

บทความจาก การสัมภาษณ์ บุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่าง ๆ

ภาษาอังกฤษกับการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

นายนารถ พัฒนพงษ์

ภาษาปริทัศน์ฉบับนี้ขอนำท่านพบกับหน่วยงานในลักษณะรัฐวิสาหกิจหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการแก่อากาศยานและผู้โดยสารทางอากาศ และโดยชอบข่ายการทำงานท้องใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาสื่อสารกับชาวต่างประเทศ หน่วยงานนี้คือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

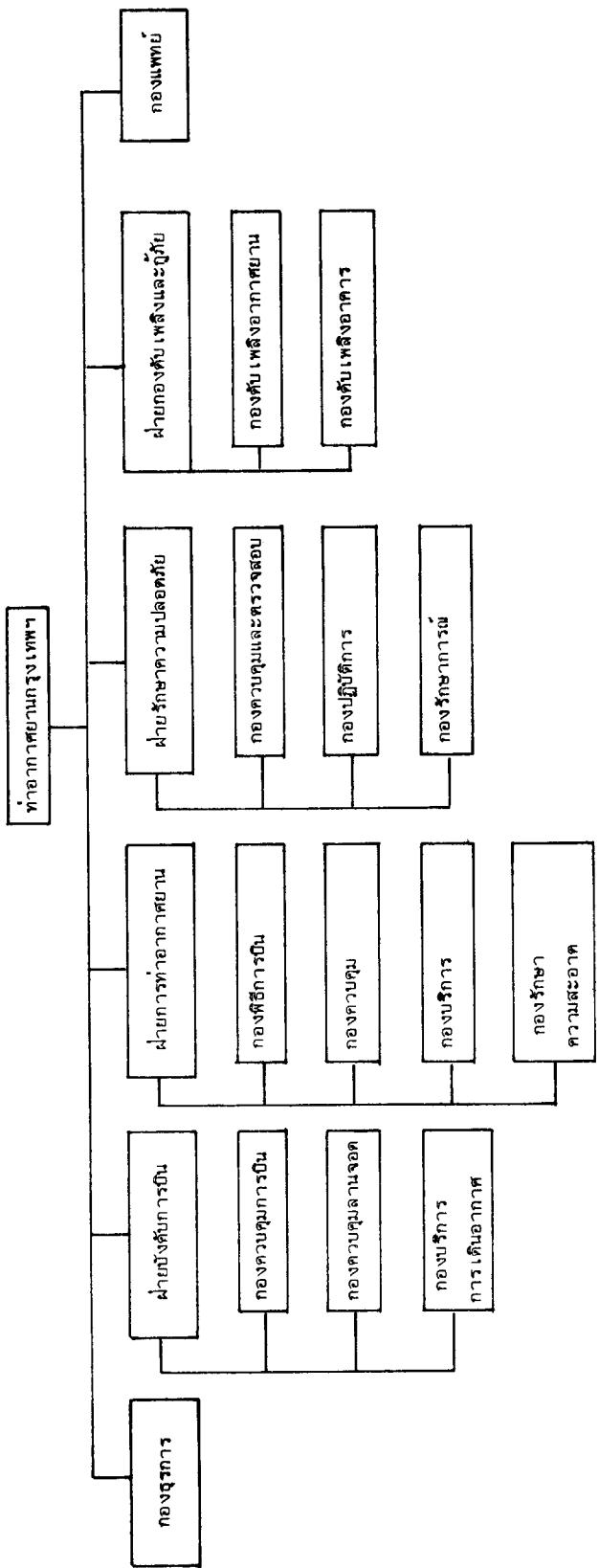
ท่าอากาศยานกรุงเทพ หรือที่เรียกวันนี้ว่า สนามบินดอนเมือง ซึ่งเพิ่งขยายและปรับปรุงใหม่มื่อเร็ว ๆ นี้เป็นท่าอากาศยานสากลของประเทศไทย ขึ้นอยู่กับการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท) (Airports Authority of Thailand) เช่นเดียวกับท่าอากาศยานสากลที่เชียงใหม่ ที่หาดใหญ่ และที่ภูเก็ต มีหน้าที่หลักคือการให้บริการผู้โดยสารทางอากาศ บริการอากาศยานพาณิชย์ บริการขนถ่ายสินค้าและบริการขนถ่ายพัสดุไปรษณียภัณฑ์ ในปัจจุบันมีนาวาอากาศเอก จธุ บุ่ง บีท่อง เป็นผู้อำนวยการ

ลักษณะงานของท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ แบ่งเป็น 4 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายบังคับการบิน ฝ่ายการท่าอากาศยาน ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย และกองใหญ่ ๆ คือ กองธุรการ และกองแพทย์ นอกจากนี้ในแต่ละฝ่าย ยังแบ่งออกเป็นกองย่อยต่าง ๆ



