

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญ โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การกิจและหน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมือง
2. ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพเฉพาะสาขา
3. ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) ภาษาอังกฤษ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจ

ตรวจคนเข้าเมือง

ภารกิจและหน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมือง

ด่านตรวจคนเข้าเมืองมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2537) โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. งานอำนวยการ คือ งานธุรการ งานบริหารบุคคล งานสวัสดิการ งานจัดทำและติดตามผลแผนนโยบาย โครงการต่าง ๆ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณ งานพัสดุครุภัณฑ์ ยานพาหนะ และอาคารสถานที่ งานเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม เงินค่าปรับ งานรับจ่ายเก็บรักษาเงินประกันหลักประกัน และงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุว่าเป็นของหน่วยงานใด ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้มีหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 1.1 งานธุรการ
- 1.2 งานคดีวินัย
- 1.3 งานพัสดุ
- 1.4 งานสถิติข้อมูล
- 1.5 งานการประชุม
- 1.6 งานแจ้งและเปลี่ยนแปลงที่พัก
- 1.7 งานออกหนังสือรับรอง
- 1.8 งานแผนงานและวิชาการ

2. งานบริการคนเข้าเมือง คือ งานขอมิถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร งานตรวจสอบออกใบสำคัญถิ่นที่อยู่ งานขออนุญาตเข้ามาในราชอาณาจักร งานขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว การจัดทำหลักฐานการแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรเพื่อกลับเข้ามา เจ้าหน้าที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้คือ

- 2.1 การรับขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว
- 2.2 ทำสติกหลังใบสำคัญถิ่นที่อยู่
- 2.3 การขออนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก
- 2.4 การเข้ามามิถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 2.5 ตรวจสอบใบสำคัญถิ่นที่อยู่

3. งานตรวจบุคคลและพาหนะ คือ งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร หรือผ่านราชอาณาจักรบริเวณจุดผ่อนปรน เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ

- 3.1 ตรวจตราบุคคลหรือพาหนะที่เข้ามาในหรือออกนอกราชอาณาจักร
- 3.3 ตรวจตราบุคคลหรือพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร

4. งานตรวจลงตรา คือ งานดำเนินการตรวจลงตราให้กับชาวต่างชาติ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง และงานดำเนินการตรวจลงตราประเภทอื่นๆ ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ

- 4.1 ตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองในระยะสั้น (คนอยู่ชั่วคราว, คนเดินทาง, นักท่องเที่ยว, และ ผ 30 (ประเภทของวีซ่าที่อนุญาตให้อยู่ในประเทศได้ 30 วัน)

5. งานสืบสวนและปราบปราม คือ งานสืบสวนและปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง รวมถึงความผิดทางอาญาอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือสืบเนื่องมาจากความผิดอาญาตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ

- 5.1 เกี่ยวกับการสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิด
- 5.2 รับส่งข่าวสารของด่านตรวจคนเข้าเมือง
- 5.3 ดำเนินการซ่อมบำรุง ดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารของด่านตรวจคนเข้าเมือง

6. งานบุคคลต้องห้าม คือ งานดำเนินการกับคนต่างด้าวที่เข้าลักษณะบุคคลต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักร งานควบคุมและส่งออกคนต่างด้าวออกนอกราชอาณาจักร งานพิสูจน์สัญชาติ และงานรายงานตัวคนไทย เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ

- 6.1 เกี่ยวกับคนต่างด้าวที่เข้ามาและอยู่ในราชอาณาจักร โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือ

เป็นผู้ที่มีลักษณะต้องห้ามมิให้เข้ามาในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

6.2 ควบคุมผู้ต้องกัก

6.3 ดำเนินการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักรหรือส่งกลับ

6.4 ดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่อพยพเข้ามาในราชอาณาจักร

6.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการปล่อยตัวชั่วคราวโดยมีหรือไม่มีประกันหรือหลักประกัน

ของคนต่างด้าวที่ถูกกักตัวตามกฎหมาย

6.6 ดำเนินการพิสูจน์สัญชาติ

6.7 รับรายงานตัวคนไทย

จากทั้งหมดที่กล่าวมาในข้างต้นนั้นเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองซึ่งแบ่งออกเป็นทั้งหมด 6 ฝ่ายและนำมาเป็นตัวแปรตัวหนึ่งในการเปรียบเทียบความต้องการภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือตอนบน และนำมาเป็นข้อบ่งชี้ในการสร้างเนื้อหาของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพเฉพาะสาขา

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนั้นมีลักษณะแตกต่างจากการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป เนื่องจากต้องมีการวิเคราะห์งานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองก่อนว่าในแต่ละแผนกนั้นมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้างและมีการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในลักษณะใด ด้วยเหตุนี้จึงนับได้ว่าภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงมีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะที่มีจุดมุ่งเน้นเพื่อนำไปใช้เพื่อการสื่อสาร และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุเป้าหมายของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ผู้จัดการเรียนการสอนจึงควรมีความเข้าใจลักษณะของภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ

ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for Specific Purposes) นั้นได้มีนักการศึกษาหลายท่านให้คำจำกัดไว้มากมายดังต่อไปนี้

โรบินสัน (Robinson, 1980, p. 13) ได้อธิบายลักษณะของภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะว่าเป็นลักษณะของภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายในการเรียนที่มุ่งเน้นถึงความจำเป็นของการศึกษาหรือการอาชีพ และเน้นความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก ดังนั้นภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะของแต่ละหลักสูตรหรือแต่ละสาขาอาชีพจึงมีความแตกต่างกัน โรบินสันได้ให้เกณฑ์ในการพิจารณาว่าอะไรคือภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ ไว้ดังนี้คือ ประการที่หนึ่ง การจัดเรียนการสอนเป็นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเป้าหมายเฉพาะ (Goal-Oriented) ไม่ใช่เพียงแต่ความสนใจที่จะเรียนภาษาอังกฤษเท่านั้น

แต่จะต้องสนใจถึงเป้าหมายในการเรียนซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประการที่สอง บทเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนนั้นต้องมีพื้นฐานมาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Needs Analysis)

สตรีเวนส์ (Stevens, 1980, pp. 108-109) ได้อธิบายว่าภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ นั้น เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับพื้นฐานความต้องการของผู้เรียน โดยเนื้อหาในการเรียนการสอนนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับอาชีพหรือสาขาที่ผู้เรียนกำลังปฏิบัติหน้าที่ หรือศึกษาอยู่

แมคเคย์ และเมาท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1978, pp. 1-5) ได้อธิบายว่าภาษาอังกฤษ เพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ เป็นการเรียนภาษาต่างประเทศที่มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าเรียนไปเพื่อใช้ประโยชน์ ในด้านใด ไม่ได้เรียนไปเพื่อเอาความรู้ความเข้าใจในตัวภาษาเพียงอย่างเดียวแต่จัดว่าเป็นการเรียน เพื่อนำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพของตน

วัฒนา พัดเกตุ (2544) ได้อธิบายว่าภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ เป็นบทบาทของ ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนที่มีเนื้อหาและวัตถุประสงค์ตามความต้องการของผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม จากคำอธิบายดังกล่าวในข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะนั้น หมายถึงการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก ซึ่งเนื้อหาของการเรียนการสอนนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับสาขาวิชาที่ผู้เรียนกำลังศึกษาอยู่ หรือสาขาอาชีพ ที่ผู้เรียนประกอบอาชีพอยู่หรือคาดว่าจะประกอบวิชาชีพนั้นในอนาคต และสำหรับการสร้างหลักสูตร การเรียนการสอนหรืออบรมเพิ่มเติมความรู้ให้กับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนั้นต้องมีการสำรวจความต้องการ ของผู้เรียนก่อนเนื่องจากภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นนั้นถือว่าเป็นภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ เพื่อการสื่อสารที่มุ่งเน้นในการนำไปประกอบอาชีพของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง คือนำไปสื่อสาร กับชาวต่างชาติ

2. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้คำนิยามของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ฟินอคเชียร์โร (Finocchiaro, 1977, pp. 2-7) กล่าวว่าความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร มีปัจจัยอยู่ 2 ด้านหลัก คือ ปัจจัยด้านความรู้เรื่องไวยากรณ์หรือกฎเกณฑ์ทางภาษา (Linguistics Factor) และปัจจัยทางด้านรูปแบบของภาษา (Form) และข้อความ (Discourse) สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือ จากทั้ง 2 ปัจจัยในข้างต้นนั้น คือบทบาททางสังคมของกลุ่มชน สถานะที่ รวมถึงเวลาของการสนทนา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวที่กำหนดน้ำเสียง และความเหมาะสมของสารที่ใช้ในการพูด การเขียน ดังนั้น ความสามารถในการสื่อสารจึงเกี่ยวข้องกับมนุษย์ เกี่ยวข้องกับเวลา สถานะที่ และเหตุผลในการใช้ภาษา ที่แท้จริง

ลิตเติ้ลวูด (Littlewood, 1984, p. 22) กล่าวว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น นอกจากจะมีความรู้ทางด้านไวยากรณ์แล้วยังจำเป็นต้องรู้ว่าจะนำไวยากรณ์ดังกล่าวไปใช้สื่อสารได้อย่างไรให้ถูกต้องตามสถานการณ์ ดังนั้นจึงควรมีการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษกับสถานการณ์จริง

สตรีเวนส์ (Stevens, 1980, pp. 113-114) กล่าวว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นนอกเหนือจากจะมีความรู้ทางด้านไวยากรณ์ในการตัดสินใจว่าประโยคใดถูกหรือประโยคใดผิด แต่ยังต้องมีความรู้ในสถานการณ์นั้นควรใช้ภาษาแบบใด

แบคแมน (Bachman, 1982, pp. 449-463) กล่าวว่าผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นต้องมีความรู้ในเรื่องของกฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์ สามารถใช้คำศัพท์สื่อสารได้ถูกต้องตามความหมายที่ต้องการ และต้องมีความสามารถทางภาษาศาสตร์คือรู้จักใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานที่และบุคคล เป็นต้น

