

ความท้าทายเชิงศาสตร์ในการอ่านชื่อภาษาจีนจากพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ ของผู้เรียนไทยในบริบทวิชาชีพการบิน

PHONETIC CHALLENGES IN READING TONELESS PINYIN CHINESE NAMES AMONG THAI LEARNERS WITHIN THE AVIATION PROFESSIONAL CONTEXT

ปิยะพงศ์ มลิวัลย์^{1,*} และ Ling Jin¹
Piyaphong Maliwan^{1,*} and Ling Jin¹

(Received: 6 Feb., 2026; Revised: 1 Apr., 2026; Accepted: 21 Apr., 2026)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายของผู้เรียนภาษาจีนชาวไทยในบริบทวิชาชีพการบิน เมื่อต้องอ่านชื่อชาวจีนที่เขียนด้วยพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์กำกับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความถูกต้องในการสื่อสารเชิงวิชาชีพ การวิเคราะห์นี้อาศัยกรอบแนวคิดด้านศาสตร์ร่วมกับทฤษฎีภาษาเชิงระหว่างกลาง เพื่อชี้ให้เห็นว่าการขาดเครื่องหมายวรรณยุกต์ส่งผลให้ผู้เรียนสร้างระบบการตีความเสียงขึ้นใหม่ ผลการวิเคราะห์พบว่า อุปสรรคในการตีความเสียงมีสาเหตุสำคัญจากการถ่ายโอนทางลบ ทั้งจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอิทธิพลจากภาษาอังกฤษที่ส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อการออกเสียงพยัญชนะและสระ เนื่องจากรูปลักษณะของอักษรพินอินที่ใช้ระบบอักษรโรมัน ทำให้ผู้เรียนมีแนวโน้มตีความตามระบบเสียงภาษาอังกฤษที่คุ้นเคย นอกจากนี้ยังพบกลวิธีการจัดการปัญหาผ่านการคาดเดาจากบริบทและการจดจำนามสกุลที่พบบ่อย เพื่อชดเชยข้อมูลเสียงที่ขาดหายไป

บทความนี้จึงเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาจีนเพื่อวิชาชีพ โดยเน้นการสร้างความรู้ถึงความแตกต่างระหว่างระบบเสียงพินอินและอักษรโรมันในภาษาอื่น เพื่อยกระดับความแม่นยำและความเป็นมืออาชีพในอุตสาหกรรมการบิน

คำสำคัญ: การบิน, การอ่านพินอิน, วรรณยุกต์ภาษาจีน, ภาษาจีนเพื่อวิชาชีพ

¹ อาจารย์ สำนักวิชาจีนวิทยา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ประเทศไทย

¹ Lecturer, School of Sinology, Mae Fah Luang University, Chiang Rai Province, Thailand

* Corresponding author. E-mail: piyaphong.mal@mfu.ac.th

Abstract

This academic article aims to analyze the challenges faced by Thai learners of Chinese in the aviation professional context when reading Chinese names written in toneless Pinyin, thereby impacting the accuracy of professional communication. Drawing on phonetic frameworks and Interlanguage Theory, this analysis demonstrates how the absence of tone marks compels learners to undergo a phonological reinterpretation process. The findings reveal that obstacles in phonetic interpretation primarily stem from negative transfer from both Thai and English. Notably, the influence of English significantly affects the pronunciation of both consonants and vowels; since Pinyin utilizes the Roman alphabet, learners tend to interpret sounds based on familiar English phonological systems. In addition, learners employ various coping strategies to compensate for missing tonal information, including guessing pronunciation based on orthographic form, drawing analogies with familiar vocabulary, transferring knowledge from other languages, and selecting sounds that are easier to articulate.

Consequently, this article proposes pedagogical guidelines for Chinese for Professional Purposes. These recommendations emphasize fostering awareness of the distinctions between the Pinyin system and other Romanization systems to enhance phonetic precision and professionalism in the aviation industry.

Keywords: Aviation, Pinyin Reading, Chinese Tones, Chinese for Professional Purposes

บทนำ

ปัจจุบันชาวจีนเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ศึกษาต่อ ทำธุรกิจ และอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก โดยการท่องเที่ยวภายในประเทศพบว่าสถิตินักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้าประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2555 - 2564 มีจำนวนสะสมมากที่สุดถึง 61,358,314 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2568) และแม้ว่าใน พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่ำกว่าระดับปกติมาก อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าในปี พ.ศ. 2568 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวยังคงเติบโตและประเทศไทยจะยังเป็น 1 ในจุดหมาย 5 อันดับแรก ที่นักท่องเที่ยวชาวจีนจะเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2568)

การเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนส่งผลโดยตรงต่อภาคอุตสาหกรรมการบินของไทย สายการบินต่างๆ ต้องเพิ่มเที่ยวบิน เพิ่มบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ และพัฒนาระบบการให้บริการที่รองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่สนามบิน จำเป็นต้องมีทักษะภาษาจีนในระดับพื้นฐานอย่างน้อย โดยเฉพาะ

การอ่านและเรียกชื่อผู้โดยสารชาวจีนได้อย่างถูกต้อง งานวิจัยของ Zhang et al (2002) ได้วิเคราะห์ฐานข้อมูลชื่อชาวจีนกว่า 1.6 ล้านชื่อ และพบว่าชื่อจำนวนมากมีความคล้ายคลึงกันในระดับพยางค์ แต่แตกต่างกันที่วรรณยุกต์ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการจำแนกชื่อบุคคลหากไม่ได้พิจารณาโทนเสียง การค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการไม่วรรณยุกต์ในพินอินอาจเพิ่มความกำกวมในการอ่านและการระบุชื่อบุคคล

หนังสือเดินทาง (Passport) เป็นเอกสารสำหรับเดินทางเข้า-ออก ระหว่างประเทศ และเป็นเอกสารสำหรับยืนยันตัวตน ชื่อนามสกุลของชาวจีนที่ปรากฏบนหนังสือเดินทางจะแสดงด้วยอักษรจีน และพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ ลักษณะเช่นนี้สร้างความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาจีน เนื่องจากต้องตีความและออกเสียงชื่อเหล่านี้โดยไม่มีข้อมูลเสียงวรรณยุกต์



ภาพที่ 1 ตัวอย่างชื่อนามสกุลของชาวจีนที่ปรากฏบนหนังสือเดินทาง
(ที่มา: Ministry of Foreign Affairs of the People's Republic of China, 2012)

