

บทที่ 3

สาระสำคัญของการติดต่อด้วยข้อเขียนที่มีประสิทธิภาพ

สาระสำคัญของการติดต่อด้วยข้อเขียนที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อด้วยข้อเขียนที่มีประสิทธิภาพนี้จะกล่าวถึงการเขียนประโยค การใช้คำ การวางรูปของจดหมาย ทั้งหมดนี้จะ เน้นที่ประสิทธิภาพทั้งสิ้น

ส่วนประกอบของการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อด้วยข้อเขียนที่มีประสิทธิภาพไม่เหมือนกับการติดต่อระหว่างกันด้วยวาจา จึงจำต้องสร้างความเข้าใจด้วยการใช้คำ เพื่อที่จะให้เข้าใจอย่างแน่นอน ผู้เขียนที่มีประสิทธิภาพจะร่างข่าวสารของเขาบรรยายถึง เนื้อความอย่างชัดเจนและสร้างความประทับใจในทางที่ดี ข่าวสารที่เขียนอย่างดีจะนำทั้งผู้เขียนและผู้อ่านให้มีใจตรงกัน และทำให้ภาพพจน์ของผู้เขียน เป็นผู้ที่น่าคบ น่าสนใจ และช่วยเหลือกัน

ทัศนของผู้อ่าน (You-Attitude)

การเขียนในทัศนของผู้อ่านแสดงให้เห็นถึงความจริงใจที่มีต่อผู้อ่าน เน้นไปที่ความคิดเห็นของผู้อ่านมากกว่าความคิดเห็นของผู้ซื้อ อันแสดงให้เห็นถึงความจริงใจที่มีต่อผู้อ่าน เพียงกระจายการใช้ you และ your ตลอดในจดหมาย (มากกว่าจะใช้ I, we, our, my) ยังไม่เป็นการรับรองว่าจะ เป็นทัศนของผู้อ่าน การสร้างทัศนของผู้อ่าน (you-viewpoint) ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่จะต้องสร้างใจของผู้อ่านให้ยอมรับตามคำแนะนำหรือตามคำตัดสินใจของท่าน

การเขียนในทัศนของผู้อ่านนับว่าสุภาพอ่อนโยนดีมาก เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งถึงปัญหาของผู้อ่าน เมื่อผู้อ่านรู้สึกว่าคุณเขียนยื่นมือเข้ามาเกี่ยวข้องกับปัญหาของเขาแล้ว ข่าวสารนั้นก็ให้ผลไปในทางที่ดีขึ้นและจะเกิดประโยชน์แก่ผู้อ่าน

ประโยคต่อไปนี้จะอ่อนทางด้านประโยชน์ของผู้อ่าน

Please send your check for the amount you owe.

ให้แก้ไขใหม่เป็นประโยคที่ชัดเจน (concrete) และเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน

By sending your check for 1,000 baht today, you will be able to maintain your good charge-account status.

ประโยคต่อไปถึงแม้ว่าจะมีสรรพนามบุรุษที่ ๑ แต่ก็มีประโยคที่ผู้อ่านจะได้รับ

I look forward to helping you with your appliance needs.

I believe my qualifications match the requirements for the

"hard-working, energetic sales representative" that you

advertised for in today's paper.

ประโยคต่อไปนี้เป็นความคิดเห็นทางด้าน we และประโยคที่ตามมาได้แก้ไข

ให้เป็นประโยคที่แสดงความคิดเห็นทางด้าน you ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๑ • We sell the Universal TV set for the low price of 4,000 baht each, and suggest a retail price of 6,500 baht.

You can reap a nice ₪ 2,500 profit on each Universal set you sell at ₪ 6,500, for your cost is only ₪ 4,000.

ตัวอย่างที่ ๒ • We have been quite tolerant of your past-due account, and must now demand payment.

If you are to continue to enjoy the benefits of credit buying, you have no choice but to clear your account now.

ตัวอย่างที่ ๓ • So that we may complete our file records on you, we ask that you submit to us your January report.

So that your file records may be completed, please send us your January report.

ตัวอย่างที่ ๔ • We require that you sign the sales slip before we will charge to your account.

For your protection, we charge to your account only after you have signed the sales slip.

ตัวอย่างที่ ๕ We are happy to have your order for Universal products, which we are sending today by Mercury Eastern Line.

Your selection of Universal products should reach you by Friday, as they were shipped by Mercury 'Eastern Line today.