บรูมฟิต (Brumfit, 1985, pp. 3-5) กล่าวว่าในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก ส่วนในตัวหลักสูตรนั้นนอกจากจะเน้นด้านไวยากรณ์แล้วยังต้องคำนึงถึงความหมายและการนำไวยากรณ์นั้นไปใช้ด้วย และที่สำคัญคือต้องให้ผู้เรียนได้มีการฝึกฝนการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้มากที่สุดด้วย

กานัล และสวอน (Canale & Swain, 1981, pp. 45-46) กล่าวว่าความสามารถในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษนั้นต้องประกอบไปด้วย 4 ประการดังนี้

1. ต้องมีความรู้ทางด้านไวยากรณ์ คือ เริ่มตั้งแต่หน่วยที่เล็กที่สุดคือหน่วยความหมาย หน่วยเสียง หน่วยคำ จนถึงหน่วยที่ใหญ่ที่สุดคือ หน่วยทางวากยสัมพันธ์ เช่นประโยค เป็นต้น
2. ต้องมีความรู้ด้านการใช้ภาษาในสังคม คือ ต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ว่า ผู้รับและส่งสาร (Role) เป็นใคร สถานที่ที่เกิดการสื่อสาร (Setting) อยู่ที่ใด และทำเนียบภาษา (Register) เป็นอย่างไร เป็นต้น
3. ต้องมีความรู้ในการใช้ความสัมพันธ์ของเนื้อความ คือ ไม่ได้หมายถึงเพียงแต่การเข้าใจประโยคเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการตีความหมายที่เกี่ยวข้องกันระหว่างชุดประโยคเพื่อให้เข้าใจความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ
4. ต้องมีความรู้ในด้านกลยุทธ์การสื่อสาร คือต้องรู้ว่าจะทำอย่างไรให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด หรือทำอย่างไรให้เข้าใจว่าผู้พูดต้องการจะบอกอะไร ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นภาษาพูดอาจเป็นภาษาท่าทาง(Non-Verbal Communication) ก็ได้

จากนิยามของการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารดังกล่าวข้างต้นการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจนครบาลเชียงใหม่ผู้จัดจึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความรู้ทางไวยากรณ์ขั้นพื้นฐาน

3. คำศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามระเบียบพิธีการคนเข้าเมือง

4. การออกเสียงตามโครงสร้างประโยคพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบพิธีการคนเข้าเมือง

5. วัฒนธรรมของชาวต่างชาติ

6. โครงสร้างประโยคและสำนวนที่ใช้สนทนาในการปฏิบัติหน้าที่และในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การทักทาย การบอกกล่าว และการนัดหมาย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นไม่ได้เพียงแต่มีความรู้ทางด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ก็จะสามารถสื่อสารได้ แต่ต้องมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ปัจจัยทางด้านสังคม วัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จึงเป็นเนื้อหาที่สำคัญของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจ

เนื่องจากตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจัดเป็นตำรวจประเภทหนึ่งซึ่งมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกับตำรวจประเภทอื่น ๆ ดังนั้นภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงมีความสัมพันธ์กับภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจประเภทอื่น ๆ เพราะมีลักษณะงานที่เหมือนกัน

การจัดหลักสูตรของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงต้องจัดเนื้อหาให้สอดคล้องกับภาษาอังกฤษทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับเนื้อหาของภาษาสำหรับตำรวจทั่วไปได้มีผู้แบ่งเนื้อหาไว้ดังนี้

แสงจันทร์ พุทธิเจริญรัตน์ (2540) ได้แบ่งเนื้อหาของภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจรถไฟออกเป็นหัวข้อย่อย ๆ ได้แก่

1. การเริ่มต้นสนทนา และการสนทนาเกี่ยวกับดินฟ้าอากาศ
2. การถามเพื่อให้ได้ข้อมูล: เทคนิคการตั้งคำถาม เทคนิคการตอบคำถาม การถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น และการถามคำถามเรื่องส่วนตัว
3. การสนทนาเกี่ยวกับกำหนดเวลาเดินรถไฟ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยการโดยสารรถไฟ
4. การสนทนาเกี่ยวกับแผนที่การเดินทางท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว
5. การแนะนำตัว การสนทนาเกี่ยวกับประเทศอื่น ๆ การกล่าวคำอำลา
6. การบรรยายรูปพรรณบุคคล
7. การสอบปากคำ

8. การถามทิศทาง และการบอกทิศทาง
9. การเตือน การขอร้องแบบสุภาพ การให้คำแนะนำ การยอมรับและปฏิเสธคำแนะนำ
10. เทคนิคการสนทนา: การชะลอที่จะตอบทันที การป้องกันการพูดแข่งหรือขัดจังหวะพูด การพูดแข่งแบบสุภาพ การเชิญบุคคลอื่นให้มีส่วนร่วมสนทนา การถามข้อคิดเห็น และการแสดงความคิดเห็น