ข้อจำกัดของตัวอักษรจีนนั้นเป็นอักษรรูปภาพ แต่ละตัวอักษรแสดงถึงความหมาย จะไม่สามารถบ่งบอกเสียงอ่านได้โดยตรง ฟินอินจึงถูกสร้างขึ้นจากอักษรโรมันเพื่อถอดเสียงตัวอักษรจีน ดังนั้น การเรียนรู้กฎการออกเสียงฟินอินอย่างถูกต้องจึงช่วยให้ผู้พูดสามารถออกเสียงคำภาษาจีนได้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษามากที่สุด สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ต้องสื่อสารกับชาวจีนเป็นประจำ การมีความรู้เรื่องฟินอินเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการอ่านและเรียกขานชื่อผู้โดยสารชาวจีนได้อย่างถูกต้อง จะช่วยลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้น โดยระหว่างการปฏิบัติงานอาจต้องสะกดชื่อเป็นฟินอินในเอกสารต่างๆ เช่น บัตรโดยสาร หรือ รายชื่อผู้โดยสาร การเข้าใจฟินอินจะช่วยให้สามารถระบุตัวตนและข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

แม้ว่าส่วนประกอบของระบบเสียงในภาษาจีน จะประกอบด้วยพยัญชนะ สระ และวรรณยุกต์ โดยเฉพาะวรรณยุกต์เป็นส่วนสำคัญในการออกเสียงภาษาจีนให้ถูกต้องและมีความหมาย แต่หนังสือเดินทางของชาวจีนยังคงใช้พินอินแบบไม่แสดงวรรณยุกต์ เช่น MA LIWEN แทนที่จะเป็น Mǎ Lìwén ด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรก การใช้พินอินแบบไม่มีวรรณยุกต์ช่วยให้ชื่อสามารถอ่านและประมวลผลได้ง่ายขึ้นในระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลทั่วโลก ซึ่งโดยทั่วไปไม่ได้รองรับเครื่องหมายวรรณยุกต์หรือสัญลักษณ์พิเศษอื่นๆ ประการที่สอง การพิมพ์เครื่องหมายวรรณยุกต์บนตัวอักษรโรมันต้องใช้แป้นพิมพ์หรือซอฟต์แวร์พิเศษ ซึ่งอาจไม่เป็นที่แพร่หลายในทุกประเทศหรือทุกระบบ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการบันทึกข้อมูลและ

ออกเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดใน ISO 7098:2015 ที่ระบุว่า ไม่ได้บังคับให้ใส่เครื่องหมายวรรณยุกต์ในทุกบริบท โดยเฉพาะในเอกสารที่ต้องการความเรียบง่ายและเข้ากันได้กับระบบคอมพิวเตอร์ทั่วโลก (International Organization for Standardization, 2015)

อย่างไรก็ตาม ชื่อบุคคลถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรม การออกเสียงชื่อได้ถูกต้องจึงเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความเคารพและการยอมรับตัวตนของบุคคล งานวิจัยในบริบททางการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการออกเสียงชื่อผิดหรือการเรียกชื่อคลาดเคลื่อนอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ถูกเรียกชื่อ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการยอมรับหรือไม่ได้รับความใส่ใจอย่างเหมาะสม (Kohli & Solórzano, 2012) แต่การศึกษาที่มุ่งเน้นปัญหาการอ่านชื่อบุคคลในบริบทการบริการ โดยเฉพาะการอ่านชื่อชาวจีนจากระบบพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ ยังพบได้ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาปัญหาการออกเสียงพินอินและวรรณยุกต์ของผู้เรียนชาวไทย ภายใต้บริบทของการเรียนการสอนภาษาจีนในชั้นเรียนทั่วไป ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดทางสัทศาสตร์ในเชิงวิชาการ เช่น งานวิจัยของ (เนีย จิน, 2560) ซึ่งศึกษาความคลาดเคลื่อนในการออกเสียงวรรณยุกต์ของนักศึกษาไทย และชี้ให้เห็นว่าอิทธิพลจากการถ่ายโอนทางลบของภาษาแม่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนออกเสียงวรรณยุกต์ภาษาจีนคลาดเคลื่อนไปในลักษณะที่ใกล้เคียงกับวรรณยุกต์ภาษาไทย

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพการบิน เช่น การศึกษาการให้บริการภาษาจีนของเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมุ่งเน้นระดับความสามารถทางภาษาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีน (Assavarut & Juntaronanont, 2018) การศึกษาดังกล่าว ยังไม่ได้วิเคราะห์ปัญหาเชิงสัทศาสตร์ โดยเฉพาะการอ่านพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ซึ่งส่งผลกระทบต่อความถูกต้องในการออกเสียงชื่อภาษาจีน ในบริบทของการให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน

อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบการศึกษาที่มุ่งเน้นเฉพาะทักษะการอ่านชื่อชาวจีน ซึ่งมักปรากฏในรูปแบบพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ โดยเฉพาะในบริบทของการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน อันเป็นสถานการณ์ที่ต้องอาศัยความถูกต้องแม่นยำในการสื่อสารภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา ความท้าทายดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากผู้ประกอบวิชาชีพการบินขาดทักษะในการตีความพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ อาจนำไปสู่การเรียกขานชื่อผู้โดยสารที่ผิดเพี้ยนจนสร้างความสับสนในการระบุตัวตน หรือส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของสายการบิน บทความนี้จะนำเสนอการวิเคราะห์ความท้าทายของผู้ที่ต้องออกเสียงชื่อชาวจีนให้ถูกต้องจากพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานในบริบทวิชาชีพการบิน ซึ่งความถูกต้องในการสื่อสารมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายในการอ่านชื่อจีนจากพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์
2. เพื่อวิเคราะห์กลวิธีการจัดการของผู้เรียน
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาจีนวิชาชีพการบิน

กรอบแนวคิดทางทฤษฎี

1. ระบบเสียงในภาษาจีนกลาง ระบบเสียงในภาษาจีนกลาง มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน โดยประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ

1.1 พยัญชนะต้น ภาษาจีนกลางมีพยัญชนะต้น 21 เสียง ซึ่งบางเสียงไม่มีในภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ เช่น เสียง q ที่ออกเสียงเป็น /tʂʰ/ หรือเสียง x ที่ออกเสียงเป็น /ç/

1.2 สระและสระควบกล้ำ ซึ่งรวมถึงสระเดี่ยว สระประสม และสระที่มีพยัญชนะท้าย -n, -ng

1.3 วรรณยุกต์ มีวรรณยุกต์ทั้งหมด 4 เสียง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงวรรณยุกต์ในภาษาจีนกลาง 4 เสียง

