมที่สุดควรเป็นเวลาไหน
- ตอบ / เอ! ที่เหมาะสมที่สุดนี้ ผมหมายถึงว่าจะเกี่ยวกับเพื่อนๆด้วยนะละ มันก็น่าจะเป็นเสาร์- อาทิตย์นะ เอาทั้งวันเลยนะละ เวลาราชการเลย เอาให้จริง ๆ จัง ๆ ไปเลยครับ เรายอมเสียสละ ท่วมกันซัก 3 เดือน ดีไหมอะ ใช้ประโยชน์ได้ แล้วอีกอย่างหนึ่งก็จะทำให้ ประเทศไทยเราไม่เสียด้วยครับ
- ถาม / ท่านคิดว่า ท่านต้องการจะให้ช่วยเหลือโดยวิธีการใดมากที่สุดคะ ที่ว่าทำแล้วภาษาอังกฤษ จะพัฒนาขึ้น ท่านต้องการความช่วยเหลือโดยมากที่สุด ถ้าทำอย่างนี้ปี๊บ ภาษาอังกฤษ ของท่านจะพัฒนาขึ้นแน่นอน
- ตอบ / มันต้องแน่ละครับ ถ้าเราได้คลุกคลี มันก็แน่นอนก็ต้องจัดตรงที่ว่านี้แหละครับ ผม ว่าซัก 3 เดือน เนี่ยะครับ หมายถึงว่า 3 เดือนเนี่ยะ สัปดาห์ละ 1 วัน 2 วันก็ได้ เสาร์-อาทิตย์ เนี่ยะ ควรจะจัดให้เขา มันจะน้อยไป 3 เดือนเนี่ยะ เอาเฉพาะเสาร์อาทิตย์ ครับ ๆ แล้วนอกจากจะจัดอบรม ถ้าเป็นเรื่องของการแจกเทปให้ด้วยหรือว่าไง คิดว่า มันจะดีไหมอะ เพราะว่าเราทราบที่ว่าผู้ขับรถบางท่านเวลาเป็นเงินเป็นทอง จะมานั่ง อบรมทั้งวันคงไม่ได้ เราน่าจะมีการศึกษาได้จากเทป จากอะไร ต่ออะไรเนี่ยะนะครับ แต่เมื่อเวลาเอาเข้าจริง มันก็ไม่ได้เป็นธรรมชาติ อ้อ! บางทีมันนึกไม่ออก เอาเข้าเวลา พุดอะไรออกมาปี๊บ เราก็มานั่งนึกถึง เรื่อง ใ้อ้ตรง ๆ เทปนั้นแหละนะละ มันก็ไม่เป็น ปัจจุบันทันด่วนใช้ไหมอะ มันไม่ลืบล้น มันน่าจะปากต่อปากเหมือนอย่างอาจารย์ คุยกับผมเนี่ยะ มันชัดเจนเลยอะ

ถาม / ขอบคุณคุณลุงมาก ที่เสียสละเวลาให้สัมภาษณ์  
 ตอบ / ไม่เป็นไรครับ ผมยินดี

**ต่อไปนี้เป็นคำถามจากผู้ขับรถตุ๊ก ๆ รายที่ 3**

ถาม / ไม่ทราบว่าคุณน้ำอายุกี่ปีคะ  
 ตอบ / อ้อ! ตอนนี่ 50 พอดีครับ  
 ถาม / 50 ปีนะคะ เอ่อ! เพศชายนะคะ เอ่อ! แต่งงานแล้วใช่ไหมคะ  
 ตอบ / แต่งแล้ว  
 ถาม / แต่งงานแล้วนะคะ เอ่อ! ไม่ทราบว่าขับรถตุ๊ก ๆ มากี่ปีแล้วคะ  
 ตอบ / อ้อ! ตั้งแต่อายุ 16 ปีครับ ผมขับตั้งแต่ 50 ตังค์ สลึงหนึ่ง เอา 50 ตังค์  
 ถาม / อ้อ เหมอคะก็ถือว่า 34 ปีแล้ว  
 ตอบ / คงจะได้นะ เพราะผมจำไม่ได้  
 ถาม / อันนี้ถือว่าเป็นการทำงานเต็มเวลานะคะ ไม่ใช่ใช้นอกเวลา เอ่อ! อยากจะทราบว่ารายได้  
 ต่อเดือนเนี่ย ไม่ทราบว่าเท่าไรคะ โดยเฉลี่ยประมาณ  
 ตอบ / อ้อ! อันนี้ โดยเฉลี่ย ก็อยู่ประมาณ ซัก 6 พัน  
 ถาม / 6 พัน บาทนะคะ เอ่อ! ไม่ทราบว่าจบการศึกษาระดับใดคะ  
 ตอบ / ของผม ม.1  
 ถาม / จบ ม.1  
 ตอบ / แบบว่า จบป.6 แล้วขึ้น ม.1 เลยเงี๊ยะ  
 ถาม / อ้อ! ก็คือเรียนแค่ ม.1 นะคะ ค่ะ ๆ  
 ตอบ / แม่ไม่มีตังค์ เลยต้องออกมาเลี้ยงน่อง  
 ถาม / เอ่อ! ต่อไปนี้จะเป็นการถามปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของคุณน้ำกับนักท่องเที่ยว  
 ชาวต่างประเทศนะคะ ที่นี้จะมีคำตอบให้ 5 ระดับ หมายความว่า ถ้าเราถามเนี่ย ถ้าหาก  
 1 คือ น้อยที่สุด 2 จะแปลว่าน้อยนะคะ ถ้า 3 คือปานกลาง 4 คือมาก 5 คือมากที่สุด  
 นะคะ ต้องการถาม เอ่อ! คุณน้ำว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่คุณน้ำบริการ  
 ประมาณสักกี่คนต่อวันคะ  
 ตอบ / อ้อ ! อย่างนี้ครับ มันไม่แน่นอน บางทีก็ได้ บางทีก็ไม่ได้  
 ถาม / ค่ะ ถ้า ๆ เคยได้สักกี่คนต่อวัน  
 ตอบ / คือ คือ ใต้อย่างมากก็ไม่เกิน 5-6 ร้อยบาท อะใรอย่างเงี๊ยะ  
 ถาม / อ้อ! ประมาณนี้

- ตอบ / ประมาณนี้ชุดหนึ่ง 2 คน เนี่ย มาอย่างเงี้ยะ
- ถาม / อ้อ! ก็อาจจะมา 2 คน
- ตอบ / โดยมากก็จะมา 2 คน เพราะผมนี่ จะเอาคนไทยติดมาด้วยเพราะผมพูดฝรั่งไม่เป็น
- ถาม / อ้อ ! ค่ะ ทีนี้โดยภาพรวมแล้วนะสะ ท่านมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ระดับใดคะ ถ้า 1 คือน้อยที่สุด 2 คือน้อย 3 ปานกลาง 4 คือมาก 5 คือมากที่สุด
- ตอบ / ก็อย่างนี้ แบบ ๆ
- ถาม / ระดับใดคะ ระดับใด
- ตอบ / แบบ แบบ แบบ คือว่า ผมก็สูง ๆ ปลา ๆ นะสะ คือมันไปแบบบางที่น้อยมั่ง มากมั่ง ก็ถือว่าพอได้
- ถาม / ก็คือระดับน้อยนะ
- ตอบ / เอ่อ! น้อยครับ ระดับน้อย
- ถาม / ทีนี้ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการฟัง อยากถามว่าท่าน ท่านสามารถฟังเข้าใจ หรือจับใจความได้ไหมคะ ระดับใด คือว่านักท่องเที่ยวนุ่ดกับเรา เราจับใจความได้ไหม
- ตอบ / อ้อ ! อันนี้พอได้ครับ
- ถาม / พอได้ ระดับใดคะ
- ตอบ / คือๆ หมายความว่า ถ้าถามว่าขับรถตู้ๆ เนี่ยและก็ราคาเท่าไร อะไรวะไรแบบนี้ ก็พอตอบเขาได้
- ถาม / ถือว่าอยู่ในระดับใดคะ
- ตอบ / ครับ น้อยครับ คือเรายังพูดไม่คล่อง คือไม่เก่ง
- ถาม / เอ่อ! ท่านสามารถแยกแยะหัวข้อ หรือประเด็นความต้องการจากการฟังได้ระดับใด คือเวลาฟัง เราสามารถแยกได้ อ้อ ! ที่เขาพูดมานี้เป็นเรื่องอย่างเงี้ยะนะ
- ตอบ / อ้อ ! หมายความว่าอย่างงั้นอย่างงี้ อันนี้พอเข้าใจครับ
- ถาม / พอเข้าใจ ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ไม่มากนักครับ
- ถาม / ก็คือน้อย
- ตอบ / น้อย คือถ้าเขาพูดมากๆ ก็ฟังไม่ได้ จำไม่ได้
- ถาม / เอ่อ ! เมื่อฟังแล้ว ท่านสามารถสรุปจับใจความได้ถูกต้องระดับใดคะ หมายความว่า เอ่อ! เราสรุปว่า เอ่อ! เขาพูดมาเงี้ยะปี้บ เราฟังและเราเข้าใจ ระดับใด เอาแบบถูกต้องเลย เนี่ย
- ตอบ / คือเข้าใจว่า เขากับผม คือจะต้องการไปนู่นไปนี่ อะไรวะไรแบบนี้ คือว่าผม ก็ โอเค แล้วผมก็จะไม่พูดมากอะไรเงี้ยะ

