

# บทความจากการสัมภาษณ์

## บุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่าง ๆ

### ภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ปิยนารถ พักทองพรรณ

ปัจจุบันนี้ในกระบวนการอุตสาหกรรมชนิดต่าง ๆ ของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่าเจริญก้าวหน้าทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ ในวงการสังคมและเศรษฐกิจของไทยถือได้ว่าเป็นปัจจัยแนวหน้าที่สำคัญและเป็นแกนชักนำทำให้เกิดรายได้สู่ระดับชนชั้นต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางทั่วประเทศ หน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งเบื้องหลังความสำเร็จในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการวางรูปแบบ ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมประเภทนี้คือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท. (Tourism Authority of Thailand)

ด้วยเหตุนี้บทความจากการสัมภาษณ์บุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่าง ๆ จึงขอเสนอข้อช่วยของการทำงานที่น่าสนใจของหน่วยงานนี้เพื่อสังเขป โดยมุ่งประเด็นที่ลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบของงานบางงานที่สำคัญและสถานการณ์กว้าง ๆ ที่งานนั้น จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาสื่อสารติดต่อกับชาวต่างประเทศ ด้วยความอนุเคราะห์ของผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายธรรมบุญ ประจวบเหมาะ โดยการสัมภาษณ์ผู้

อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ นางสุนันทา นาคกรพรรพ

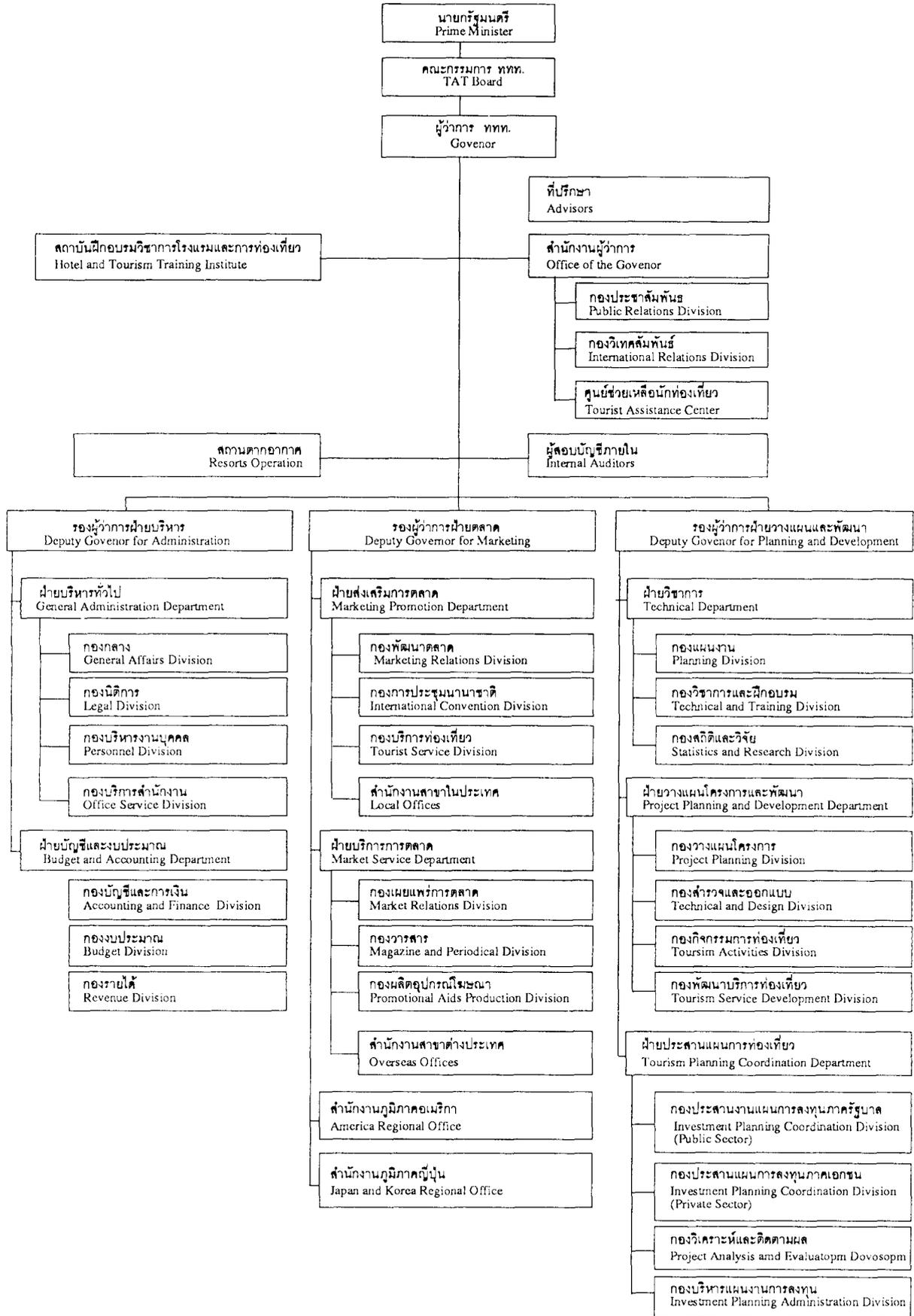


นายธรรมบุญ ประจวบเหมาะ  
ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ตั้งขึ้นครบรอบ 30 ปี ในปี พ.ศ. 2533 นี้ มีหน้าที่หลักคือเชื้อเชิญและส่งเสริมให้ชาวต่างประเทศ รู้จักประเทศไทย และให้เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย โดยเชื่อว่าการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างประเทศนั้น จะทำให้เกิดรายได้จากเงินตราต่างประเทศ เกิดงานและอาชีพต่าง ๆ ขึ้น นับเป็นการช่วยพัฒนาด้านเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง ต่อมาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขยายตัวออกไป ทำให้เกิดความจำเป็นที่ ททท. จะต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้น หน้าที่หลักอีกประการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงเป็นการสร้างแผนแม่บทของการท่องเที่ยว โดยทำการศึกษาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวลักษณะใด ทางประวัติศาสตร์ ธรรมชาติหรือวัฒนธรรม และคาดคะเนว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ กี่คน ดำเนินการจัดหาเรื่องที่พักและการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวในแง่