ลักษณะการเขียน

ถึงแม้ว่าการติดต่อด้วยข้อเขียนอาจจะอยู่ในรูปแบบที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ แต่ลักษณะการเขียนก็ทำให้เกิดความแตกต่างกันในการยอมรับและปฏิกิริยาที่มีต่อการติดต่อกของผู้อ่าน การติดต่อด้วยข้อเขียนควรมีลักษณะที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ และฉันทมิตร การโต้ตอบที่มีประสิทธิภาพจะเป็นการเขียนโดยคนที่รู้จักผู้อ่านดีและเขียนถึงผู้อ่านคนนั้น เหมือนกับผู้เขียนอยากจะพูดกับคน ๆ นั้น

ลักษณะที่ดีในการติดต่อด้วยข้อเขียนคือต้องแสดงความสุภาพต่อผู้อ่าน และสร้างค่านิยม ซึ่งเป็นรากฐานของธุรกิจ โดยเฉพาะที่เป็นจดหมายทวงหนี้ ร้องเรียนถึงความเสียหาย และขอให้ชดใช้ ซึ่งจะพบกับจดหมายที่ไม่สุภาพจำนวนมาก ผู้เขียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องไม่โกรธหรือปล่อยใจไปตามคำยั่วยุ จงพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ซึ่งเป็นการติดต่อที่ไม่สุภาพ

It is absurd for you to think that you will be able to get away without paying.

You failed to specify the colour of coat you wanted

Why can't you pay us, like our other customers do?

ตัวอย่างข้างต้นนี้เป็นการพูดดูถูก พูดห้วน จะก่อให้เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีอย่างมากต่อผู้อ่าน การติดต่อด้วยข้อเขียนที่สุภาพจะเป็นไปตามคำกล่าวที่ว่า "จงปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนกับที่ท่านอยากให้เขาปฏิบัติต่อท่าน"

ให้ดูจากตัวอย่างต่อไปนี้ว่าเป็นประโยคที่สุภาพเพียงไร

We are certain that you plan to pay your account.

The coat you ordered is available in the following colours: rust, maize, and tan. To enable us to ship the exact coat you desire, please check on the attached card the colour you prefer.

The enclosed envelope is for your convenience in paying your account.

ลักษณะของการติดต่อกับข้อเขียนที่ไม่ดีก็คือ การใช้คำประจบประแจง คำคุยโว และคำสั่งสอน ผู้เขียนที่ชำนาญจะหลีกเลี่ยงจากคำดังกล่าวข้างต้นในการเตรียมการติดต่อกับข้อเขียน ดูจากตัวอย่างประโยคที่ประจบประแจง เป็นดังนี้

Your phenomenal contribution to our understanding of tax laws is remarkable.

ผู้อ่านบางคนอาจจะโกรธหรือรู้สึกอายต่อจดหมายที่ประจบประแจงมากเกินไป และจะกลัวต่อคำถามต่าง ๆ ที่จะตามมา ท่านควรเลือกใช้หลักการที่ฉลาด ดังตัวอย่างของประโยคต่อไปนี้ ซึ่งได้แก้ไขแล้ว

We appreciate your efforts in helping us to understand the tax laws.

ลักษณะการเขียนที่เป็นคำสั่งสอนจะเป็นที่ขุ่นเคืองต่อผู้อ่าน ลักษณะที่คล้ายกันก็คือ การออกคำสั่ง คำแนะนำแกมบังคับ การร้องเรียน คำที่ว่า "you should, you must" ไม่ควรใช้ ให้ออกจากตัวอย่างดังนี้

You should replenish your supply of seed-corn right now.

ผู้เขียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องไม่บอกผู้อ่านว่าเขาต้องทำธุรกิจของเขาอย่างไร ประโยคต่อไปนี้เป็นการแก้ไขใหม่

Now is the time to replenish your supply of seed-corn
before rainy planting season begins

เมื่อท่านขอร้องบุคคลอื่นให้ทำบางสิ่งให้ จงใช้ถ้อยคำสุภาพและหลังจากที่เขา
ทำให้เสร็จเรียบร้อยแล้วให้แสดงความขอบคุณ แต่การกล่าวขอบคุณล่วงหน้าถือว่าเป็นการไม่
สุภาพ ข้อความเขียนที่สุภาพจะช่วยสร้างค่านิยมกับลูกค้าและเพื่อนฝูงทั้งคนเก่าและคนใหม่
การแสดงความรู้สึกขอบคุณนั้นไม่ใช่มีแต่คำ please และ thank you เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง
ความพยายามอย่างจริงใจที่จะเขียนด้วยความรู้สึกที่เห็นใจและอยากช่วยเหลือผู้อ่าน การเขียน
ที่แสดงความสุภาพนั้นควรมีอยู่ ๔ ขั้นตอนดังนี้

