













เมื่อคุณใช้อีเมลสื่อสารข้ามพรมแดนและป้องกันการเข้าใจผิด คุณควรใช้น้ำเสียงเป็นทางการ ก่อนในครั้งแรก แล้วค่อยพัฒนาจากถ้อยทีแบบทางการไปสู่ท่าที่เป็นกันเองเมื่อคุณรู้จักผู้รับสารของคุณดีขึ้น วิธีนี้ย่อมดีกว่าการต้องย้อนขั้นตอนจากท่าที่สนิทสนมกลับไปเป็นถ้อยทีแบบทางการ

## ต้องเรียบง่ายขนาดไหน

เมื่อไม่นานมานี้เพื่อนคนหนึ่งเล่าว่าเธอได้รับอีเมลที่ติดต่อกันทางธุรกิจที่เขียนด้วยภาษาที่ใช้ในส่งข้อความทางโทรศัพท์ (เช่นใช้คำว่า u r แทน you are, wud แทน would, cud แทน could) เมื่อเพื่อนของฉันตอบกลับไปว่าเธอรู้สึกไม่ค่อยดีกับเขา เพราะเขาใช้ถ้อยความที่เป็นกันเองเกินไป ผู้เขียนตอบกลับมาทันทีด้วยภาษาที่เหมาะสมยิ่งขึ้น และขอบคุณเธอที่เอ่ยถึงเรื่องนี้ ผู้เขียนคนนั้นแค่เลือกวิธีพูด (เขียน) ที่ไม่เหมาะกับเพื่อนของฉันในตอนแรก หัวใจสำคัญก็คือรู้ว่าเวลาไหนควรใช้คำย่อและเวลาไหนที่ไม่ควรใช้

**ข้อควรระวัง** เวลาส่งข้อความผ่านโทรศัพท์ ส่งอีเมลไปถึงเพื่อน ๆ หรือโพสต์ข้อความบนเฟซบุ๊ก จะใช้คำย่อก็ได้ แต่อย่าทำจนติดเป็นนิสัย กระทั่งสื่งการสะกดคำอย่างถูกต้อง เมื่อถึงเวลาที่ต้องใช้

**เกร็ดน่ารู้** ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ในบทที่ 7 เรื่องการเขียนออนไลน์ เว็บไซต์ บล็อก และการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

## จำกฎ A B C ให้แม่น

การสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือภาษาเขียน จะเกิดผลดีต่อเมื่อคุณสื่อสารสิ่งที่ต้องการด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสม คอยถามตัวเองอยู่เสมอว่าถ้อยความของคุณเป็นไปตามกฎเหล่านี้หรือไม่

### Accurate (ถูกต้อง)

- ⊗ ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบ
- ⊗ ใส่รายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน
- ⊗ อ่านตรวจทานอย่างถี่ถ้วน

### Brief (สั้นกระชับ)

- ⊗ เขียนประโยคสั้นกระชับ
- ⊗ ถ่ายทอดด้วยคำที่เข้าใจง่าย
- ⊗ ไม่ใช่ภาษาเฉพาะทาง
- ⊗ ไม่ใช่ประโยคคำสั่ง หรือประโยคผู้ฟังเป็นผู้ถูกกระทำ

## Clear (ชัดเจน)

- ✳ ใช้ภาษาอังกฤษที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน
- ✳ เขียนด้วยสไตล์ที่เรียบง่ายและเป็นธรรมชาติ
- ✳ หลีกเลี่ยงความเป็นทางการ

### Checklist

- ตั้งใจเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง แล้วจะได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า
- อย่าประเมินความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเกินไป
- ให้ระวังอันตรายที่เกิดจากการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการสื่อสาร
- อย่าลืมนำความล้มเหลวในการสื่อสารระหว่างคนสองคนอาจกระทบต่อทั้งทีมงาน
- เพิ่มความน่าเชื่อถือในตัวคุณจากการได้มาซึ่งการยกย่องนับถือ การสร้างความไว้วางใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดี
- เข้าใจความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรม และยอมรับว่าไม่ใช่ทุกคนที่คิดแบบเดียวกับกับเรา
- หลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดทั้งที่เกิดจากการใช้คำพูดและภาษาเขียน ด้วยการให้ภาษาที่เรียบง่าย สื่อความหมายได้ชัดเจน และสั้นกระชับ
- คำนึงถึงผู้รับสารของคุณและใช้ภาษาที่พวกเขาเข้าใจ
- ใช้ภาษาเรียบง่าย แต่ไม่เรียบง่ายเกินไปจนทำให้ถูกมองว่าไม่มีมืออาชีพ
- ใช้คำย่อและอักษรย่อเมื่อเขียนถึงเพื่อนของคุณเท่านั้น อย่าใช้กับผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วย



