

ภาษา

กับการท่องเที่ยว

มยรี สุขวิวัฒน์

ประเทศไทยประกาศให้ปี พ.ศ. 2530 เป็นปีการท่องเที่ยว และบัดนี้ได้ดำเนินงานมาเป็นเวลา 6 เดือนแล้ว จากการเพิ่มผลอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ เป็นที่ยอมรับว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จดีเกินคาดหมาย เป็นที่ชื่นชมไปทั่วทุกวงการ

เมื่อต้นปี 2530 หรือก่อนหน้านั้น เราจะได้เห็นตามหน้าหนังสือพิมพ์ ได้ฟังข่าวจากวิทยุและชมรายการโทรทัศน์ว่ามีการพยายามของทุกวงการที่จะส่งเสริมและปรับปรุงธุรกิจการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น ทุกวงการเน้นให้เห็นความสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญยิ่ง ทำรายได้ให้แก่ประเทศในปีถึงสามหมื่นกว่าล้านบาท นับว่าเป็นรายได้ที่ค่อนข้างสูง

ในบรรดาบทความหรือการบรรยาย หรือคำปราศรัยของผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง จะเป็นทางราชการหรือทางภาคเอกชนก็ดี เราจะได้ยินได้ฟังเรื่องที่เน้นกันมาก เช่น การปรับปรุงบริการที่ท่าอากาศยาน เพราะเป็นแห่งแรกที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสผืนแผ่นดินไทย และยังมีข้อเสนอแนะให้คนไทยทำตัวให้สุภาพอ่อนโยนต่อชาวต่างประเทศ มีรายการสนับสนุน “ยิ้มพิมพ์ใจ” หรือ “ยิ้มสยาม” ให้เป็นที่ประทับใจแขกที่มาเยือนบ้านเมืองเรา นอกจากนั้นก็มีการเน้นเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เน้นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ประกอบการค้าสิ่งของประเภทของที่ระลึก หรือของมีราคา เช่น อัญมณี เน้นเรื่อง การปรับปรุงถนนหนทาง ตลอดจนการปลูกต้นไม้ให้

ดูเขียวชอุ่ม เพื่อผ่อนคลายความร้อนระอุ เน้นเรื่องการให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการเข้าประเทศ และอื่น ๆ อีกนานาประการ ล้วนแต่เป็นมาตรการที่จะสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศทั้งสิ้น

ในบทความนี้ ผู้เขียนจะกล่าวถึง “การท่องเที่ยว” ในวงกว้าง มิได้หมายเฉพาะแต่การท่องเที่ยวของคนต่างชาติเท่านั้น แต่รวมถึงการท่องเที่ยวของคนไทยด้วยกันเอง ที่นับวันจะเป็นที่นิยมของบรรดาคนไทยทุกรุ่นทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะมีการศึกษามากหรือน้อย ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศได้มีการฟื้นฟูปรับปรุงให้มีมาตรฐานดีขึ้น นักท่องเที่ยวคนไทยได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางในการไปทัศนจรรตามสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะแหล่งที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แปลกออกไปจากที่ตนรู้จัก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่ดึงดูดใจให้คนไทยท่องเที่ยวศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับบ้านเมืองตัวเองมากขึ้นกว่าแต่ก่อนหลายเท่า นับว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ดีไม่น้อยไปกว่าที่จะมุ่งตลาดธุรกิจท่องเที่ยวให้เป็นแต่ตลาดของชาวต่างประเทศเท่านั้น

เนื่องจากผู้เขียนเป็นผู้สนใจในเรื่องภาษาและการใช้ภาษา จึงอดไม่ได้ที่จะสังเกตว่าในบรรดาบทความที่ดี คำบรรยายที่ดี หรือวิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่จะปรับปรุงธุรกิจด้านนี้ในเรื่องต่าง ๆ นั้น น้อยครั้งที่ผู้เขียนจะได้ยินใครกล่าวถึง การปรับปรุงและส่งเสริมทางด้าน “ภาษา” จริงอยู่มีผู้กล่าวบ้างว่าคนไทยควรจะต้องเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