ซึ่งบางกองยังมีงานในระดับแผนกอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบอีกด้วย โดยชอบข่ายความรับผิดชอบและลักษณะหน้าที่ของงานแล้ว แต่ละงานจะมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในลักษณะที่หลากหลาย แตกต่างกันตามความจำเป็นในการใช้ภาษา สถานการณ์ในการใช้รวมทั้งลักษณะรูปแบบของภาษาที่ใช้

ตัวอย่างเช่นที่กองธุรการซึ่งคุ้มครองและรับผิดชอบงานธุรการทั่ว ๆ ไป และธุรการที่เกี่ยวกับภาษา สถานการณ์ที่จะพบประจำกับชาวต่างประเทศนั้น มีอยู่บ้างเล็กน้อยเท่านั้น ส่วนในฝ่ายบังคับการบินที่ประกอบด้วยกองควบคุมการบิน กองควบคุมสถานจอด และกอง



บริการเดินอากาศนั้นลักษณะภาษาอังกฤษที่ใช้ค่อนข้างจะเป็นคำศัพท์เฉพาะทางเทคนิคเกี่ยวกับการบิน ทั้งสั้น สถานการณ์ในการใช้ก็จะเกี่ยวข้องกับการบิน เช่น ตรวจสอบทางวิ่ง การขึ้นลงของเครื่อง ความพร้อมของทางวิ่ง ลักษณะอากาศ เป็นต้น ในฝ่ายรักษาความปลอดภัย ซึ่งแบ่งออกเป็น กองควบคุมและตรวจสอบ กองปฏิบัติการ และกองรักษาการณ์นั้น มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อความหมาย เจ้าคิดที่ต้องบันชารถทั่วประเทศอยู่บ้าง สำหรับกองดับเพลิงและกู้ภัย ขอบเขตการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานจะจำกัดโดยที่ภาษาอังกฤษที่ใช้ในกองนี้จะเน้นทักษะการพึงเข้าสารที่รายงานเข้ามาขอความช่วยเหลือดับเพลิงหรือกู้ภัยเท่านั้น

ส่วนที่กองแพทย์ซึ่งให้บริการทั้งพนักงานและเจ้าหน้าที่ของการท่าอากาศยานรวมทั้งผู้โดยสารและผู้ใช้บริการของการท่าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษในการเจราสื่อความหมายจะอยู่ในหัวข้อการสอบถามอาการเจ็บป่วย ถ้าความรู้สึก การขอร้อง การสั่ง การอธิบายในการรักษาพยาบาล หรือการแนะนำข้อควรปฏิบัติต่อไป ๆ

สำหรับฝ่ายการท่าอากาศยานประกอบด้วย กองพิธีการบิน ทำหน้าที่ตรวจสอบแผนการบินและประสานกับสายการบิน ภาษาอังกฤษที่ใช้อยู่ในวงจำกัด กองควบคุม ทำหน้าที่ควบคุมพื้นที่ในบริษัทการค้าและสายการบินติดต่อเช่น จะใช้ภาษาอังกฤษบังพoSมควรส่วนกองบริการรักษาความสะอาดทางท่าอากาศยานได้มอบให้บริษัทภายนอกรับดำเนินการบางส่วน โดยที่ท่าอากาศยานกรุงเทพจะเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติและในกองนี้เกือบจะไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเลย กองสุขาทั้งที่จะกล่าวถึงในฝ่ายนี้คือกองบริการและงานที่กล่าวไว้ว่าเป็นงานที่ท้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเจ้าสื่อสารกับชาวต่างประเทศมากที่สุดในบรรดาหน่วยงานทั้งหมดที่ท่าอากาศยานกรุงเทพได้แก่ งานแผนกประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยาน

ฉะนั้น ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่าง ๆ ฉบับนี้จะเน้นภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ภายใต้กองบริการฝ่ายการท่าอากาศยานของท่าอากาศยาน



ที่ແຜນປະชาສັມພັນຮ້ນມີພັກງານປະชาສັມພັນຮ້ນ ເປັນສຕຣີທັງໝົດ 37 ກນ ພັກງານນັບສ່ວນຈະສລັບເວຣໄປປະຈຳທີ່ເຄີນເຕີຣ໌ປະชาສັມພັນຮ້ນ ໃນອາກະຮະຫວ່າງປະເທດ ທີ່ທັນໂດນແລະທັນພັກຜູ້ໂຄຍສາຮາອຸກ ທັນໂດນແລະທັນພັກຜູ້ໂຄຍສາຂົ້າ ແລະເຄີນເຕີຣ໌ທີ່ອາກະຮັງຜູ້ໂຄຍສາກາຍໃນປະເທດຮວມທັງສັນ 5 ແກ່