# 2

## ความสำคัญของโครงสร้างประโยค

อย่าฟังใครที่บอกว่าการเขียนประโยคให้ครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ใช่เรื่องสำคัญ หรือไม่ต้องใช้หลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง สิ่งเหล่านี้สำคัญทั้งกับการพูดและการเขียน การเขียนประโยคหรือใช้ไวยากรณ์ผิดอาจนำไปสู่การเข้าใจผิด ความสับสน และการสื่อสารล้มเหลว การใช้เครื่องหมายวรรคตอนหรือไวยากรณ์ที่ไม่ถูกต้องยังอาจลดความน่าเชื่อถือในตัวคุณ รวมทั้งภาพพจน์ขององค์กรคุณด้วย

คนจำนวนไม่น้อยใช้ไวยากรณ์ผิดเพราะไม่เข้าใจกฎเกณฑ์ต่างๆ อย่างถ่องแท้ หรือไม่ก็เพราะสะเพร่า อย่ากลัวที่จะทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของส่วนต่างๆ ในประโยค แล้วคุณอาจค้นพบวิธีการเขียนที่ดียิ่งขึ้นได้

### ศัพท์ไวยากรณ์

**Noun** (นาม) คำที่ใช้เรียกคน สัตว์ สถานที่ หรือสิ่งของ

#### ตัวอย่าง

house (บ้าน) bird (นก) office (ออฟฟิศ สถานที่ทำงาน) desk (โต๊ะทำงาน)

- The **book** is on the **shelf**. (หนังสือเล่มนั้นอยู่บนชั้นวาง)
- The **audience** participated in the **seminar**. (ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการสัมมนาครั้งนี้)

**Collective noun** (สมุหนาม) นามเอกพจน์ที่มีความหมายเป็นพวกรวม

#### ตัวอย่าง

furniture (เฟอร์นิเจอร์) committee (คณะกรรมการ) crowd (ฝูงชน)

equipment (เครื่องมือ อุปกรณ์) baggage (สัมภาระ) luggage (กระเป๋าเดินทาง)

**Verb** (กริยา) คำที่แสดงการกระทำหรือบอกสภาพ (ของประธานในประโยค)

**ตัวอย่าง**

- I **wish** I could go to Australia. (ฉันหวังว่าจะได้ไปออสเตรเลีย)
- The computer **developed** a fault. (คอมพิวเตอร์เกิดความผิดพลาด)

**Infinitive** (กริยารูปปกติ) กริยาช่องที่ 1 ขึ้นต้นด้วย 'to'

**ตัวอย่าง**

to walk (เดิน) to go (ไป) to finish (ทำให้เสร็จ) to play (เล่น)

- Mrs Lim wants to **speak** to her daughter. (คุณนายลิมอยากพูดกับลูกสาวของเธอ)

**Adjective** (คุณศัพท์) คำที่ใช้ขยายนามหรือสรรพนาม

**ตัวอย่าง**

thin (บาง) rare (หายาก ไม่ธรรมดา ไม่บ่อย) red (สีแดง) long (ยาว)

pretty (น่ารัก) amusing (ตลก น่าหัวเราะ)

- The **boring** lecture ended at 11.30. (การบรรยายที่น่าเบื่อเลิกตอน 11 โมงครึ่ง)
- The **new** furniture will arrive today. (เฟอร์นิเจอร์ชุดใหม่จะมาถึงวันนี้)

**Adverb** (กริยาวิเศษณ์) คำที่ใช้ขยายกริยา คุณศัพท์ และกริยาวิเศษณ์อื่นๆ

**ตัวอย่าง**

happily (อย่างมีความสุข) severely (อย่างเข้มงวด อย่างรุนแรง) frequently (บ่อยๆ ถี่)

- The woman worked **conscientiously** at her job.

(ผู้หญิงคนนั้นทำงานของเธออย่างรอบคอบ)

- The man studied **hard** to pass his exam.

