

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ



รหัสวิชา 20000-1102

(หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง)

ได้ผ่านการตรวจการประเมินคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2
หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง กลุ่มวิชาภาษาไทย ประกาศลำดับที่ 538

ภาษาไทยเพื่ออาชีพ

Thai for Careers



ฉันทนา ประณาม



“นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้แบบ Active Learning
สแกน QR code เพื่อเข้าชมสื่อสรุปเนื้อหาบทเรียน”

57.-

ภาษาไทยเพื่ออาชีพ (Thai for Careers)

รหัสวิชา ๒๐๐๐๐-๑๑๐๒

หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง กลุ่มวิชาภาษาไทย

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๒

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) กระทรวงศึกษาธิการ



ชั้นหนา ปรรณารม

ครุศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ภาษาไทยเพื่ออาชีพ (Thai for Careers)

ISBN ๙๗๘-๖๑๖-๔๙๕-๐๒๒-๑

จัดพิมพ์และจัดจำหน่าย โดย...



บริษัทวังอักษร จำกัด

๖๙/๓ ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

โทร. ๐-๒๔๗๒-๓๒๙๓-๕ โทรสาร ๐-๒๔๗๑-๐๗๔๒ Mobile : ๐๘-๘๕๘๕-๑๕๒๑

Facebook : สำนักพิมพ์วังอักษร

e-Mail : wangaksorn9@gmail.com

<http://www.wangaksorn.com>

ID Line : @wangaksorn



พิมพ์ครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๒

จำนวนที่พิมพ์ ๕,๐๐๐ เล่ม

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗
โดยบริษัทวังอักษร จำกัด ห้ามนำส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้
ไปทำซ้ำตัดแปดแปลงหรือเผยแพร่ต่อสาธารณชนไม่ว่ารูปแบบใดๆ
นอกจากได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจากทางบริษัทฯ เท่านั้น
ชื่อและเครื่องหมายการค้าอื่น ๆ ที่อ้างอิงในหนังสือฉบับนี้
เป็นสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของเจ้าของแต่ละราย
โดยบริษัทวังอักษร จำกัด มิได้อ้างความเป็นเจ้าของแต่อย่างใด

ภาษาไทยเพื่ออาชีพ

(Thai for Careers)

รหัสวิชา ๒๐๐๐๐ - ๑๑๐๒

จุดประสงค์รายวิชา

เพื่อให้

๑. มีทักษะในการใช้ภาษาไทยเพื่อสื่อสารในงานอาชีพถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา
๒. สามารถนำทักษะทางภาษาไทยไปใช้พัฒนาตนเองและงานอาชีพ
๓. เห็นคุณค่าและความสำคัญของการใช้ภาษาไทยในงานอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

๑. วิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินค่าสารในงานอาชีพจากการฟัง การดู การอ่านตามหลักการ
๒. พุดสื่อสารในงานอาชีพตามหลักการ
๓. เขียนเอกสารในงานอาชีพตามหลักการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติเกี่ยวกับการฟังคำสั่งหรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน การฟังและดูสารในงานอาชีพจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และแหล่งเรียนรู้ในชุมชน การอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้อุปกรณ์หรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ การนำเสนอผลงาน การสาธิตขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการผลิตชิ้นงาน การสัมภาษณ์งาน การพูดติดต่อสื่อสารงาน การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน การเขียนโครงการและแผนธุรกิจ และการเขียนโฆษณาประชาสัมพันธ์ในงานอาชีพ



ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

วิชา ภาษาไทยเพื่ออาชีพ รหัสวิชา ๒๐๐๐๐ - ๑๑๐๒ ท - ป - น ๐ - ๒ - ๑ จำนวน ๒ คาบ/สัปดาห์ รวม ๓๖ คาบ						
หน่วยที่	สมรรถนะรายวิชา	ฟังและดูสารในชีวิตประจำวันและงานอาชีพ	พูดในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ	อ่านสารในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ	เขียนเชิงวิชาการ	เขียนเชิงธุรกิจ
๑.	การใช้ภาษาไทยในงานอาชีพ	✓	✓	✓		
๒.	การฟัง การดู เพื่ออาชีพ	✓		✓		
๓.	การฟังคำสั่งและคำแนะนำในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓		
๔.	การอ่านสารทางอาชีพ			✓		
๕.	การพูดในงานอาชีพ		✓			
๖.	การพูดเสนอความเห็นในที่ประชุมชน		✓			
๗.	การสัมภาษณ์งาน	✓	✓		✓	
๘.	การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน					✓
๙.	การเขียนโครงการในงานอาชีพ					✓
๑๐.	การเขียนแผนธุรกิจ					✓