ພື້ນການຄົກມາຊີ້ອງພັກງານປະชาສັມພັນຮ້ນນີ້ ເຄີມທີ່ທັນການທ່າງໆ ໄດ້ກໍາທັນດໄວ່ວ່າພັກງານຈະທັນມີພື້ນການຄົກມາຮະກັບປະລິມາງຸາກີ່ ໃນຈຳກັດຄະນະ ແລະທັນມີວິຊາເອົາເປັນກາຍາອັກຖຸ ໃນຮະຍະທົມມາເນື່ອດ້ວຍທັກະນະທີ່ຈໍາເປັນໃນການໃຊ້ກາຍາແລະລັກະນະກາຍາທີ່ໃຊ້ຄ່ອນຂ້າງຈະເປັນຮູ່ປະບັບຫ້າງໆ ປະຈຳວັນ ຖາງການທ່າງຈຶ່ງອຸ່ນໄລມີຮັບພັກງານພື້ນກາມຮູ່ຮັບດັບ ປ.ວ.ສ. ແລະ ປ.ວ.ຊ. ເຂົ້າເປັນພັກງານປະชาສັມພັນຮ້ນ ໂດຍທີ່ຈະມີພັກງານພື້ເຊຍ (supervisor) ທີ່ຮັບຮັບຜັກງານປະชาສັມພັນຮ້ນ ຜົ່ງມີພື້ນກາມຮູ່ຮັບດັບປະລິມາງຸາກີ່ເປັນຜູ້ຂ່າຍເຫຼືອແກ້ນບູ້ຫາໃນການທີ່ຈໍາເປັນເຫດຕົ້ນໃຊ້ກາຍາເຈຣາໃນໜ້າວ້ອທີ່ລະເອີ້ຄລິກ້ອງປົງປ່າກຮູ່ປະບັບຫ້າງໆ ທີ່ໃຊ້ປະຈຳອູ້ທຸກວັນ

ກາຍປະชาສັມພັນຮ້ນທີ່ທ່າອາກະຍານກຽງເທັນແບ່ງອອກເປັນ 3 ປະເທດກື້ອ ກາຍປະชาສັມພັນຮ້ນໂດຍຕຽບກັບຜູ້ໂຄຍສາຮັງ ອີ່ຜູ້ໃຊ້ບົກການທີ່ທ່າອາກະຍານໃນລັກະນະກາຍາເຈຣາໄກໂກນ ກາຍປະชาສັມພັນຮ້ນໂດຍການປະກາດເປັນການສ້ອງການໝາຍແຈ້ງໃຫ້ການຝ່າຍເດືອວ ແລະປະເທດສຸກທ້າຍກື້ອ ກາຍປະชาສັມພັນຮ້ນໂດຍການໃຊ້ສົກທີ່ເປັນນິ້ນໝາຍແລະກາຍາເຂົ້າກຳກັນ

ໃນກາຍປະชาສັມພັນຮ້ນໂດຍການເຈຣາໄກໂກນໂດຍຕຽບກັບໜ້າວ້ອປະເທດນັ້ນ ພັກງານປະชาສັມພັນຮ້ນຈະກັ້ນໃຊ້ທັກະນະກາຮັງ ແລະກາຮັງ ເນື່ອຈ້າກໜ້າວ້ອປະເທດທີ່ໃຊ້ບົກການຂອງທ່າອາກະຍານກຽງເທັນມາຈາກຫລາຍປະເທດ ກາຍາທີ່ໃຊ້ໃນແຜນກປະชาສັມພັນຮ້ນໃນ

ສ່ວນທີ່ເຈຣາໄກໂກນຈຶ່ງເປັນທັກມາຍາອັກຖຸ ຝົ່ວ່າເກສ ເຢອມນັ້ນ ຈິນ (ແກ່ຈົ່ວ) ແລະຜູ້ນຸ່ນ ອ່າຍ່າໄກກົມກາຍາ ທັກກົມທີ່ໃຊ້ມາກົມທີ່ສຸດຍັງຄົງເປັນກາຍາອັກຖຸ

ສຕານກາຣົນທີ່ໃຊ້ກາຍາໃນກາຍປະชาສັມພັນຮ້ນ ປະເທດກື້ອພອຈະສຽບໄດ້ດັ່ງນີ້ຄົວ

1. ກາຍນອກທີ່ທາງ ເຊັ່ນ ບອກທີ່ທາງໄປສຕານທີ່ກ່າວໆ ໃນທ່າອາກະຍານ ໄດ້ແກ່ ທາງໄປທັນໜ້າ gate ທ່າງໆ ທາງໄປຮ້ານຂາຍຂອງ ຮ້ານອາຫານ ທີ່ຮັບໄປບົກກົມສາຍກາຣົນ ເຄີນເຕີຣ໌ສາຍກາຣົນ ດາວການ ແລະກອງແພັຍ ເປັນດັ່ນ

2. ບອກວິທີການເດີນການ ໄປສຕານທີ່ກ່າວໆ ຈາກທ່າອາກະຍານໄປໃນຕົວເມືອງ ດ້ວຍຮັດເມີລ໌ ຮັດແກ້ກື້ອໄປບົກກົມສາຍກາຣົນໃນເມືອງ ສຕານທີ່ສຳຄັງ ສຕານທີ່ທ່ອງເຫິວ ແລະໄປໂຮງແຮມທີ່ພັກທ່າງໆ