ของการขนส่งและสาธารณูปโภคอย่างไรให้เพียงพอและจัดสร้างเป็นแผนแม่บทกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน จัดหางบประมาณ จัดประสานงาน และส่งมอบแผนเหล่านี้ให้หน่วยราชการและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องรับนำไปปฏิบัติ ในภายหลัง ททท. เล็งเห็นว่าการที่ชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยนั้น เป็นเพราะไทยเรามีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและมีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีอันมีค่า ททท. จึงหันมาเน้นการพัฒนาในรูปแบบของการอนุรักษ์ เพื่อให้วัฒนธรรมของเรายืนยงคงรูปแบบเดิมไม่เปลี่ยนแปลงรวมทั้งป้องกันสภาพแวดล้อมและความสวยงามทางธรรมชาติให้คงอยู่ในสภาพเดิม ททท. จึงเพิ่มความรับผิดชอบ ในการกำหนดแนวทางที่จะอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และกระตุ้นให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้คงคุณค่าและมีคุณภาพตลอดไป



หน่วยงานของ ททท. แบ่งออกเป็นงานใหญ่ ๆ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตลาด และฝ่ายวางแผนและพัฒนา ส่วนสำนักผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น กองประชาสัมพันธ์ กองวิเทศสัมพันธ์ และศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ

ฝ่ายบริหารแบ่งออกเป็นฝ่ายบริหารทั่วไปและฝ่ายบัญชีงบประมาณ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นแม่บ้าน กำหนดและจัดสรรงบประมาณ ดูแลจัดบุคลากรให้แก่นหน่วยงานต่าง ๆ

ฝ่ายวางแผนและพัฒนาแบ่งออกเป็นฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวางแผนโครงการและการพัฒนา และฝ่ายประสานแผนและการท่องเที่ยว ฝ่ายนี้มีหน้าที่โดยตรงในการกำหนดวางรูปแบบของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ กันตามความเหมาะสมของสถานการณ์ จัดสรรทุนและประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแผนงานเหล่านั้นไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ในแต่ละฝ่ายประกอบด้วยกองหลายกอง กองที่ทำหน้าที่ให้ความรู้และฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือ กองวิชาการ ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับฝึกอบรม โดยหน่วยฝึกอบรมหน่วยนี้จะประสานงานกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนกับโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ดำเนินการเปิดฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ได้แก่มัคคุเทศก์ พนักงานโรงแรมและพนักงานบริษัทท่องเที่ยว เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีกองซึ่งทำหน้าที่สำรวจวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เพื่อตรวจสอบจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเยือนประเทศไทย แหล่งและลักษณะประเทศตลาดของนักท่องเที่ยว รวมทั้งลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวของผู้มาเที่ยว

เป็นคู่เป็นกลุ่มหรือครอบครัวและระยะเวลาของการท่องเที่ยว เพื่อนำเป็นข้อมูลในการประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

นอกจากนี้ยังมีกองจัดทำแผนงานโครงการต่าง ๆ กองกิจกรรมรับผิดชอบการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว และกองประสานแผนลงทุน ซึ่งทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับต่างประเทศ เพื่อขอเงินสนับสนุน และคอยช่วยเหลือต่าง ๆ จากต่างประเทศ กองนี้จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ในการเจรจาสื่อสารและทำงานร่วมกับชาวต่างประเทศพอสมควร

ฝ่ายต่อไปที่จะกล่าวถึงคือฝ่ายตลาด แบ่งออกเป็นฝ่ายส่งเสริมการตลาดและฝ่ายบริการการตลาด และโดยที่หน้าที่หลักของ ททท. คือการส่งเสริมการท่องเที่ยว ททท. จึงมีสำนักงานต่างประเทศอีก 13 สำนักงานในตลาดใหญ่ ๆ อันประกอบด้วยสำนักงานภูมิภาคอเมริกาและสำนักงานภูมิภาคญี่ปุ่น ขึ้นตรงต่อรองผู้ว่าการตลาดและสำนักงานสาขาต่างประเทศอีก 11 สาขา ในประเทศที่เป็นตลาดสำคัญ ๆ แถบภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก และประเทศภาคพื้นยุโรป โดยขึ้นตรงต่อฝ่ายบริการการตลาด

ในกระบวนหน่วยงานต่าง ๆ ใน ททท. ฝ่ายส่งเสริมการตลาดนับว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากมีหน้าที่โดยตรงในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวต่างประเทศเข้ามาเยือนประเทศไทย กองที่สำคัญ ๆ ในฝ่ายนี้คือ กองพัฒนาการตลาด จะทำหน้าที่จัดงานส่งเสริมการตลาดในต่างประเทศ โดยประสานงานกับโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวในประเทศต่าง ๆ จัดงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศนั้น และเป็น

ตัวกลางชักชวนหรือรวบรวมบริษัทนำเที่ยวและโรงแรมให้จัดงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในต่างประเทศ พนักงานในกองนี้จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ ทักษะที่ใช้จะเป็นทั้งการพูด และการอ่าน

กองต่อมาคือกองบริการการท่องเที่ยว มีหน้าที่รวบรวมจัดหาข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ทางด้านบริการขนส่ง สื่อสาร และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่จะหาได้ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ททท. ได้จัดศูนย์บริการท่องเที่ยวที่ตอนเมืองและที่สำนักงานใหญ่ ของ ททท. เอง และพนักงานในกองนี้จะมีหน้าที่อธิบายให้รายละเอียดต่าง ๆ สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาติดต่อทั้งด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์ พนักงานจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำ ทักษะที่ใช้บ่อย ๆ ก็จะเป็นการพูดให้ข้อมูลอธิบายรายละเอียดดังกล่าว