- (๑) จงอย่ารวมเอาคำที่แสดงความโกรธ ความขุ่นเคือง หรือคำดูถูก
- (๒) ให้รวมเอาคำที่แสดงความเสียใจเมื่อเหมาะสม
- (๓) ให้รวมเอาคำหรือวลีที่แสดงความขอบคุณ
- (๔) ให้ตอบในเวลารวดเร็ว การตอบล่าช้าจะบั่นทอนความสัมพันธ์ระหว่าง
ผู้ส่งและผู้รับ

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างของการใช้ประโยคที่แข็งกระด้างกับประโยคที่มีมิตรสัมพันธ์

ประโยคที่แข็งกระด้าง

ประโยคที่มีมิตรสัมพันธ์

(1) This will acknowledge receipt
of your April 15th order for 4
dozen Universal electric fans.
Please be advised that they will
be shipped in accordance with your
instructions by Mercury Eastern
Line on May 16.

(2) Please be advised that you
should sign the form before the
1st.

(1) Four dozen Universal electric
fans should reach your store by the
18th. As you instructed, they were
shipped today by Mercury Eastern
Line.

(2) You should sign the form
before the 1st.

- | ประโยคที่เชิงกระดาษ | ประโยคที่มีมิตรสัมพันธ์ |
|--|--|
| (3) Hoping this meets with your approval. | (3) I hope you approve. |
| (4) Assuring you of our continued cooperation, we remain,... | (4) We will continue to cooperate. |
| (5) Thanking you in advance,... | (5) I'll sincerely appreciate |
| (6) Herewith enclosed please find.... | (6) Enclosed is |
| (7) I herewith hand you | (7) Here is |
| (8) Kindly advise at an early date | (8) Please let me know soon |
| (9) You did not read my recent letter. | (9) Please refer to my June 10 letter. |
| (10) The Executive Board did not receive notification. | (10) Several members of the Executive Board inquired about the time for our June meeting. Will you please send them a follow-up? |

การรู้ความหมายของคำ

ถึงแม้ว่าท่านได้เลือกคำที่เหมาะสม ขจัดความคลุมเคลือและเขียนอย่างรัดกุม การเขียนของท่านก็อาจจะไม่ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งใจ เพราะว่าผู้อ่านอาจจะรู้ความหมายของคำแตกต่างกันจากผู้เขียนรู้ ยกตัวอย่าง เช่น ask a friend to recommend a decent place to eat. คำว่า a decent place to eat อาจจะหมายถึงความถึงอาหารดี บริการรวดเร็ว หรือราคาที่ไม่แพง เหล่านี้เป็นสิ่งที่เพื่อนของท่านคิดว่าควรจะเป็น

แต่ขณะเดียวกันท่านหมายความว่า เป็น โน้ตคลับที่โอโง่ง พร้อมด้วยอาหารเย็นที่ท่านได้ ตามสบาย เต็มไปด้วยบรรยากาศแวดล้อมและเป็นอาหารที่ส่งมาจากต่างประเทศ สิ่งที่คุณเขียนคิดว่า เขาได้เขียนอะไรออกไปอาจจะไม่เป็นอย่างเดียวกับที่ผู้อ่านเข้าใจ ดังนั้น จึงใช้ คำที่มีความหมายแน่นอน ชัดแจ้ง

คำที่เป็นบวก (Positive Wording)

ในการติดต่อกับข้อเขียน การใช้คำที่เป็นบวกเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้าง ค่านิยม การเขียนในทางที่เป็นบวกขจัดคำที่มีความหมายในทางลบและช่วยสร้างความสัมพันธ์ ที่สบายใจและน่าพอใจต่อความเข้าใจกับผู้อ่าน ให้ดูจากตัวอย่างข้างล่างนี้

คำที่เป็นบวกและลบ

คำที่เป็นลบ

- (1) You do not qualify for the free gift because you did not respond within ten days.

คำที่เป็นบวก

You probably did not notice that your order was mailed after our special gift offer had expired.

คำที่เป็นลบ

- (2) We regret to inform you that we cannot permit you to use our clubhouse for your meeting, as the Lion Club asked for it first. We can, however, let you use our conference room; but it seats only 80.

คำที่เป็นบวก

As the Lion club has reserved the clubhouse for Friday, the best we can do is to offer you our conference room, which seats 80.

คำที่เป็นลบ

- (3) We received your claim in which you contend that we were responsible for damage to three cases of Universal's adding machine. We assure you that we sincerely regret the problems this has caused you. Even though we feel in all sincerity that your receiving clerks may have been negligent, we shall assume the blame and replace the damaged merchandise.