3. ແຈ້ງຂ້ອງມູລເກີ່ວກັບເຖິວບົນສາຍກາຣົນ ຈຳນວນເຖິວບົນຕ່ວັນ ຕ່ອສັກຫົ່ວ ຮາຄາ ລາງ ເຊັ່ນເຖິວບົນກາຍາໃນປະເທດ ໄປເຊີ່ງໃໝ່ ກູ່ເກີ້ຕ ມົວນະກົມທີ່ເຫິວ ອອກເວລາໄດ້ນ້ຳ ທີ່ເວລານີ້ບັດເປົກເຄີນເຕີຣ໌ສາຍກາຣົນຮ່ວມທີ່ປະເທດ

4. ແຈ້ງຂ້ອງມູລເກີ່ວກັບການເດີນການກາຍາໃນປະເທດ ຮະຍະເວລາການເດີນການ ວິທີກ່າວໆ ໃນການເດີນການ ຄວາມສະດວກໃນການເດີນການ ຮາຄາຄ່າຮັດ ຮາຄາທີ່ພັກ

5. ໃຫ້ຂ້ອງມູລໂຄຍການບຽນຍັ້ງສັນໆ ແລະເກີ່ວກັບສຕານທີ່ສຳຄັງຂອງໄທຢ ສຕານທີ່ທ່ອງເຫິວຂອງໄທຢ

6. ຮັບແຈ້ງບູ້ຫາຂ້ອນກົວຮ່ວງ ຕອບຄໍາຕາມແລະແກ້ໄຂບູ້ຫາເບັດເຕັດ ຮັບຮົມແລະພິຈາລາແບບແສດງຂ້ອົດເຫັນແລະຂ້ອັນເສນອແນະຂອງຜູ້ໂຄຍສາຮັງ ເສນອຜູ້ນັ້ນກັບນູ້ຫາແລະໜ່າຍງານທີ່ເກີ່ວຂອງໃນການດຳເນີນການປັບປຸງ

ຈາກສຕານກາຣົນທີ່ເກີດຂຶ້ນທີ່ກັ້ນໃຊ້ກາຍາໃນກາຍຈົ່ວເກີ່ວລັກະນະຮູ່ປະໂຍດທີ່ໃຊ້ໃນກາຍເຈຣາຈະເປັນ

1. ตอบคำถามสั้น ๆ ทั่งรับและปฏิเสธ
2. อธิบายสั้น ๆ
3. บอกทิศทาง วิธีเดินทาง
4. เสนอแนะ/แนะนำ
5. ขอร้อง
6. บรรยายสั้น ๆ

เนื่องจากโดยหน้าที่ พนักงานประชาสัมพันธ์ จะต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลในสถานการณ์ต่างๆ ฉะนั้น นอกจากจะต้องมีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ในท่าอากาศยานพนักงานประชาสัมพันธ์ยังจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งสถานที่ การเดินทาง ที่พัก และสายการบิน เพื่อให้ข้อมูลแก่ช่วง ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเพียงพออีกด้วย

ราษฎร์ประชาสัมพันธ์ประเทศไทยที่ต้องคือการประชาสัมพันธ์โดยการประกาศสื่อความหมายซึ่งเป็นการสื่อสารด้วยวิธีการประกาศแจ้งให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานทราบโดยไม่มีการเจรจาโดยต่อหน้า ดังนั้นทักษะที่ใช้จริง ๆ จึงเป็นเพียงการอ่านออกเสียงแต่เพียงอย่างเดียว ภาษาสามัญที่กำหนดในธุรกิจการบินระหว่างประเทศนั้น มี 3 ภาษาคือ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาสเปน ภาษาที่ใช้ในการประกาศที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ มี 2 ภาษาคือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ สำหรับสถานการณ์ท่องเที่ยวที่ประกาศนั้นทางการท่าอากาศยาน ได้กำหนดไว้เป็นแบบฟอร์มประกาศโดยจะสามารถแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้คือ

1. ประกาศบริการ เช่น ประกาศเลื่อนรถ เรียกบุคคล เด็กชาย เด็กหญิง หรือ เด็กหญิงไม่ทราบชื่อ ของหาย ประกาศพบของ และประกาศในโอกาสสำคัญ ท่องเที่ยว

2. ประกาศเตือน เช่น เตือนให้ตรวจสอบ ก่อนออกจากท่าอากาศยาน เตือนการใช้บริการท่าอากาศยาน

3. ประกาศเรียก เรียกผู้โดยสารเข้าตรวจหนังสือเดินทาง เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องและผ่านการตรวจค้น เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องและเรียกผู้โดยสารผ่านเครื่อง

4. ประกาศแจ้งเกี่ยวกับสายการบิน

- 4.1 แจ้งเวลาเข้าออก หรือขั้นตอนของสายการบิน
- 4.2 แจ้งการล่าช้าของสายการบิน
- 4.3 แจ้งเปลี่ยนเวลาเข้า หรือออกของสายการบิน เปลี่ยนสถานที่ลงของสายการบินหรือเปลี่ยน gate