กองที่สามที่จะกล่าวถึงในฝ่ายการส่งเสริมการตลาดนี้คือกองการประชุมนานาชาติ เนื่องจาก ททท. เป็นสมาชิกของสมาคมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคแปซิฟิก สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวอาเซียน เป็นต้น กองประชุมนานาชาติจึงมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสมาคมเหล่านั้น เข้าร่วมประชุมเพื่อจัดทำแผนการตลาดร่วมกัน การประชุมของกองประชุมนานาชาติจะมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหารสูงสุดคือผู้ว่าการการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศสมาชิก เพื่อวางนโยบายจัดการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศสมาชิก พบบริษัทท่องเที่ยวและโรงแรมต่าง ๆ ในตลาดต่างประเทศ เพื่อเคลียร์ค่าใช้จ่ายและเสนอข้อมูลต่าง ๆ

ในการท่องเที่ยวร่วมกัน ในการประชุมระดับนี้จะเป็นการร่างนโยบายกว้าง ๆ โดยมีการประชุมปีละ 2 ครั้ง ระดับต่อไปคือการประชุมของผู้ปฏิบัติการเพื่อกำหนดรายละเอียดของการจัดงาน ซึ่งอาจจะแยกออกเป็นหลายคณะกรรมการตามลักษณะงาน เช่น งานด้านการตลาด งานด้านการวิจัยหรือด้านการพัฒนา เป็นต้น การประชุมระดับนี้จะมีขึ้นทุก ๆ 3 เดือน

นอกจากนี้หน้าที่อีกประการของงานนี้ก็คือการส่งเสริมเชิญให้สมาคมต่าง ๆ ในต่างประเทศมาประชุมที่บ้านเรา พนักงานจึงจะต้องไปแนะนำโฆษณาประชาสัมพันธ์ว่าประเทศไทยมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดประชุมนานาชาติอย่างไร โดย ททท. จะมุ่งเน้นตลาดทางด้านนี้เป็นอย่างมาก เพราะนับเป็นตลาดที่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้เดินทางด้านนี้เป็นสำคัญเพราะนับเป็นตลาดที่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้เดินทางเข้ามาประชุมรวมทั้งผู้ติดตามจะเป็นผู้มีอำนาจในการซื้อสูง ทำให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจโดยมีการลงทุนแต่น้อย

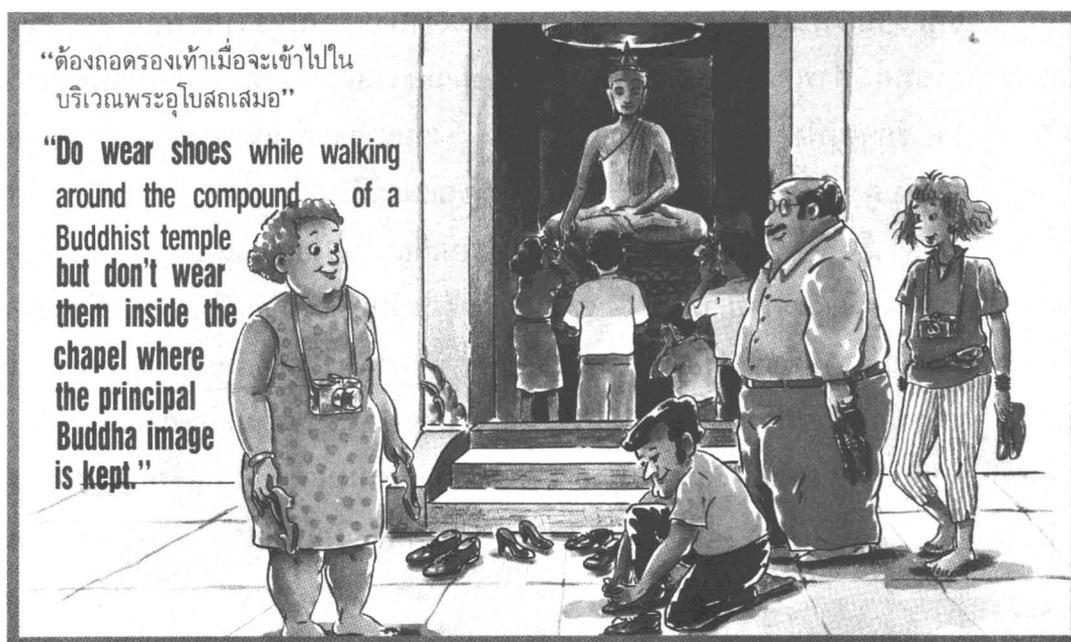
จะเห็นได้ว่ากองประชุมนานาชาตินั้นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษมากในการปฏิบัติงาน ในระดับผู้จัดการประชุมจะต้องประสานงานทางเอกสารและอาจจะรวมถึงทางโทรศัพท์ ฉะนั้นทักษะส่วนใหญ่จะเป็นการอ่านและเขียนจดหมายโต้ตอบและทักษะการพูดประสานงาน ส่วนระดับผู้เข้าร่วมประชุมที่ภาษาอังกฤษที่ใช้จะต้องเป็นภาษาในระดับสูง วมเน้นทักษะการพูดเจรจาต่อรองโน้มน้าวจิตใจ ได้แย่งให้เหตุผล การอธิบาย สนองความคิดและแสดงการเห็นด้วยไม่เห็นด้วย เป็นต้น

งานที่สำคัญทั่ว ๆ ไปอีกลักษณะหนึ่งของฝ่ายตลาดคือ งานเผยแพร่โฆษณา ผลิตภัณฑ์และสื่อโฆษณาต่าง ๆ งานนี้จะรับผิดชอบโดยกองวารสาร

และกองผลิตอุปกรณ์โฆษณา กองวารสารทำหน้าที่ผลิตเอกสารสำหรับผู้บริโภคทางด้านธุรกิจท่องเที่ยว ทางด้านการประชุมต่าง ๆ ส่วนกองผลิตอุปกรณ์โฆษณา จะทำหน้าที่ผลิตสิ่งตีพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นที่โปสเตอร์ ป้ายโฆษณา สไลด์ภาพ เทปวิทยุ เทปโทรทัศน์ ตลอดจนภาพยนตร์เพื่อเป็นสื่อเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี และกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่นท่องเที่ยว เป็นต้น