และการท่องเที่ยวมากขึ้น ผู้ที่กล่าวส่วนใหญ่มุ่งไปที่ตัวมัลคฤเทสก์ หรือไกด้นำเที่ยวที่ต้องใช้ภาษาอธิบายเรื่องราวต่างๆ ให้นักทัศนจรฟัง มีการพูดถึงการใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นสื่อสำคัญในการสื่อสาร ส่วนภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นั้นมีผู้กล่าวถึงน้อยมาก และแทบจะไม่มีผู้ใดกล่าวถึงการใช้ภาษาไทย ซึ่งเป็นภาษาประจำชาติของเราเลย

ที่เป็นเช่นนี้ผู้เขียนคิดว่า คนไทยน้อยคนที่จะมอง “ภาษา” ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ และนึกไปไม่ถึงว่าภาษาเป็นสมบัติที่มีค่าที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด สมบัติชิ้นนี้จะไม่สูญหายไปไหน ไม่มีใครจะมาปล้นไปจากตัวคนได้ นอกจากในกรณีที่ประสบอุบัติเหตุทางสมองเท่านั้นที่จะทำให้ความสามารถในการใช้ภาษาของคนบกพร่องหรือสูญหายไป แต่เทียบกับบรรดาทรัพยากรทั้งหลายที่มองเห็น และที่จับต้องได้ เช่น น้ำมัน แร่ธาตุ ป่าไม้ แม่น้ำ ลำธาร “ภาษา” จะไม่อยู่ในข่ายที่ทางราชการจะศึกษาหรือพัฒนาเลย ทั้งนี้เพราะภาษาเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และไม่มีผู้ใดยกย่องให้เป็น “ทรัพยากร” ภาษาจึงถูกมองข้ามความสำคัญไปอย่างน่าเสียดาย

ทำไมภาษาจึงมีบทบาทสำคัญกับธุรกิจการท่องเที่ยว ทำไมจึงควรเป็นการพัฒนาด้านภาษาก่อนเรื่องอื่น ๆ ประเด็นทั้งสองนี้อยู่ในความคิดของผู้เขียนมานานแล้ว และอยากจะถ่ายทอดความคิดในเรื่องนี้ไปยังนักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อนำไปพิจารณาต่อไป

ลองมาดูกันว่าธุรกิจการท่องเที่ยวครอบคลุมงานอะไรบ้าง ผู้เขียนจะย่อถึงงานหลักๆ เท่านั้น และอาจจะไม่ได้ลำดับความสำคัญของแต่ละงาน และงานเหล่านั้นต้องใช้ภาษาในด้านใดบ้าง

1. งานชี้แจงและโฆษณา

ผู้ที่ทำธุรกิจจะต้องมีการชี้แจงและโฆษณาแหล่งท่องเที่ยว รายละเอียดในการเดินทาง เรื่องที่พัก ค่าใช้จ่าย และเรื่องอื่น ๆ ที่จะจูงใจให้ผู้ที่ไม่เคยท่องเที่ยวอยากจะท่องเที่ยว อาจเรียกว่าเป็นงานประเภทโฆษณา จูงใจให้มีลูกค้าซื้อบริการการท่องเที่ยวก็ได้

ภาษาที่ต้องใช้

ภาษาเขียนที่กะทัดรัด ให้ข้อมูลถูกต้อง แต่อย่างน่าสนใจ คำอธิบายไม่เยิ่นเย้อ ภาษาที่ใช้ไม่กำกวม ทำให้เกิดความเข้าใจผิด การโฆษณาต้องไม่เกินความจริง แต่ต้องชี้จุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวที่เสนอมาน

นอกจากภาษาเขียนแล้ว ยังต้องใช้ภาษาพูด ทางสื่อมวลชนประเภทวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ ผู้ที่ใช้ภาษาพูดจะต้องพูดอย่างน่าสนใจ ต้องระมัดระวังคำ น้ำเสียง จังหวะ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังสนใจอยากติดตามรายละเอียดเพื่อซื้อบริการต่อไป

2. งานติดต่อสื่อสารทางจดหมาย

ธุรกิจการท่องเที่ยวต้องมีเครือข่ายกว้างขวาง มิใช่จะดำเนินการแต่ผู้เดียวได้ จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหลายฝ่าย เช่น สายการบิน รถไฟ และการพักผ่อนตามโรงแรมต่าง ๆ ที่ผู้ทำธุรกิจต้องติดต่อเป็นประจำ