4.4 แจ้งค่าเครื่องบินขาเข้า

5. ประกาศเบ็ดเตล็ด เกี่ยวกับบริการของท่าอากาศยาน เช่น แจ้งการดูแลเครื่องปรับอากาศเนื่องจากตัดกระแสไฟฟ้า แจ้งว่าแก้ไขเรียบร้อยแล้ว แจ้งไฟฟ้าดับ แจ้งตัดกระแสไฟฟ้า แจ้งค่าบริการน้ำประปา

6. ประกาศกรณีฉุกเฉิน ประกาศช่วยเหลือเพลิง ประกาศทดสอบสัญญาณไฟไหม้ ประกาศเหตุอันตราย ให้คนออกจากบริเวณท่าอากาศยานและประกาศไฟไหม้ เป็นต้น

ภาษาที่ใช้ในการประกาศนั้น มีข้อดีคือ เป็นแบบฟอร์มพร้อมห้องภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ฉะนั้นเวลาประกาศพนักงานประชาสัมพันธ์มีหน้าที่เพียงเตรียมข้อความบางส่วนลงในแบบฟอร์มก่อนประกาศ เช่น ชื่อคนเวลา หมายเหตุเที่ยวบิน และชื่อสายการบิน เลือกข้อความบางส่วนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น เครื่องบินล่าช้า เพราะสาเหตุใด ก็เป็นต้น จากนั้นก็จะต้องอ่านออกเสียงค้างให้นุ่มนวลถูกต้องและชัดเจน

ประกาศภาษาไทยทุกชนิดจะเริ่มต้นด้วย “โปรดทราบ” และจบลงด้วย “ขอบคุณค่ะ” ส่วนประกาศภาษาอังกฤษก็จะเป็น “Attention, please” และจบลงด้วย

"Thank you." ลักษณะประโยคที่ใช้สำคัญมี 2 ลักษณะ ประโยคที่ใช้สำคัญ ๆ มี 2 ลักษณะคือ

1. ประโยคบอกเล่า แจ้งเหตุการณ์ต่าง ๆ และให้ข้อมูล ให้เหตุผล
2. ประโยคอรือวัง

ตัวอย่าง เช่น

1. Departure : Passport Check

Attention, please.

(Airline) Flight (Flight No.) to (Destination) All joining passengers please proceed to the Departure Lounge for passport check and stand by for boarding and boarding at Gate Number (Thank You.)

2. Delayed

Departure Delayed

Attention, please... (Airline) Flight (Flight No.) to (Destination) is delayed

A. because of bad weather conditions at...

B. because of bad weather conditions en route.

C. due to the late arrival of the incoming aircraft.

D. due to Thai Airway Congestion.

E. for technical reasons.

1. Expected time of departure is...

2. A Further announcement will be made at....

3. A further announcement will be made later. Passengers on this flight are asked to go to

F. the bar.

G. the restaurant on the fourth floor.

H. The restaurant in The Transit Lounge where... (a, b, c d) will be served

- a. refreshments
- b. breakfast
- c. lunch
- d. dinner

Thank You

ส่วนการประชาสัมพันธ์ประเภทสุกท้ายเป็นการประชาสัมพันธ์โดยการใช้สื่อที่เป็นน้ำยี้และภาษาเขียนกำกับ ภาษาของน้ำยี้เป็นสัญลักษณ์สำคัญ แม้ไม่มีภาษาเขียนกำกับให้ภาพหรือแม้มีภาษากำกับแต่ผู้อ่านอ่านภาษาคนนี้ไม่ออกก็พอจะสามารถตีความหมายของน้ำยี้ตามสัญลักษณ์ได้ ท่านผู้อ่านวิเคราะห์การท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ กล่าวว่าภาษาของน้ำยี้ที่ใช้ในท่าอากาศยานนั้นไม่ว่าจะเป็นที่ท่าอากาศยานใด ๆ ในโลกก็จะมีลักษณะท่านองเดียวกันเป็นสำคัญ โดยที่ท่าอากาศยานบางแห่งจะใช้แท่ภาพเป็นสัญลักษณ์แต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บางแห่งจะใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาประจำชาติของตนกำกับไว้ให้น้ำยี้ด้วย สำหรับน้ำยี้ที่ทำขึ้นใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ทางการท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้เลือกนำสัญลักษณ์หรือน้ำยี้สำคัญที่เหมาะสม มาปรับให้เข้ากับบ้านเราระหว่างเพิ่มเติมน้ำยี้ใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ น้ำยี้ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษกำกับ ภาษาที่ใช้กำกับน้ำยี้จะสัน្យาระบบได้ใจความและมักจะเป็นคำนามสั้นๆ สำหรับน้ำยี้ที่ทางการท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพิ่มเติมจากน้ำยี้สำคัญได้มีการตรวจสอบภาษาอย่างรอบคอบ น้ำยี้เหล่านี้ก็พอจะจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. น้ำยี้เกี่ยวกับกระเบื้อง เช่น ที่รับกระเบื้องที่เอกสารเขียนกระเบื้อง รับฝากกระเบื้อง
2. น้ำยี้เกี่ยวกับสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ชั้น/ห้องน้ำ ห้องน้ำรวม ห้องน้ำคนพิการ ร้านอาหาร บาร์ คอฟฟี่ช็อป ร้านขายของที่ระลึก สถานที่ท่องเที่ยว ห้องเด็กอ่อน ลิฟท์ บันไดเลื่อน
3. น้ำยี้เกี่ยวกับบริการ เช่น โทรศัพท์ ธนาคาร ที่แลกเงิน โกรเลช ส์ จดหมายรับของโรงเรเม แผนกสอบถูกแจ้งข้อมูล และพบทอง พยาบาล
4. น้ำยี้ ด้านตรวจ ตรวจศุลกากร ตรวจคนเข้าเมือง