- ถาม / ค่ะ เข้าใจว่าเขาจะไปไหน
- ตอบ / ก็ตกลงราคา บอกสถานที่ ผมรู้ปุ๊บก็บอกราคากินว่าเท่าไร
- ถาม / ถือว่าอยู่ในระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ไม่มากครับ ผมว่าน้อยครับ
- ถาม / น้อย ก็ น้อย นะฮะ เมื่อฟังแล้วเนี่ย ท่านสามารถประเมินความต้องการ เอ่อ !  
ของชาวต่างชาติโดยภาพรวมได้ระดับใดคะ คือเมื่อเราฟังเขาพูดแล้วเนี่ย เราสามารถ  
ประเมินความต้องการของเขา ว่า เอ่อ ! เขาต้องการอย่างนั้นนะ อย่างงี้เนี่ย ในระดับใด
- ตอบ / อ้อ! แบบว่ารู้เลย ความต้องการว่าเขาจะไปที่ไหน ที่ไหน ที่ไหน แบบนี้เหรอ คือ  
แบบว่า ถ้าเขาจะไปที่ไหน เขาก็จะบอกในสิ่งที่เขาต้องการ จะมีหัวข้อจุด ๆ ไว้ เขาจะมี  
แผนที่ของเขาใช้ไหมฮะ เขาจะวง ๆ ไว้ เอ่อ! อย่างงี้ ผมเข้าใจแบบนี้ ผมเข้าใจอย่าง  
5 จุดเนี่ย ก็ 5 วง อย่างอยุธยา นี่มัน มีหลายจุดที่เขาจะไปใช้ไหมครับ เขาก็จะวงไว้  
วงไว้
- ถาม / งั้นก็ถือว่า ฟังได้ในระดับใด คิดว่า น้อย ใช้ไหมฮะ เพราะว่าดูแต่แผนที่
- ตอบ / ครับ
- ถาม / ใช่ค่ะ ต่อไป จะเป็นการถามความสามารถ ในการพูดของคุณนี้นะคะ อยากถามว่า  
ถ้าคุณน้ำ พูดกับ นักท่องเที่ยวเนี่ยนะฮะ นักท่องเที่ยวเขาฟังเราเข้าใจไหม เวลาเราพูด  
กับเขาเนี่ย
- ตอบ / อ้อ ! บางครั้ง เขาก็เข้าใจ ถ้าเราทำไม้ทำมือ ออกไปด้วย คือเวลาคำพูดออกไปด้วยเขา  
เข้าใจเรา นะครับ
- ถาม / ระดับใด
- ตอบ / ถ้าเกิดว่าเราทำทำมือ ทำไม้ ให้เขาฟัง คิดว่าน้อยครับ
- ถาม / เอ่อ! ท่านสามารถพูดประโยค เพื่อบอกบางสิ่งกับนักท่องเที่ยวได้ในระดับใดคะ
- ตอบ / เอ่อ ! อย่างสมมุติ ตามวัดอย่างเงี้ยะ ผมก็พูดได้ อย่างวัดใหญ่ชัยมงคล หรือวัด เอ่อ !  
มันจะลงภาษาไทยนิด ๆ ผมก็พอพูดได้ แล้วเขาก็ โอเค บางครั้ง เราก็มีแผนที่ให้เขาดู  
มันจะมีภาษาไทยประกอบด้วย
- ถาม / คิดว่าพูดได้ในระดับใดคะ
- ตอบ / ก็คงจะ ผมคิดว่าน้อย ใช่ว่าเรื่องภาษาเนี่ยนะครับ คือไม่เก่งแต่มันมีภาษาไทยเกาะข้างล่าง  
มากับรูปภาพด้วย ก็พอชี้ให้เขาดูได้ว่าคืออะไร
- ถาม / ถือว่าความสามารถอยู่ในระดับใดคะ
- ตอบ / ครับ คิดว่ายังน้อย เพราะเราไม่ได้คลุกคลีกับเขามาก

- ถาม / เอ่อ .. ท่านสามารถพูดประโยคปฏิเสธได้ในระดับใด เช่น หมายความว่าเราจะปฏิเสธ  
เขาว่า เราไปไม่ได้ เราพูดปฏิเสธได้ไหม
- ตอบ / อ้อ คือว่า เขาจะไป แต่เราไม่ไป คือว่าตามราคาแล้วมันราคาเท่านี้ใช่ไหมครับ  
แต่เขามาต่อผมก็ไปไม่ได้ อย่างเมื่อ 40 บาทว่าจะไปโรงแรม แต่จะให้ผม 20 บาท  
ผมก็บอกไม่ได้ น้ำมันมันแพง ผมก็บอกเขาว่าไม่ไป
- ถาม / ยังพอปฏิเสธได้บ้าง
- ตอบ / ก็ปฏิเสธได้บ้างพอเข้าใจ
- ถาม / เอ่อ.. ท่านสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องเป็นราวได้ไหมเช่น อยากจะถามเขาเนี่ย  
ว่า คุณจะไปไหน คุณจะทำอะไร คุณจะให้ผมช่วยอะไร อย่างไรบ้าง
- ตอบ / อ้อ .. อย่างนี้ไม่ได้ ผมยอมรับไม่ได้คือไม่ได้
- ถาม / 'ไม่ได้' เป็นประโยคไม่ได้เลยถือว่าน้อยที่สุด ท่านสามารถพูดประโยคขอร้อง  
โดยใช้คำสุภาพ เช่น ขอโทษครับ คุณจะใช้บริการรถตุ๊ก ๆ ของผมได้ไหมคะ ได้ไหม  
เป็นคำสุภาพ
- ตอบ / อ้อ.. อย่างนี้ยังไม่เคย
- ถาม / 'ไม่ได้' นะคะ ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการอ่านนะคะ เอ่อ.. ท่านสามารถ  
อ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านได้ไหมคะ อ่านข้อความเกี่ยวกับเรื่องนี้  
ได้ไหม
- ตอบ / แบบว่าอ่านภาษาอังกฤษให้เขาฟัง
- ถาม / ได้ไหมคะ ได้ไหม
- ตอบ / 'โออย่างนี้' ไม่เคยโดยมากจะไม่มาถามอย่างนี้
- ถาม / ท่านสามารถอ่านเอกสารต่างๆที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้ไหมคะ เช่น บางที่เขาอาจ  
จะไปที่ไหน แล้วอยากให้เราอ่านเกี่ยวกับเรื่องนั้น
- ตอบ / เขจะมีแผนที่มาโดยมาก อย่างสมุดเขามีมาเล่มหนึ่ง เขาจะเปิดให้ดูว่าเขาจะไปไหน  
จุดนี้ ๆ แล้วเราก็เข้าใจ
- ถาม / แล้วคุณอ่านได้ไหม
- ตอบ / ผมจะพาขึ้นไปดูแผนที่ใหญ่คือไปเทียบกับเขาดูว่าอย่างนี้มันเป็นอย่างไง
- ถาม / อ้อ.. ไซ้หรือเปล่า
- ตอบ / ไซ้ครับผมจะชี้จุดกับแผนที่ใหญ่
- ถาม / ก็ถือวาก็คือยังน้อยอยู่
- ตอบ / ครับใช่ครับ

- ถาม / เอ่อ.. ท่านสามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราวได้ไหม ข้อความที่เป็นจดหมาย ที่เราอ่านเป็นภาษาอังกฤษ
- ตอบ / อ้อ... ไม่ได้เลย
- ถาม / ท่านสามารถอ่านคำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ไหม
- ตอบ / หนังสือพิมพ์
- ถาม / อ่านภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ไหม
- ตอบ / ไม่ได้เลย
- ถาม / ค่ะ ๆ ต่อไปจะเป็นการถามคุณน้ำเรื่องความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษนะคะ อยากถามว่าท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือประโยคได้ไหม
- ตอบ / อ้อ.. ได้ อย่างหมายความว่าอย่างคำนี้แปลว่าหนังสือ This is a book. อย่างนี้ผมเขียนได้พอได้
- ถาม / อย่างน้อยพอได้
- ตอบ / ครับผมก็เรียนมาเหมือนกัน
- ถาม / ค่ะท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่เพื่อบอกทิศทาง ถนน ให้นักท่องเที่ยวดูได้ไหม เช่นว่า ถ้าเขาจะเดินทางไปทางนี้ต้องตรงไป
- ตอบ / อ้อ.. อย่างนี้เราทำได้บอกได้ว่าคุณออกไปทางนี้นะ คุณจะเลี้ยวไปทางขวามือและก็จะถึงเอง
- ถาม / ค่ะ แล้วเขียนได้ไหมคะ เขียนเป็นไหม เขียนบอกเขาได้ไหม
- ตอบ / เขียนไม่ได้ค่ะ
- ถาม / ท่านสามารถเขียนคำภาษาอังกฤษที่เป็นคำสุภาพได้ไหม เช่นคำว่า ขอโทษ I'm sorry.
- ตอบ / อ้อ ไม่ได้
- ถาม / ไม่ได้นะคะ ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปแบบของประกาศ ขออนุญาต หรือห้ามเข้าสถานที่ต่าง ๆ ได้ไหม เช่นต้องการจะเขียนบอกเขาว่า ห้ามเข้าไปที่นี้นะเดี๋ยวตำรวจจับ
- ตอบ / ไม่ได้ แต่ถ้าผมไปเจอป้ายผมบอกเขาได้ แต่เขียนไม่ได้
- ถาม / เขียนไม่ได้แต่อ่านได้ รู้กันว่าห้ามเข้า
- ตอบ / ู้ ๆ
- ถาม / ท่านสามารถเขียนข้อความเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ไหม เช่นอยากจะพูดว่าเราพูดไม่ได้ แล้วอยากจะเขียนบอกเขา
- ตอบ / ครับแบบว่าเราพูดไม่ได้

- ถาม / ไม่ใช่ หมายความว่าเราจะบอกเขาว่าเราพูดอังกฤษไม่ได้ แต่เขียนแทนคำพูดเขียนได้ไหมคะ
- ตอบ / อ้อ.. อย่างนี้เขาไม่เคยให้เขียน
- ถาม / ที่นี้ต่อไปนะคะ ขอให้คุณนำระบุปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อสนทนากับชาวต่างชาติ ปัญหาในการฟังเกิดขึ้นอย่างไรบ้างคะ เวลาที่เราฟังชาวต่างชาติ ปัญหาเป็นไปบ้างคะ
- ตอบ / คือแบบมันก็สนุกดีนะคือเราคุยกับเขาเนี่ย
- ถาม / ไม่ เราฟังเข้าใจไหมคะ
- ตอบ / อย่างเราฟังเขาหรือ อ้ออย่างนี้เราต้องคิดมากเลย คิดไม่ค่อยเข้าใจอะไรอย่างเนี่ยะ คือเพื่อนเขาได้พูดมาเราก็ยื่นฟังเพื่อนใช้ไหมอะ ว่าทางนั้นเขาพูดเก่งเราก็ยื่นฟังเขา คือว่าเราได้ยินสำเนียงอย่างนี้มาปี่ปี่ เราก็จำได้เราก็เข้าใจด้วยตัวเอง
- ถาม / ปัญหาที่เกิดจากการพูดมีไหมคะจะพูดกับชาวต่างชาติปัญหาคืออะไรคะมีไหม
- ตอบ / คือไม่มีนะครับเขาพูดมาเราฟังได้เราก็ตอบเขาไปเท่านั้นเอง คือเราอยู่ที่นี้ทุกวัน เราสัมผัสเรารู้แล้วครับ
- ถาม / ในการอ่านภาษาอังกฤษคุณนำมีปัญหาไหมคะ
- ตอบ / คือ อ่านก็มีปัญหา อ่านไม่คล่อง
- ถาม / รู้คำศัพท์น้อย
- ตอบ / ผมมีศัพท์ในคิด ผมเตรียมเอาไว้เนี่ยก็ไม่ออกก็เปิดดู
- ถาม / ในการเขียนภาษาอังกฤษ ปัญหาคืออะไรคะ เขียนได้ไหมคะ เขียนข้อความเป็นภาษาอังกฤษ เขียนได้ไหม
- ตอบ / เขียนไม่ค่อยเก่ง เขียนไม่ได้ครับ
- ถาม / ที่นี้ต่อไปอยากจะถามว่า เวลาคุณนำประสบปัญหากับชาวต่างชาติเนะคะ เอ่อ...แก้ปัญหอย่างไรคะ
- ตอบ / อันนี้ถ้าไม่เข้าใจใช้ไหมครับ คือถ้าเขาพูดไวเกินไปเราฟังไม่รู้ คือเพื่อนมันอยู่ใกล้ ๆ คนนี้มันเก่งผมก็จะเรียกให้มาช่วยหน่อย
- ถาม / เอ่อ.. ไม่ทราบว่าจะพูดกับนักท่องเที่ยวอย่างไร เช่นจะพูดแล้วพูดไม่ได้ แก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / ถ้าเขาพูดมา เราตอบไม่ได้ เราก็จะเรียกหาเพื่อนแล้วที่นี้
- ถาม / เมื่อนักท่องเที่ยวแสดงข้อความและแผนที่ให้ท่านอ่านแล้วท่านอ่านไม่ได้ แก้ปัญหาอย่างไรคะ