ภาษาที่ต้องใช้

เป็นภาษาจดหมายธุรกิจที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ แต่ในขณะเดียวกันสุภาพ และแสดงถึงมารยาทในการติดต่อ ไม่ให้เป็นที่บาดหมางระหว่างผู้ที่ทำธุรกิจด้วยกัน ภาษาแบบนี้จะมีรูปแบบเฉพาะ ศึกษาได้ไม่ยาก ที่ควรระวังคือ ความแตกต่างระหว่างผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน อาจมีรูปแบบและธรรมเนียม (conventions) แตกต่างกัน วัฒนธรรมและภาษาจึงเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาไปพร้อม ๆ กัน

3. งานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับตามโรงแรม และสถานที่ให้บริการทุกแห่ง เป็นผู้ที่สร้างความประทับใจให้หรือความเสียหายได้ ถ้าปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ในวงการธุรกิจท่องเที่ยวจึงพยายามปรับปรุงงานต้อนรับหลาย ๆ ด้าน และที่สำคัญก็คือ การใช้ภาษาที่เหมาะสม

ภาษาที่ต้องใช้

ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาพูด เช่น การกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวทั่วไป และยังมีการประชาสัมพันธ์ ต้องให้คำชี้แจงเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับโรงแรมเกี่ยวกับสถานที่ที่ต้องติดต่อเกี่ยวกับร้านอาหารและร้าน

ชายของ แต่ละสังคมแต่ละวัฒนธรรมจะมีรูปแบบการใช้ภาษาในการทักทายปราศรัย และการต้อนรับที่ต่างกันไป การพัฒนาภาษาพูดแบบนี้ จึงต้องคำนึงถึงภาษาท่าทาง (Nonverbal behavior) ด้วย ต้องคำนึงถึงความสุภาพ และสำนวนภาษาที่เหมาะสมที่จะใช้กับนักท่องเที่ยว หรือผู้ที่มาติดต่อด้วย

4. งานนำเที่ยว

งานนี้เป็นงานที่เด่นที่สุด และอาจจะถือว่ายากที่สุดก็ได้ เพราะผู้นำเที่ยว (มัคคุเทศก์) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศ สิ่ง ผู้นำเที่ยวอธิบายนั้น จะต้องให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเมืองไทย และคนไทย มิใช่ให้ข่าวสารเรื่องราวที่ผิด ๆ ทำให้ผู้ฟังสับสนไขว้เขว เกิดความเข้าใจผิดเป็นเรื่องที่เสียหายกับส่วนรวม

อาจารย์ สมศรี สุกุลนันทน์ ได้กล่าวถึงบทบาทของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

“มัคคุเทศก์เป็นคนสำคัญมากสำหรับกิจการท่องเที่ยว การนำเที่ยวคือ การประชาสัมพันธ์ และมัคคุเทศก์คือผู้แทนของประเทศ จะพูดจาโน้มน้ำหนักให้ร้ายแก่เรื่องโดยย่อทำได้ นักท่องเที่ยวใช้บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์เป็นเกณฑ์พิจารณาว่าจะฟังเรื่องราวที่เขาเล่าแล้วเชื่อได้มากน้อยแค่ไหน”

จาก สตรีสาร “ประเทศ 3 (ไป) ท่องเที่ยว, ปีที่ 40 ฉบับที่ 17, 18 ก.ค. 2530)

ภาษาที่ใช้

ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาพูด เพราะการนำเที่ยวคือการอธิบายและการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ท่องเที่ยวได้รู้จักเรื่องราว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมเกี่ยวกับสถานที่ เกี่ยวกับบุคคล หรือเหตุการณ์ นอกจากจะอธิบายได้ถูกต้องแล้ว มัคคุเทศก์ก็ต้องคอยตอบคำถามผู้ที่สนใจที่มาจากต่างชาติต่างภาษา จึงต้องใช้ทักษะในการฟัง สำเนียง และสำนวนภาษาแบบต่าง ๆ อีกด้วย

การฝึกหัดฟังจึงสำคัญเท่ากับการฝึกหัดพูด ภาษาที่ใช้ในการติดต่อและสนทนาต้องเป็นภาษาที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะ ถ้าจะสอดอารมณ์ขันในการอธิบายและการสนทนา ต้องทำด้วยความระมัดระวัง

ไม่กล้าเส้นจนกลายเป็นไม่สุภาพ การพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์จึงต้องทำไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาบุคลิกภาพ มิใช่แต่เพียงฝึกภาษาเพื่อภาษาโดยไม่คำนึงถึงเนื้อหาสาระ ปริบท และผู้ฟังหรือคู่สนทนา