คำที่เป็นบวก

Three cases of Universal's adding machine are on their way to you by Mercury Eastern Line and should be on your sales floor by Friday.

คำที่เป็นลบ

- (4) Smoking is not permitted anywhere except in the lobby.

คำที่เป็นบวก

Smoking is permitted in the lobby only .

คำที่เป็นลบ

- (5) We cannot deliver until Friday .

คำที่เป็นบวก

We can deliver the goods on Friday.

คำที่เป็นลบ

- (6) Chock-O-Nuts don't have that gummy coating that makes some candies stick together when it gets hot.

คำที่เป็นบวก

The rich chocolate coating of Chock-ONuts stays crispy good throughout the summer months.

คำที่เป็นลบ

- (7) You were wrong in your conclusion, for paragraph 3 of our agreement clearly states....

คำที่เป็นบวก

You will agree after reading paragraph 3 of our agreement that

คำที่เป็นลบ

- (8) We regret that we overlooked your coverage on this equipment and apologize for the trouble and concern it must have caused you.

คำที่เป็นบวก

You were quite right in believing that you have coverage on the equipment. We appreciate your calling the matter to our attention.

คำที่เป็นลบ

- (9) We regret to inform you that we must deny your request for credit.

คำที่เป็นบวก

For the time being we can serve you only on a cash basis.

คำที่เป็นลบ

- (10) You should have known that the Sony Electric Fan cannot be submerged in water for it is clearly explained in the instructions.

คำที่เป็นบวก

The instructions explain why the Sony Electric Fan should be cleaned only with a cloth.

คำที่เป็นลบ

(11) I cannot send you a certificate because you have an incomplete grade in Business Communication.

คำที่เป็นบวก

Your record of performance at Ramkhamhaeng University reveals that you have completed all requirements for a certificate except for an incomplete grade in Business Communication.

คำที่เป็นลบ

(12) We are very sorry that we cannot send you our Bangkok Post Review by October 15.

คำที่เป็นบวก

Production department has assured me that you will have the Bangkok Post Review by November 1.

การเขียนที่เป็นบวกนั้นท่านจะต้องไม่ใช่คำว่า "sorry", "unfortunately", "unhappy", "cannot permit", "disappointment", "inconvenience", "delay", "broken", "lost", "cannot", "unable", "deny"

ประโยครัดกุม (conciseness)

การเขียนที่มีประสิทธิภาพต้องรัดกุม ซึ่งหมายความว่าคำหรือวลีที่ไม่จำเป็นจะถูกตัดทิ้งไป คำรัดกุมนี้ไม่ได้หมายความว่าสั้นเพราะคำสั้นนั้นอาจหมายถึงว่าข้อความที่ไม่สมบูรณ์ไม่ครบถ้วน ตัวอย่าง จดหมายที่มีความยาว ๑๕๐ คำ ซึ่งสามารถเขียนได้เป็น ๑๐๐ คำ

โดยไม่ทำให้ความหมายเสียไป ไม่จัดว่าเป็นรัดกุม จดหมายที่มีความยาว ๒ หน้า ซึ่ง
ไม่สามารถเขียนให้สั้นลงได้อีกโดยที่ไม่ทำให้ความหมายเสียไป จัดว่าเป็นรัดกุม

การใช้คำที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความยาวของประโยคและเพิ่มภาระการอ่านให้แก่
ผู้อ่าน ดังในประโยคต่อไปนี้ ผู้เขียนไม่ระมัดระวังในการเลือกใช้คำ

We would like to ask you to return the form enclosed
herein at your earliest concenience. In accordance with your request,
we have a consensus of opinion that the washing machine that you
purchased when you were in our store is at this time still under
warranty.

การใช้คำมากเกินไปทำให้ข้อความยาวโดยไม่เพิ่มความเข้าใจให้แก่ผู้อ่าน การ
แก้ไขข้อเขียนที่รัดกุมจะเป็นดังนี้

Please return the enclosed form by October 15. Your
warranty is still in effect, and the signed form will allow us to
send our repairman to your home.