- ตอบ / อ้อ! อย่างเขาให้เราอ่าน เราอ่านไม่ออก อันนี้ผมบอก โโน โโน เฉยๆ  
ผมไม่ได้พูดอะไรมาก
- ถาม / แบบที่เราอ่านไม่ได้
- ตอบ / เขาก็ไปหาคนอื่น ไปหานักเรียนให้ช่วย
- ถาม / อ้อ! เรียกคนอื่นมาช่วยอีกทีหนึ่ง เมื่อท่านต้องการเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบาย  
นักท่องเที่ยว แล้วเขียนไม่ได้ ท่านทำอย่างไรคะ เช่น อยากจะเขียนอธิบายเขา  
แต่ทำไม่ได้เลยไหม เคยแก้ปัญหาไหม อย่างไรคะ ถ้าเขียนไม่ได้
- ตอบ / คือข้อนี้ผมจะไม่ทำเลยนะ คือมันไม่ได้ แล้วก็ไม่ได้เลย คือเราจะไม่ต้องมานั่งมาจด  
มาจำ คือมันเสียเวลามาก คือผมโยนเลย คือไม่เอา แบบไงล่ะ
- ถาม / ที่นี้นะจะอยากถามคุณน้ำว่า โปรแกรมวิธีที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้  
ภาษาอังกฤษของท่านให้ดีที่สุดนะจะ ถ้าอยากพัฒนาภาษาอังกฤษนะจะ ท่านต้องการ  
พัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษด้วยวิธีใดคะ เช่น สมมุติอยากเก่งภาษาอังกฤษขึ้น  
จะทำอย่างไรถึงจะเก่ง ใช้วิธีไหน
- ตอบ / อ้อ! อันนี้ผมคิดว่าจะต้องซื้อหนังสือมา แล้วก็มาอ่าน บางทีก็ฝึกไป เวลาเพื่อนมันว่าง ๆ  
บางทีสิ่งที่เราไม่เคยได้ยินเราก็ไปถาม เฮ้ย! เมื่อกี้ฝรั่งพูดแบบนี้ หมายความว่าไงจะ  
เพราะเราหากินอยู่กับฝรั่ง เราก็อาจจะฝึกพูดเพื่อพูดได้บ้าง
- ถาม / ที่นี้นะจะ ถ้ามีหน่วยงานมาช่วยเหลือนะจะ จะเกี่ยวกับการพัฒนาภาษาอังกฤษของคุณน้ำ  
คุณน้ำคิดว่าวิธีใดที่คิดว่าจะพัฒนาภาษาของเราได้ เช่น อาจจะจัดให้ครอบครัว  
หรือเปล่า หรืออาจจะให้เอาเทปมาแจก หรือแจกแผ่นซีดี หรือยังงั้นที่คิดว่าดีที่สุด  
ของคุณน้ำ ทำอย่างไรจะ เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษให้หรืออย่างไรคะ
- ตอบ / แต่ถ้าให้อบรมแบบนี้ผมว่าจะดีมากกว่า คือสิ่งไหนที่เราไม่เข้าใจเราก็ถามได้  
ใช้ไหมจะ
- ถาม / ที่นี้ถ้าจัดอบรม คุณน้ำคิดว่าช่วงไหนดีที่สุดเช่น ช่วงเสาร์-อาทิตย์ หรือช่วงวันธรรมดา  
หรือช่วงเวลาไหน
- ตอบ / อ้อ! ถ้าเสาร์-อาทิตย์คงไม่ได้เพราะเขกมันดี
- ถาม / แล้วช่วงไหนดีคะ
- ตอบ / ช่วงวันธรรมดาวินจันทร์อังคารพุธอะไรอย่างเงี้ย
- ถาม / แล้วเวลาที่เหมาะสมที่เราคิดเราไปได้
- ตอบ / วัน แบบเวลาหรือครับ
- ถาม / ช่วงเช้า ช่วงบ่าย หรือช่วงค่ำ คิดว่าช่วงไหนดีที่สุดคะ



- ตอบ / ก็ช่วงบ่ายไปแล้ว สัก 2 ช่วงโมง
- ถาม / สักดาห์ละกี่วันดิคะ
- ตอบ / สักดาห์นี่งเฮอร์ครับ สัก 2 วันผมว่าจะดี
- ถาม / 2 วันหรือคะ วันละกี่ชั่วโมงดิคะ
- ตอบ / ซัก 2 ชั่วโมงก็พอ ช่วงบ่าย คือช่วงบ่ายจะมีรถสองขบวนนะสะ ที่ผ่านไป นอกนั้นก็ว่าง ก็ระนั่งว่างจอดอยู่อย่างเนี่ยะยันถึง 3 โมง 4 โมงเย็น
- ถาม / แล้วใช้เวลาที่ว่าอบรมเนี่ยะวันละ 2 ชั่วโมง สักดาห์ละ 2 วัน ระยะเวลาควรจะเป็นสักกี่เดือน
- ตอบ / ก็ว่าผมพูดอย่างเนี่ย คือที่ว่า
- ถาม / สักกี่เดือน
- ตอบ / อ้อ! อันนี้
- ถาม / หรือ แล้วแต่
- ตอบ / (หัวเราะ) แต่บางคนเก่ง แล้วก็ไม่ต้องมา ไซ้ไหมสะ
- ถาม / เอ่อ! คิดว่าครอสที่อบรมให้ควรเป็นแบบถูๆ แบบช่วยเหลือจะดีกว่าไซ้ไหมสะ
- ตอบ / ไซ้ครับ
- ถาม / ช่วยเหลือให้ จัดอบรมให้ฟรี
- ตอบ / อันนี้มันแล้วแต่ เมื่อเขามาพูดอย่างนี้ ก็ต้องการอยากจะทำให้รู้ภาษาอย่างเนี่ยะเขาก็แบบจะเรียนแบบไหน หรือว่ามีอะไรก็แล้วแต่ทางนี้เสนอมานะ คืออย่างพวกผมก็อยู่กันเฉยๆ ถ้าไม่มีใครเสนอมาก็นั่งอยู่อย่างนี้ ก็ฟังเขาพูดไปแต่ละวัน
- ถาม / ค่ะ ๆ อันนี้ก็ต้องขอขอบพระคุณมากนะคะและก็ข้อความนี้เราก็จะเก็บเป็นความลับนะ ไม่ไปเผยแพร่ละคะ ค่ะๆ สวัสดีค่ะ

#### การสัมภาษณ์ผู้ขับขีรถตุ๊กตุ๊ก รายที่ 4

- ถาม / ไม่ทราบว่าน้องอายุเท่าไรคะ
- ตอบ / 35 ค่ะ
- ถาม / 35 ปี เป็นเพศหญิงนะคะ ไม่ทราบว่าแต่งงานหรือยังคะ
- ตอบ / แต่งแล้วค่ะ
- ถาม / แต่งงานแล้วนะคะ เอ่อ! ขับรถตุ๊กๆ มาที่ปีแล้วคะเนี่ย
- ตอบ / ขับมาประมาณ 5-6 ปีแล้วค่ะ
- ถาม / อันนี้เป็นการทำงานนอกเวลาหรือว่าเต็มเวลาคะ

- ตอบ / เต็มเวลาค่ะ
- ถาม / รายได้ต่อเดือน คำนวณแล้วเฉลี่ยประมาณเท่าไรคะ
- ตอบ / ต่อเดือนมันก็ไม่แน่นอนนะคะ ประมาณก็ 10,000-12,000 ยังไม่หักค่าน้ำมัน  
ยังไม่หักค่าอะไร
- ถาม / ถ้าหักค่าน้ำมันหรือว่าสุทธิเลย
- ตอบ / สุทธิเลยก็อยู่ราวๆ 8-9 พัน อะไรเท่านั้นยะมันไม่แน่นอน
- ถาม / ไม่ทราบว่ามันจะจบการศึกษาชั้นไหนคะ
- ตอบ / เอ่อ! ม. 3 ค่ะ
- ถาม / ม. 3 นะคะ ม. 3 เอ่อ! ต่อไปจะเป็นคำถามนะคะ เพื่อให้น้องบอกระดับคำตอบว่า  
อยู่ระดับใด น้อยที่สุด หรือว่าน้อย ปานกลาง มาก หรือว่ามากที่สุด สิ่งแรก อยากถาม  
น้องว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่น้องบริการต่อวัน ประมาณสักกี่คน ประมาณ โดยเฉลี่ยค่ะ
- ตอบ / เอาแบบว่าเที่ยวรอบอยุธยา หรือว่าไปส่งแค่เกษเฮาส์
- ถาม / อะไรก็ได้
- ตอบ / อ้อ! อะไรก็ได้ ก็ปานกลาง
- ถาม / ประมาณกี่คน
- ตอบ / ประมาณ ถ้าไปเกษเฮาส์ บางวันบางทีมันก็ได้ 4-5 คน ถ้าเที่ยว พาเที่ยววันหนึ่ง  
ถ้ามีก็ได้ร้อยนึง ก็ยังดี บางทีอาทิตย์นึงก็ไม่ได้เลย หรือไม่อาทิตย์นึงก็ได้รอบสองรอบ  
มันแล้วแต่ว่าเราจะซื้อเข้ากับไม่เข้ากับที่เรามีภูของเรานั่งอยู่
- ถาม / ไซ้ไหมคะ ประมาณสักกี่คน น้องเฉลี่ยดูซิ
- ตอบ / อาทิตย์นึงก็ 2-3 คน เย้ยะแล้วแต่
- ถาม / แล้วแต่ไซ้ไหมคะ ทีนี้โดยภาพรวมแล้วนะสะน้องมีความสามารถในการสื่อสาร  
กับชาวต่างชาติระดับใดคะ
- ตอบ / น้อยมาก
- ถาม / น้อยมากไซ้ไหมคะ
- ตอบ / น้อย เพราะหนูก็แค่คุยนิดๆ หน่อยๆ งูๆ ปลาๆ
- ถาม / เอ่อ! อยากถามว่าความสามารถในการฟังของน้อง น้องว่าน้องสามารถฟังเข้าใจ  
หรือจับใจความได้ในระดับใด
- ตอบ / ระดับไหน
- ถาม / เมื่อฟังเขาพูดเนี่ย เราสามารถจะจับใจความหรือเข้าใจระดับใดคะ จะมีน้อยที่สุด น้อย  
ปานกลาง มาก มากที่สุด ระดับใดคะ