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานนี้จึงเป็นทั้งการอ่าน

และการเขียน แต่เนื่องจากภาษาที่ใช้ในการโฆษณาในสื่อบางประเภทนั้น เป็นภาษาเฉพาะที่ต้องละเอียดถี่ถ้วน และทาง ททท. ไม่มีพนักงานเป็นชาวต่างประเทศ บางครั้งจึงมีการว่าจ้างชาวต่างประเทศผู้ชำนาญในวงการ เช่น นักเขียนสารคดีท่องเที่ยว ซึ่งรู้เรื่องราวรู้จักจับประเด็นที่จะเน้นได้ถูกต้อง มีภาษาที่ไพเราะสละสลวย เป็นผู้เขียนบรรยาย แผ่นพับ เทปวิทยุ เทปโทรทัศน์ และสื่ออื่น ๆ



ตัวอย่าง โปสเตอร์ แนะนำนักท่องเที่ยว

งานส่งเสริมที่สำคัญงานสุดท้ายที่จะกล่าวถึงในฝ่ายการตลาดคืองานของสำนักงาน ททท. ในต่างประเทศ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว และการตลาดในประเทศนั้น โดยประสานงานกับฝ่ายตลาดซึ่งจะเป็นกองกำลังจัดสรรงบประมาณและอุปกรณ์ รวมทั้งออกแบบการตลาดให้ สำนักงาน ททท. ในต่างประเทศนี้มีอัตราพนักงาน 4 คนคือ หัวหน้าสำนักงานและผู้

ช่วยซึ่งส่งไปจากส่วนกลาง 2 คน และเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เลขานุการและธุรการของสำนักงานซึ่งจะเป็นคนในท้องถิ่นนั้น ๆ อีก 2 คน

ภายหลัง ททท. มีนโยบายสนับสนุนบริษัทท้องถิ่นที่จะมาทำหน้าที่ทางการตลาด เพราะ ททท. เล็งเห็นว่าบุคคลหรือบริษัทท้องถิ่น ซึ่ง ททท. ว่าจ้างสัญญาเป็นรายปีนั้น สามารถทำหน้าที่เป็นตัวแทนด้านการตลาด และประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

เพราะรู้จักลักษณะความต้องการของตลาดท้องถิ่น และสามารถทำงานได้ต่อเนื่องกันตามนโยบายที่กำหนดจากส่วนกลาง ส่วนหัวหน้าสำนักงานและผู้ช่วยจะมีวาระ 4 ปี ดังนั้นแม้มีการเปลี่ยนตัวพนักงานสำนักงาน งานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ก็ยังคงดำเนินอยู่ได้ต่อเนื่องกัน

จากหน้าที่ภาระความรับผิดชอบของหัวหน้าและผู้ช่วยสำนักงานต่างประเทศนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานจะต้องมีความรู้ทางด้านภาษาท้องถิ่นนั้นหรือภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน โดยที่สถานการณ์ที่ใช้จะเน้นการให้บริการด้านข่าวสารข้อมูล การเจรจาประสานงาน การพูดโน้มน้าวจิตใจ ชักจูงผู้ฟัง เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นภาษาอังกฤษในระดับสูงทั้งสิ้น

หน่วยงานซึ่งจะกล่าวถึง 3 หน่วยงานต่อไปนี้เป็นกองอิสระขึ้นตรงต่อสำนักผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งล้วนมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ราชการทั้งสิ้น ได้แก่ กองประชาสัมพันธ์ กองวิเทศสัมพันธ์ และศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว



คุณสุนทนา นาคทรพร ผู้อำนวยการ  
กองประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแห่ง  
ประเทศไทย

กองประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการแก่องค์กร ททท. ทั้งฝ่ายตลาดและฝ่ายวางแผนและพัฒนา หน้าที่หลักของกองประชาสัมพันธ์คือ รับนโยบายโดยตรงจากท่านผู้ว่าท่องเที่ยว และนำมาชี้แจงให้บุคคลทั่วไปทราบถึงลักษณะและหน้าที่ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บุคคล และหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประเภทนี้ รวมทั้งประโยชน์ที่การท่องเที่ยวจะเอื้ออำนวยให้กับสังคมและเศรษฐกิจของประเทศชาติ

กองประชาสัมพันธ์มีพนักงานทั้งหมด 15 คน และมีงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ งานข่าว งานสื่อมวลชนและงานอุตสาหกรรมสัมพันธ์

งานข่าวจะทำหน้าที่ผลิตข่าว เผยแพร่ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและนอกประเทศ ทราบเกี่ยวกับนโยบายแผนงาน และกิจกรรมภายใน การท่องเที่ยวและเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รูปแบบและเนื้อหาของข่าวจะหลากหลายตามลักษณะข่าว เช่น อาจเป็น ข่าวข่าวด่วน ข่าวด่วนพิเศษ หรือบทความพิเศษ วิเคราะห์ความคืบหน้า ความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย หรือผลกระทบของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีต่อการท่องเที่ยว เป็นต้น ภาษาที่ใช้จะเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในต่างประเทศ และให้สำนักงาน ททท. ในต่างประเทศ