5. งานให้บริการทั่วไป

งานให้บริการที่นักท่องเที่ยวพึงได้รับก่อนหรือขณะที่ท่องเที่ยว เช่น การให้ข่าวสารและรายละเอียดทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย หรือด้วยตนเอง การช่วยเหลือในการบอกทาง ช่วยเหลือในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุอื่น ๆ

ภาษาที่ใช้

ภาษาเขียนที่ใช้ในการทำป้ายประกาศ คำอธิบายง่าย ๆ การเขียนจุลสารนำเที่ยว คำอธิบายใต้แผ่นภาพหรือโปสเตอร์ คำอธิบายเกี่ยวกับการใช้บริการต่าง ๆ ตลอดจนสำนวนภาษาที่เกี่ยวกับรายการอาหาร รายการราคาส่งของ รายการค่าบริการ ที่จะต้องเป็นภาษาที่อ่านง่าย ชัดเจนไม่กำกวม และเป็นภาษาที่ถูกต้อง

ในด้านการฟังและการพูดนั้น จำเป็นต้องฝึกหัดมากเป็นพิเศษ เช่น การฟังข้อความทางโทรศัพท์ การโต้ตอบทางโทรศัพท์ การโต้ตอบด้วยตนเอง ต้องมีการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ สามารถฟังสำเนียงภาษาที่แตกต่างของนักท่องเที่ยวได้ สามารถให้บริการที่รวดเร็ว ตรงจุดประสงค์และความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาษาที่ใช้ต้องสุภาพ ถูกกาลเทศะ

ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงตัวอย่างประเภทต่าง ๆ และภาษาแบบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในงานนั้น ๆ ผู้ที่ทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควรจะต้องมีรายละเอียดประเภทของงาน และแจกแจงบทบาทของภาษาที่ต้องใช้แต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการฟัง การพูด การเขียน หรือการอ่าน เมื่อมีแผนแม่บทเกี่ยวกับการพัฒนาภาษาแล้ว จึงนำไปกำหนดรายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่อไปได้

ผู้เขียนเห็นว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน การพัฒนาภาษาก็ควรจะได้มีการระดมพลังจากนักวิชาการและนักวิชาชีพด้านต่าง ๆ มิใช่ทำกันภายในภาควิชาภาษาต่างประเทศเท่านั้น แต่

ควรจะเป็นงานที่ทำร่วมกันระหว่างภาควิชาต่างๆ ในสถาบันการศึกษา เช่น ภาควิชาภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ ภาษาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี นิเทศศาสตร์ ศิลปการละคร ฯลฯ ควรจะมีการวางแผนระยะยาวร่วมกับองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชน เช่น ธุรกิจโรงแรม การรถไฟ การบิน ร้านค้าของที่ระลึก ร้านอาหาร และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เช่น หน่วยงานตำรวจเทศกิจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศนั้น ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายด้าน และที่สำคัญคือ ต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอนและการใช้ภาษาให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้บริหารประเทศในระดับวางแผนและกำหนดนโยบายตลอดจนผู้บริหารสถาบันการศึกษาในทุกระดับที่ดำเนินการเกี่ยวกับ

วิชาชีพการให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จึงควรจะร่วมมือกันวางแผนแม่บท กำหนดนโยบายระยะยาวในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำผลสำเร็จให้แก่ประเทศชาติ และควรคำนึงถึงว่า “ภาษา” นั้นเป็น “ทรัพยากร” ที่ล้ำค่า ไม่สูญหาย ไม่เสื่อมสลายเหมือนทรัพยากรอื่นๆ ให้เห็นความสำคัญของภาษา ซึ่งเป็นสมบัติที่มีค่ายิ่งของมนุษย์ และติดตัวมนุษย์อยู่ตลอดเวลา ภาษาทำให้มนุษย์ชาติดำรงชีวิตอยู่ได้ ภาษาเป็นตัวเชื่อมตัวเรากับผู้อื่น ไม่ว่าจะอยู่ในสังคมเดียวกันหรือต่างสังคมกัน นอกจากนั้นภาษายังเป็นตัวเชื่อมชีวิตในอดีตกับชีวิตปัจจุบันของเราเพื่อสืบทอดต่อไปในอนาคตได้ด้วย

ถึงเวลาแล้วหรือยังที่เราจะต้องพัฒนาภาษาไปพร้อม ๆ กันกับพัฒนาทรัพยากรประเภทอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น