- ตอบ / ระดับปานกลาง
- ถาม / ปานกลางนะสะ ทีนี้เอ่อ น้องสามารถแยกแยะหัวข้อหรือประเด็นความต้องการจากการฟังได้ระดับใดคะ เช่น ฟังแล้วรู้ว่าเขาจะไปในี่ไปนี่ เขาต้องการอย่างนู้นอย่างนี้ระดับใดคะ
- ตอบ / ปานกลาง
- ถาม / ปานกลางนะคะ เมื่อฟังแล้วน้องสามารถสรุปความได้ถูกต้องระดับใดคะ หมายความว่าที่เขายกมาเนี่ยเราปฏิบัติได้ถูกต้อง เป๊ะเลยเขาพอใจว่าถูกต้อง ให้ไปที่นี้ อย่างนู้นอย่างนี้ เราฟังได้ถูกต้องระดับใดคะ
- ตอบ / ระดับใด นี่ก็ปานกลางเหมือนกัน
- ถาม / ปานกลางเหมือนกันนะคะ
- ถาม / เอ่อ! เมื่อฟังแล้วเนี่ย น้องสามารถประเมินความต้องการของชาวต่างชาติโดยภาพรวมได้ไหมคะ ได้ระดับใดคะ ประเมินความต้องการของชาวต่างชาติว่าเขาต้องการอย่างนู้นนะอย่างนี้เนาะ เราประเมินได้ระดับใด
- ตอบ / ก็ปานกลางเหมือนกัน เพราะเราฟังได้ว่าเราฟังมาอย่างนี้ก็ปานกลาง
- ถาม / ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการพูดของน้องนะคะ อยากถามว่าน้องพูดภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวฟังแล้วเขาเข้าใจน้องในระดับใดคะ เมื่อพูดจบแล้วเขาเข้าใจ เราระดับใด
- ตอบ / ระดับใด คงจะปานกลางเหมือนกัน เพราะหนูไม่ค่อยเก่งนะ แต่ฟังได้พอรู้เรื่อง
- ถาม / ทีนี้น้องสามารถพูดประโยค เพื่อบอกบางสิ่งกับนักท่องเที่ยวได้ในระดับใดคะ
- ตอบ / น้อยหน่อย
- ถาม / น้อยใช้ไหมคะ ทีนี้น้องสามารถพูดประโยคปฏิเสธได้ในระดับใดคะ เช่นเราไปไม่ได้ เราจะปฏิเสธเขาว่าเราไปไม่ได้เนาะ เราคิดอะไร ไม่รับเขาอย่างเนี่ยะ
- ตอบ / ถ้าไปไม่ได้เลย จะให้เพื่อนไปอย่างเงี้ยะ ไม่ใช่ ว่าฉันก็จะไม่ค่อยได้ไปนะ
- ถาม / ปฏิเสธเป็นไหม พูดปฏิเสธเป็นไหม ว่าฉันไปไม่ได้เนาะฉันไม่ว่าง
- ตอบ / ก็น้อย ๆ ๆ
- ถาม / น้อยนะคะ เอ่อ! น้องสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องราวได้ไหม
- ตอบ / น้อย
- ถาม / น้อยใช้ไหมคะ น้อยนะสะ เอ่อ! น้องสามารถพูดขอร้อง โดยใช้คำสุภาพ เช่นขอโทษค่ะ คุณจะใช้บริการรถตุ๊ก ๆ ของฉันไหมคะ เงี้ยะพูดได้ระดับใดคะ
- ตอบ / ปานกลาง

- ถาม / ปานกลางใช่ไหมคะ ต่อไปจะถามความสามารถในการอ่านนะคะ คือน้องสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของน้องได้ขนาดไหนคะ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานของเราเนี่ย เรื่องการบริการนักท่องเที่ยวเนี่ย
- ตอบ / ก็น้อย เอาปานกลางแล้วกัน มันก็พอฟังได้
- ถาม / ปานกลาง ทีนี้น้องสามารถอ่านเอกสารต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้ไหมคะได้ในระดับใด
- ตอบ / ปานกลาง
- ถาม / ปานกลางนะคะ น้องสามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราวได้เข้าใจระดับใด
- ตอบ / น้อย เป็นบางครั้ง ถ้าอย่างจดหมายที่มันข้อความเยอะ อย่างเอกสารบางอย่าง บางครั้งบางคำเนี่ยเราผ่านตาเยอะมากกว่าจดหมาย
- ถาม / ค่ะๆ ทีนี้น้องสามารถอ่านคำสั่งนะอะ หรือประกาศหรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ในระดับใด
- ตอบ / เอาเท่านี้พอ ระดับน้อย
- ถาม / น้อยนะคะ ทีนี้ต่อไปจะถามความสามารถในการเขียนของน้องนะคะ น้องสามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือประโยคได้ระดับใด
- ตอบ / น้อยๆ
- ถาม / น้อยนะคะ ค่ะ เอ่อ! น้องสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่เพื่อบอกทิศทางหรือถนนได้ในระดับใด เขาเกิดถามเรา เราเขียนบอกเขาได้ไหม ได้ระดับใด
- ตอบ / ปานกลางค่ะ
- ถาม / ปานกลางนะคะ ทีนี้น้องสามารถเขียนคำภาษาอังกฤษที่เป็นคำสุภาพได้ในระดับใดคะ เขียนคำภาษาอังกฤษที่เป็นคำสุภาพได้ในระดับใด
- ตอบ / อ้อ! ปานกลางค่ะ
- ถาม / ปานกลางนะคะ เอ่อ! น้องสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ ขอห้ามเข้าสถานที่ต่างๆ ได้บ้างไหม ระดับใด
- ตอบ / เขียนเองหรือคะ
- ถาม / ค่ะ เขียนบอกเขานี่นะห้ามเข้าตรงนี้นะ เช่น “โนเอนทรี (No entry.)” ได้ไหม
- ตอบ / เขียนได้ค่ะ
- ถาม / ระดับใด ระดับ.....
- ตอบ / ปานกลาง

- ถาม / ปานกลางนะคะ เอ่อ! น้องสามารถเขียนข้อความเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจน้องได้  
ในระดับใดคะ เช่นอาจจะต้องเขียนบอกเขาว่า เอ่อ! อย่างนั้นอย่างนี้ อยากจะเขียน  
บอกเขานะคะ
- ตอบ / ปานกลางแล้วกันค่ะ
- ถาม / ปานกลางเหมือนกัน ทีนี้ต่อไปอยากทราบว่าน้องเกิดปัญหาอย่างไรบ้างกับสิ่งต่อไปนี้  
นะคะ เช่นในการฟังมีปัญหาไหม เวลาฟังนักท่องเที่ยวพูดเนี่ยมีปัญหาอะไรไหมคะ
- ตอบ / ไม่ค่อยมีหรอกค่ะ บางทีก็มี แต่ปัญหาก็คือสำเนียง เขาจะออกสำเนียงไม่ค่อยเหมือนกัน
- ถาม / อ้อ! นะคะ ใช่ไหมคะ อาจจะเป็นชาวเยอรมัน ชาวภาษาฝรั่งเศส พูดภาษาอังกฤษบ้าง  
ในการพูดมีปัญหาไหมคะ ในการพูดภาษาอังกฤษนะคะ
- ตอบ / การพูดหรือ หนูพูดเองใช่ไหม จะพูดกับเขาหรือมันก็ไม่มีปัญหา แต่ถ้าบางคำหรือ  
ไม่เข้าใจ หนูก็ฟังมาแล้วไม่เข้าใจจริงๆ หนูก็พูดไม่ได้ แต่ถ้าบางคำเขาพูดออกมาแล้ว  
หนูเข้าใจ เออหนูก็ตอบเขาไปได้
- ถาม / ใช่ไหมคะ ในการอ่านล่ะคะมีปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษไหม อ่า! เช่น เขาอาจจะ  
เอาเอกสารให้น้องอ่านว่าจะไปทางนี้ๆ อย่างงี้ๆ น้องอ่านรู้เรื่องไหมคะ
- ตอบ / พอรู้ค่ะ
- ถาม / พอรู้บ้าง แต่รู้มากไหม มากไหมคะ
- ตอบ / ไม่ค่อยมากเท่าไร แต่พอรู้มันผ่านตา คือ เราเคยแบบไงล่ะ อ่านออกเป็นบางคำ  
ก็อ่านออก บางคำมันยากก็อ่านไม่ออกเท่าไร
- ถาม / อ้อ! ค่ะ ๆ ใช่ไหมคะ ในการเขียนล่ะคะน้องมีปัญหาในการเขียนภาษาอังกฤษไหม
- ตอบ / การเขียนหรือ
- ถาม / คือน้องจะเขียนบอกนักท่องเที่ยวสักอย่างเนี่ยมีปัญหาไหม
- ตอบ / ก็อาจจะมึน
- ถาม / มีอย่างไร ปัญหาคืออะไร
- ตอบ / ก็อาจจะมึน
- ถาม / มีอย่างไร ปัญหาคืออะไร
- ตอบ / คือบางทีหนูก็ไม่ได้เรียนมาเยอะนะพี่ บางทีเรียนมาก็ลืมไปแล้วนะ แต่เรื่องอ่านเนี่ย  
อ่านพอได้ค่ะไม่ค่อยได้ใช้ เพราะถ้าอ่านเนี่ย อ่านรู้ แต่ถ้าเขียนมันไม่ค่อยได้เขียน  
ไม่ค่อยได้ใช้ มันก็เขียนบางครั้ง ก็ถูกมั่งไม่ถูกมั่ง ก็แล้วแต่ แต่ไม่ค่อยได้เจอฝรั่ง  
ให้เขียนนะ

- ถาม / เอ่อ! ค่ะ ต่อไปนี้คะจะถามว่าน้องเนี่ย ว่าแก้ปัญหอย่างไรเมื่อน้องประสบปัญหาในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ น้องแก้ปัญหอย่างไรนะคะ อย่างเช่น เมื่อน้องฟังไม่เข้าใจ น้องแก้ปัญหอย่างไรคะ เช่นเขามาพูดแล้วเราไม่เข้าใจ เราแก้ปัญหอย่างไร
- ตอบ / หนูก็จะเรียกเพื่อน ถ้าเจอเพื่อนๆ อยู่ใกล้ๆ ที่ว่าพูดได้ หนูก็จะเรียกเขามาคุยเลยพี่
- ถาม / ก็คือให้เขามาช่วยใช่ไหมคะ
- ตอบ / ใช่ๆ
- ถาม / เมื่อน้องไม่ทราบว่าพูดกับนักท่องเที่ยวอย่างไร น้องแก้ปัญหอย่างไรคะ จะบอกเขาอย่างไรเงี่ยะ ไม่รู้จะพูดกับเขาอย่างไร แก้ปัญหอย่างไร
- ตอบ / เปิดแผนที่เลยคะ จะมีแผนที่ติดรถไว้เลย ว่าคุณจะไปไหน จะทำไง สมมุติเขาจะไปร้านอาหารเราก็จะกางแผนที่เลย “เรสเตอร์รอง” ไหม อะไรอย่างเงี่ยะ
- ถาม / ทีนี้ถ้านักท่องเที่ยวแสดงข้อความนะคะ และแผนที่ให้น้องอ่านแล้ว น้องอ่านไม่ได้ น้องแก้ปัญหอย่างไร เช่น เขาอาจจะเอาแผนที่มาและมีข้อความประกอบ ให้น้องอ่านและน้องอ่านไม่ได้ น้องแก้ปัญหอย่างไรคะ
- ตอบ / ไม่รู้ หนูก็อ่านได้ทุกที (หัวเราะ)
- ถาม / ไม่เคยมีปัญหา
- ตอบ / ไม่เคยมี
- ถาม / ไม่มีนะคะไม่มี ค่ะเมื่อน้องต้องการจะเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายนักท่องเที่ยวเนี่ย และน้องเขียนไม่ได้น้องทำอย่างไร อยากจะเขียนบอกเขา เขียนอธิบายแต่เขียนไม่ได้น้องทำอย่างไรคะ
- ตอบ / จะบอกเขาว่าทำไม่ได้ ทำอย่างไร เราก็จะขออนถามเขาไปว่า ถามเขาให้เข้าใจว่า เออ! คุณจะไปไหน คุณจะทำอะไร และก็แบบว่าไง มันมีบางที่หนูก็พูด อธิบายให้เขาฟังได้นะ บางที เออ!
- ถาม / แต่ว่าไม่ค่อยได้เขียนใช่ไหม
- ตอบ / ไม่ค่อยได้เขียน
- ถาม / อ้อ! ไม่ค่อยได้เขียน แต่จะใช้วิธีพูดมากกว่า
- ตอบ / ใช่พูดมากกว่าใช่ ใช่พูด ใช่มือ และก็กางแผนที่เนี่ยใช้ส่วนมาก ให้อ่านเนี่ย ไม่ค่อยได้เขียน