คำนำ

วิชาภาษาไทยเพื่ออาชีพ รหัสวิชา ๒๐๐๐๐-๑๑๐๒ จัดอยู่ในหมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง กลุ่มวิชาภาษาไทย ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๒ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) กระทรวงศึกษาธิการ โดยผู้เขียนได้บริหารสาระการเรียนรู้แบ่งเป็น ๑๐ บทเรียน ได้จัดแผนการจัดการเรียนรู้/แผนการสอน ที่มุ่งเน้นฐานสมรรถนะ (Competency Based) และการบูรณาการ (Integrated) ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา คำอธิบายรายวิชา ในแต่ละบทเรียน มุ่งให้ความสำคัญส่วนที่เป็นความรู้ ทฤษฎี หลักการ กระบวนการ ตัวอย่าง แบบฝึกปฏิบัติ และคำถามเพื่อการทบทวน เพื่อฝึกทักษะประสบการณ์ เร่งพัฒนาบทบาทของผู้เรียนเป็นผู้จัดการแสวงหาความรู้ (Explorer) เป็นผู้สอนตนเองได้ สร้างองค์ความรู้ใหม่ และบทบาทของผู้สอนเปลี่ยนจากผู้ให้ความรู้มาเป็นผู้จัดการชี้แนะ (Teacher Roles) จัดสิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อความสนใจเรียนรู้ และเป็นผู้ร่วมเรียนรู้ (Co-investigator) จัดห้องเรียนเป็นสถานที่ทำงานร่วมกัน (Learning Context) จัดกลุ่มเรียนรู้ให้รู้จักทำงานร่วมกัน (Grouping) ฝึกการยอมรับความคิดเห็นร่วมกัน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ โดยจะต้องมีความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ (Trust) และเหนือสิ่งอื่นใด เป็นคนดีทั้งกาย วาจา ใจ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

ส่งเสริมสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification System) สอดคล้องตามมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard) สร้างภูมิคุ้มกัน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กำลังแรงงาน การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานระดับชาติ (National Benchmarking) และการวิเคราะห์หน้าที่การงาน (Functional Analysis) เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม ทุกสาขาอาชีพ เป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนเข้าสู่สนามการแข่งขันในประชาคมอาเซียน

หากหนังสือเล่มนี้เป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจ ผู้เขียนขอขอบด้วยความระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้เขียนไว้ ณ โอกาสนี้



ฉันทนา ปรณารม



สารบัญ



บทที่ ๑ การใช้ภาษาไทยในงานอาชีพ

๑

การใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเพื่องานอาชีพ

๒

การเลือกใช้สำนวนภาษาให้เหมาะสมกับงานอาชีพ

๓

การใช้ภาษาไทยให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารทางธุรกิจ

๓

มารยาทในการสื่อสาร

๔

ลักษณะคำสุภาพ

๖

การใช้คำในสถานการณ์ต่าง ๆ

๗

แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ

๙



บทที่ ๒ การฟัง การดู เพื่ออาชีพ

๑๖

ความหมายและความสำคัญของการฟัง การดู

๑๗

ความสำคัญของการฟัง

๑๘

ประโยชน์ของการฟังในงานอาชีพ

๑๘

ลักษณะการฟังที่มีประสิทธิภาพ

๑๙

ประเภทของสารที่ฟัง

๒๐

มารยาทของการฟัง

๒๑

การพัฒนาประสิทธิภาพในการฟัง

๒๑

หลักการดู และความสำคัญของการดู

๒๒

การรับสารในงานอาชีพจากการฟัง และดูจากสื่อประเภทต่าง ๆ

๒๓

แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ

๓๑



บทที่ ๓ การฟังคำสั่งและคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

๓๕

การฟังคำสั่งและคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

๓๖

องค์ประกอบของการสั่งงาน	๓๗
ประเภทการสั่งงาน	๓๘
หลักการฟังคำสั่ง หรือคำแนะนำเพื่อนำไปปฏิบัติงาน	๓๘
ลักษณะผู้ปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ดี	๓๙
การเตรียมตัวในการปฏิบัติงานตามคำสั่ง	๔๐
เทคนิคการบริหารเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๔๑
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๔๕



บทที่ ๔ การอ่านสารทางอาชีพ

๕๐

ความหมายของสารทางอาชีพ	๕๑
รูปแบบสารที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ	๕๓
หลักการอ่านสารในทางอาชีพ	๕๓
การอ่านสารทางอาชีพประเภทต่าง ๆ	๕๔
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๖๑