(ชายคนนั้นตั้งใจอ่านหนังสืออย่างจริงจังเพื่อให้สอบผ่าน)

## Conjunction (สันธาน) คำที่ใช้เชื่อมคำ กลุ่มคำ หรือประโยคเข้าด้วยกัน

### ตัวอย่าง

and (และ) or (หรือ) but (แต่) as (เนื่องจาก) when (เมื่อ ตอนที่) than (กว่า)  
after (หลังจากที่)

- The car had just started **when** smoke came out.  
(รถคันนั้นเพิ่งจะสตาร์ทติดตอนที่ควันพวยพุ่งออกมา)
- I like the designer suit **but** I can't afford it. (ฉันชอบสูทมีเย็บห่อแต่ก็สู้ราคาไม่ไหว)

## Interjection (อุทาน) คำที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ

### ตัวอย่าง

Ouch! (โอย!) Wow! (ว้าว! โอโฮ!) Gosh! (อะไรเนี่ย!)

- 'Help!' she shouted. (เธอแผดเสียงว่า 'ช่วยด้วย!')

## Preposition (บุพบท) คำที่ใช้เชื่อมนามกับส่วนอื่นๆ ในประโยค มักใช้บอกตำแหน่ง ทิศทาง หรือเวลา

### ตัวอย่าง

at (ที่ ตอน) by (โดย) on (บน) for (เพื่อ สำหรับ เหมาะกับ) to (ไปยัง ไปถึง)

- Tom is sitting **on** the chair. (ทอมกำลังนั่งอยู่บนเก้าอี้ตัวนั้น)
- We must break for lunch **at** 12.30. (เราต้องพักเที่ยงตอนเที่ยงครึ่ง)

## pronoun (สรรพนาม) คำที่ใช้แทนนาม

### ตัวอย่าง

I (ผม/ฉัน) you (คุณ/ท่าน) we (เรา/พวกเรา) their (ของพวกเขา) that (นั่น สิ่งนั้น)  
either (สิ่งใดสิ่งหนึ่ง)

- **She** hopes to join a band. (เธอหวังจะได้เข้าร่วมกับวงดนตรี)
- **Their** new record is at number one in the charts.  
(ผลงานเพลงอัลบั้มใหม่ของพวกเขาคิดชาร์ตอันดับหนึ่ง)

**Sentence** (ประโยค) กลุ่มคำที่สื่อใจความสมบูรณ์

**ตัวอย่าง**

- Sylvia is married. (ซิลเวียแต่งงานแล้ว)
- Wendy cried. (เวินดี้ร้องไห้)

**Subject** (ประธานของประโยค) บุคคล สถานที่ หรือสิ่งของที่กำลังพูดถึง

**ตัวอย่าง**

The **consultant** charged a fair price. (ที่ปรึกษาเรียกเก็บค่าใช้จ่ายด้วยราคาที่ยุติธรรม)

**Sex and the city** is a popular TV show.

(เซ็กซ์แอนด์เดอะซิตีเป็นรายการโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยม)

**Clause** (อนุประโยค) กลุ่มคำที่ประกอบด้วยกริยาและกลายเป็นส่วนหนึ่งของประโยค

อนุประโยคอิสระ (independent clause) สื่อความหมายได้ใจความที่สมบูรณ์ในตัวเอง และอยู่ลำพังเป็นประโยคเดี่ยว ๆ ได้

**ตัวอย่าง**

Where's my shirt? (เสื้อเชิ้ตของผมอยู่ที่ไหน)

อนุประโยคที่ไม่อิสระ (dependent clause) ไม่อาจสื่อความหมายได้สมบูรณ์ในตัวเอง และไม่อาจอยู่ลำพังได้

**ตัวอย่าง**

After the seminar has finished... (หลังการสัมมนาเสร็จสิ้นลง...)