- ถาม / ที่นี้นะสะ โปรกระบุวิธีที่น้องคิดว่าจะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของน้องที่ดีที่สุด อยากถามว่า ถ้าน้องต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษนะสะ น้องต้องการพัฒนาความสามารถของน้องด้วยวิธีใดคะ เราอยากจะเก่งภาษาอังกฤษขึ้นเนี่ยะ เราจะใช้วิธีใดของเราเอง
- ตอบ / ของเราเอง ถ้าไปเรียนเสริมได้ก็น่าจะดีนะถ้ามีเวลา
- ถาม / น้องต้องการให้ช่วยเหลือด้วยวิธีการใดมากที่สุดคะ เมื่อคิดว่า เมื่อทำแล้วภาษาอังกฤษของน้องจะพัฒนาขึ้น คือจะให้หน่วยงานช่วยเราอย่างไรบ้าง หน่วยงานต่าง ๆ อาจจะ เป็น เอ่อ! อ.ส.ท. หรือไม่ก็สถาบันการศึกษา หรือ องค์กรต่างๆ ของรัฐเนี่ยะ อยากให้ เขาช่วยเราอย่างไรบ้าง ถ้าทำแล้ว ภาษาอังกฤษเราจะดีขึ้น ทำไงสะ
- ตอบ / อาจจะ เอ่อ! มีชั่วโมงสอนพิเศษมั่ง เวลา เอ่อ! สักอาทิตย์นึง วันนึง หรืออาทิตย์นึง สัก 2 วัน วันละสักชั่วโมง สองชั่วโมง
- ถาม / วันไหน คิดว่าช่วงวันไหนจะดีที่สุดคะ เช่น วันจันทร์ อังคาร พุธ หรือว่าเสาร์ อาทิตย์
- ตอบ / เป็นวันธรรมดาดีกว่า เพราะเสาร์-อาทิตย์ มีคนเที่ยวเยอะ
- ถาม / ช่วงไหนคะ ถ้าเป็นช่วงเวลา
- ตอบ / วันจันทร์-ศุกร์นี่แหละ เวลาไหนก็ได้พี่ อาจจะเป็นสักเวลาเที่ยง เพราะรถไฟหมคนี่ 5 โมง แล้วรถมันจะหมดชั่วโมง 5 โมงแล้วรถมันหมด เราก็มีเวลาไปเรียนได้ ถ้าเรียนได้สักอาทิตย์ละ 2 ชั่วโมง ก็ดีนะ หนูว่านะ
- ถาม / คิดว่าอาทิตย์ละ 2 ชั่วโมง แล้วจะเรียนนานเท่าไร เช่น เรียนประมาณสัก 5 อาทิตย์ หรือว่าสัก 10 อาทิตย์ ที่ว่าน้องว่าเหมาะกับน้องที่สุดนะคะ คิดว่าเราจะไปง่าย ได้ผลที่สุด
- ตอบ / หนูก็ไม่รู้เหมือนกัน บางทีคนเรามันแก่แล้ว บางทีหัวมัน มันไม่ค่อยจำ (หัวเราะ)
- ถาม / ไม่เป็นไรคะ ลองกระยะดู
- ตอบ / ประมาณซัก 2-3 เดือน หรือไม่ก็เอ่อ ซัก 3 เดือน เป็นครอสนิ่ง 3 เดือน ะไรอย่าง เนี่ยะ เอ่อ! อย่างเนี่ยะ
- ถาม / ถ้าเขาจัดให้เราไปเนาะ
- ตอบ / หนูก็อยากเรียนนะ เพราะบางครั้งเนี่ย หนูพูดไปฝรั่งเขาเข้าใจ แต่บางคำเขาพูดมา หนูก็อึ้งเหมือนกันนะ เอ้อ!
- ถาม / เป็นเพราะสำเนียงอะไรอย่างนี้หรือ
- ตอบ / ใช่คะ

ถาม / โอเค ค่ะ เอ่อ! ขอบคุณมากนะคะที่ให้ความร่วมมือ สวัสดีค่ะ  
 ตอบ / ค่ะ สวัสดี

### ต่อไปนี้จะเป็นการสัมภาษณ์ผู้ขับขีรถตู้ต่างๆรายที่ 5

ถาม / ไม่ทราบอายุเท่าไรคะ  
 ตอบ / 46 ครับ  
 ถาม / 46 นะคะ เอ่อ! เพศชายนะคะ เอ่อ! สถานภาพโสดหรือว่าสมรสคะ  
 ตอบ / สมรสครับ  
 ถาม / สมรสแล้วนะคะ เอ่อ! ขับรถตู้ๆ มากี่ปีคะ  
 ตอบ / ประมาณ 20 กว่าปีแล้วครับ  
 ถาม / 20 กว่าปี นี่ก็ปีกันแน่คะ ประมาณ 25 หรือ 24  
 ตอบ / ก็ผมขับรถตู้ก็มาตลอดครับ  
 ถาม / ตั้งแต่อายุ  
 ตอบ / ตั้งแต่เรียกว่าเที่ยวละ 20 แล้วกันนะฮะ  
 ถาม / ก็อ้อ! 26 ปีสินะคะ เพราะว่าตอนนี้ 46 ก็ 26 ปีนะคะ เอ่อ! ไม่ทราบว่าการทำงานเป็นการทำเต็มเวลาหรือว่านอกเวลาคะเนี่ย นอกเวลาหมายความว่าอาจจะมิงงานประจำอยู่แล้ว แล้วมาทำเป็นรายได้พิเศษ  
 ตอบ / ไม่ๆ อันนี้ทำเป็นประจำเลย  
 ถาม / เต็มเวลา  
 ตอบ / ไม่ได้ทำอาชีพอื่น  
 ถาม / ค่ะ ๆ โอเค ค่ะ ไม่ทราบว่าโดยเฉลี่ยแล้วนะฮะรายได้ต่อเดือนเท่าไรคะ อันนี้ไม่ต้องกลัวว่าจะเป็นการเกี่ยวกับภาษีนะฮะ นี่จะถือเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อเราเลยทั้งสิ้นคะ  
 ตอบ / คือเรื่องรายได้เนี่ย บางเดือนพุดง่าย ๆ เลยก็ แปดพัน เก้าพัน  
 ถาม / หักค่าน้ำมันเลยนะคะ  
 ตอบ / ก็หักก็ประมาณสัก สี่ห้าพันเนี่ยะ กำลังระดับนั้น  
 ถาม / อ้อ! ค่ะ ๆ นะฮะ ไม่ทราบว่าจบการศึกษาชั้นสูงสุด ชั้นไหนคะ  
 ตอบ / จบ ผมเรียน กศน. มัธยมต้นฮะ  
 ถาม / จบ กศน. มัธยมต้นก็ ม. 3 นะสิ คิดว่า ม. 3 ไม้



- ตอบ / มัธยมต้น กคน. เขาไม่ใช่ ม.3 เขาใช้คำว่ามัธยมต้น
- ถาม / อ้อ! จบมัธยมต้น
- ตอบ / สะ คือผมจบ ป. 7 มา และก็มาต่อ กคน. มัธยมต้น
- ถาม / จบระดับมัธยมต้นของ กคน. ค่ะๆ นะสะ อ่า! ต่อไปจะถามปัญหาสะสะ  
ซึ่งจะให้ อ่า คุณเนี่ยช่วยระบุว่า คุณมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใด  
ถ้าหาก 1 นี้น้อยที่สุด 2 คือน้อย 3 คือปานกลาง 4 คือมาก 5 คือมากที่สุดนะคะ
- ตอบ / น้อยที่สุดครับ
- ถาม / อ่า! คุณบริการนักท่องเที่ยวต่อวัน ประมาณสักกี่คน คะ ชาวต่างชาติต่อวัน
- ตอบ / ต่อวันมันคิดไม่ได้หรอกครับ เพราะว่าบางครั้งเขามาเป็นกลุ่มใหญ่ บางครั้งก็มาเป็น  
กลุ่มเล็ก และบางวันไม่ได้เลยก็มี
- ถาม / เอาโดยเฉลี่ย
- ตอบ / เอาโดยเฉลี่ยดีชะอาทิตย์ละหนก็ได้ 2 หนก็ได้
- ถาม / 2 หน
- ตอบ / ครับ อาทิตย์ละ 2 หน
- ถาม / หนละกี่คน
- ตอบ / หนนึงสัก 3 คนบ้าง 2 คนบ้าง อะไรอย่างเนี่ยะ
- ถาม / อย่างนั้นหรือคะ
- ตอบ / ครับ
- ถาม / ทีนี้ โดยภาพรวมแล้วเนี่ย คุณมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติระดับใดคะ  
ความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติระดับใด
- ตอบ / ก็น้อยที่สุดแหละครับ
- ถาม / ค่ะๆ สะ
- ตอบ / คุยพอรู้เรื่องว่าไปโรงแรม ตกกลางราคาเงินกันอย่างเนี่ยะครับ
- ถาม / อ่า! คุณสามารถแยกแยะหัวข้อหรือประเด็นความต้องการ จากการฟังได้ระดับใด ๆ คะ
- ตอบ / ถ้าพูดถึงเกี่ยวกับการเข้ามาเฉพาะการท่องเที่ยวนะครับ การท่องเที่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว  
และก็การพักโรงแรมอะไรอย่างเงี้ยะไม่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์นะอันนี้ผมสามารถ  
แยกแยะได้ 100%
- ถาม / 100% ก็คือมากที่สุด
- ตอบ / ครับ