ชื่อเรียก (Traditional)	ชื่อเรียก (Modern)	รูปวรรณยุกต์	ค่าระดับเสียง
阴平	First Tone (第一声)	—	55 (High-level)
阳平	Second Tone (第二声)	´	35 (High-rising)
上声	Third Tone (第三声)	ˇ	214 (Low-dipping)
去声	Fourth Tone (第四声)	`	51 (High-falling)

สำหรับเสียงเบา หรือ 轻声 (Chao, 1968) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าไม่ใช่เสียงวรรณยุกต์ที่มีระดับเสียงเฉพาะตัว แต่เป็นพยางค์ที่สูญเสียความหนักแน่นและระยะเวลาของเสียงเดิมไป ส่งผลให้ระดับเสียงมีความแปรผันตามบริบทของวรรณยุกต์พยางค์ก่อนหน้า

เมื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในระดับวรรณยุกต์ พบช่องว่างทางภาษาระหว่างภาษาไทยกับภาษาจีน คือ รูปแบบและระดับเสียงวรรณยุกต์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ภาษาจีนกลางมีวรรณยุกต์หลัก 4 เสียง ซึ่งระดับเสียงของแต่ละวรรณยุกต์มีลักษณะเฉพาะและต้องคงความแตกต่างอย่างชัดเจนเพื่อกำหนดความหมายของคำ ในขณะที่ภาษาไทยมีระบบวรรณยุกต์ 5 เสียง โดยลักษณะระดับเสียงและเส้นโค้งเสียงไม่ได้ตรงกับวรรณยุกต์ของภาษาจีนทั้งหมด ส่งผลให้ผู้เรียนชาวไทยอาจใช้รูปแบบเสียงจากภาษาแม่ไปแทนที่เสียงในภาษาจีนได้ ตัวอย่างเช่น เสียงที่ 1 ของภาษาจีนซึ่งเป็นเสียงระดับสูงและคงที่ มักมีระดับเสียงสูงและนิ่งกว่าเสียงสามัญของภาษาไทย ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้และการออกเสียงของผู้เรียน

ในอีกด้านหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างทางภาษาระหว่างภาษาจีนกับภาษาอังกฤษ พบความแตกต่างเชิงหน้าที่ของระดับเสียงอย่างชัดเจน ภาษาจีนใช้ระดับเสียงภายในพยางค์เป็นองค์ประกอบสำคัญ

ในการกำหนดความหมายของคำ ซึ่งต้องคงรูปแบบระดับเสียงอย่างแม่นยำเพื่อแยกความหมายของคำที่มีโครงสร้างเสียงเดียวกัน ในขณะที่ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาที่ไม่มีวรรณยุกต์ ใช้การเปลี่ยนระดับเสียงเพื่อแสดงอารมณ์ น้ำเสียง หรือประเภทของประโยค เช่น ประโยคบอกเล่าและประโยคคำถาม มากกว่าการกำหนดความหมายของคำโดยตรง

2. ทฤษฎีการวิเคราะห์ความขัดแย้งทางภาษา ทฤษฎีการวิเคราะห์ความขัดแย้งทางภาษา ที่เสนอโดย Robert Lado (1957) อธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างระบบเสียงของภาษาต้นทาง (L1) และภาษาปลายทาง (L2) สามารถนำไปสู่ “การถ่ายโอนทางลบ” และทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการเรียนภาษา หลักการพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ

- องค์ประกอบที่คล้ายคลึงกันระหว่าง L1 และ L2 จะเรียนรู้ได้ง่าย
- องค์ประกอบที่แตกต่างกันจะเกิดความยากลำบากและข้อผิดพลาด
- ข้อผิดพลาดของผู้เรียนสามารถทำนายได้จากการเปรียบเทียบระบบภาษาทั้งสอง

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระบบวรรณยุกต์ระหว่างภาษาจีนและภาษาไทยสะท้อนให้เห็นปัญหาอย่างชัดเจนเมื่อผู้เรียนต้องนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะในบริบทการประกอบวิชาชีพ การบิน เมื่อพบข้อผิดพลาดที่เขียนด้วยพินอินไม่มีวรรณยุกต์ มักอาศัยประสบการณ์ทางเสียงจากภาษาไทยเป็นกรอบในการคาดเดาการออกเสียง หากพนักงานคุ้นชินกับการใช้เสียงสามัญในภาษาไทยเป็นหลัก ก็มีแนวโน้มที่จะออกเสียงเป็นเสียงราบคล้ายเสียงสามัญในภาษาไทย ซึ่งในภาษาจีนกลางอาจสื่อความหมายที่แตกต่างออกไปหรือทำให้การออกเสียงไม่เป็นไปตามธรรมชาติของภาษา ด้วยเหตุนี้ ความคลาดเคลื่อนทางวรรณยุกต์จึงไม่ได้เป็นเพียงปัญหาด้านการออกเสียงเท่านั้น หากแต่ยังอาจนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนในการระบุตัวตนของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นขั้นตอนพื้นฐานของการรักษาความปลอดภัยและคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน

3. ทฤษฎีภาษาระหว่างกลาง ทฤษฎีภาษาระหว่างกลาง ที่เสนอโดย Larry Selinker (1972) อธิบายว่า ผู้เรียนภาษาที่สองจะพัฒนาระบบภาษาของตนเองที่อยู่ระหว่างภาษาต้นทางและภาษาปลายทาง ระบบภาษานี้มีลักษณะเฉพาะ คือ

- เป็นระบบที่เป็นอิสระ มีกฎเกณฑ์ของตัวเอง ไม่ใช่แค่การผสมผสานระหว่าง L1 และ L2
- มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เปลี่ยนแปลงไปตามระดับความรู้และประสบการณ์
- มีลักษณะเป็นระบบ ข้อผิดพลาดของผู้เรียนไม่ใช่เรื่องสุ่ม แต่มีรูปแบบที่สามารถวิเคราะห์ได้

มีแนวโน้มที่ บางโครงสร้างอาจติดตัวผู้เรียนไปตลอด แม้จะได้รับการสอนแล้วก็ตาม

ในบริบทของการอ่านพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ ผู้เรียนจะพัฒนากลวิธีของตนเองในการตีความและออกเสียง ซึ่งอาจรวมถึงการใช้ความรู้จากภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือการคาดเดาจากบริบท

กลวิธีดังกล่าวปรากฏชัดมาก เมื่อต้องอ่านพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ในสถานการณ์จริงที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งผู้พูดมีแนวโน้มที่จะสร้างกฎเกณฑ์ของตัวเองชั่วคราว เพื่อตีความและออกเสียง เช่น การอาศัยรูปแบบโทนเสียงตามภาษาอังกฤษ หรือการคาดเดาการออกเสียงจากข้อที่พบได้บ่อย หากรูปแบบการออก