ส่วนภาษาอังกฤษสำหรับตำราท่องเที่ยวก็มีเนื้อหาที่คล้ายคลึงและแตกต่างกับภาษาอังกฤษสำหรับตำราจรรยาบรรณ ซึ่งพรทิพย์ สุขะกุล และคณะ (2538) ได้แบ่งเนื้อหาของตำราท่องเที่ยวไว้ดังต่อไปนี้

1. การทักทายและการเสนอให้ความช่วยเหลือ
2. การรับโทรศัพท์
3. การถามย้ำเพื่อความเข้าใจ การตอบรับ และการปฏิเสธ
4. การบอกทิศทาง
5. การแนะนำ
6. การร้องทุกข์และการแสดงความคิดเห็น
7. การอธิบายสถานการณ์และการขอร้อง
8. การบรรยายรูปพรรณสัณฐาน
9. การสอบปากคำ 1: คดีเกี่ยวกับของหาย
10. การสอบปากคำ 2: คดีเกี่ยวกับการฉ้อโกง
11. การสอบปากคำ 3: คดีเกี่ยวกับการขโมยทรัพย์สินและเรียกเงินคืนจากร้านค้า
12. การแปล

รัชฎ์ลักษณ์ ฉิมลอย (2546) ได้ทำการพัฒนาเนื้อหาในชุดการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เนื้อหาของชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วยต่าง ๆ

หน่วยที่	เรื่อง	เนื้อหา
1	การกล่าวทักทาย	- คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการทักทาย - คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการกล่าวคำอำลา - คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการกล่าวต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ - คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการกล่าวขอบคุณและกล่าวตอบรับคำขอบคุณ - คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับคำสั่งและคำแนะนำในการขอยุ่ต่อ
2	การบอกเวลา	คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการบอกเวลาแบบอเมริกันและแบบอังกฤษ
3	การนัดหมาย	- คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับวัน เดือน ปีที่เป็นภาษาอังกฤษ - ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการนัดหมาย - คำศัพท์และสำนวนที่ใช้กับคำพบปะที่ระบุเวลาสถานที่ และที่ตั้ง - คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับบอกลำดับเหตุการณ์ - คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการบอกความบ่อย - การตั้งคำถาม เมื่อใด เวลาใดและที่ไหน
4	ผู้โดยสารขาออก	- ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของชาวต่างชาติก่อนการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ - ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงการอนุญาตของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเกี่ยวกับการให้อยู่ในราชอาณาจักร
5	ผู้โดยสารขาเข้า	- คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงประเภทของวีซ่า - คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงการเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หน่วยที่	เรื่อง	เนื้อหา
6	กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์ (หนังสือเดินทาง, เอกสารที่ใช้ประกอบการเดินทางไม่สมบูรณ์)	1. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของชาวต่างชาติก่อนการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ 2. คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจในกรณีข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือเดินทาง เอกสารต่าง ๆ ไม่สมบูรณ์จะแก้ไขอย่างไรและต้องเตรียมอะไร
7	คนอยู่ชั่วคราว (ชาวต่างชาติที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจ, ปฏิบัติหน้าที่ราชการ, การศึกษาวิจัย หรืออยู่กับครอบครัว)	1. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของชาวต่างชาติก่อนการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ 2. คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงการประทับตราอนุญาตขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
8	ทัศนจรและคนผ่านทาง (ชาวต่างชาติที่ถือวีซ่าประเภทท่องเที่ยวและคนเดินทาง)	1. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงรายละเอียดเกี่ยวกับวีซ่าประเภทที่ทัศนจรและคนผ่านทาง 2. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียม เอกสารต่าง ๆ ที่ชาวต่างชาติต้องเตรียม
9	ในกรณีขออยู่เป็นครั้งที่ 2	1. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของชาวต่างชาติก่อนการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ 2. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องเตรียมในกรณีขออยู่ต่อเป็นครั้งที่สอง
10	ฝ่ายทะเบียนคนต่างด้าว (ดูแลเกี่ยวกับ การแก้ไข-เพิ่มเติมข้อมูลต่าง ๆ ของชาวต่างชาติที่มาติดต่อได้ เช่น ชื่อ-สกุล ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ใบสำคัญถิ่นที่อยู่ของชาวต่างชาติ)	1. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของชาวต่างชาติก่อนการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ 2. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวกับการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ การแก้ไข-เพิ่มเติมข้อมูลต่าง ๆ ของชาวต่างชาติที่มาติดต่อได้ เช่น ชื่อ-สกุล ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ใบสำคัญถิ่นที่อยู่

การแบ่งเนื้อหาภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในข้างต้นให้แนวคิดในการสร้างคำถามสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เพื่อให้ตรงกับหน้าที่ วัตถุประสงค์ของงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจประเภทต่าง ๆ นั้น สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของ พ.ต.ต.พนมไพร จันทร์กา สารวัตรด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชา เกี่ยวกับการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งสามารถสรุปออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. การสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไป เช่น การทักทาย และการแนะนำตัวเอง เป็นต้น
2. การฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษ
3. คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคนเข้าเมือง เช่น การขออนุญาตอยู่ต่อ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ พรบ. คนเข้าเมือง (พ.ต.ต. พนมไพร จันทร์กา, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548)