5. บ่ายห้าม ห้ามเข้า ห้ามสูบบุหรี่ ห้ามพกอาวุธ

6. ป้ายรับบริการ แท็กซี่ รถเมล์ รถเช่า เป็นต้น

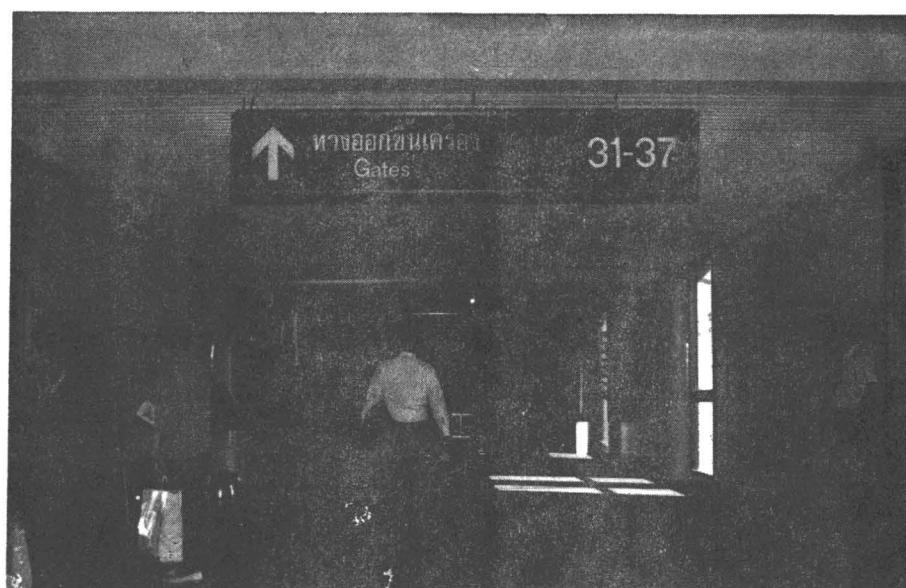
สำหรับบัญหาที่เกิดขึ้นในแผนกประชาสัมพันธ์ ทั้งหมดนั้น จำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บัญหาเฉพาะหน้า และบัญหาด้านภาษา

บัญหาเฉพาะหน้าจะมีเฉพาะในงานประชาสัมพันธ์ ประเภทแรกที่ต้องมีการสื่อสารโดยการเจราจาราโดยชอบ หมายถึง บัญหาของชาวต่างประเทศที่มาเจรจาติดต่อ ชักดานหรือขอความช่วยเหลือจากพนักงานประชาสัมพันธ์ ชาวต่างประเทศเหล่านี้อาจจะเป็นผู้โดยสาร ของสายการบินได้สายการบินหนึ่ง ผู้โดยสารผ่านหรือ ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยาน โดยที่ว่าไปแล้วพนักงานประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ตอบข้อชักดาน ให้บริการและ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอย่างดีที่สุด บัญหาเฉพาะหน้าของแท่ลส์บุคคลนั้นเกิดขึ้นใน ลักษณะการขอร้อง ในบางกรณีอยู่นอกขอบข่ายอำนาจ หน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์ เช่น ผู้โดยสารบางราย คิ่มสรุจามเนามายเลี้ยวเวลาเครื่องบินออก และขอให้ ประชาสัมพันธ์นำส่งขึ้นเครื่องบินเที่ยวต่อไป หรือขอ

ร้องให้กระทำในสิ่งที่ขัดก่อประเบียบของการท่าอากาศยาน เช่น ขอให้ประกาศตามหาบุคคลที่ทราบแต่ชื่อเล่นไม่ ทราบชื่อจริง เป็นต้น บัญหาเฉพาะหน้าของแท่ลส์บุคคล ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ทางแผนกประชาสัมพันธ์จะพิจารณา แก้ไขช่วยเหลือและผ่อนผันเป็นกรณีไป เช่นบางกรณี อาจจะแจ้งสายการบินมารับทัว บางกรณีจะจัดประชุม ให้ได้ทราบที่ขอร้อง ทั้งนี้จะค้องเป็นไปตามความ เหมาะสมและให้สอดคล้องกับกฎหมายที่ของการท่า อากาศยานฯ

บัญหาประเภทที่สองคือบัญหาด้านภาษา ซึ่งแบ่ง ได้เป็นบัญหาทางด้านการพังและด้านการพูด