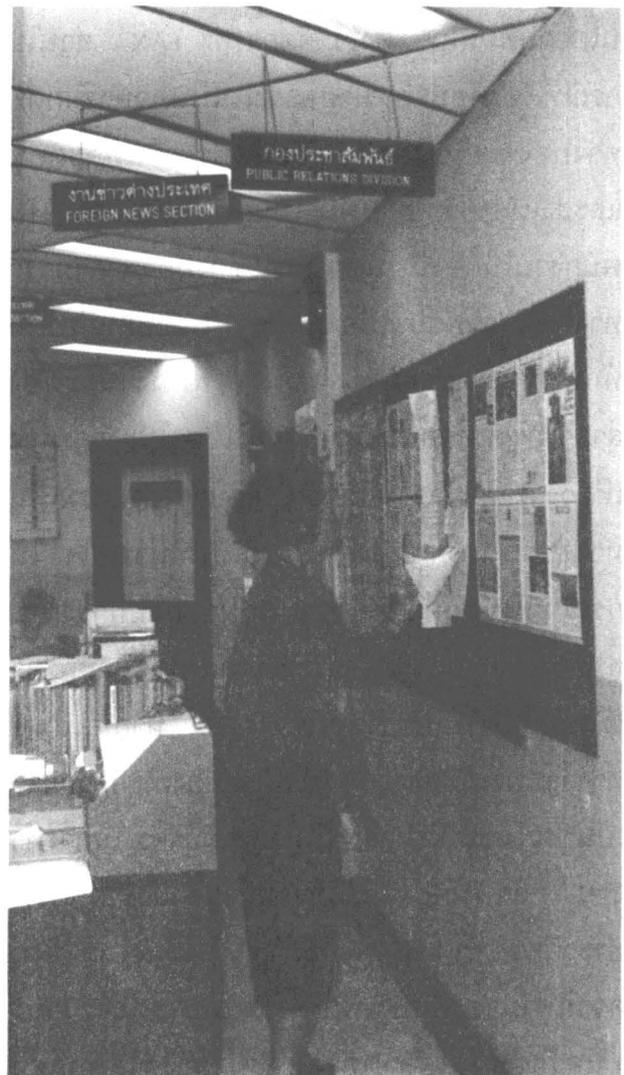
งานสื่อมวลชนสัมพันธ์มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักเขียนและสื่อมวลชนทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งรับเชิญผ่านสำนักงานต่างประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ เข้ามาทัศนศึกษาในประเทศประมาณ 200 คนต่อปี เพื่อเก็บข้อมูลทำบทความ เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศไทย งานสื่อมวลชนสัมพันธ์จะมีหน้าที่ประสานงานกับนักเขียน

และสื่อมวลชนต่างประเทศเหล่านี้ทางจดหมาย รับ ข้อมูลความสนใจของเขาเหล่านั้น นำมาทำ โปรแกรมการเดินทางทัศนศึกษา ติดต่อประสานงาน ต่าง ๆ ทางด้านที่พัก การคมนาคมขนส่ง มัคคุเทศน์ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะให้ ข้อมูลตามความต้องการของสื่อมวลชน และเมื่อ สื่อมวลชนต่างประเทศเข้ามาแล้ว งานสื่อมวลชน สัมพันธ์จะมีหน้าที่บรรยายสรุปพอสั่งเขปให้สื่อ- มวลชนได้ภาพพจน์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของประ- เทศไทยโดยมีเทปโทรทัศน์หรือและภาพยนตร์ประกอบ คำบรรยายในชุดต่าง ๆ เหมาะสมกับความสนใจ ของสื่อมวลชนที่มาแต่ละกลุ่ม และการบรรยายเน้น ประเด็นพิเศษที่ ททท. ประารถนาจะให้สื่อมวลชน สนับสนุนโฆษณาเผยแพร่การบรรยายเน้นประเด็น พิเศษที่ ททท. ประารถนาจะให้สื่อมวลชนสนับสนุน โฆษณาเผยแพร่

นอกจากนี้งานสื่อมวลชนสัมพันธ์จะทำหน้าที่ เกี่ยวกับโปรแกรมทัศนศึกษา ให้ข้อมูลรายละเอียด ปลีกย่อย การบริการอำนวยความสะดวกทางด้าน ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจทั้งทางด้านข้อ มูลและให้ความสะดวกต่อสื่อมวลชนอันจะทำให้ สามารถเผยแพร่โฆษณาประชาสัมพันธ์ชักจูงให้นัก ท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประเทศไทย

นอกจากนี้เพื่อจะสนองความต้องการของ จังหวัดต่าง ๆ ในการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ งานเทศกาลหรือโฆษณาบริการที่เป็ดขึ้นใหม่ใน จังหวัดต่าง ๆ โดยทางจังหวัดจะประสานขอความ ร่วมมือมายัง ททท. งานสื่อมวลชนสัมพันธ์จะทำ หน้าที่ในทำนองเดียวกัน จัดทัศนศึกษา อำนวยความสะดวกให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนในประเทศ ซึ่งจะได้รับเชิญให้ไปทำข่าวตามแหล่งท่องเที่ยวของ จังหวัดต่าง ๆ ที่ประสานมา

งานสุดท้ายของกองประชาสัมพันธ์คืองานอุต- สาหกรรมสัมพันธ์มีหน้าที่ประสานงานระหว่าง ททท. กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งไม่ เกี่ยวกับสื่อมวลชน เช่น โรงแรมหรือบริษัทนำเที่ยว ต่าง ๆ และหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ซึ่ง มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว งานอุตสาหกรรมจะทำหน้าที่ประสานอำนวยความสะดวกตามความต้องการของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น ประสานงานจัดโครงการพิเศษ หรือการประชา- สัมพันธ์โครงการใดโครงการหนึ่งก็เป็นหน้าที่ของ งานอุตสาหกรรมสัมพันธ์



ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานกองประชาสัมพันธ์จะต้องมีความรู้ทางภาษาไทยและภาษาอังกฤษทักษะทางภาษาอังกฤษที่ใช้มากในการติดต่อสื่อสารปฏิบัติงานในกองนี้คือ ทักษะการอ่าน พนักงานจะต้องสามารถอ่านเอกสารที่เข้ามาเป็นภาษาอังกฤษได้ เข้าใจเนื้อความ จับใจความได้ และจัดดำเนินการต่อไปตามขั้นตอน เอกสารที่อ่านจะออกมาในรูปจดหมายขอร้องต่าง ๆ หนังสือเรียกร้องเสนอความต้องการแจ้งความจำนงในลักษณะต่าง ๆ กัน ดังตัวอย่างข้างท้ายบางตอนนี้