ปกติแล้วข้อความจะต้องชัดเจนต่อผู้อ่านมิฉะนั้นกระบวนการเขียนทั้งหมดก็จะเสีย
ไป การเขียนที่รัดกุมจะส่งเสริมความชัดเจนเพราะว่าผู้อ่านได้ผ่อนคลายจากงานที่ยากในการ
แบ่งแยกข้อความที่สำคัญออกจากรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

การใช้คำมากเกินไปบางทีก็เกิดจากการใช้คำขยายที่กล่าวซ้ำ ตัวอย่างของคำ
หรือวลีหรือคำขยายที่ไม่จำเป็นขยายคำที่ถูกขีดเส้นใต้ ดังนี้

Light in weight

Join together

Round circles

Alone by himself

Each and every person

Fair, just, and equitable

Modern up-to-date equipment

Could be heard by the ear

คำที่ไม่จำเป็นนั้นควรจะถูกขจัดออกไป ท่านไม่ควรจะสละความหมายเพื่อให้
 ได้รับความสั้น ถ้าข้อความยังคงชัดเจนหลังจากที่ได้แก้ไขแล้ว นั่นแหละท่านได้ทำให้รัดกุมแล้ว
 การเขียนที่รัดกุมจะทำให้สำเร็จได้โดยไม่ตัดทอนข้อความจริงที่จำเป็น ดังใน
 ประโยคต่อไปนี้

คำฟุ่มเฟือย

- (1) The dining room set costs the sum of ฿ 1,500.

คำรัดกุม

The dining room set costs ฿ 1,500.

คำฟุ่มเฟือย

- (2) You should first of all complete the inventory.

คำรัดกุม

First, complete the inventory.

คำฟุ่มเฟือย

- (3) Here are the enrollment figures for the second semester.

คำรัดกุม

Second-semester enrollment figures show an increase of thirty-five students.

คำฟุ่มเฟือย

- (4) You will be our representative for a period of three years.

คำรักตุม

You will be our sales representative for three years.

คำพุ่มเพื่อย

- (5) I am writing to you for the obvious reason that I do not understand your recent letter.

คำรักตุม

I do not understand your letter.

คำพุ่มเพื่อย

- (6) Enclosed herewith for your perusal you will find our college catalogue.

คำรักตุม

Our college catalogue, which is enclosed, provides course descriptions to help you in planning your program.

คำพุ่มเพื่อย

- (7) Due to the fact that your name was selected, you have won a free vacation .

คำรักตุม

You have won a free vacation.

คำพุ่มเพื่อย

- (8) Despite the fact that prices are rising we should still advertise.

คำรักตุม

Although prices are rising, we should still advertise.

คำพูดเพื่อย

(9) We have received your check in the amount of ฿ 1,000.

คำรักทุม

We have received your check for ฿ 1,000.

คำพูดเพื่อย

(10) We would like to ask you to send your order before October 1.

คำรักทุม

Please send your order before October 1.

ความชัดเจน

ความชัดเจนในการเขียนมาจากการใช้คำที่ให้ความหมายแน่นอน ไม่คลุมเครือ ความหมายที่คลุมเครือทำให้เกิดความล่าช้า แต่คำที่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจ คำชัดเจน และคำรักทุมนั้นเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด ถ้าท่านใช้คำที่ให้ความหมายชัดเจน การเขียนของท่านก็จะมีประสิทธิภาพและรักทุม

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างต่าง ๆ ของประโยคที่ไม่ชัดเจนและประโยคที่ชัดเจน

ไม่ชัดเจน (1) Take this medicine for pain.

ชัดเจน Tade this medicine for relief of pain,

ไม่ชัดเจน (2) During this sale, the shirts won't last long,

ชัดเจน The Universal shirts will sell fast at these bargain prices.

ไม่ชัดเจน (3) To reach our Main Street office, turn left right at the freeway,

ชัดเจน To reach our Main Street office from where you are, turn left at the freeway.

- ไม่ชัดเจน (4) Be sure to go by our showroom.
 ชัดเจน Be sure to visit us in our showroom 13/2 Silom Rd.
- ไม่ชัดเจน (5) Our store is open Saturday evenings.
 ชัดเจน On Saturday our store is open until 10.00 p.m.
- ไม่ชัดเจน (6) Here is a comparison of the sales manager's responsibilities,
 and the assistant sales manager too,
 ชัดเจน Here is a comparison of the sales manager's and the
 assistant sales manager's responsibilities.
- ไม่ชัดเจน (7) Check out these cartons,
 ชัดเจน Be sure that every carton for Central Plaza Co. has
 five dozen Universal adding machines.
- ไม่ชัดเจน (8) "When will he speak to the stock-holders?" "Ten to
 eleven tomorrow"
 ชัดเจน "When will he speak to the stock-holders" "From 10 a.m.
 to 12 p.m, tomorrow"

คำที่ใช้พร่ำเพรื่อ (Trite Expressions)

เมื่อคำหรือวลีต่าง ๆ ที่ใช้กันมากเกินไป ก็ทำให้ไม่สดชื่น จึงจัดเป็นคำ
 trite expressions (หรือเรียกว่า hackneyed words, cliches, stereotyped
 expressions) ต่อไปเป็นตัวอย่างที่มีคำซึ่งใช้กันมากเกินไป จึงทำให้ไม่มีประสิทธิภาพ

Please be advised that it has come to my attention that you
 need your order for a washing machine at the earliest convenience.
 Your position is relevant to our situation, and we will act in
 accordance with your request.