บัญหาด้านการพัง คังทึกคังไวยแล้วนั้น พนักงาน ประชาสัมพันธ์ต้องมีพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษ และยังมีพนักงานบางคนที่พูดภาษาต่างประเทศภาษาอื่น ได้อีกด้วยคือ ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน ญี่ปุ่น และจีน แต่จีน สำหรับชาวต่างประเทศที่ไม่ได้มาจากประเทศไทย ที่ใช้ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ญี่ปุ่น หรือจีน พนักงานประชาสัมพันธ์จะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษา สำคัญในการเจรจาสื่อความหมาย และเนื่องจากชาวต่าง ประเทศที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนั้น มีเป็นจำนวนมาก และมาจากประเทศไทยต่าง ๆ หลายชาติหลายภาษา



խայսակղթի նշաններ և պատճեններ օգտագործելու համար



บางคนพื้นความรู้ทางภาษาอังกฤษที่ หรืออาจจะไม่รู้ภาษาอังกฤษเลย แต่สื่อสารโดยอาศัยการท่องจำ หรืออ่านภาษาอังกฤษตามทัวเรียนในภาษาของตนเอง บุคคลเหล่านี้พูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงที่แปร่งออกไปตามเสียงในภาษาถิ่นของตน ทำให้ฟังเข้าใจยากและสร้างบัญหาให้กับพนักงานประชาสัมพันธ์มาก สำเนียงแปร่งของชาติบ้างประเทศก็ฟังยากกว่าบ้างประเทศ เช่น สำเนียงของชาวต่างชาติแบบสแกนดิเนเวีย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วมีพื้นความรู้ทางภาษาอังกฤษเพียงเล็กน้อย น้อยจากนี้ชาวต่างประเทศบางคนยังหมายพูดจาไม่ชัดเจน หรือบางรายอาจพูดภาษาอังกฤษผิดรูปประโยค รูปไวยากรณ์อีกด้วยเหล่านี้ ล้วนแล้วเกิดก่อให้เกิดบัญหาในการพึงทัศน์

โดยสรุปแล้ว บัญหาทางด้านการพึงในงานประชาสัมพันธ์นั้น จะมีเฉพาะงานที่ต้องเจรจาสื่อสารโดยตอบกับชาวต่างประเทศ และจะมีเฉพาะในกรณีที่ต้องคิดถือกับชาวต่างประเทศที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน อุบุน และจีน (แท้จีว) และในกรณีที่ชาวต่างประเทศเหล่านั้นมีพื้นความรู้ทางภาษาอังกฤษที่ไม่เท่ากัน

ส่วนบัญหาด้านการพูดกันนี้ จะมีในงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งก้องเป็นงานเจราโดยตอบ และงานประชาสัมพันธ์โดยการประกาศสื่อความหมาย โดยที่สถานการณ์ที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการเจราโดยตอบสื่อความหมายกับชาวต่างประเทศจะค่อนข้างช้าและถูกตัวเป็นประจำทุกวัน พนักงานสามารถเตรียมตัวได้ และสำหรับการประชาสัมพันธ์โดยการประกาศ พนักงานเพียงแต่อ่านตามแบบฟอร์มเท่านั้น จะนับบัญหาทางด้านการพูดในงานประชาสัมพันธ์จะไม่อยู่ที่การสร้างรูปประโยค หรือคำศัพท์ แต่จะเป็นบัญหาการใช้ expression เช่น "Please" หรือ "Excuse me" ให้ถูกต้องตามภาษาประเทศและให้คิดเป็นนิสัย และบัญหาด้านการ

ออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน เช่นการออกเสียงสระพยัญชนะ เช่นตัว [ɪ], [r], [wr], [wɪ] บัญหางานลงน้ำหนักเสียงเน้นไม่ถูกพยานค์ ทำให้คำที่พูดมีความหมายผิดไปหรือทำให้ฟังแล้วเป็นคำที่ไม่มีความหมาย การลงน้ำหนักเสียงเน้นในระดับประโยค และเสียงสูงที่ในประโยคทำให้เมื่อพูดแล้วเจรจาสื่อความหมายได้ไม่ชัดเจน เป็นกัน

ส่วนบัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ที่เป็นน้ำยั่นเป็นในเรื่องที่ชาวต่างชาตินั้น habay ไม่พบ หรือไม่สนใจคุณบ้ายเลย ในกรณีเช่นนี้ชาวต่างชาติเหล่านี้จะถามประชาสัมพันธ์โดยตรงและพนักงานประชาสัมพันธ์ก็จะตอบข้อซักถามซึ่งแน่ใจเบ็นกรณีไป