หน้าที่อื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ในกองนี้คือการสรุปจดหมายหนังสือต่าง ๆ ที่ทำเป็นรายงานย่อส่งผ่านกองประชาสัมพันธ์เป็นภาษาไทย และจัดการตอบจดหมายเป็นภาษาไทยโดยตรวจสอบกับนโยบายที่ ททท. ตั้งไว้ จัดการส่ง FAX ส่วนในกรณีที่ต้องตอบจดหมายยาว ๆ เป็นภาษาอังกฤษทางกองจะเขียนกำหนดข้อมูลประเด็นที่จะตอบและส่งให้ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์เป็นผู้เขียนตอบ สำหรับพนักงานในกองนี้ นอกจากจะต้องมีความสามารถทางทักษะการเขียนเบื้องต้นแล้ว ในส่วนที่เกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดนั้น พนักงานจะต้องสามารถพูดได้ตอบข้อมูล รายละเอียดในแง่การท่องเที่ยว คอยให้ความสะดวก อธิบายโปรแกรมเดินทางต่าง ๆ ตอบข้อซักถามได้เป็นที่น่าพอใจ ในกรณีงานข่าวต้องมีความสามารถในการอ่านสรุปความ สรุป ประเด็นได้เข้าใจ และพูดจาติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ หากมีความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวด้วยก็จะ เป็นประโยชน์เนื่องจากเป็นข้อมูลที่สำคัญในการทำงาน ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ลึกซึ้งถึงข้อมูลทางประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว พนักงานก็ต้องมีความสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้โดยจะต้องรู้ว่าจะค้นคว้าข้อมูลได้จากที่ใดและนำมาใช้ได้อย่างถูกต้อง

กับสถานการณ์ โดยทั่วไปแล้วพนักงานในกองประชาสัมพันธ์มีพื้นความรู้ระดับปริญญาตรีในสาขาสังคมศาสตร์และนิเทศศาสตร์

กองที่จะกล่าวต่อไป คือกองวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งขึ้นโดยตรงกับสำนักงานผู้ว่าการ ททท. กองนี้จะรับหน้าที่ในเรื่องของการเขียนทั้งหมดที่เป็นภาษาอังกฤษ ได้แก่ การโต้ตอบจดหมายและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งการแปลข่าวแปลเอกสารและบทความสรุปสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยที่จะบริการสนองหน่วยงานทุกหน่วยงานใน ททท. ในด้านการเขียน แต่ละหน่วยซึ่งต้องการจะเขียนข้อความที่เป็นภาษาอังกฤษส่งต่อไปยังหน่วยงานต่างประเทศนั้น จะเขียนสรุปลงมาเป็นนโยบายและประเด็นสำคัญ ๆ ที่ต้องการให้เขียนเป็นภาษาไทย กองวิเทศสัมพันธ์จะมีหน้าที่แปลข้อความเหล่านี้เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งในบางครั้งจดหมายก็ตีข่าวก็ตีหรือบทความก็ตี มีเป็นจำนวนมากเกินกำลังพนักงานในกองนี้ที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงทันเวลา ททท. มีนโยบายจ้างบุคคลภายนอกให้ทำงานเป็นชิ้น ๆ และส่ง Fax มาให้กับ ททท. ในกรณีที่งานเร่งด่วน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพนักงานในกองวิเทศสัมพันธ์นี้จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษลึกซึ้งพอสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีความสามารถในทักษะการเขียน ซึ่งไม่เพียงแต่จะครอบคลุมประเด็นที่มีนโยบายกำหนดมานั้น ยังจะต้องสามารถเขียนโดยมีสื่อความหมายได้ ไม่ทำให้เข้าใจผิดและต้องให้ได้ตามจุดประสงค์ที่คาดหวังไว้อีกด้วย

ที่กล่าวไปแล้วนั้นจึงเป็นลักษณะการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยสังเขปของหน่วยงานต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยสรุปจะเห็นได้ว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ สถานการณ์ที่ใช้

ลักษณะของภาษา ทักษะและระดับความยากง่าย หลากหลายตามหน้าที่ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน

ทักษะการฟังและพูด จะมีตั้งแต่การฟังและพูด เพื่อเจรจาต่อรองเสนอความคิดเห็นตอบปฏิเสธตกลง ในระดับสูงซึ่งต้องการความถูกต้องและเหมาะสม ทางภาษา เพื่อใช้ในการประชุมต่าง ๆ หรือการพูด เพื่อโน้มน้าว ชักชวน ขอความช่วยเหลือสนับสนุน และประชาสัมพันธ์โดยอาศัยข้อมูลที่เตรียมมา ประกอบการพูด เพื่อการส่งเสริมการตลาด การพูด ได้ตอบข้อซักถามอย่างตรงไปตรงมาง่าย ๆ อธิบาย แจกแจงข้อมูลให้รายละเอียดต่าง ๆ หรือซักถาม ข้อมูลเพื่อนำไปประสานงานดังเช่นที่ใช้ในกอง ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการรับฟังปัญหา พูดปลอบ โยมนำเสนออย่างนุ่มนวล ในงานของคุณช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ส่วนการอ่านนั้น จะมีตั้งแต่อ่านรายงาน การประชุมต่าง ๆ ในระดับสูง อ่านจดหมายนำเสนอ จดหมายเรียกร้อง จดหมายร้องเรียนและจดหมาย ประสานงานในหน่วยงานหลายประเภททั้งฝ่าย ตลาดและประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การอ่านจะเน้น ทักษะการอ่านให้เข้าใจเพื่อจับประเด็นข้อความสำคัญ เพื่อสรุปความ เพื่อย่อความและชี้แจงนำเสนอเพื่อ ดำเนินการต่อไป

สำหรับทักษะการเขียน จะเป็นการเขียนใน ระดับสูง คือการเขียนจากโน้ตย่อและการแปลข่าว จดหมาย เอกสารและบทความ ซึ่งต้องส่งออกไป ยังต่างประเทศดังกำหนดตามหน้าที่ของกองวิเทศ-สัมพันธ์

คอลัมน์ภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำหรับวารสารภาษาปริทัศน์ฉบับนี้ มุ่ง เพื่อเป็นสื่อให้ชาวเราในวงการการเรียนการสอนได้ ทราบพอสังเขปของการทำงานในหน่วยราชการแห่ง

หนึ่ง ซึ่งนอกจากจะมีผลงานเป็นที่น่าชื่นชมนำ ความเจริญทางด้านสังคมและเศรษฐกิจมาสู่ประเทศ อย่างมากแล้ว ยังกระตุ้นให้เราหันมาถนอมและ ปกป้องวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติอันเป็น สมบัติที่น่าหวงแหนอีกด้วย เบื้องหลังของความ สำเร็จของบุคลากรในวงการนี้เราคงจะปฏิเสธไม่ได้ เลยว่าความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับกาลเทศะเป็นปัจจัย สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย ก้าวหน้ามาถึงจุดนี้