ทราบว่าคำที่ใช้กันมากนี้เมื่อเข้ามาอยู่ในความทรงจำแล้วก็ยากที่จะขจัดออกไป
ต่อไปเป็นประโยคที่ได้แก้ไขแล้ว

You will receive your K300 washing machine by special
delivery on October 1.

ต่อไปเป็นตัวอย่างของคำที่มากเกินไปและคำที่รัดกุม

คำที่มากเกินไป

คำที่รัดกุม

- | | |
|--|---|
| (1) we would like to ask to | please |
| (2) for the month of October | for October |
| (3) A long period of time | a long time |
| (4) at this time | now |
| (5) is at this time | is |
| (6) during the year of 1983 | during 1983 |
| (7) the weight was higher than
I expected it to be | the weight was
greater than expected |
| (8) for the development of | for developing |
| (9) in the city of Bangkok | in Bangkok |
| (10) the problem with the car was
that it would not start | the car would
not start |
| (11) square in shape | square |
| (12) in accordance with your request | as you requested |
| (13) held a meeting | met |
| (14) that is the situation at this time | now |
| (15) remember the fact that | remember |
| (16) your order for a mower was shipped | your mower was shipped |

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| (17) consensus of opinion | we agree |
| (18) during the time that | while |
| (19) sign on the front of this form | sign this form |

คำที่ยาก (pompous words)

คำที่ยากใช้เป็นการข่มผู้อ่าน ทั้งนี้เนื่องมาจากนิสัยของผู้เขียนที่ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องตนว่ามีความรู้ทางด้านภาษาดีเลิศ คนส่วนมากเข้าใจผิดคิดว่าคำที่ยากนี้จะช่วยสร้างเกียรติ ความสง่า ผู้เขียนที่มีประสิทธิภาพจะใช้คำสั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ความหมายของประโยคเสียไปน้อยที่สุด ดูจากตัวอย่างของคำที่ยาก

Interrogate the constituency to ascertain the suitability of the amelioration policy pursuant to modification and promulgate the findings

ให้แก้ไขเป็นคำที่ง่าย ๆ ดังนี้

Please ask our customers to tell us whether our efforts to improve service through a changed service schedule are acceptable; then prepare the findings for publication.

จดหมายที่ไม่มีคำยากจึงดูจะเป็นธรรมดามากกว่า การเขียนอย่างไม่เป็นทางการจะชัดเจนและสั้นกว่าชนิดที่เป็นทางการ ทางที่ดีควรหลีกเลี่ยงคำที่ยาก ประโยคที่ซับซ้อนและการเขียนที่เป็นทางการเท่าที่จะเป็นไปได้

๒-

คำยาก	ใช้คำต่อไปนี้แทน
aggregation	collection
in the preliminary instance	in the first place
subsequent to	after
pursuant to your request	as you requested

คำยาก	ใช้คำต่อไปนี้แทน
instantaneous	prompt
initiate	start
hold in abeyance	wait
equivalent	equal
effectuate	carry out
discrepancy	difference
consummate	finish
a large segment of our student body	many students
cognizant of	know
ascertain the facts	get the facts

ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าคำที่ยากเหล่านี้ไม่ให้ใช้ ถ้าคำที่ยากเป็นคำที่ดีที่สุด ก็
จงใช้ได้ แต่ต้องแน่ใจว่าเป็นการใช้ได้ถูกต้องและผู้อ่านต้องเข้าใจ

ข้อความจริงที่ไม่จำเป็น

ผู้เขียนบางทีก็รวมเอาข้อความจริงที่ผู้อ่านรู้แล้ว ถ้าความจริงนั้นไม่ได้มีความ
มุ่งหมายใด ๆ ก็จงตัดทิ้งเสีย ข้อความจริงที่ไม่จำเป็นทำให้เกิดความไขว้เขวเพราะว่าทำ
ให้ต้องใช้คำพูดมากขึ้นแต่ไม่ได้ทำให้ความหมายติดตามไปด้วย เมื่อข้อความที่ไม่จำเป็นถูกนำ
มาใช้ ผู้อ่านจะต้องคัดเลือกคำต่าง ๆ เพื่อค้นหาความหมายที่แท้จริงของข้อความนั้น ตาม
ตัวอย่างดังต่อไปนี้

This is to acknowledge receipt of your letter of October 15
in which you order twelve cases of Universal's baby powder. I am
answering your letter at this time to hereby let you know that your
order has been packaged and sent according to what you indicated in
your letter.