บทที่ ๕ การพูดในงานอาชีพ

๖๖

ความหมายและความสำคัญของการพูดในงานอาชีพ	๖๗
ประเภทของการพูดในงานอาชีพ	๖๙
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๘๘



บทที่ ๖ การพูดเสนอความเห็นในที่ประชุม

๙๔

การพูดในที่ประชุม	๙๕
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๑๐๒



บทที่ ๗ การสัมภาษณ์งาน

๑๐๖

การสัมภาษณ์	๑๐๗
การสัมภาษณ์งาน	๑๑๐
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๑๑๖



บทที่ ๘ การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน

๑๒๒

การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	๑๒๓
ประโยชน์ของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	๑๒๓
วิธีเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	๑๒๔
ลักษณะของการเขียนรายงานปฏิบัติงาน	๑๒๕
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๑๓๗



บทที่ ๙ การเขียนโครงการในงานอาชีพ

๑๔๐

ความหมายของการโครงการ	๑๔๑
ความสำคัญของโครงการ	๑๔๒
ประเภทของการโครงการ	๑๔๒
หลักการเขียนโครงการ	๑๔๕
ส่วนประกอบของโครงการ	๑๔๖
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๑๔๗



บทที่ ๑๐ การเขียนแผนธุรกิจ

๑๕๑

ความหมายของแผนธุรกิจ	๑๕๒
ความสำคัญของของแผนธุรกิจ	๑๕๒
วัตถุประสงค์การจัดทำแผนธุรกิจ	๑๕๓
องค์ประกอบของแผนธุรกิจ	๑๕๓
ขั้นตอนการเขียนแผนธุรกิจ	๑๕๓
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	๑๕๔



บรรณานุกรม

๑๖๒



บทที่



การใช้ภาษาไทยในงานอาชีพ

แนวคิด

การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้ภาษาต้องมีความรู้ในการเลือกใช้ภาษาให้ถูกประเภท ถูกระดับภาษา รวมทั้งการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการสื่อสารได้ถูกต้อง เหมาะสมกับโอกาส สถานการณ์ และฐานะของบุคคล เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับสาร

สาระการเรียนรู้

๑. หลักการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ
๒. ระดับภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ
๓. มารยาทในการสื่อสาร



สมรรถนะประจำบท

มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ และสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้องเหมาะสมกับโอกาส และฐานะของบุคคล

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives)

๑. สามารถเลือกใช้คำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ โอกาส และบุคคลได้
๒. มีทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับงานอาชีพ
๓. สามารถเลือกใช้คำ สำนวน เพื่อการสื่อสารในงานอาชีพได้ถูกต้อง เหมาะสม



การใช้ภาษาไทย ในงานอาชีพ



การใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเพื่องานอาชีพ

ภาษาเป็น “เครื่องมือ” สำคัญชิ้นหนึ่งในการประกอบอาชีพ เพราะทุกสาขาอาชีพต้องใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลตลอดเวลา ดังนั้น “ภาษา” จึงมีความสำคัญทั้งในด้านการดำเนินชีวิตประจำวันและเพื่องานอาชีพ เพื่อให้ “การสื่อสาร” เกิดประสิทธิภาพจะต้องพิจารณารายละเอียด ดังนี้

๑. การใช้คำให้ตรงกับความหมายตามหลักการใช้ภาษาไทย ควรเขียนให้ถูกต้องทั้งด้านการเขียนสะกดคำ การออกเสียง และสื่อความชัดเจน ไม่ควรให้เข้าใจว่าเป็นนัยประหวัด ดังนั้น การให้บริบทอย่างชัดเจน จะทำให้นั้นตรงกับความหมายที่ผู้ต้องการ

๒. การใช้คำให้ตรงตามความนิยมของผู้ใช้ภาษาเดียวกัน เพราะคำที่มีความหมายเดียวกัน อาจใช้แทนกันได้หรืออาจแทนกันไม่ได้ แล้วแต่ความนิยมของผู้ใช้ภาษานั้นๆ จึงควรมีความระมัดระวังในการใช้คำแต่ละครั้ง

๓. การใช้คำให้เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล ควรเลือกใช้คำสุภาพในที่ชุมชน คำนึงถึงฐานะของแต่ละบุคคล โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมตามระดับภาษา

๔. การใช้คำซ้ำซากหรือหลากคำ ควรเลือกใช้คำให้แปลกออกไป แต่คำๆ นั้นต้องมีความหมายใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เช่น พอใจ ชอบ เพลิดเพลิน มีความสุข เป็นต้น

๕. การใช้คำให้เกิดภาพ คือ การใช้คำที่ทำให้ผู้รับสารเห็นภาพจากการฟัง การอ่านเหมือนกับได้สัมผัสด้วยตนเอง เช่น คำปี จืดชืด ฯลฯ



การเลือกใช้สำนวนภาษาให้เหมาะสมกับงานอาชีพ

“ธุรกิจ : Business” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่นำไปสู่เป้าหมายในการเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภค

“ภาษาธุรกิจ” จึงหมายถึง ถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียนหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการทางด้านการค้าขาย โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ **“ผลกำไร”**

การสื่อสารด้วยคำพูดที่ใช้ในชีวิตประจำวันของคนไทยต้องคำนึงถึง “ระดับของภาษา” เนื่องจากสังคมไทยให้ความสำคัญตามระบบอาวุโส และยกย่องกันตามตำแหน่ง หน้าที่ เพื่อให้เหมาะสมกับโอกาส เวลา บุคคล และสถานที่ ผู้ใช้จึงควรมีความรู้ทางภาษาเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความมั่นใจ ทำให้การติดต่อธุรกิจ ธุรกรรมต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จตามมา

ระดับภาษาที่ใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจ

๑. ภาษาทางการ : มีความถูกต้องตามระเบียบแบบแผน ตามหลักไวยากรณ์ โดยคำนึงถึงผู้รับสารเป็นสำคัญ เช่น ผู้มีตำแหน่งงานในระดับสูง ประชาชนส่วนใหญ่ ลูกค้าสำคัญ

๒. ภาษากึ่งแบบแผน : ภาษาที่ใช้พูดหรือเขียนในโอกาสทั่วไป ต้องมีความสุภาพ ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา อาจมีคำย่อ หรือภาษาต่างประเทศปะปนได้บ้างแต่ต้องเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ผู้รับสารอาจเป็นบุคคลที่ไม่คุ้นเคย หรือกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนไม่มาก

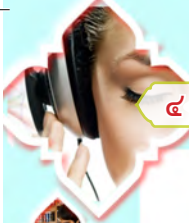
๓. ภาษาปาก (ภาษาพูด) : เป็นการสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิด กลุ่มลูกค้าที่คุ้นเคย มีความเป็นกันเอง จึงไม่ต้องคำนึงถึงหลักการใช้ แต่ต้องชัดเจน ตรงประเด็น

การใช้ภาษาไทยให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารทางธุรกิจ

ในวงการธุรกิจนั้นต้องการงานที่รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และได้ผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งเป้าไว้ ดังนั้น การใช้ภาษาได้ถูกต้องในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะด้วยคำพูดหรือข้อเขียนต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก

ข้อเสนอแนะในการใช้ภาษาสื่อสารต่าง ๆ มีดังนี้

๑. สำนวนภาษาที่ใช้ติดต่อธุรกิจต้องชัดเจน เหมาะสม สั้นได้ใจความสมบูรณ์
๒. การพิมพ์จดหมายติดต่องาน เอกสารต่าง ๆ นอกจากการวางรูปแบบถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย สวยงามแล้ว ควรระวังการใช้ภาษาให้ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดที่จะทำให้เกิดเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย ฯลฯ อันจะนำผลเสียมาสู่บริษัทห้างร้าน หรือหน่วยงานนั้น ๆ



๕ บทที่ ๑ การใช้ภาษาไทยในงานอาชีพ



๓. การสนทนาต่าง ๆ ทั้งสนทนาแบบบุคคลต่อบุคคล หรือสนทนาทางโทรศัพท์ ต้องระมัดระวังการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง อันจะเป็นผลดีแก่ธุรกิจการงาน ภาพลักษณ์ของตน หน่วยงาน องค์กร นักธุรกิจที่ดี ต้องมีความรู้ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสามารถนำภาษาไทยไปใช้ประกอบธุรกิจการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้ภาษาไทยให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารธุรกิจ ผู้ที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ควรจะศึกษาการใช้ภาษาไทยให้แตกฉานในทุก ๆ ด้าน ดังนี้

การฟัง สามารถฟังเรื่องต่าง ๆ และจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้เป็นอย่างดี

การพูด รู้หลักการพูด มีวาทศิลป์ในการพูด มีจิตวิทยาในการสนทนากับคู่สนทนาเป็นอย่างดี ตลอดจนมีปฏิภาณไหวพริบ ในการเจรจาเรื่องธุรกิจการงาน