- ถาม / โอเค ค่ะ เอ่อ! เมื่อฟังแล้วคุณสามารถสรุปใจความได้ถูกต้องระดับใดคะ ก็คือฟังแล้ว  
มาสรุปว่า เอ่อ! เขาต้องการอย่างนี้ๆ เลยนะ ระดับใดคะ
- ตอบ / มีเกี่ยวกับการไปสถานที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ไม่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์นะคะ  
ก็ 100% เหมือนกันครับ
- ถาม / 100% ก็คือมากที่สุด ทีนี้ถามว่าเมื่อฟังแล้วคุณสามารถประเมินความต้องการ  
ของต่างชาติได้โดยภาพรวมระดับใดคะ คือเมื่อฟังแล้วเขาต้องการอย่างนั้น อย่างนั้นะ  
เขาต้องการไปนู่นไปนี่เขาต้องการอย่างเนี่ย เราสามารถประเมินได้ในระดับใด
- ตอบ / สัก 30% ก็พอ
- ถาม / ก็คือ ระดับน้อยนะคะถือว่าน้อย ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการพูดนะคะ  
อยากจะถามคุณว่าเมื่อคุณพูดกับนักท่องเที่ยวเนี่ยนะ แล้วนักท่องเที่ยวเข้าใจคุณ  
ระดับใด
- ตอบ / น้อยครับ เพราะว่าสำเนียงจะไม่ค่อยเหมือนกันเท่าไร บางทีเขาหาว่าเราพูดไม่ชัดอะไร  
อย่างเนี่ยะ
- ถาม / ค่ะ ๆ คุณสามารถพูดประโยคเพื่อบอกบางสิ่งกับนักท่องเที่ยวได้ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็น้อยนะครับ
- ถาม / เหมือนกันนะคะ เอ่อ! คุณสามารถพูดประโยคปฏิเสธได้ในระดับใด เช่นว่าเขามา  
เราจะปฏิเสธบอกเขาว่าไปไม่ได้นะ เราคิดธุระเราต้องส่งรถแล้ว หรือว่าวันนี้เราเลิกแล้ว
- ตอบ / ปฏิเสธได้ 100% เลย (หัวเราะ) ไอ้ แคน นอท ทุกสาย
- ถาม / อ้อ! 100% เลย ใช่ไหม คุณพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องเป็นราวได้ระดับใดคะ เช่น  
ต้องการถามเขาว่า คุณจะไปไหน คุณต้องการอยากจะพักที่ไหน
- ตอบ / เอาสัก 30% พอครับ
- ถาม / ก็คือน้อย สิ นะคะน้อย เอ่อ! คุณสามารถพูดขอเรื่องโดยใช้คำสุภาพได้ เช่น  
ขอโทษครับคุณจะใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กของผมไหมเนี่ยได้ในระดับใดคะ
- ตอบ / อันนี้คิดเป็น 50 50 แล้วกัน
- ถาม / ปานกลาง ๆ อ้อ ค่ะ ๆ ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการอ่านของคุณนะคะ  
เอ่อ! คุณสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคุณได้ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็เอาสัก 30% พอครับ
- ถาม / ก็คือน้อย ก็ยังน้อยอยู่
- ตอบ / ครับน้อยอยู่ครับ เพราะได้เจาะจงเป็นบางคำเท่านั้นเอง

- ถาม / เอ่อ! คุณสามารถอ่านเอกสารต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้ไหมคะ  
ในระดับใดคะ
- ตอบ / จะอ่านได้เฉพาะชื่อวัด ชื่อโรงแรมนะครับ (หัวเราะ)
- ถาม / ก็ถือน้อยนะคะ
- ตอบ / ครับ น้อยครับ เพราะมันเป็นชื่อทับศัพท์ที่อยู่อย่างที่กระดานเขาเขียนเนี่ยละ ครับ
- ถาม / คุณสามารถอ่านจดหมายหรือข้อความที่เป็นเรื่องราวได้เข้าใจระดับใดคะ
- ตอบ / อันนี้น้อยมากครับ
- ถาม / น้อยมาก
- ตอบ / ครับ
- ถาม / ท่านสามารถอ่านคำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ เบื้องต้นได้ระดับใด
- ตอบ / ไม่ได้ครับ
- ถาม / ไม่ได้ก็ถือน้อยที่สุดนะคะ
- ตอบ / ครับ
- ถาม / โอเค นะคะ ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการเขียนนะคะ คุณสามารถเขียน  
ภาษาอังกฤษได้ในระดับใด เป็นคำหรือประโยคได้ในระดับใด เขียนเป็นคำนะ  
ที่ต้องการจะเขียนบอกเขาเป็นคำๆ
- ตอบ / น้อยครับ น้อย
- ถาม / น้อยนะคะ คุณสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่ เพื่อบอกทิศทาง ถนน  
หรืออื่น ๆ ได้ในระดับใด
- ตอบ / ก็น้อยฮะ
- ถาม / น้อยเหมือนกันนะคะ คุณสามารถเขียนคำภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นคำสุภาพได้ในระดับใดคะ
- ตอบ / ก็น้อยเหมือนกันนะครับ
- ถาม / น้อยนะคะ คุณสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ นะฮะ ขออนุญาตหรือ  
ห้ามเข้า
- ตอบ / ไม่ได้เลย
- ถาม / ไม่ได้เลยใช่ไหมคะ เอ่อ! คุณสามารถเขียนข้อความเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ  
คุณได้ไหม ระดับใดคะ
- ตอบ / อันนี้น้อย ไม่ได้เลยฮะ

- ถาม / นะคะ เออค่ะ ต่อไปนะสะ ปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อคุณสนทนากับชาวต่างชาติ นะคะ  
อยากถามว่าเวลาฟังชาวต่างชาติมีปัญหาอะไรไหมคะ
- ตอบ / ที่มีบางทีสื่อสารไม่ค่อยเข้าใจ เพราะว่าชาวต่างชาติบางคนเขาก็พูดง่าย ๆ บางทีก็เหมือน  
เราอย่างเนี่ยะ เขาก็ไม่ค่อยได้ภาษาอังกฤษเหมือนกัน มันมีทุกภาษา ฝรั่งเศส เยอรมัน  
อิตาลี เขาก็ไม่ได้เก่งภาษาอังกฤษมา บางทีคุยกับเขาก็ไม่ค่อยรู้เรื่อง เราเองก็ไม่ค่อย  
รู้เรื่องอยู่แล้ว ไปคุยกับเขายังไม่ค่อยรู้เรื่องเข้าไปใหญ่
- ถาม / เอ่อ! ในการพูดมีปัญหาไหมคะ พูดภาษาอังกฤษ มีปัญหาไหมคะ
- ตอบ / มีสิครับ เพราะเวลาคุยกันไม่เข้าใจอย่างเงี้ยะ ก็มีแล้วสะ
- ถาม / คือว่าเวลาเราพูดไปแล้วเขาไม่เข้าใจ
- ตอบ / ครับๆ สะ มีอย่างพูดง่าย ๆ อูซยาปาร์คอะไรอย่างเงี้ยะ คุณจะให้ผมพาไปไหน  
เหอครับ นี่จะให้ผมพาไปไหน อูซยาปาร์คอย่างเงี้ยะ ผมก็ไปบึงพระรามก่อนเลย  
แต่เขาบอกเปล่านั้นสะ โลดัสนุ่น (หัวเราะ) เคยคิดพลาดตรงนี้เพราะว่ามันจะคล้ายกัน  
บางคนจะใช้คำว่า รามาปาร์ค พอตีสมัยก่อน โลดัสนุ่นไม่มีเราก็นึกถึงตรงนี้ไป พอไปถึง  
เขาบอกอูซยาปาร์ค โลดัสนุ่นอย่างนี้เรารู้ครับ
- ถาม / ทีนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเวลาอ่านภาษาอังกฤษอย่างเงี้ยะ มีปัญหาไหมคะ
- ตอบ / ภาษาอังกฤษ อ่านได้น้อย น้อยมาก ยิ่งจำเป็นจริงๆ เรื่องชื่อวัดชื่อโรงแรมเท่านั้น  
ถึงอ่านได้ อย่างอื่นจะไม่ค่อยรู้เรื่อง
- ถาม / แล้วในการเขียนภาษาอังกฤษล่ะคะ ปัญหาอะไรบ้างคะเวลาเขียนภาษาอังกฤษ
- ตอบ / เขียนได้น้อยสะ ผสมคำแทบไม่ได้เลย
- ถาม / ทีนี้จะถามว่าเมื่อคุณประสบปัญหาในการสื่อสารกับชาวต่างชาติเนี่ย คุณแก้ปัญหา  
ด้วยวิธีใด อย่างเช่น เมื่อฟังไม่เข้าใจแก้ปัญหาอย่างไรคะ แก้ปัญหาอย่างไร
- ตอบ / ส่วนมากจะต้องถามกลับไปเพื่อให้เข้าใจ อย่างว่าจะไปที่ไหนแน่ บางทีเขาบอกอุโมง  
โฮเต็ล อย่างเนี่ยะ เราต้องเน้นเลยเพราะว่ามีสองที่ อุโมงใน กับอุโมงนอก ริเวอร์ไซด์  
อีกอโยชยาอีก อโยชยาในหรืออโยชยาริเวอร์ไซด์ ชื่อมันจะคล้ายๆ กัน และต้องย้ำ  
หลายๆ ครั้งเพื่อความมั่นใจ เพราะว่าในแผนที่เราดูออก ช่างมันสถานที่ไหน ถ้าเขาจิ้ม  
ในแผนที่จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าบอกชื่อสถานที่อย่างเดียวอาจจะมีปัญหา เพราะเรื่อง  
สำเนียง ชื่อหลายอย่าง
- ถาม / เอ่อ! เมื่อคุณไม่ทราบว่าจะพูดกับนักท่องเที่ยวอย่างไร คุณแก้ปัญหาอย่างไรคะ เช่น  
อยากจะพูดแต่ไม่รู้จะพูดอย่างไร พูดไม่ได้แก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / ก็บอกให้เขาสอนเลยครับ อันนี้ไม่เข้าใจให้เขาสอน แล้วเขียนมาเลยแล้วผมจะกลับ

- ไปบ้านไปเปิดคิท์คู เปิดคอมคูอะไรอย่างเงี้ย คำนี้เรียกอย่างไร เขียนอย่างไร
- ถาม / เมื่อนักท่องเที่ยวแสดงข้อความและแผนที่ให้ท่านอ่านแล้วท่านอ่านไม่ออก แก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / ถ้าแผนที่ในอุรุขจะได้นะฮะ
- ถาม / ถ้าเป็นข้อความอ่านได้ไหมคะ
- ตอบ / ข้อความไม่ได้หรือฮะ ถ้าเป็นแผนที่แล้วบอกชื่อสถานที่มาอย่างเนี้ยะได้
- ถาม / สมมุติว่าเป็นข้อความแล้วอ่านไม่ได้ แล้วแก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / ก็อาจติดต่อสอบถามท่านผู้รู้ บริเวณใกล้เคียงอย่างเงี้ยะครับ ๆ ตำรวจนักท่องเที่ยวเขาจะรู้และก็ถามประสานอีกทีหนึ่ง พาไปในสถานที่ที่เขาสามารถบอกเราได้
- ถาม / เมื่อคุณต้องการ เขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายนักท่องเที่ยว แล้วทำไม่ได้ ทำอย่างไรแก้ปัญหาอย่างไร
- ตอบ / ไม่คิดจะเขียนเลยครับ เพราะการอธิบายภาษาอังกฤษ ไม่มีฮะ มีแต่จะบอกให้เขาอ่านที่เขียนไว้แล้ว วดเขาจะมีเขียนไว้ให้หมดแล้ว เราไม่ต้องเขียน
- ถาม / ที่นี้อยากให้คุณระบุวิธีที่คุณคิดว่าจะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคุณให้ดีที่สุดนะคะ อยากถามว่าคุณต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของคุณด้วยวิธีใดคะ
- ตอบ / ก็ศึกษาด้วยตนเอง และก็พยายามจะเข้าสถาบันการศึกษาเหมือนกัน แต่คิดขัดเรื่องทางการเงินกับด้านเวลา พยายามทุกวิธีทางเหมือนกัน กลับไปก็ไปเปิดคอมเปิดคิท์อะไรอันไหนไม่เข้าใจก็ดู มีครับ เพราะในคอมจะมีโปรแกรมดิกชันนารีกับโปรแกรมประโยคแปล บางทีเขาบอกอันไหนไม่เข้าใจ เขาเขียนมาผมก็กลับไปบ้านจะไปแปล
- ถาม / คุณต้องการให้ช่วยเหลือด้วยวิธีการใดมากที่สุดคะ เช่น หน่วยงานจะเป็น ททท. ก็ได้ หรือว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏก็ได้ ต้องการจะช่วยเหลือคุณ คุณคิดว่าวิธีการใดควรจะช่วยคุณได้มากที่สุดในการพัฒนาภาษาอังกฤษ
- ตอบ / อบรมขั้นพื้นฐานก่อน เพราะยังไม่ไปไหน ก็ต้องได้พื้นฐานก่อน
- ถาม / คิดว่าวันไหนคะ เวลาวันไหนที่จะเหมาะที่สุดคะ
- ตอบ / อบรมขั้นพื้นฐานถ้าสำหรับผม ผมมีเวลาให้ทุกวัน แต่สำหรับคนอื่นผมไม่รู้
- ถาม / ถ้าเสาร์ – อาทิตย์ละคะ
- ตอบ / ได้หมดฮะถ้าสำหรับผมนะ
- ถาม / และช่วงเวลาไหนคะ เช้า บ่าย หรือว่าเย็นคำอย่างไรที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด

- ตอบ / ถ้าสำหรับผมก็คิดว่าน่าจะเย็น ชักตอนเย็น
- ถาม / ครั้งละกี่ชั่วโมงถึงจะเหมาะสม
- ตอบ / ก็แล้วแต่
- ถาม / สักกี่ชั่วโมง
- ตอบ / 2 ชั่วโมง ก็ได้ครับ จะได้ไม่เสียเวลาทำมาหากิน
- ถาม / คิดว่าครอสหนึ่ง น่าจะนานเท่าไร
- ตอบ / ที่ผมเคยไปอบรมก็ตกประมาณ 2 อาทิตย์ มั้ง
- ถาม / แล้วได้ไหม
- ตอบ / ก็พื้นฐานอย่างเงี้ยครับ ตอนนั้นอบรมที่ราชภัฏ เอ๊ย! ไม่ใช่ที่ราชวมงคลสะ ราชวมงคล ตอนนั้นตอนเมืองเขาให้อบรมภาษาอังกฤษ เป็นเจ้าภาพไป
- ถาม / อ้อ! แล้วอบรมฟรีหรือว่าอย่างไร
- ตอบ / ฟรี ครับ ฟรีซะอบรมฟรี
- ถาม / สรุปละดีที่สุดสำหรับฟรี เพราะว่าเราจะติดขัดเรื่องเงิน
- ตอบ / ครับ เพราะว่า คนขับรถก็มีรายได้น้อยกว่าอยู่แล้ว จะอบรมขั้นพื้นฐานให้แบบนี้ก่อน
- ถาม / แล้วคิดว่าเอาให้มันเหมาะที่สุดเลย เวลาเท่าไรถึงจะเหมาะ 4 สัปดาห์ 6 สัปดาห์ หรือ 8 สัปดาห์ ที่เราคิดว่าเราอบรมแล้วจะได้พัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษได้มากที่สุดเลย
- ตอบ / ได้ อย่างนี้มันพูดยากเพราะพื้นฐานคนเราไม่เท่ากัน บางคนเขาเขียนก็ไม่ได้
- ถาม / นานเท่าไรคะ คือจะถามจะใช้เป็นตัวเสนอตัวตั้ง เท่าไรคะเท่าไร
- ตอบ / ก็ถ้าขั้นพื้นฐานนี้ไม่น่าจะนานนะครับ เอาแค่พื้นฐานพอคุยกันงูๆ ปลาๆ ครับ สักเดือนนึงครับ แล้วพอเข้าไปอบรมมาแล้วมันจะมีเกรดออกไป มันจะไปแบ่งเกรดในชั้นได้ว่าคนนี้จะเท่าไร เพราะเคยเข้าไป มันไปอยู่ในระดับ พอจบก็ได้ประกาศนียบัตร
- ถาม / ก็ต้องมีให้ ต้องมีประกาศนียบัตรให้ว่าผ่านการอบรมมาแล้ว เพื่อใช้กับนักท่องเที่ยง เพื่อจะได้มีไว้แสดง สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตอนนี้เราได้พัฒนา ในหลวงทรงลงพระปรมาภิไธยให้เป็นมหาวิทยาลัยได้เต็มตัว เพราะฉะนั้นเขาก็อยากจะให้อาจารย์ทำวิจัยขึ้นมาว่าเราจะพัฒนาบุคคลในท้องถิ่นอย่างไร เราก็มุ่งมาที่นี้ก่อน คนขับตุ๊กตุ๊ก เพราะว่า อยุธยาเราโชว์เรื่องการท่องเที่ยวจริงมัย แล้วผู้ที่สัมผัสกับนักท่องเที่ยงคือผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กมากที่สุด เพราะฉะนั้นก็ควรจะได้พัฒนาผู้ขับรถตุ๊กตุ๊กก่อน ซึ่งเราก็จะได้นำไปเสนอ จะได้จัดเช่น อาจจะทำอบรมให้ฟรีนะ เราเชื่อว่า คุณลุงมีความต้องการอะไรเช่นการอบรมระยะสั้น ๆ ไข่ ไหม หรือว่าอาจจะอยากให้

เราทำเทปเพื่อแจก เพื่อจะได้ไปเรียนที่บ้านหรือเปล่า หรือ อยากจะให้มันเป็นแผ่นซีดี หรือเปล่า เราจะดูความต้องการของแต่ละคน ดูความต้องการที่มากที่สุด โดยเฉลี่ยจะ จะเป็นอย่างนี้ละคะ ขอบคุณค่ะที่ให้ความร่วมมือ ลาก่อนนะคะ สวัสดีค่ะ

ตอบ / สวัสดีครับ

**ต่อไปเป็นการสัมภาษณ์ผู้จับจ๊อดตุ๊ก ๆ รายที่ 6**

ถาม / สวัสดีค่ะ! ไม่ทราบว่าคุณลุงเท่าไรคะ

ตอบ / ผมอายุตอนนี้ 58 ครับผม

ถาม / 58 นะคะ เอ่อ! สถานภาพโสดหรือว่าสมรสคะ

ตอบ / สมรสแล้วครับ

ถาม / สมรสแล้วนะคะ เอ่อ! จับจ๊อดตุ๊ก ๆ มากี่ปีแล้วคะเนี่ย

ตอบ / ออ! หลายปีครับ

ถาม / โดยประมาณ

ตอบ / ประมาณ 10 กว่าปีแล้ว

ถาม / เอาให้แน่นอนคะ ประมาณสักกี่ปี

ตอบ / 15 ปีได้ครับผม

ถาม / 15 ปีนะคะ เอ่อ! ทำงานนอกเวลาหรือว่าเต็มเวลาคะ

ตอบ / ก็เป็นอาชีพ เป็นอาชีพ เต็มเวลา

ถาม / รายได้ต่อเดือนเท่าไร อันนี้ไม่ต้องกลัวจะเกี่ยวข้องกับภาษี ระดับ อยู่ในระดับใด

ตอบ / ก็วันละ 100 150 เดือนละ 4,500 ถึง 5,000 ครับ ประมาณนี้ คือหักจากค่าน้ำมันแล้ว เหลือประมาณ 1,500-5,000 ขึ้นไป

ถาม / ทีนี้ไม่ทราบว่าเอ่อ! จบ การศึกษาระดับใดคะ

ตอบ / ผมแค่ ม.2 ม.ศ.2 สมัยก่อน ม.ศ. 2 จบ ป.3 ป.4 แล้วก็มา ม.1 ม.2 แล้วก็ มัธยมศึกษาปีที่ 1 ก็คิดว่า ม.3 แล้วกัน

ถาม / โดยเฉลี่ยแล้ววันหนึ่งรับนักท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยนะคะ หมายความว่าบางวันอาจไม่มี บางวันอาจมีมาก มีน้อย แต่โดยเฉลี่ยแล้ววันหนึ่งได้ประมาณกี่คน

ตอบ / บางทีก็มาเป็นคู่ ๆ ก็วันละคู่แล้วกัน วันละ 2 คน แต่มากกว่านั้นก็ไม่มีแต่โดยเฉลี่ย

ถาม / โดยภาพรวมแล้วนะคะ ท่านมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติระดับใดคะ คือถ้าระดับ 1 คือน้อยที่สุด 2 คือน้อย 3 ปานกลาง 4 คือมาก 5 มากที่สุด

ตอบ / ปานกลางครับ

- ถาม / ปานกลางนะคะ เอ่อ! ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการฟังนะคะ ท่านสามารถฟังเข้าใจหรือจับใจความได้ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ปานกลางครับผม
- ถาม / ปานกลางนะคะ ท่านสามารถแยกแยะหัวข้อหรือประเด็นความต้องการจากการฟังได้ระดับใด
- ตอบ / ก็กลางอีกแหละครับ ปานกลาง ไม่น้อยไม่มาก ก็กลางๆ
- ถาม / เมื่อฟังแล้วท่านสามารถสรุปจากความได้ถูกต้องระดับใดคะ ฟังเขาพูดแล้วเนี่ยเราสามารถสรุปได้ว่าเขาต้องการอะไร ได้ถูกต้องระดับใดคะ
- ตอบ / ก็เข้าใจเขาพูดมาก็เข้าใจครับ
- ถาม / ประมาณระดับใดคะ ประมาณ 1,2,3,4,5 ระดับใด
- ตอบ / 4 อยู่กลางไหม
- ถาม / 4 นี้ถือว่ามาก ถ้า 3 ปานกลาง
- ตอบ / ครับผม 3 ก็ได้
- ถาม / 3 ปานกลางนะคะ เอ่อ! เมื่อฟังแล้วท่านสามารถประเมินความต้องการของชาวต่างชาติโดยภาพรวมได้ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็เขาพูดมาเราก็เข้าใจ
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ทุกคำถามก็เข้าใจ
- ถาม / ก็ถือว่ามากนะคะ
- ตอบ / ถึงเลข 4
- ถาม / ถือว่ามาก ต่อไปจะเป็นการถามความสามารถในการพูดนะคะ เมื่อท่านพูด นักท่องเที่ยวฟังเข้าใจระดับใดคะ
- ตอบ / ก็เขาก็ชมเชยมา บอกคุณภาษาคุณใช้ได้
- ถาม / ก็ถือว่ามากนะ
- ตอบ / ครับผม ก็เวลารับแขกมา ผมก็พูดได้ดี
- ถาม / ก็ถือว่า 4 ไซ้ไหมคะ
- ตอบ / ครับผม
- ถาม / เอ่อ! ท่านสามารถพูดประโยคเพื่อบอกบางสิ่งกับนักท่องเที่ยวได้ในระดับใด
- ตอบ / ก็กลาง ๆ ครับ
- ถาม / ระดับปานกลาง