เสียงที่คลาดเคลื่อนดังกล่าวถูกใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่องและยังสามารถสื่อสารได้โดยไม่เกิดการทักท้วงจากผู้โดยสาร ความคลาดเคลื่อนนั้นอาจค่อย ๆ พัฒนาไปเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่แก้ไขได้ยาก จึงอาจส่งผลต่อความแม่นยำในการสื่อสาร รวมทั้งกระทบต่อภาพลักษณ์ของความเป็นมืออาชีพในการให้บริการในระยะยาว

4. ทฤษฎี Service Encounter ในวิชาชีพการบิน Bitner et al (1990) ได้อธิบายว่าการให้บริการที่ได้นั้นขึ้นอยู่กับ การพบกันระหว่างพนักงานและลูกค้าในช่วงเวลาสำคัญ ซึ่งเรียกว่า “Service Encounter” การพบกันนี้ถือเป็นช่วงเวลาพนักงานสามารถสร้างความประทับใจแรก และส่งเสริมความรู้สึกไว้วางใจต่อแบรนด์หรือองค์กรได้ ในอุตสาหกรรมการบิน

การเรียกชื่อผู้โดยสารอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะชื่อของผู้โดยสารชาวจีนที่เขียนเป็นพินอินโดยไม่มีวรรณยุกต์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้าง Service Encounter ที่มีคุณภาพ การออกเสียงชื่อผิดอาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกที่ไม่ได้รับความเคารพหรือไม่ได้รับความสนใจ ซึ่งส่งผลเสียต่อประสบการณ์โดยรวม

จากความสำคัญของการเรียกชื่อผู้โดยสารอย่างถูกต้องดังกล่าว การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยทางภาษาที่ส่งผลต่อการอ่านและการออกเสียงชื่อภาษาจีนในรูปแบบพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ โดยผู้เขียนใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์เชิงเอกสารควบคู่กับการสังเคราะห์เชิงทฤษฎี ภายใต้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างระบบการถอดเสียงพินอินกับระบบเสียงของภาษาไทย ตลอดจนสำรวจอิทธิพลของความคุ้นเคยต่อระบบตัวอักษรภาษาอังกฤษที่อาจมีผลต่อกระบวนการเรียกชื่อชาวจีน ผลการศึกษานี้มีเป้าหมายเพื่อเสนอแนวทางเชิงวิชาการสำหรับการพัฒนาและออกแบบการเรียนการสอนภาษาจีนกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน

ความท้าทายในการอ่านชื่อชาวจีนจากพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์

1. ความคลุมเครือในการเลือกวรรณยุกต์ เนื่องจากพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ก่อให้เกิดความคลุมเครือด้านเสียง ผู้เรียนภาษาจีนเป็นภาษาที่สอง รวมถึงผู้เรียนไทย ซึ่งมีข้อจำกัดในการรับรู้วรรณยุกต์ มักประสบปัญหาในการระบุเสียงวรรณยุกต์อย่างถูกต้อง และอาจต้องอาศัยการคาดเดาในการออกเสียง ซึ่งมักอาศัยกลไกหลายประการในการคาดเดาเสียงวรรณยุกต์

2. การถ่ายโอนทางลบจากภาษาอังกฤษ ผู้เรียนชาวไทยจำนวนมากมีพื้นฐานการเรียนรู้ภาษาอังกฤษก่อนการเรียนรู้ภาษาจีน ส่งผลให้คุ้นเคยกับการออกเสียงตัวอักษรโรมันตามระบบเสียงของภาษาอังกฤษ เมื่อผู้เรียนเริ่มศึกษาระบบ Hanyu Pinyin จึงมีแนวโน้มตีความความสัมพันธ์ระหว่างตัวอักษรกับเสียงตามกรอบการออกเสียงภาษาอังกฤษ ซึ่งก่อให้เกิด การถ่ายโอนทางลบต่อการอ่านพินอิน ตัวอย่างที่พบบ่อย

กรณีที่ 1 การอ่านพยัญชนะ

- เสียง x อ่านว่า /ks/ หรือ /z/ ตามภาษาอังกฤษ แทนที่จะอ่านว่า /ɕ/
- เสียง q อ่านว่า /kw/ ตามภาษาอังกฤษ แทนที่จะอ่านว่า /tɕʰ/
- เสียง c อ่านว่า /k/ หรือ /s/ ตามภาษาอังกฤษ แทนที่จะอ่านว่า /tsʰ/

กรณีที่ 2 การอ่านสระ

- สระ e ในพินอินออกเสียงเป็น /ə/ (เสียงเออ) แต่อ่านตามภาษาอังกฤษเป็น /i:/ หรือ /ɛ/
- สระ i หลัง z, c, s, zh, ch, sh, r ในพินอินออกเสียงเป็น /i/ (เสียงเออที่มีริมฝีปากแบน)

แต่อ่านว่า /i/

กรณีที่ 3 การสับสนพยัญชนะคู่

- b และ p แต่สับสนระหว่าง b (/p/ ไม่พ่นลม) และ p (/p^h/ พ่นลม)
- d และ t แต่สับสนระหว่าง d (/t/ ไม่พ่นลม) และ t (/t^h/ พ่นลม)

จึงสอดคล้องกับ สายฝน วรรณสินธพ (2554) ที่พบว่า ผู้เรียนไทยมีปัญหาในการแยกแยะพยัญชนะเหล่านี้เนื่องจากความแตกต่างของระบบเสียงระหว่างภาษาไทยและภาษาจีน

3. การถ่ายโอนทางลบจากภาษาไทย นอกจากอิทธิพลจากภาษาอังกฤษแล้ว ผู้เรียนชาวไทยยังได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่ โดยเฉพาะในด้านวรรณยุกต์ ผู้เรียนพยายามเทียบเคียงวรรณยุกต์จีนกับวรรณยุกต์ไทย แต่การเทียบเคียงนี้ไม่ถูกต้องเสมอไป เนื่องจากระดับเสียงและรูปแบบการเคลื่อนไหวของวรรณยุกต์ในสองภาษามีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ พิชัย แก้วบุตร และธีรพงศ์ แก้วมณี (2562) ที่พบว่า นักเรียนไทยระดับต้นมักนำเสียงวรรณยุกต์ในระบบการออกเสียงภาษาไทยมาเทียบเคียงกับเสียงวรรณยุกต์ในระบบสัทอักษรจีน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้