**เกร็ดน่ารู้** อ่านออกเสียงแต่ละประโยคเพื่อจับจังหวะการออกเสียง จะช่วยให้เว้นช่วง และใช้เครื่องหมายวรรคตอนในตำแหน่งที่เหมาะสม

## การใช้กริยาให้สอดคล้องกับประธาน

กฎข้อแรกในการใช้ภาษาอังกฤษก็คือการเขียนประโยคให้ถูกต้อง ประโยคคือกลุ่มคำที่ถ่ายทอดใจความ การกระทำหรือความคิดได้อย่างสมบูรณ์ แต่ละประโยคต้องประกอบด้วยประธานและกริยา

The manager needs your report urgently. Sylvia and Diego were married today.

subject    verb  
ประธาน    กริยา

subject    verb  
ประธาน    กริยา

ในประโยคที่ยาวกว่านี้ ประธานและกริยาอาจไม่อยู่ติดกัน ในกรณีเช่นนี้ อันดับแรกต้องหาประธานของประโยคให้พบก่อน และดูให้แน่ใจได้ว่าเลือกกริยาที่เหมาะสมกับประธาน

The file containing the important documents was found on Jane's desk.

subject  
ประธาน

verb  
กริยา

ในตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่าการเปลือยใช้ 'were' ซึ่งเป็นกริยาพหูพจน์อาจเกิดขึ้นได้ง่าย เนื่องจากกริยาตามหลังคำว่า 'documents' (คำนามพหูพจน์) แต่ประธานที่แท้จริงของประโยคนี้คือ 'file' (คำนามเอกพจน์) ดังนั้นเราจึงต้องใช้ 'was' ซึ่งเป็นกริยาเอกพจน์ ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

The use of computers in homes has increased a lot in recent years.

subject  
ประธาน

verb  
กริยา

Communication between people in different countries has speeded up with email.

subject  
ประธาน

verb  
กริยา

**เกร็ดน่ารู้** การใช้คำกริยาให้สอดคล้องกับประธานจะผิดพลาดน้อยลง หากเขียนประโยคที่สั้น กระชับ

## Punctuation (การใช้เครื่องหมายวรรคตอน)

หนึ่งในความท้าทายในการเขียนเชิงธุรกิจทุกวันนี้ก็คือการวางเครื่องหมายจุลภาค (,) และเครื่องหมายมหัพภาคหรือจุดที่แสดงการจบประโยค (.) ให้ถูกต้องตำแหน่ง ฉันเคยเห็นเครื่องหมายจุลภาคอยู่ในตำแหน่งที่ควรใช้เครื่องหมายมหัพภาค ปัญหาก็คือเวลาที่ใส่เครื่องหมายจุลภาค (ซึ่งจริงๆ แล้วควรใช้เครื่องหมายมหัพภาค) ฉันก็จะอ่านประโยคนั้นต่อไปเรื่อยๆ แล้วพออ่านเลยเครื่องหมายจุลภาคมาแล้ว ฉันก็คิดว่ามันไม่สมเหตุสมผล แล้วฉันก็ต้องย้อนกลับไปเริ่มต้นอ่านใหม่อีกครั้งเพื่อทำความเข้าใจกับประโยค ทั้งหมดนี้ทำให้คนที่อ่านเสียเวลาโดยใช้เหตุ การทำความเข้าใจกับหลักเกณฑ์ง่าย ๆ ในการใช้เครื่องหมายจุลภาค อาจช่วยได้ทั้งตัวคุณเองและคนที่อ่านถ้อยความของคุณ

### หลักเกณฑ์สำคัญในการใช้เครื่องหมายจุลภาค (.)

#### 1 ใช้เครื่องหมายจุลภาคแยกคำหรือกลุ่มคำ

- ✎ Would you like a gold, grey, white or black trim on your new car?
- ✎ Writing well takes time, effort and a lot of hard work.

(หมายเหตุ: ในตัวอย่างข้างต้น ไม่ต้องใส่เครื่องหมายจุลภาคก่อนคำว่า 'and' แม้ในอเมริกาจะนิยมใช้ก็ตาม)

#### 2 ใช้เครื่องหมายจุลภาคแยกคุณศัพท์ที่ขยายนามคำเดียวกัน

- ✎ Please send us a large, self-addressed envelope.
- ✎ I enjoy the warm, humid climate in Singapore.

#### 3 ใช้เครื่องหมายจุลภาคแยกอนุประโยคสองส่วนที่เชื่อมด้วยสันธาน

(เช่น but, or, yet, so, for, and หรือ nor)

- ✎ The expansion of our business is a long-term project, and we need an efficient management consultant to help us.
- ✎ John has the necessary qualifications, but Dave has more experience.
- ✎ I believe this candidate has the relevant qualifications, and he also has considerable past experience.