สำหรับวิธีการแก้บัญหาที่เกิดขึ้นในการเจรจาสื่อความหมายกับชาวต่างชาตินั้น ทางการท่าอากาศยานฯ ได้ปฏิบัติอย่างแล้วหลายด้านกัวยกัน คือการแก้บัญหาเฉพาะหน้า โดยพนักงานประชาสัมพันธ์จะพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะสื่อความหมาย นอกจากจะจะใช้ภาษาอังกฤษแล้วอาจทำมือ ท่าทางประกอบและภาครูป เพื่อสื่อความหมาย เมื่อยังไม่บรรลุผล พนักงานอาจขอพนักงานพี่เลี้ยงหรือหัวหน้าประชาสัมพันธ์มาช่วยเจรจาสื่อความหมาย และในกรณีที่มีบัญหาซับซ้อนก็อาจขอความช่วยเหลือจากสายการบินท่าฯ การแก้ไขบัญหาโดยการรับฟังคำวิจารณ์จากชาวต่างประเทศและนำมารับปรุง โดยที่ท่านผู้อ่านเคยทราบจะพูดคุยสอบถามชาวต่างประเทศโดยตรงว่าการอ่านการประกาศแบบที่ได้ยินอยู่ปั่งเข้าใจหรือไม่ จะต้องอ่านแบบไก่จังจะถูกต้องแล้วนำมาแก้ไข นอกจากนี้ทางการท่าอากาศยานยังอบรมพนักงานเป็นระยะๆ ด้วยการอบรมทั่วไปและอบรมแนะนำการใช้ภาษา วลี และประโยคต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำ และการอบรมโดยเข้าฟังแบบในห้องปฏิบัติการทางภาษาของกองทัพอากาศ ซึ่งพนักงานประชาสัมพันธ์จะได้ฟังเสียงชาวต่างชาติเจ้าของภาษาทั้งแบบ

อังกฤษและแบบอเมริกัน ได้พัฒนารากศัพท์ ให้เป็นภาษาอังกฤษ ให้ผู้อ่านออกเสียงตามแบบให้ถูกต้อง และในไม่ช้านี้ทางการท่าอากาศยานกรุงเทพกำลังจะมีห้องปฏิบัติการทางภาษา เป็นของตนเองจำนวน 20 ที่นั่ง และจะติดต่อเจ้าหน้าที่ สายการบินต่าง ๆ มาช่วยเป็นอาจารย์อบรมพนักงาน ประชาสัมพันธ์ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดี ขึ้นอีกด้วย

ข้อมูลจากการสอนภาษาเบบุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในอาชีพต่าง ๆ ฉบับนี้ ผู้เขียนหวังว่าคงจะมีประโยชน์ นั่งไม่นานก็น้อยสำหรับผู้อ่าน รูปแบบสากลที่ทางการ ทำได้มอบมาให้นั้น คงจะนำไปใช้ให้ความรู้รอบตัวเพิ่ม เติมกับผู้เรียนของเราในการใช้ท่าอากาศยานทั่วของบ้าน เราชะในต่างประเทศ รวมทั้งสถานที่สาธารณะอื่น ๆ ได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันก็จะลดภาระให้ กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ให้อีกด้วย ส่วนทางค้าน การเรียนการสอนนั้นข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ใน การเจรจาติดต่อและหัวข้อของการประการจะนำไป ประยุกต์สร้างบทเรียนสำหรับพนักงานประชาสัมพันธ์ได้ โดยตรงหรือบทเรียนทั่ว ๆ ไป โดยอาจสร้างองค์ความใน รูปบทสนทนาต่าง ๆ ตามสถานการณ์และกำหนดกรุํ ประโยชน์ที่ต้องฝึกฝนเน้นการออกเสียงให้ถูกต้อง และ กำหนดคำศัพท์พอบีนสังเขป สำหรับกิจกรรมเสริม

ประกอบบทเรียนอาจทำได้ในรูปการแก้ปัญหาเฉพาะ หน้า หรือบทบาทสมมติ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ในชีวิตการทำงานในอาชีพนี้ นอกจากนี้ในฐานะ อาจารย์ผู้สอนยังต้องทราบด้วยอีกว่าในการผลิต บัณฑิตให้ออกไปทำงานในอาชีพจริง ๆ แล้วนั้น นอกจากความสามารถทางค้านภาษาแล้ว จะต้องเน้น การอบรมแนะนำให้ผู้เรียนฝั่งรับตัวเกี่ยวกับบ้านเมือง ของเรามีมนุษย์สมพันธ์ที่ดีเข้าอกเข้าใจกัน อีกอย่างหนึ่ง แม้จะมี ความอดทนในการทำงานอีกด้วย

ท้ายสุดนิทานวารสารภาษาปริพันธ์ขอรับขอบขอน พระคุณ นavaอากาศเอกจรัญ บีทอง ผู้อำนวยการท่า อากาศยานกรุงเทพฯ ผู้ให้สมภาษณ์และให้ข้อมูล ประกอบการเขียนบทความคุณนิษฐา บุญบันเทิง หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ ผู้ให้รายละเอียดเพิ่มเติม และคุณชูพันธุ์ ประพันธ์พจน์ ผู้อำนวยความสะดวก ค่า ในการสอนภาษา

ผู้สอนภาษา : มีyanarat พักทองวรรณ
คุณส้มภาษณ์ : ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์

ผู้ออกแบบและเรียนเรื่อง : มีyanarat พักทองวรรณ