กลวิธีที่ผู้เรียนใช้ในการจัดการกับความท้าทาย

จากการพิจารณาพฤติกรรมของผู้เรียนไทย (นอกสาขาวิชาภาษาจีน) ในรายวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจ การบินในสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง พบว่าผู้เรียนมีการนำกลวิธีที่หลากหลายมาใช้ในการจัดการกับความท้าทายในการอ่านออกเสียงชื่อภาษาจีนที่เขียนด้วยพินอินไม่มีวรรณยุกต์ กลวิธีเหล่านี้สะท้อนกระบวนการสร้างภาษาระหว่างกลางของผู้เรียน โดยพบกลวิธีหลายลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. กลวิธีการเดาเสียงจากรูปคำ ผู้เรียนจำนวนหนึ่งใช้วิธีเดาเสียงวรรณยุกต์และการออกเสียงจากรูปแบบพยัญชนะและสระในพินอิน โดยอาศัยความคุ้นเคยกับโครงสร้างพยางค์ของพินอิน เช่น การคาดเดาว่าเสียงที่ปรากฏบ่งบอกในคำที่คุ้นเคยควรออกเสียงอย่างไร ซึ่งผู้เรียนพยายามใช้ข้อมูลทางสัทศาสตร์ที่มีอยู่จำกัดเพื่อสร้างสมมติฐานเกี่ยวกับเสียงที่เป็นไปได้

2. กลวิธีการเทียบเคียงกับคำศัพท์ที่คุ้นเคย ผู้เรียนบางส่วนใช้คำศัพท์ภาษาจีนที่เคยเรียนรู้มาก่อนเป็นแบบอย่างในการเทียบเคียงเสียง เมื่อพบพินอินของชื่อที่ไม่คุ้นเคย ผู้เรียนมักเปรียบเทียบกับคำที่มีรูปสะกดคล้ายกัน เช่น การอ้างอิงเสียงจากคำศัพท์ที่เคยพบในบทเรียนหรือจากสื่อภาษาจีนอื่น ๆ กลวิธีนี้ช่วยลดความไม่แน่นอนในการเลือกเสียง และสะท้อนการใช้ความรู้ทางคลังศัพท์ เพื่อสนับสนุนการออกเสียง

3. กลวิธีการถ่ายโอนความรู้จากภาษาอื่น ในบางกรณี ผู้เรียนใช้ความรู้จากภาษาอื่นที่ตนคุ้นเคย เช่น ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ เป็นกรอบในการตีความเสียงของพินอิน กลวิธีดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้เรียนสามารถอ่านออกเสียงได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์ที่ต้องประมวลผลข้อมูลอย่างจำกัด อย่างไรก็ตาม การ

ถ่ายโอนความรู้ดังกล่าวอาจนำไปสู่การออกเสียงที่คลาดเคลื่อนจากระบบเสียงของภาษาจีนได้ โดยเฉพาะเมื่อผู้เรียนตีความตัวอักษรโรมันตามระบบเสียงของภาษาอังกฤษ หรือปรับเสียงให้สอดคล้องกับระบบเสียงของภาษาไทย

4. กลวิธีการเลือกเสียงที่ออกเสียงได้ง่าย ผู้เรียนบางส่วนเลือกใช้เสียงที่ออกเสียงได้ง่ายหรือใกล้เคียงกับระบบเสียงที่คุ้นเคยมากที่สุด แทนที่จะพยายามผลิตเสียงตามระบบสัทศาสตร์ของภาษาจีนอย่างเคร่งครัด กลวิธีนี้พบได้บ่อยในเสียงที่ไม่มีอยู่ในภาษาไทย

ตารางที่ 2 แสดงตัวอย่างการใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อจัดการกับความท้าทาย

ตัวอย่างชื่อชาวจีน	ชื่อที่แสดงด้วยพินอิน ไม่แสดงวรรณยุกต์	กลวิธีการอ่านที่พบ
王伟 Wáng Wěi	WANG WEI	ผู้เรียนจำนวนมากคุ้นเคยกับนามสกุล WANG (王) จึงอ่านวรรณยุกต์เสียงที่ 2 โดยอัตโนมัติ ส่วน WEI ผู้เรียนแต่ละคนใช้เกณฑ์ต่างกันในการตัดสินใจเลือกวรรณยุกต์ เช่น ผู้ที่คุ้นเคยกับคำว่า yīnwèi (因为) จะเดาเป็น Wèi ผู้ที่คุ้นเคยกับคำว่า wēixìn (微信) จะเดาเป็น wēi สรุปกลยุทธ์ที่ใช้ การเดาเสียงจากรูปคำ, การเทียบเคียงกับคำศัพท์ที่คุ้นเคย
李涛 Lǐ Tāo	LI TAO	ผู้เรียนคุ้นเคยกับนามสกุล LI (李) ในรูป Lǐ แต่บางคนเลือกใช้ Lì เพราะเป็นเสียงตก ซึ่งออกเสียงง่ายและชัดเจนกว่า สรุปกลยุทธ์ที่ใช้ การเดาเสียงจากรูปคำ, การเลือกเสียงที่ออกเสียงได้ง่าย
刘超 Liú Chāo	LIU CHAO	ผู้เรียนส่วนใหญ่อ่าน LIU เป็นเสียงที่ 2 เนื่องจากเคยพบในคำว่า liúxué ส่วน CHAO บางคนเลือกเสียงที่ 1 หรือเสียงที่ 4 เนื่องจากออกเสียงได้ง่ายในจังหวะการพูด สรุปกลยุทธ์ที่ใช้ การเดาเสียงจากรูปคำ, การเลือกเสียงที่ออกเสียงได้ง่าย
陈宇 Chén Yǔ	CHEN YU	ผู้เรียนเชื่อมโยง YU กับ yǔ (语) ซึ่งเป็นเสียง 3 จึงกำหนดวรรณยุกต์ตามคำที่คุ้นเคย อย่างไรก็ตาม ความไม่แน่นอนของเสียงสระ ü ทำให้ผู้เรียนบางคนปรับเสียงเป็น yu ตามเสียงที่คุ้นเคยมากกว่า สรุปกลยุทธ์ที่ใช้ การเทียบเคียงกับคำศัพท์ที่คุ้นเคย, การเลือกเสียงที่ออกเสียงได้ง่าย
周浩然 Zhōu Hàorán	ZHOU HAORAN	พบผู้เรียนบางคนอ่านว่า โจว ฮ่าว ราน โดยอ่านพยางค์แรกมีระดับเสียงค่อนข้างสูง จากนั้นผู้พูดมักจัดวรรณยุกต์ให้มีความแตกต่างกันระหว่างพยางค์ เพื่อให้การออกเสียงมีจังหวะและความสั่นไหว ลักษณะดังกล่าวคล้ายกับรูปแบบการกระจายระดับเสียงในคำภาษาไทยหลายพยางค์ สรุปกลยุทธ์ที่ใช้ กลวิธีการถ่ายโอนความรู้จากภาษาอื่น, การเลือกเสียงที่ออกเสียงได้ง่าย