ข้อความจริงที่ไม่จำเป็นไม่ได้เพิ่มความมุ่งหมายและเนื้อหาของข้อความนั้น เช่น
วลี "This is to acknowledge receipt of your letter of October 15"
เป็นข้อความที่ไม่จำเป็นหรือประโยคดังต่อไปนี้ก็ไม่จำเป็น เช่น

Twelve cases of Universal's baby powder have been shipped
to your Bangkok office via Siam Delivery Services.

ถ้อยคำดังกล่าวแล้วนี้เป็นสิ่งที่ผู้อ่านรู้แล้ว จึงไม่ควรใช้ ท่านควรหลีกเลี่ยงคำ
ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีทั้งผู้ส่งและผู้รับ ต่อไปก็เป็นตัวอย่างของคำที่ไม่จำเป็นและจำเป็น เปรียบเทียบกัน

คำที่ไม่จำเป็น	คำที่จำเป็น
1 it will be greatly appreciate if you	1 please
2 in view of the fact that	2 because
3 in the unlikely event that I am unable to be on time, please delay the meeting	3 if I am late please delay the meeting
4 in the more recent past	4 recently
5 in conjunction with	5 with
6 I would ask that you	6 please
7 for the obvious reason that	7 because
8 for the month of April	8 for April
9 despite the fact that	9 despite
10 continue to utilize the old form until such time as the new form is available	10 start using the new form on October 15
11 at this time	11 now
12 at all times	12 always
13 as you indicated in your letter	13 as you indicated
14 as soon as possible	14 by October 15
15 Our production of the new product will commence on October 15	15 product will begin October 15
16 please be advised that we expect you to review the enclosed contract	16 please review the contract

คำที่ไม่จำเป็น	คำที่จำเป็น
17 the car which you purchased	17 your car
18 the radio which you manufacture	18 your radio
19 the period January 1-March 31	19 the first quarter
20 this table costs the sum of ฿ 1,000	20 this table costs ฿ 1,000
21 We will appreciate your immediate reply	21 please reply by October 1

การใช้คำมากทำให้เสียค่าใช้จ่ายโดยใช้เหตุ เช่นทำให้เข้าใจได้ซ้ำทำให้ต้องติดต่อมากขึ้น เช่น โทรศัพท์นานและมากครั้ง การประชุมบ่อยครั้งต้องใช้เทปบันทึกมากขึ้น ลื่น เปลืองแรงงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

แบบฟอร์มของจดหมายธุรกิจ

ความประทับใจที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือลักษณะรูปร่างของจดหมายว่าจะมีโครงร่างอย่างไร โครงร่างนั้นอาจจะกว้างเกินไป แคบเกินไป สูงเกินไป ต่ำเกินไป ออกนอกจุดศูนย์กลาง เหล่านี้จะให้ผลคือความประทับใจที่เป็นลบในจิตใจของผู้อ่าน

ชนิดของแบบฟอร์ม

สำหรับแบบฟอร์มของจดหมายนั้น ท่านจะเลือกใช้แบบใดก็ได้ที่มองดูสวยและเป็นที่น่าพอใจ ที่นิยมใช้กันมากก็มีแบบ block และ modified block ให้ออกตัวอย่าง

วันที่

ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดให้คือมี วันที่ เดือน และ ปี (December 19, 1983) ส่วนคำย่อเช่น 12-19-83 หรือ Dec. 9, '83 ล้วนเป็นแบบที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจไม่สร้างความประทับใจแก่บางคน

Modified block, blocked paragraphs

CENTRAL PLAZA CO.

October 18, 1983

Mr, B. Songboon, President
16/1 Petburi Rd.
Bangkapi, Bangkok 21
Thailand

Dear Mr. Songboon:

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Sincerely,
THE CENTRAL PLAZA CO.

Sukchai Sabaichit, President

Block Style

CENTRAL PLAZA CO.

October 15, 1983

Mr. B. Songboon, President
Siam Electric Co.
16/1 Petburi Rd.
Bangkapi, Bangkok 21
Thailand

Dear Mr. Songboon:

Subject; Your June inquiry about Universal T.V. set

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Sincerely,

Sanuk Sabaichai
Sales Manager

Modified block, indented paragraph

CENTRAL PLAZA CO.