ท้ายสุดผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณผู้ว่าการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายธรรมนุญ ประ-จวบเหมาะ และผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ นางสุนันทา นาครทรรพ และ คุณบัญญัติ ปัญจะ ผู้อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้สัมภาษณ์ ครั้งนี้

ปิยนารถ พิภทองพรรณ } ผู้สัมภาษณ์  
ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์

ปิยนารถ พิภทองพรรณ ถอดเทปและเรียบเรียง

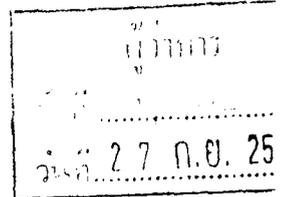
**ตัวอย่างจดหมายที่เข้ามาในกองประชาสัมพันธ์**

**และ**

**ตัวอย่างข่าว และเอกสารที่ออกจากกองประชาสัมพันธ์**

# 星 暹 日 報

## หนังสือพิมพ์ ซิงเสียนเหออะเป่า SING SIAN YIT PAO DAILY NEWS



Khun Dhamnoon Prachuabmoh  
Governor of the Tourism Authority of Thailand  
Rachadamnoen Nok Avenue  
Bangkok 10100  
Thailand

กองประชาสัมพันธ์

วันที่ 1  
วันที่ 27 ก.ย. 2534  
เวลา.....น.

25 September, 1991

Re: Publication of Coffee Table Book "WELCOME TO BANGKOK" for placement in rooms of the leading hotels of Thailand.

Dear Khun Dhamnoon,

Sin Poh (Thailand) Co.,Ltd. is the publisher of Sing Sian Yit Pao Daily News, the largest and most influential daily news in Thailand, Financial Pulse, the only english language magazine specializing in the financial sector of Thailand, Decor International magazine, a bi-lingual magazine for professional designers. We also organize Trade Exhibitions under the name Sin Poh & Cems Co.,Ltd. Our 6 to 8 annual shows brings in at least 1000 foreign exhibitors and a countless number of foreign visitors to the show. These activities support the tourist industry and industrial development of Thailand. It also brings in the foreign currency needed for further development of our country.

In our continued efforts to promote Thailand to the foreign visitor as a destination for both business and pleasure we are planning to produce a coffee table book "WELCOME TO BANGKOK" to be placed in the rooms of leading hotels such as the Dusit Thani Group of hotels. We intend to print up to 50,000 copies to be circulated among the hotel rooms of Thailand. This will be done on an annual basis. The first publication will be in the rooms by January of 1992.

We would like to ask for the support of the TAT to add to the prestige of this publication. We will be happy to present to TAT 500 complementary copies upon publication.

We look forward to continue jointly promoting Thailand in cooperation with the TAT. Looking forward to your support in the near future.

Yours sincerely,

นางสมถวิล วัฒนากุล

*Chaiaree Santipongchai*  
Chaiaree Santipongchai  
Executive Director (OGG)

cc: H.E.Meechai Viravaidaya

# ASIAN REVIEW

## of Business and Technology

formerly Far Eastern  
TECHNICAL REVIEW

Alain Charles House  
27 Wilfred St. London SW1E 6PR  
Tel: 071-834 7676 Telex: 297165 ACPLTD G  
Fax: 071-973 0076

กองประชาสัมพันธ์  
วันที่ 6  
วันที่ 20 ส.ค. 2534

Mrs Sumonta,  
Director of Public Relations,  
Tourism Authority of Thailand,  
Bangkok,  
Thailand

FAX: 010 662 250 1996

19th August 1991

Dear Mrs Sumonta,

I have been asked to contact you by Mr Juthaporn in your London office, regarding the possibility of a faxed interview with Mr Dharmoon Prachuabmoh.

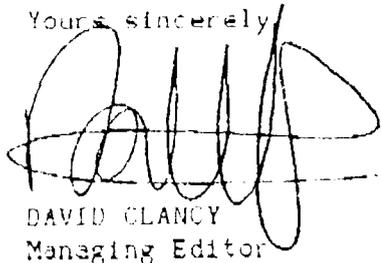
For our November issue, I am planning a feature relating to Visit Asean Year 1992 and would like to put a number of questions to Mr Prachuabmoh as an integral part of this feature.

I interviewed Mr Prachuabmoh for this magazine in 1989.

Perhaps you would be kind enough to let me know at your earliest convenience if a faxed interview is possible.

I look forward to hearing from you

Yours sincerely



DAVID CLANCY  
Managing Editor

นางสาวสุมนต์  
ผู้ประสานงาน  
กองประชาสัมพันธ์  
ททท

สุมนต์

นางสาวสุมนต์

สุมนต์

26 ส.ค. 34



Automobile Association Commercial Services Ltd  
Fanum House Basingstoke Hampshire RG21 2EA  
Telex 858538 AABAS G  
Facsimile 0256 22575 Telephone 0256 20123

His Excellency Mechai Viravaidya  
Minister of the Office of the Prime Minister  
Chairman of the Board, Tourism Authority of Thailand  
Government House  
Nakhon Pathom Road  
BANGKOK 10300  
THAILAND

12 July 1991

Dear Sir,

Thank you for your letter of 28 June. I am delighted that you can provide a foreword for our new Explorer Thailand book, which is due to be published on 1 January 1993. Our production schedule begins about a year before that date, so I would be most grateful if the foreword could be ready by about 14 January 1992.

The book will be written by three authors, each specialising in a particular area. Dick Wilson, who will write most of the special features and history chapters, is the author of 16 books and has written for The Financial Times and China Quarterly, as well as being editorial adviser to The Straits Times. Tim Locke, who will write about the North and Northeast, is author and editor of several UK travel books, a contributor to The Economist Business Traveller's Guide to South East Asia and has travelled widely in Asia. Gavin Lewis, who will write about Bangkok, the South and Central Thailand, is a freelance correspondent living in Bangkok. He has contributed to many guides, travel magazines and newspapers.

I have enclosed a suggested outline of the foreword in the hope that this will be of some help to you. Should you need any further information please don't hesitate to contact me.