โดยภาพรวม กลวิธีเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้เรียนไม่ได้เผชิญกับความคลุมเครือของพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ในลักษณะเชิงรับเท่านั้น แต่ยังพยายามสร้างกลไกในการตีความและจัดการกับข้อมูลทางเสียงที่ไม่สมบูรณ์ผ่านการใช้ความรู้เดิม การเปรียบเทียบเชิงรูปแบบ และการเดาเสียง กระบวนการดังกล่าวจึงเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบภาษาระหว่างกลางของผู้เรียนในการเรียนรู้ภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ

อภิปรายผล

1. ความสำคัญขององค์ประกอบเสียงในการสื่อสารภาษาจีน วรรณยุกต์ พยัญชนะ และสระ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบเสียงภาษาจีนกลางที่ส่งผลโดยตรงต่อความถูกต้องของการออกเสียง และความหมายของคำ โดยเฉพาะวรรณยุกต์ซึ่งทำหน้าที่แยกความหมายของคำที่มีพยางค์เหมือนกัน หากออกเสียงวรรณยุกต์ไม่ถูกต้องอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารได้ อย่างไรก็ตาม นอกจากวรรณยุกต์แล้ว ระบบพยัญชนะและสระของภาษาจีนยังมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากภาษาอื่น เช่น ความแตกต่างระหว่างพยัญชนะพ่นลมและไม่พ่นลม รวมถึงสระประสมบางรูปแบบที่ไม่ปรากฏในภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ความแตกต่างดังกล่าวทำให้ผู้เรียนภาษาจีนเป็นภาษาที่สองต้องเผชิญกับความท้าทายในการตีความและออกเสียงพยางค์ภาษาจีนอย่างถูกต้อง ความท้าทายดังกล่าวยิ่งเด่นชัดมากขึ้นเมื่อพิจารณาถึงระบบพินอินที่ใช้ในหนังสือเดินทาง ซึ่งโดยทั่วไปจะแสดงเพียงพินอินไม่มีวรรณยุกต์ ทำให้ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาไม่สามารถระบุระดับเสียงที่ถูกต้องได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ การอ่านพินอินยังต้องอาศัยความเข้าใจระบบเสียงของภาษาจีน ทั้งในด้านพยัญชนะต้น สระ และโครงสร้างพยางค์ หากผู้เรียนขาดความคุ้นเคยกับระบบเสียงดังกล่าว ก็อาจนำไปสู่การตีความเสียงผิดพลาดได้

2. การถ่ายโอนทางลบจากภาษาแม่และภาษาที่สอง ผู้เรียนชาวไทยได้รับอิทธิพลทั้งจากภาษาไทย (L1) และภาษาอังกฤษ (L2) ในการเรียนรู้ภาษาจีน (L3) อิทธิพลจากภาษาอังกฤษมีความชัดเจนโดยเฉพาะในด้านพยัญชนะและสระ เนื่องจากพินอินใช้อักษรโรมันเช่นเดียวกับภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้เรียนมีแนวโน้มถ่ายโอนระบบเสียงจากภาษาอังกฤษ จึงสามารถยืนยันทฤษฎีการวิเคราะห์ความขัดแย้งทางภาษา (Lado, 1957) และทฤษฎีการถ่ายโอนภาษาได้

การถ่ายโอนนี้สอดคล้องกับ Tarone (1987) ที่กล่าวว่า การออกเสียงภาษาที่สองของผู้เรียนจะได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่ ในกรณีนี้ผู้เรียนไม่เพียงได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่เท่านั้น แต่ยังได้รับจากภาษาที่สองด้วย

3. ความสำคัญของกลวิธีในการเรียนรู้ ผู้เรียนพัฒนากลวิธีที่หลากหลายเพื่อจัดการกับความท้าทาย ซึ่งสะท้อนแนวคิดของทฤษฎีภาษาระหว่างกลาง (Selinker, 1972) ที่ว่าผู้เรียนสร้างระบบภาษาของตนเองในระหว่างการเรียนรู้ กล่าวโดยสรุปผู้เรียนชาวไทยไม่ได้อ่านพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์แบบสุ่ม แต่มีการสร้างระบบการอ่านของตนเอง โดยอาศัยกฎการคาดเดา การถ่ายโอนจากภาษาเดิม และประสบการณ์การใช้ภาษา ระบบดังกล่าวเป็นลักษณะสำคัญของ ภาษาระหว่างกลาง ซึ่งเป็นระบบภาษาชั่วคราวที่พัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามกระบวนการเรียนรู้ภาษาเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตร การดำเนินงานของสายการบินและองค์กรที่เกี่ยวข้อง การเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนแนวทางการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหลักสูตร ผู้เรียนส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในระบบวรรณยุกต์ของภาษาจีนและไม่สามารถเชื่อมโยงเสียงกับความหมายได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น หลักสูตรการเรียนการสอนภาษาจีนในบริบทวิชาชีพการบินควรให้ความสำคัญกับการฝึกวรรณยุกต์อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การฝึกแยกแยะคำที่แตกต่างกันเฉพาะวรรณยุกต์ การฝึกออกเสียงในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น แอปพลิเคชันที่มีระบบตรวจสอบการออกเสียงแบบอัตโนมัติ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลป้อนกลับและพัฒนาความถูกต้องในการออกเสียงได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรเน้นการสอนเปรียบเทียบระบบเสียงระหว่างภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนอย่างชัดเจน โดยจัดทำตารางเปรียบเทียบเสียง อธิบายความคล้ายคลึงและความแตกต่างระหว่างระบบเสียง รวมทั้งชี้ให้เห็นจุดที่ผู้เรียนมักเกิดข้อผิดพลาด เช่น เสียง x, q, c, zh, ch, sh เพื่อช่วยลดความสับสนและส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีระบบ

อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการอ่านชื่อของชาวจีนให้ถูกต้องและแม่นยำไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะการออกเสียงพินอินและวรรณยุกต์เท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับความรู้ด้านอักษรจีนที่ปรากฏบน หนังสือเดินทาง ด้วย เนื่องจากอักษรจีนสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเสียงและความหมายของคำ ซึ่งช่วยให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างตัวอักษร พินอิน และวรรณยุกต์ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ดังนั้น หลักสูตรภาษาจีนสำหรับวิชาชีพการบินควรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอักษรจีนที่ใช้อยู่ในชื่อบุคคล รวมทั้ง ฝึกการเชื่อมโยงระหว่างรูปอักษร การอ่านพินอิน และการออกเสียงวรรณยุกต์ควบคู่กันไป การพัฒนาความสามารถในลักษณะนี้จะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการอ่านชื่อผู้โดยสาร และส่งเสริมการให้บริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และให้เกียรติแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

สำหรับทักษะการอ่านพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ ควรมีการจัดทำแบบฝึกหัดที่สอดคล้องกับบริบทวิชาชีพ เช่น การอ่านชื่อจากหนังสือเดินทาง ตัวโดยสาร หรือเอกสารการจอง พร้อมทั้งส่งเสริมการคาดเดาวรรณยุกต์จากบริบทโดยให้ข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ ควรสอนกลวิธีในการจำนามสกุลจีนที่พบบ่อย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจดจำและออกเสียงได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ

การจัดการเรียนการสอนควรบูรณาการเข้ากับสถานการณ์จริงในวิชาชีพ โดยจำลองสถานการณ์การทำงาน เช่น การประกาศชื่อผู้โดยสาร การต้อนรับ หรือการตรวจสอบเอกสารการเดินทาง อีกทั้ง ควรเชิญวิทยากรจากสายการบินมาแบ่งปันประสบการณ์ตรง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในลักษณะงานจริงและกระตุ้นแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้เรียน

สุดท้าย ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการเรียนรู้ โดยสอนให้ผู้เรียนรู้จักใช้แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ต่อการฝึกออกเสียงภาษาจีน ตลอดจนฝึกให้สามารถค้นหา

ข้อมูลเกี่ยวกับเสียงและวรรณยุกต์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับสายการบินและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของสายการบินและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรพัฒนาระบบสนับสนุนพนักงานให้สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยอาจพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับพนักงานที่สามารถสแกนชื่อจากหนังสือเดินทางและแสดงการออกเสียงที่ถูกต้อง รวมทั้งจัดทำคู่มือการออกเสียงชื่อภาษาจีนที่พบบ่อยพร้อมคำอธิบายและตัวอย่างเสียง เพื่อให้พนักงานสามารถศึกษาด้วยตนเองได้สะดวก

องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมภาษาจีนเบื้องต้นสำหรับพนักงานทุกคนที่ต้องติดต่อกับผู้โดยสารชาวจีน และจัดอบรมเฉพาะทางเกี่ยวกับการอ่านและออกเสียงชื่อภาษาจีน รวมถึงจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระหว่างพนักงาน เพื่อสร้างเวทีการเรียนรู้ร่วมกันและยกระดับมาตรฐานการสื่อสารในองค์กร

นอกจากนี้ ควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อพนักงานไม่มั่นใจในการออกเสียงชื่อของผู้โดยสาร เช่น การสอบถามด้วยถ้อยคำสุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจและหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด ทั้งนี้ การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรอาจพิจารณามอบรางวัลหรือสิ่งจูงใจให้กับพนักงานที่มีทักษะภาษาจีนดีเด่น เปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานในเส้นทางบินที่มีผู้โดยสารชาวจีนเป็นหลัก หรือสนับสนุนทุนการศึกษาและการอบรมภาษาจีนเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างยั่งยืน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้เรียน ผู้เรียนควรตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ ใช้แอปพลิเคชันฝึกภาษาเป็นประจำ รวมทั้งบันทึกเสียงของตนเองเพื่อเปรียบเทียบกับเสียงของเจ้าของภาษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุงการออกเสียงของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เรียนควรสร้างการเรียนรู้ที่มีความหมาย โดยเริ่มจากการจำชื่อจีนที่พบบ่อย ศึกษาความหมายของชื่อจีนเพื่อเข้าใจบริบททางวัฒนธรรม และใช้สื่อบันเทิง เช่น เพลงหรือภาพยนตร์ภาษาจีน เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับเสียงและจังหวะของภาษาในสถานการณ์จริง นอกจากนี้ ผู้เรียนควรแสวงหาโอกาสในการฝึกฝนการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การใช้ภาษาในบริบทธรรมชาติ

ในขณะเดียวกัน ผู้เรียนควรพัฒนาความตระหนักรู้ทางภาษา โดยศึกษาระบบเสียงของภาษาจีนอย่างจริงจัง ทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน รวมทั้งหมั่นสังเกตและวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อให้สามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มพนักงานสายการบินที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการด้านการอ่านพินอินในบริบทการทำงาน รวมทั้งศึกษาผลกระทบของการออกเสียงชื่อผู้โดยสารผิดต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนที่มีพื้นฐานภาษาต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม

นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาเครื่องมือและนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตรวจสอบและให้คำแนะนำการออกเสียงแบบเรียลไทม์ การสร้างระบบประเมินการออกเสียงภาษาจีนของผู้เรียนชาวไทยด้วยเทคโนโลยีการรู้จำเสียงพูด ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีฝึกฝนในสภาพแวดล้อมเสมือนจริง เพื่อจำลองสถานการณ์การสื่อสารในวิชาชีพการบิน ในขณะเดียวกัน ควรพัฒนาความสามารถในการใช้เครื่องมือ AI เพื่อสืบค้น วิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูลทางภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการออกเสียงพินอิน วรรณยุกต์ และรูปแบบการอ่านชื่อภาษาจีนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ จะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพิ่มความแม่นยำในการใช้ภาษาในการสื่อสารจริง

สุดท้าย ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความมั่นใจในการออกเสียงภาษาจีน กระบวนการเรียนรู้และการจดจำวรรณยุกต์ รวมทั้งศึกษาประสิทธิภาพของวิธีการสอนรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ได้แนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนในบริบทวิชาชีพการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

บทสรุป

ความท้าทายหลายประการที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับวิชาชีพ ความท้าทายที่สำคัญที่สุด คือ ความคลุมเครือในการเลือกวรรณยุกต์ การไม่มีเครื่องหมายวรรณยุกต์ทำให้ผู้เรียนต้องพึ่งพาการคาดเดา นอกจากนี้ ยังพบการถ่ายโอนทางลบจากทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากภาษาอังกฤษที่มีผลกระทบอย่างชัดเจนในด้านพยัญชนะและสระ เนื่องจากพินอินใช้อักษรโรมันทำให้ผู้พูดมีแนวโน้มอ่านตามระบบเสียงภาษาอังกฤษ