December 2, 1983

Siam Electric Co.
16/1 Petburi Rd.
Bangkapi, Bangkok 21
Thailand

Attention : Sales Manager

Ladies and Gentlemen:

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Sincerely,

Tukchai Nukchit
Director of customer Relations

คำขึ้นต้น (Salutation)

การเลือกใช้คำขึ้นต้นขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยกับผู้อ่านและสภาพแวดล้อมที่เป็นทางการหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วถ้าผู้เขียนกับผู้อ่านรู้จักสนิทสนมกันดี คำขึ้นต้นก็ใช้ชื่อแรกได้ (Dear Joan, Dear Khun Sukchai) แต่คำขึ้นต้นที่ใช้ชื่อสกุล (Dear Mr. McCormack, Dear Khun Sabaichit) เหมาะสมแก่การใช้ในทุกกรณี แต่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นทางการหรือที่ไม่เป็นกันเองเลย ก็ให้ใช้ Dear Sir และ Dear Madam

ทางด้านผู้หญิงได้มีการเคลื่อนไหวให้ลดการใช้ Mrs และ Miss ลงเหลือ Ms. โดยอ้างว่าทำไมต้องแบ่งแยกระหว่างผู้หญิงที่แต่งงานแล้วและยังไม่ได้แต่งงาน จึงควรใช้ Ms. เหมือนกับผู้ชายทุกคนที่ใช้ Mr. แต่ก็มีผู้หญิงบางกลุ่มที่คัดค้านไม่เห็นด้วย ฉะนั้นในการเขียนจดหมายก็ให้ดูผู้อ่านว่าชอบอย่างไรก็ใช้อย่างนั้น

ส่วนคำ Gentlemen และ Dear Sir เป็นคำที่ใช้อย่างเป็นทางการใช้กับผู้ชายทั้งหลาย แต่โดยความเป็นจริงแล้ว อาจมีผู้หญิงรวมอยู่ด้วยก็ได้ จึงมีผู้แนะนำว่าควรใช้คำขึ้นต้นเป็น Ladies and Gentlemen ซึ่งถูกต้องตามหลักเหตุผลทุกประการ แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมกันมากนัก การใช้จึงขึ้นอยู่กับวิจารณ์ของผู้อ่าน

ชื่อผู้เกี่ยวข้อง (Attention line)

บางบริษัทต้องการเขียนถึงบริษัทมากกว่าที่จะเขียนถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงได้ใช้ชื่อผู้เกี่ยวข้องเขียนลงใต้ address เพื่อชี้บอกว่าจดหมายนี้เกี่ยวข้องกับผู้ใด หรือแผนกใด ตัวอย่างก็เช่น

Attention of Khun Sukchai Sabaichit, Office manager

For Ms Somsri Ngamvilai

Attention: Sanuk Sabaichai, Vice President

Attention Tukchai Nukchit, Sales Manager

ปัญหาเพื่อการทบทวน

- (๑) จงอธิบายระหว่างการใช้คำพรี้อ (trite expressions) และการใช้คำ
ชั้นสูง (ยาก) (pompous expressions)
- (๒) คำว่าสั้น (brevity) และคำว่ารัดกุม (conciseness) มีความหมายเหมือนกัน
หรือไม่ อธิบาย
- (๓) ลักษณะการเขียนติดต่อธุรกิจที่ไม่ดีนั้น คือ ใช้คำไปในทางลบ คำประจบประแจง
คำสั่งสอน ฯลฯ จงอธิบาย พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ
- (๔) จงเขียนประโยคดังต่อไปนี้ให้เป็น "you-attitude" I have five years'
experience as a salesman for the Siam Motor company.
- (๕) จงเปลี่ยนประโยคที่มีคำลบต่อไปนี้ให้มีคำเป็นบวก
You were wrong in your conclusion, for paragraph 3 of our
agreement clearly states
- We regret to inform you that we must deny your request for
credit.
- (๖) จงวิจารณ์คำพูดที่ว่า "เป็นการยากที่จะคัดค้านเรื่องความสุภาพ แต่นักธุรกิจไม่มีเวลา
ที่จะให้กับเรื่องเหล่านี้ เขาต้องการแต่เพียงให้จดหมายของเขาเขียนให้ตรงจุดโดย
ไม่ต้องใช้คำพูดมาก และไม่ต้องมีคำหวานใด ๆ "
- (๗) จงอธิบายข้อขัดแย้งที่บางคนมีต่อคำขึ้นต้นที่ใช้ Mrs, Miss, Gentlemen และ Dear Sirs