จากการแบ่งเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อตำรวจรถไฟและตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าว จึงสามารถสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจแต่ละประเภทควรประกอบไปด้วยเนื้อหาเหล่านี้คือ การทักทาย การถามและการบอกทิศทาง การสอบปากคำ การบรรยายรูปพรรณบุคคล การรับโทรศัพท์ การบอกเวลา การนัดหมาย ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก การอธิบายนักท่องเที่ยวในกรณีที่ข้อมูลของนักท่องเที่ยวไม่สมบูรณ์ คำศัพท์สำนวนที่เกี่ยวข้องกับการขอยุ่ต่อภายในราชอาณาจักร และการฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษ ดังนั้นการแบ่งเนื้อหาสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงใช้หลักการแบ่งเนื้อหาดังกล่าวเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อเนื้อหาในแบบสอบถามของการวิจัยนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) ภาษาอังกฤษ

ในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ สิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และสำรวจความต้องการของผู้เรียนก่อน ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนไว้ในดังต่อไปนี้

ฮัทชินสัน และวอร์เตอร์ (Hutchinson & Waters, 1994, pp. 53-63) กล่าวว่าในการสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะนั้นจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนก่อน ในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนมีปัจจัยหลักที่เป็นองค์ประกอบสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. ความต้องการเป้าหมาย (Target Needs) เป็นสิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 สิ่งจำเป็น (Necessities) เป็นสิ่งที่ผู้เรียนต้องรู้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตน

1.2 สิ่งที่ขาด (Lacks) เป็นสิ่งที่ผู้เรียนยังไม่มี

1.3 สิ่งที่ผู้เรียนต้องการที่จะเรียนรู้ (Wants)

อัชชินสัน และเวอร์เตอร์อธิบายเพิ่มเติมถึงเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเป้าหมายไว้คือ

1.3.1 ทำไมจึงต้องเรียนรู้ภาษา

1.3.2 จะมีการนำภาษาไปใช้อย่างไร

1.3.3 เนื้อหาของวิชาที่เรียนจะเป็นอย่างไร

1.3.4 บุคคลหรือกลุ่มคนที่ผู้เรียนจะนำภาษาไปใช้ด้วยคือใคร

1.3.5 ผู้เรียนจะนำภาษาไปใช้ที่ไหน

1.3.6 ผู้เรียนจะนำภาษาไปใช้เมื่อไร บ่อยแค่ไหนและมีปริมาณมากน้อยเพียงใด

2. ความต้องการในการเรียนรู้ (Learning Needs) ประกอบไปด้วยคำถามดังต่อไปนี้ คือ

2.1. ทำไมผู้เรียนจึงเลือกเรียนหลักสูตรนี้

2.2. ผู้เรียนจะเรียนอย่างไร

2.3. แหล่งในการค้นคว้าข้อมูลมีอะไรบ้าง

2.4. ผู้เรียนเป็นใคร มีความรู้และความสนใจที่จะเรียนมากน้อยเพียงใด

2.5. หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะจะใช้สอนที่ใด

2.6. หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะจะใช้เรียนเมื่อใดและอย่างไร

มันบี (Munby, 1991) ได้เสนอวิธีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนภาษาอังกฤษโดยเรียกกระบวนการนี้ว่า Communicative Needs Processor หรือ CNP ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความต้องการในการสื่อสาร (Communication Needs) และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ โดยแบ่งออกเป็น 9 ประการดังนี้

1. เรียน (Participant) เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของตัวผู้เรียน เช่น อายุ เพศ ภาษาที่ 1 และความสามารถทางภาษาเป็นต้น

2. จุดประสงค์ (Purposive Domain) ผู้เรียนมีจุดประสงค์ใดในการเรียน คือ เพื่อนำไปประกอบอาชีพ เช่น นำไปประกอบอาชีพอะไร และมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานอย่างไร เป็นต้น หรือ เพื่อนำไปใช้ในการศึกษา เช่น ศึกษาวิชาใด และมีเนื้อหาอย่างไร

3. สถานการณ์ (Setting) การกำหนดสถานการณ์นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

3.1 สถานที่ (Place) คือ สถานที่ที่ใช้ภาษา เช่น สถานที่ทำงาน สถานที่ศึกษา เป็นต้น

3.2 เวลา (Time) คือ รู้ว่าจะใช้ภาษาในเวลาใด และใช้บ่อยแค่ไหน

3.3 โอกาส (Occasions) คือ ต้องคำนึงถึงโอกาสในการใช้ภาษาว่าโอกาสนี้ควรใช้ภาษาอย่างไร เช่น สนุกสนานครื้นเครง หรือ เป็นทางการ เป็นต้น

4. การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) บุคคลที่ผู้เรียนต้องทำการสนทนาค้นด้วยนั้นเป็นใคร มีความสัมพันธ์กันอย่างไร เช่น การสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน หรือเพื่อนกันเพื่อน เป็นต้น

5. สื่อ (Instrumentality) เป็นสื่อหรือลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น การพูดในลักษณะแบบตัวต่อตัว การพูดคุยกันทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

6. รูปแบบภาษา (Dialect) เป็นการศึกษาว่าผู้เรียนต้องการเรียนภาษาแบบใด เช่น ภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน หรือภาษาอังกฤษแบบอังกฤษ เป็นต้น

7. ระดับความสามารถ (Target Level) การกำหนดระดับของความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เรียนว่าอยู่ในระดับใด

8. สถานการณ์การสื่อสาร (Communicative Event) เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนจะต้องสามารถปฏิบัติได้โดยใช้ทักษะส่งสารและรับสาร รวมถึงเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสารด้วย

9. ตัวชี้แนะในการสื่อความหมาย (Communicative Key) ศึกษาว่าผู้เรียนต้องการสื่อความหมายในลักษณะใด ด้วยการแสดงออกถึงทัศนคติที่ผู้เรียนต้องการจะสื่อ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า หรือทางน้ำเสียง เป็นต้น

บลัวร์ (Bloor 1978, อ้างถึงใน นพวรรณ นิมรอยลาภ, 2541, หน้า 13) ได้กล่าวถึงลักษณะของการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนไว้คล้ายกับ ฮัทชินสันและวอร์เตอร์ โดยกล่าวว่าการวิเคราะห์ความสามารถของผู้เรียนนั้นสามารถวิเคราะห์ได้ 2 ลักษณะ คือ

การวิเคราะห์ที่มุ่งเน้นเป้าหมาย (Target-Centered) คือ พิจารณาผู้เรียนมีความมุ่งหมายที่จะได้รับทักษะและความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านใดเพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้

การวิเคราะห์ที่มุ่งเน้นที่ตัวผู้เรียน (Learner-Centered) คือ การสำรวจว่าผู้เรียนจะสามารถทำอะไรได้เมื่อจบหลักสูตร อะไรคือปัญหา อะไรคือทักษะที่ได้รับระหว่างการฝึกฝนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีและปฏิบัติได้ในทิศทางที่ต้องการ

จากคำอธิบายต่าง ๆ ในข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนจัดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะการที่จะสร้างหลักสูตรในการเรียนนั้นจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการก่อนเพื่อที่จะทำให้หลักสูตรและเนื้อหาในหลักสูตรดังกล่าวมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเพื่อที่ผู้เรียนจะสามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการสำรวจความต้องการของผู้เรียนนั้นจะต้องคำนึงถึงว่าสิ่งไหนเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน ผู้เรียนขาดอะไร และสิ่งที่ผู้เรียนต้องการนั้นคืออะไร เป็นต้น และสิ่งสำคัญในการสำรวจความต้องการคือต้องรู้ว่า

ผู้เรียนเป็นใคร และมีจุดประสงค์ในการเรียนเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพอะไร และใช้กับใคร และสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์คือ

1. วิเคราะห์ว่ากลุ่มผู้เรียนเป็นกลุ่มใด เช่นกลุ่มนักเรียนหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานแล้ว เพื่อที่จะได้มีการจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสม
2. วิเคราะห์ว่ากลุ่มผู้เรียนมีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหนในการจัดทำหลักสูตรนี้ขึ้นมา
3. วิเคราะห์ที่เป้าหมายในการเรียนของผู้เรียนว่าเรียนไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น เพื่อการศึกษา หรือเพื่อการประกอบอาชีพ
4. วิเคราะห์ที่ความต้องการของผู้เรียนเป็นหลักว่าต้องการเนื้อหาใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจ ตรวจคนเข้าเมือง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นพบว่ายังไม่มีผู้ใดได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษา
ต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง แต่มีผู้วิจัยบางท่านได้ทำการศึกษา
เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพและสายงานต่าง ๆ แตกต่างกันไปที่ต้อง
ให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนี้

มัทธนา มีมาก (2545) วิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของ
ตำรวจท่องเที่ยว เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแจกไปยังกลุ่มตัวอย่างได้แก่
เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 1
แผนกธุรการ งานกำลังพล งานการเงิน งานพลาธิการ งานนโยบายและแผน งานประชาสัมพันธ์
และกองกำกับการ 2 แผนกศูนย์วิทยุ งานสายตรวจและบริการ งานสืบสวน งานสอบสวน งานสายตรวจ
และบริการบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 159 นาย ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
มีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะคือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน
เป็นอย่างมาก โดยทักษะที่ต้องการฝึกฝนมากที่สุดคือทักษะการฟัง ซึ่งเมื่อพิจารณาตามสายงาน
การปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวแล้วพบว่าตำรวจท่องเที่ยวแต่ละแผนกมีความต้องการทักษะ
ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านอย่างไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่อย่างไรก็ตามพบว่าตำรวจท่องเที่ยว
บางแผนกมีความต้องการที่แตกต่างกันในการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านจับใจความสำคัญ
การใช้คำศัพท์ และการใช้สำนวนต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในการใช้
ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาในด้านทักษะ
การฟังมากที่สุด ปัญหาอื่น ๆ ที่สำคัญคือ สนทนาทางโทรศัพท์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บอกทิศทาง
ฟังคำร้องทุกข์หรือแจ้งความ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ และฟังสำเนียงไม่ออก

สำหรับหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องการควรมีจำนวนผู้เรียนไม่เกินห้องละ 20 คน เวลาที่ใช้ในการสอนควรเป็นช่วงหลังเลิกงานประมาณสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 1.5 ชั่วโมง ผู้สอนควรเป็นชาวต่างชาติและชาวไทยในจำนวนที่เท่ากันและควรจะมีทักษะเฉพาะทางด้านกฎหมายและการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว นอกจากนี้ผู้วิจัยเสนอว่าการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวควรเน้นทักษะการฟังและการพูด รวมถึงการใช้คำศัพท์ให้มากขึ้น

วรารคณา พุ่มจีน (2544) ศึกษาปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี้อัตโนมัติ ในจังหวัดพิษณุโลก จากการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

ผู้ขับขี้อัตโนมัติในจังหวัดพิษณุโลกมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับปานกลางและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษที่พบมากที่สุด คือ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าใจ ซึ่งผู้ขับขี้อัตโนมัติแก้ไขปัญหาโดยการใช้ภาษาท่าทาง (ภาษาใบ้) หรือถามผู้รู้

ผู้ขับขี้อัตโนมัติในจังหวัดพิษณุโลกมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมากโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกล่าวทักทาย กล่าวอำลา แนะนำสถานที่ และกล่าวขอบคุณและขอโทษผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาถึงอายุการทำงาน ปรากฏว่าผู้ขับขี้อัตโนมัติที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟังและทักษะการพูดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่าวุฒิการศึกษาของผู้ขับขี้อัตโนมัติมีความสัมพันธ์กับการใช้ภาษาอังกฤษทั้งทางด้านทักษะการฟังและการพูด ผู้ขับขี้อัตโนมัติที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทั้งสองทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทั้งสองทักษะมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภาพร ศรีสันต์ (2544) ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกโดยจำแนกตามชั้นยศและประสบการณ์ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่สามารถนำผลมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

1. จัดทำคู่มือคนเดินทางผ่านราชอาณาจักรและมอบให้ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองทันทีที่มีคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักร
2. มีเอกสารแนะนำและชี้แจงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบทลงโทษคนต่างด้าวที่กระทำความผิดประเภทนักท่องเที่ยว
3. จัดให้มีการฝึกอบรมและสัมมนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่งานขอยุ่ต่อประเภทชั่วคราว

4. มีเอกสารแนะนำและชี้แจงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ เงื่อนไขต่าง ๆ
ประเภทตามความตกลงระหว่างรัฐ

5. อบรมหรือสัมมนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการขออยู่ต่อประเภทมีเหตุจำเป็น
กรณีพิเศษ

กานดา ช่วงสกุล (2543) ศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษของนักเรียนพลตำรวจ เพื่อใช้
เป็นแนวทางในการสร้างรายวิชาภาษาอังกฤษ ผลของการศึกษาพบว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษมีความสำคัญ
ต่ออาชีพตำรวจ ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด ทักษะที่ใช้น้อยที่สุดคือ
ทักษะการเขียน ทักษะที่ตำรวจต้องฝึกฝนและต้องปรับปรุงคือทักษะการพูด เนื้อหาความรู้ที่ต้องการ
คือ คำศัพท์และบทสนทนาทั่วไป คำศัพท์เฉพาะและบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจ หลักไวยากรณ์
และวัฒนธรรมบางอย่างของต่างชาติ ความต้องการการจัดการเรียนการสอนคือ การจัดวิชาภาษาอังกฤษ
เป็นวิชาบังคับหรือเป็นวิชาเลือก การจัดอบรมแบบต่อเนื่องและการจัดอบรมแบบเป็นครั้งคราว
ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆก็คือ ควรจัดให้มีการเรียนการสอนให้เป็นระบบ จัดหาชาวต่างชาติมาให้การฝึกอบรม
มีสื่อการเรียนการสอน เช่น วัสดุทัศน ภาพยนตร์ และเพลง การเรียนการสอนควรเน้นการนำไปใช้
และควรคำนึงถึงพื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรม ส่วนแนวทางในการสร้างรายวิชาภาษาอังกฤษนั้น
พบว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ต้องการเน้นคือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการแปล หัวข้อ
ทางภาษาที่ต้องการเน้นคือ การสอบปากคำเกี่ยวกับคดีจับผู้ต้องหา การสอบปากคำเกี่ยวกับคดีการคืนเงิน
และหัวข้อการแปล เนื้อหาที่ต้องเน้นคือ คำศัพท์ทั่วไปและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานตำรวจ
บทสนทนาทั่วไปและที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจ หลักไวยากรณ์และข้อมูลทางวัฒนธรรมต่างชาติ
มีสื่อการเรียนการสอนเช่น วัสดุทัศน ภาพยนตร์ และเพลง ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา กระบวนการสอน
เน้นการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์จริงและคำนึงถึงพื้นฐานของผู้เรียน