จากการวิเคราะห์กลวิธีที่หลากหลายในการจัดการกับความท้าทาย แม้ว่ากลวิธีต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้พูดสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการใช้งานในระดับมืออาชีพ

ในบริบทของวิชาชีพการบิน การออกเสียงชื่อผู้โดยสารให้ถูกต้องมีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของ Service Encounter ที่สร้างความประทับใจแรกและส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร การออกเสียงชื่อผิดนอกจากแสดงถึงการขาดความเป็นมืออาชีพแล้ว ยังอาจถูกมองว่าไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในวัฒนธรรมจีน ชื่อเป็นสิ่งที่มีความหมายลึกซึ้ง การไม่ให้ความสำคัญกับชื่ออาจส่งผลต่อภาพลักษณ์เรื่องการให้เกียรติได้

ในส่วนการนำเสนอข้อเสนอแนะประกอบด้วยข้อเสนอแนะหลายระดับ สำหรับการพัฒนาหลักสูตร ควรเน้นการฝึกวรรณยุกต์อย่างเป็นระบบ สอนการเปรียบเทียบระบบเสียงอย่างชัดเจน พัฒนาทักษะการอ่านพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์โดยตรง การส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอักษรจีนที่ใช้บ่อยในชื่อบุคคล และบูรณาการการเรียนรู้กับสถานการณ์จริง สำหรับสายการบินและองค์กร ควรพัฒนาระบบสนับสนุนพนักงาน จัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สร้างนโยบายและมาตรฐาน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน สำหรับ

ผู้เรียน ควรฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ สร้างการเรียนรู้ที่มีความหมาย แสวงหาโอกาสในการฝึกฝน และพัฒนาความตระหนักรู้ทางภาษา

บทความนี้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มนักศึกษาที่กำลังเรียนภาษาจีน ไม่ใช่พนักงานสายการบินที่ปฏิบัติงานจริง ดังนั้น อาจไม่สะท้อนสถานการณ์จริงทั้งหมด และเน้นวิเคราะห์ด้านการอ่านออกเสียงเท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุมทักษะอื่น ๆ เช่น การฟัง การพูดสนทนา หรือการเขียนอักษรจีน ซึ่งล้วนมีความสำคัญในการสื่อสารภาษาจีนอย่างครบถ้วน

การพัฒนาทักษะการอ่านและออกเสียงชื่อชาวจีนจากพินอินที่ไม่มีวรรณยุกต์ไม่ใช่เพียงแค่ทักษะทางภาษา แต่เป็นทักษะที่สะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและความเคารพต่อวัฒนธรรม ในยุคที่อุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันสูง และนักท่องเที่ยวชาวจีนมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของไทย การลงทุนในการพัฒนาทักษะเหล่านี้จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและจำเป็น สำหรับการศึกษาในอนาคต ควรขยายขอบเขตไปยังพนักงานสายการบินที่ปฏิบัติงานจริง ศึกษาผลกระทบของการออกเสียงชื่อต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร พัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน และศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของวิธีการสอนแบบต่าง ๆ การวิจัยเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านการเรียนการสอนภาษาจีนสำหรับวิชาชีพการบิน

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการช่วยเหลือทั้งการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานจริงมีศักยภาพสูง ระบบที่สามารถสแกนชื่อจากเอกสารและให้คำแนะนำการออกเสียงแบบเรียลไทม์ (Real Time) หรือระบบฝึกอบรมที่ใช้ Virtual Reality เพื่อจำลองสถานการณ์จริง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

บทความนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ผู้สอนภาษาจีน ผู้พัฒนาหลักสูตร นักศึกษา พนักงานสายการบิน ผู้บริหารสายการบิน และนักวิชาการที่สนใจในด้านภาษาจีนเพื่อวิชาชีพ เพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน ซึ่งจะส่งผลดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างไทยและจีน และการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของไทยในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- เนีย จิน. (2560). การศึกษาวิธีการฝึกออกเสียงวรรณยุกต์ภาษาจีนกลางให้ถูกต้อง กรณีศึกษานักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. *วารสารจีนศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 10(1), 218 - 227.
- พิชัย แก้วบุตร และธีรพงศ์ แก้วมณี. (2562). ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการออกเสียงในภาษาจีนของนักเรียนไทย กรณีศึกษาการแข่งขันทักษะภาษาจีนโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 12(1), 50 - 62.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2568). *นักท่องเที่ยวจีนยังฮิตเที่ยวไทย แต่การเจาะตลาดท้าทายกว่าเดิม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2568 จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Ch-Tourism-CIS3553-FB-2025-01-24.aspx>
- สายฝน วรรณสินธพ. (2554). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออกเสียง พยัญชนะ สระ และวรรณยุกต์ในภาษาจีนกลาง ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนและนักศึกษาคณะการแพทย์แผนจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ*. [รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ]. <https://has.hcu.ac.th/jspui/handle/123456789/1329>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2568). *จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย จำแนกตามสัญชาติ พ.ศ. 2555 - 2565*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2568 จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/nso/statistics_and_indicators?impt_branch=320#gsc.tab=0
- Assavarut, S. & Juntaronanont, P. (2018). A study on Chinese Language Service of Tourism Authority of Thailand: Case Study as Tourist Information Counter at Suvarnabhumi Airport. *Journal of Chinese Language and Culture*, 5(1), 75 – 90.
- Bitner, M. J., Booms, B. H. & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71 - 84. doi: <https://doi.org/10.2307/1252174>
- Chao, Y. R. (1968). *A Grammar of Spoken Chinese*. University of California Press.
- International Organization for Standardization. (2015). *Information and Documentation — Romanization of Chinese (ISO Standard No. 7098:2015)*. ISO.
- Kohli, R. & Solórzano, D. G. (2012). Teachers, Please Learn Our Names! Racial Microaggressions and the K-12 Classroom. *Race Ethnicity and Education*, 15(4), 441 – 462.
- Lado, R. (1957). *Linguistics Across Cultures: Applied Linguistics for Language Teachers*. University of Michigan Press.
- Ministry of Foreign Affairs of the People's Republic of China. (2012). *Personal Info Page of the Chinese Service E-passport*. Retrieved on 16 October 2025 from https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Chinese_Service_E-Passport_Passport_Personal_Info_Page.jpg
- Selinker, L. (1972). Interlanguage. *IRAL: International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 10(1-4), 209 - 231.
- Zhang, Y., Medievski, A., Lawrence, J. & Song, J. (2002). A Study on Tone Statistics in Chinese Names. *Speech Communication*, 36(3-4), 267 – 275.