# TOURISM AUTHORITY OF THAILAND

RATCHADAMNOEN NOK, AVE., BANGKOK 10100

TELEPHONE 2821143-7, 2824175-9 CABLE: TOT BANGKOK TELEX: 84194 TATBKK TH FAX: (662) 2801

---

## SAVE WILDLIFE, SAVE THAILAND

Many wildlife species are becoming extinct, all wiped out by man's insatiable greed. The sad trend will continue unabated unless every effort is made to check or reverse the process. We must together put a stop to all the harmful practices and cruelties. The time to do so is right now.

The only place where wild animals belong is their natural habitat - in Thailand's magnificent forests and clear blue seas. Will zoos and aquariums be the only place your children can go to watch the few creatures that are left but were once unique and roamed free in this area?

Join us now. Help protect life in all its forms.

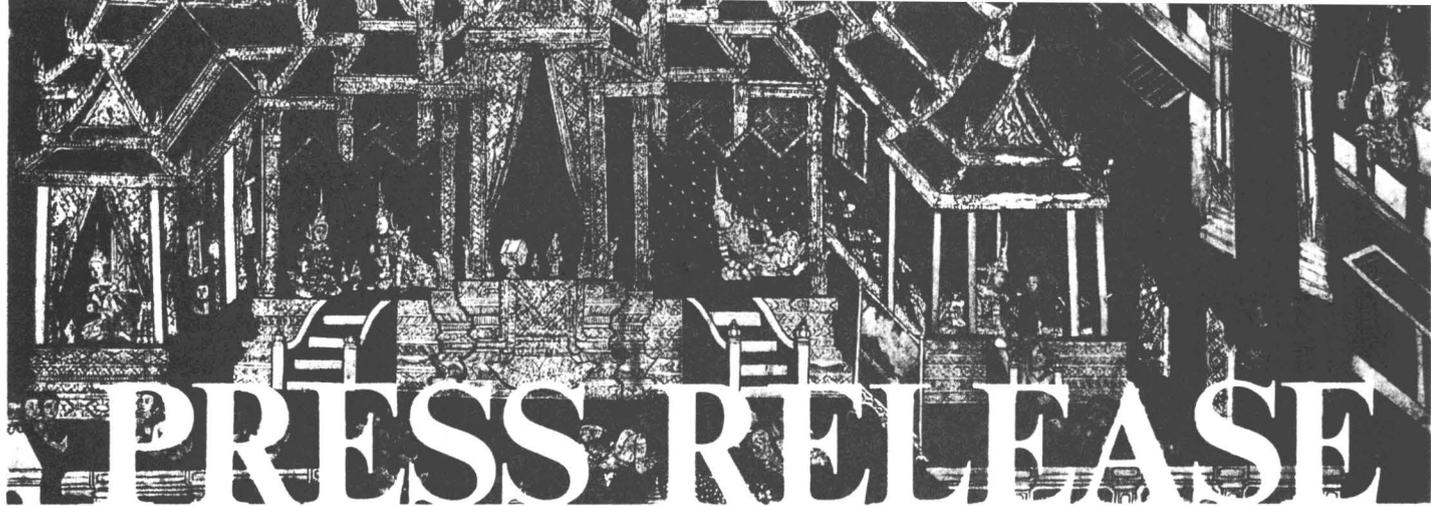
Keep the environment clean. Styrofoam, plastics and other synthetics thrown into the sea or discarded in the forest are harmful or even deadly to animals. When styrofoam is eaten by turtles, e.g., its buoyancy keeps them from diving and they starve to death.

Do not support all manners of wild animal abuse - as pathetic pets, trifling trinkets or so called intricacies. Never buy and keep wild animals as pets in which condition they are never meant to be.

Avoid patronizing local restaurants and joints that specialize in or serve wild animal intricacies. It is against the law to slaughter wildlife for food in Thailand especially many endangered species. Take no part in it.

Help us save them by reporting these illegal activities to the Tourism Authority of Thailand, Ratchadamnoen Nok Avenue, Bangkok 10100, Tel. 2821851-7, 2815051 or 2828129.

**TAT - Tourism Authority of Thailand**



---

## SHOPPING ADVICES

---

A great variety of souvenirs made from local products are available at fair prices in Thailand. For those who haven't got very much time and don't want to bother bargaining, they are available at fixed prices in several department stores while a bargain can be made at small shops or with street vendors. Some of the preferred items include silk products, leather products, silverware, ceramics, and wood products carved mostly out of soft woods. Another favourite one is jewellery for which Thailand is renowned for craftsmanship and relatively low prices. In a bid to provide impressive shopping experience for tourists, especially in purchasing jewellery, here are some useful advices:

- Disregard all stranger's offers of free assistance or services, especially in purchasing jewellery, or you might find out later that you have made your purchases at relatively much higher prices than what it should be now that the shopowners will have to pay a 10-30% commission to the one who attracts customers to their shops and have it added to the jewellery prices.
- Make your purchases just to satisfy yourself, your relatives or friends. Do not expect to gain profit from the goods now that jewellery prices change in accordance with times and places of purchase. The jewellery prices vary owing to its different values and popularity.
- Compare and negotiate the prices of jewellery of the same types and sizes in several different shops before making a decision to buy so as to be assured of possessing the goods at fair and reasonable prices.
- Please be informed that any claim made by the shopowner that the purchases could be refunded at Thai embassies, consulates, or other government agencies abroad is not true nor practical.
- Make sure that all documents such as receipt, quality certificate, and your customer slip (if paid by credit card) contain all negotiated data, be it the prices in Thai or foreign currencies, or name and address of the shop which will be beneficial should any problem emerge later.
- In general practice for jewellery trade in Thailand, all purchased goods cannot be returned. However, in case of a possible refund, 25-30% of sold prices will be deducted as a cost of damage. Some reputable companies will take back jewellery for a full refund, although usually some time limit, such as 30 days, is placed upon that return privilege.

AUGUST, 1991



**TOURISM AUTHORITY OF THAILAND**

4 Ratchadamnoen Nok Avenue, Bangkok 10100, Thailand

Tel. 282-3668, 282-0524, 282-5264

Cable: TOT BANGKOK Telex: 84194 TATBKK TH

Fax: (662) 280-1744