นันทพร พรหมรัตน์ (2540) ศึกษาความสามารถในการรู้ความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษ
และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท้องที่เขวบริเวณภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย
กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ตำรวจท้องที่เขวประจำกองบังคับการตำรวจท้องที่ 3
แผนก 4 จำนวน 39 นาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ตำรวจท้องที่เขวสังกัดกองบังคับการ 3 แผนก 4 มีการรู้ความหมายศัพท์เกี่ยวกับการ
การรับโทรศัพท์มากที่สุด และมีการรู้ความหมายศัพท์เกี่ยวกับกฎหมายน้อยที่สุด
2. ตำรวจท้องที่เขวสังกัดกองบังคับการ 3 แผนก 4 ประสบปัญหาในทักษะด้านการฟัง
ภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการพูด
3. ตำรวจท้องที่เขวสังกัดกองบังคับการ 3 แผนก 4 ต้องการให้มีการจัดการอบรมภาษาอังกฤษ
สำหรับตำรวจท้องที่เขวบ่อยครั้งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการที่จะได้รับการฝึกการสนทนาจาก

สถานการณ์จำลองกับชาวต่างประเทศโดยตรง นอกจากนี้ยังต้องการฝึกอบรมภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และเยอรมันบ้าง

เมธา เกตุแก้ว (2540) สำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ทางภาษาที่สำคัญต่อการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเพื่อศึกษาความต้องการในการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน โดยแบ่งเป็นระดับปฏิบัติงานจำนวน 278 คน และระดับหัวหน้างานจำนวน 39 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน และทักษะทางภาษาที่มีความต้องการมากที่สุดคือทักษะการฟังและการพูด ส่วนปัญหาในการใช้ทักษะทางภาษาทั้งสี่ทักษะมีอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มพนักงานมีความต้องการในการปรับปรุงทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับสูงมาก ที่กลุ่มหัวหน้างานมีความต้องการที่จะปรับปรุงทักษะทั้งสี่ทักษะอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

จิตรลดา บุญใจเพชร (2535) สำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน ผลการวิจัยคือ ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่มีผู้ต้องการใช้มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่การไม่คุ้นเคยกับสำเนียงของผู้รับบริการชาวต่างประเทศซึ่งพูดเร็วเกินไป และปัญหาที่เกิดจากพนักงานไม่มีความสามารถในการพูดสื่อสาร

อารี จังสฤษดิ์กุล (2531) วิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของคนขับรถรับจ้างในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยคือ

1. คนขับรถรับจ้างมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษมากถึงร้อยละ 82.26
2. ทักษะการใช้ภาษาที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือทักษะการฟังและการพูด คิดเป็นร้อยละ 62.42
3. ทักษะการใช้ภาษาที่คนขับรถรับจ้างต้องการปรับปรุงคือทักษะการพูดคิดเป็นร้อยละ 62.11
4. คนขับรถรับจ้างต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแก่ชาวต่างประเทศมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 67.71
5. ปัญหาที่คนขับรถรับจ้างพบมากที่สุดคือการสื่อสารกันไม่เข้าใจ

จากงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นผู้วิจัยแต่ละท่านต้องการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ซึ่งมีข้อสรุปคล้ายกันคือเกือบทุกสาขาอาชีพมีความต้องการทักษะทางด้านการฟังและการพูด เกี่วสุดและเนื้อหาภาษาที่ต้องการได้แก่ การกล่าวคำทักทายและคำอำลา การกล่าวคำขอบคุณและขอโทษ การแนะนำสถานที่ต่าง ๆ คำศัพท์และบทสนทนาทั่วไป คำศัพท์เฉพาะและบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจ หลักไวยากรณ์ วัฒนธรรมของชาวต่างชาติ ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการสอบปากคำในคดีจี้และปล้นทรัพย์ การอ่านคู่มือในการปฏิบัติงาน และการแปล ซึ่งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการแปลคือคำศัพท์ทั่วไปและศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจ หลักไวยากรณ์และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ ส่วนปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนั้นมีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตามประสบการณ์การทำงาน การศึกษาและสถานที่ตั้ง พบว่ามีความแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง คือต้องการให้มีการจัดทำหนังสือคู่มือตรวจคนเข้าเมืองแจกให้แก่ผู้ให้บริการ โดยที่หนังสือคู่มือควรมีการระบุกฎระเบียบ และบทลงโทษต่าง ๆ และควรมีการจัดการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการขอยุ้ต่ออย่างเป็นประจำเนื่องจากต้องให้บริการแก่ชาวต่างประเทศเป็นประจำ

จากการรวบรวมและศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และเนื้อหาภาษาอังกฤษในแต่ละสาขาอาชีพ จึงทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการสร้างคำถามที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษในเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้