- ถาม / เอ่อ! ท่านสามารถพูดประโยคปฏิเสธได้ระดับใด เช่นว่าเราไปไม่ได้
- ตอบ / มีปัญหา บอกว่าเราขางเรารั่ว เครื่องเราพัง อะไรเงี้ยก็ได้
- ถาม / บอกได้ไหมอะ
- ตอบ / บอกได้
- ถาม / ระดับใด
- ตอบ / บอกว่าให้เปลี่ยนรถอย่างเงี้ยะ มีปัญหา ก็บอกเขาได้ และก็มีบางทีก็ให้น้องชายไปรับผมมีธุระบอกเขาได้
- ถาม / ถือว่าอยู่ในระดับใด
- ตอบ / ครับก็ไม่ใช่ไร ถือว่ากลาง ๆ
- ถาม / ปานกลางนะกะ เอ่อ! ท่านสามารถพูดประโยคคำถามเป็นเรื่องราวได้ระดับใดคะ
- ตอบ / ก็ถามได้ว่าคุณสบายดีหรือ คุณมีลูกกี่คน เกิดมาตอนไหนอะไรอย่างนี้ก็จะได้รับ
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / เอา 3 ก็ได้ 3
- ถาม / ท่านสามารถพูดขอร้องโดยใช้คำสุภาพเช่น ขอโทษครับ คุณจะใช้บริการรถตุ๊ก ๆ ของผมไหม พูดได้ไหมคะ
- ตอบ / ได้รับได้ ๆ “เอ้ก็ผู้มี ไอเคนนอท แคนยู ฟอรัยู” “ไอแอม ไดรว์เวอร์ ตุ๊ก ๆ ไดรว์เวอร์ วอทแคนดู ฟอรัยู
- ถาม / ถือว่าเลข 4 นะคะ โอเคนะคะ ต่อไปจะถามความสามารถในการอ่านนะคะท่านสามารถอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านได้ระดับใด
- ตอบ / ก็พอได้รับ อ่าน เพราะว่าผมมีพื้นฐาน ABC ถึง Z อยู่แล้วตอนอยู่โรงเรียน
- ถาม / น่าจะระดับใดคะ
- ตอบ / กลาง ๆ ครับ กลาง
- ถาม / ค่ะ ท่านสามารถอ่านเอกสารต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่านได้ในระดับใด
- ตอบ / ได้ ๆ
- ถาม / คิดว่าในระดับใด
- ตอบ / กลางครับ แต่ว่าคำศัพท์ลึกลับ ๆ ก็ไปถามเพื่อนอีกคนที่รู้ว่าว่าคำนี้ใช้อย่างไร
- ถาม / ท่านสามารถอ่านจดหมาย หรือ ข้อความที่เป็นเรื่องราวได้เข้าใจระดับใด
- ตอบ / ก็มี ระดับไหนเอ่ย
- ถาม / เช่นอาจจะมีจดหมายมาให้คุณ
- ตอบ / มาจากภาษาญี่ปุ่น ภาษายุโรป มาพอเข้าใจครับผม

- ถาม / พอเข้าใจ
- ตอบ / พอเข้าใจครับ ก็กลาง ๆ
- ถาม / ท่านสามารถอ่านคำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ระดับใดคะ
- ตอบ / อ้อ อย่างประกาศฉบับนี้เธอก็พออ่านได้ พอได้ เอสก 3 2 ก็ได้ แล้วแต่อาจารย์
- ถาม / เอาเจ้าตัวสะ
- ตอบ / เอาสัก 3
- ถาม / ทีนี้ต่อไปจะถามความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษนะคะ ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษเป็นคำหรือว่าเป็นประโยคได้ระดับใด
- ตอบ / เขียนได้
- ถาม / ระดับใดคะ
- ตอบ / ระดับ 2 ก็แล้วกัน สองมันน้อยเอา 3 สามแล้วกัน
- ถาม / 3 นะคะ ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของแผนที่ เพื่อบอกทิศทาง ถนน หรืออื่น ๆ ได้ระดับใด
- ตอบ / ก็ 3 ครับ 3
- ถาม / ท่านสามารถเขียนคำภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นคำสุภาพได้ระดับใด
- ตอบ / เอาแบบว่าต้น ๆ แล้วกัน เอา 3 แล้วกัน
- ถาม / 3 นะคะ ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในรูปของประกาศ ขออนุญาต หรือห้ามเข้าสถานที่ต่าง ๆ ได้ในระดับใด
- ตอบ / ก็กลางครับ
- ถาม / ปานกลางนะสะ ท่านสามารถเขียนข้อความเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจท่านในระดับใด
- ตอบ / เขียนบอกว่าวันนี้ผมมีปัญหาอย่างนั้นอย่างนี้ ไปปรับคุณไม่ได้ อย่างเงี้ยหรือครับ ก็เอ่อ! กลาง ๆ ครับ
- ถาม / ทีนี้ต่อไปนะคะ กรุณาระบุปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อท่านสนทนากับชาวต่างชาติ นะคะ เช่น ในการฟังเนี่ย มีปัญหาในการฟังไหมคะ
- ตอบ / ก็ไม่มีครับไม่มี มีเราก็ถามย้ำอีกที ครับผม
- ถาม / ในการพูดละคะมีปัญหาไหมคะ
- ตอบ / พูดไม่มีครับไม่มี
- ถาม / และในการอ่านละคะมีปัญหาไหม
- ตอบ / อ่านก็ไม่มีครับ
- ถาม / ถ้าในการเขียนละคะ

- ตอบ / เขียนก็มีบ้างบางคำ บางที่เราก็สะกดไม่ได้ คำมันออกเป็นคำเต็ม 3 เต็มอะไรพวกนี้มาก็ต้องมีน้อยหน่อย เรียนมาต่ำ ไม่ได้เรียนมาสูง ครับผม ใช้กิริยา เอกพจน์ พหูพจน์ ก็ไม่ค่อยได้ แต่ก็พอรู้ครับผม
- ถาม / เมื่อท่านประสบปัญหาการสื่อสารกับชาวต่างชาติล่ะ ท่านแก้ปัญหอย่างไรคะ อย่างเช่น เมื่อท่านฟังไม่เข้าใจท่านแก้ปัญหอย่างไรคะ ถ้าไม่เข้าใจ
- ตอบ / ถามซ้ำอีกทีหนึ่ง ซ้ำอีกทีหนึ่ง
- ถาม / ค่ะ ๆ เมื่อท่านไม่ทราบว่าจะพูดกับนักท่องเที่ยวอย่างไร เช่น อยากจะพูด ไม่รู้จะพูดอย่างไร แก้ปัญหอย่างไรคะ เคยไหม เคยมีปัญหาไหมคะ
- ตอบ / ไม่มี ๆ อะ ไม่มี คำนี้ไม่มีเลย
- ถาม / เมื่อนักท่องเที่ยวแสดงข้อความ และแผนที่ให้ท่านอ่านแล้วท่านอ่านไม่ได้เนี่ย แก้ปัญหาอย่างไรคะ
- ตอบ / ถ้าพูดถึงอยุธยาไม่มีปัญหาค่ะครับ สถานที่ในอยุธยาไม่มีปัญหาครับ แต่เป็นที่อื่นก็ไม่เข้าใจเพราะไม่ใช่เป็นที่อยุธยา ครับผม ถ้าแผนที่อยุธยา ถ้าเป็นจุดไหนๆ รู้หมดครับผม
- ถาม / เมื่อท่านต้องการจะเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายนักท่องเที่ยวเนี่ย แล้วเขียนไม่ได้ ทำอย่างไรคะ ทำอย่างไร
- ตอบ / เราก็ใช้คำพูด พูดแทน
- ถาม / ต่อไปนี่นะอะ โปรดระบุวิธีที่ท่านคิดว่าจะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้ดีที่สุดนะคะ ท่านต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของท่านด้วยวิธีใดคะ
- ตอบ / อันนี้ก็ถามทุกคนที่รู้ ครับผม เรียนกับนักท่องเที่ยวบ้าง ถามแบบว่าคำนี้เป็นยังไง เราก็พัฒนาตามนี้ ถ้าเผื่อในกลุ่มผมก็มีคนที่เก่งกว่าก็มี เราก็ถามเพื่อนเราก็ได้ ถามว่าคำนี้เป็นยังไง ใช้อย่างไรครับผม ในกลุ่ม ครับ
- ถาม / ที่นี้ล่ะคะอยากจะถามท่านว่า ท่านต้องการให้ช่วยเหลือโดยวิธีการใดมากที่สุดที่คิดว่าเมื่อทำแล้วภาษาอังกฤษของท่านจะพัฒนาขึ้น เช่น ถ้าหน่วยงานใดจะช่วย อาจจะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ หรือว่า องค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว จะช่วยท่าน
- ตอบ / จะดีมากเลยครับ
- ถาม / จะให้ช่วยอย่างไร ให้ช่วยอย่างไรคะ
- ตอบ / ก็ให้แบบว่า แบบว่า ให้มีการจัดอบรมครับผม ระยะเวลาไปหาก็แล้วแต่
- ถาม / คิดว่าของคุณน้ำตอนช่วงไหนจะดีที่สุดคะ วันไหนเช่นอาจจะเป็นวันธรรมดา เช่น วันจันทร์ถึงศุกร์ หรือเสาร์-อาทิตย์ ช่วงไหนคะที่เหมาะสม

- ตอบ / เมื่อจะให้อาจารย์ไปวันไหน (ตะโกนถามเพื่อน)
- ถาม / ไม่เป็นไรค่ะ คือแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน วันไหนคะวันไหน
- ตอบ / วันเสาร์-อาทิตย์ มันก็แจก ก็พอมินะ
- ถาม / ควรจะเป็นวันธรรมดาไหม
- ตอบ / วันธรรมดาก็ได้ วันไหนก็ได้ แล้วแต่
- ถาม / คิดว่าถ้าเกิดตัวคุณเอง ครอสที่จัดขึ้นมาความยาวในแต่ละวัน สักกี่ชั่วโมงคะ ถึงจะเหมาะสม
- ตอบ / ก็ประมาณนี้แหละครับ
- ถาม / ความยาวของครอสสักกี่สัปดาห์ดีคะ ของช่วงอบรมสักกี่สัปดาห์
- ตอบ / 3 เดือน ฮะ (หัวเราะ) แล้วแต่ แล้วแต่จะระบุมานะ
- ถาม / แล้วไปเน่าใช่ไหมคะ ถ้ามี
- ตอบ / ไปเน่าครับ ต้องไป เพราะว่าต้องศึกษา
- ถาม / คุณน้ำขา เผอิญต้องขอโทษด้วยนะคะ ไม่มีเบงค์ 50
- ตอบ / ไม่เป็นไรครับ ไม่ได้ก็ไม่เป็นไร
- ถาม / ไม่เป็นไรคะพอดี เบงค์ 50 หหมด ค่ะ ขอบคุนมากนะคะที่ให้ความร่วมมือ
- ตอบ / ครับ ๆ ขอบคุนครับ

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	นางยุวดี วงษ์ทน
การศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร การศึกษามหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	ประธาน โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