การอ่าน สามารถอ่านได้ถูกต้องอย่างมีจังหวะ เว้นวรรคตอนให้ถูกต้อง เข้าใจความหมายของคำ ประโยค ข้อความจากเรื่องที่อ่านทั้งการใช้คำบรรยายง่าย ๆ การใช้สำนวนที่ลึกซึ้ง และสามารถสรุปความเข้าใจออกเป็นข้อเขียนหรือคำพูดได้

การเขียน มีความรู้เกี่ยวกับการเขียน สระ พยัญชนะ สะกดคำ การเว้นวรรค และการใช้คำ วลี ประโยคต่าง ๆ ฯลฯ ได้อย่างถูกต้อง

สรุป การพูดหรือเขียนข้อความในการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อธุรกิจ ผู้พูดหรือผู้เขียนต้องรู้จักเลือกถ้อยคำหรือข้อความที่จะนำมาพูด เขียน ให้เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล จะทำให้ผู้รับสารเกิดความประทับใจ สามารถทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ที่ติดต่อสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ฉะนั้นการฝึกฝนในการใช้ถ้อยคำนั้นว่าจำเป็นมากในการสื่อสารต่าง ๆ



มารยาทในการสื่อสาร

ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เรียนซึ่งอยู่ในฐานะ “ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร” ต้องเรียนรู้ และฝึกฝนอยู่เสมอ เพราะจะทำให้การสื่อสารแต่ละครั้งประสบความสำเร็จ

คุณธรรม และมารยาท เป็นสิ่งที่ “ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร” ต้องตระหนัก และให้ความสำคัญในขณะสื่อสารด้วยเช่นกัน



• **คุณธรรมในการสื่อสาร :** ในทางพระพุทธศาสนา หมายถึง “**วจีสุจริต**” อันได้แก่ ไม่พูดเท็จ ไม่พูดเพื่อเจ้า ไม่พูดหยาบ ไม่พูดส่อเสียด

ดังนั้น คุณธรรมในการสื่อสาร หมายถึง การรักษาความสัตย์ ความสุภาพอ่อนโยน พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งตนเองและผู้อื่น ถือเป็นจิตสำนึกของทุกคน และในสังคมปัจจุบัน

• **มารยาทในการสื่อสาร :** เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ และฝึกฝน ประกอบด้วย

๑. ส่งสารที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นโดยคำนึงถึงหลักคุณธรรมในการสื่อสาร
๒. เนื้อหา ถ้อยคำ สำนวน มีความสุภาพ อ่อนน้อมทั้งกาย วาจา ใจ
๓. คำนึงถึงกาลเทศะ ความเหมาะสม ขนบธรรมเนียม ประเพณี
๔. มีบุคลิกภาพที่ดี ใช้สำนวนภาษาสุภาพ อ่อนโยน เหมาะสมกับบุคคล

ตัวอย่าง การใช้ภาษาเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล

ตัวอย่างที่ 1

“คุณวิภาเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความสามารถช่วยสร้างความเจริญแก่หน่วยงานนี้ **มาไม่น้อย** จนเป็นที่รักของ**พวกเราทุกคน** เราเสียดายที่คุณวิภาจะไม่ได้ร่วมงานกับเราอีก”

- ข้อความข้างต้นเป็นการใช้ภาษาระดับ “กึ่งทางการ” เนื่องจากประกอบด้วย

ภาษาทางการ และ ภาษาไม่เป็นทางการ (ภาษาสนทนา)

- ภาษาพูด : มาไม่น้อย – เป็นอย่างมาก

: พวกเราทุกคน / เราเสียดาย.....เราอีก – (พิจารณาจากการใช้สรรพนาม)

ตัวอย่างที่ 2

“การแถลงข่าวจัดเป็น**หัวใจสำคัญ** (เป็นสิ่งสำคัญ) ของหน่วยงาน**รัฐและเอกชน** (รัฐบาลและภาคเอกชน) เพราะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้**คนทั่วไปได้รับรู้**ถึงความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน (บุคคลภายนอก และบุคคลที่มีความสนใจ / รับทราบ) โดยอาศัย**นักข่าว**ให้แพร่ข่าวสู่มวลชนต่อไป” / (ผู้สื่อข่าว)

ตัวอย่างระดับของภาษา

คำพูดทั่วไป (ภาษาปาก)	คำพูดกึ่งแบบแผน	คำพูดแบบแผน
แม่	คุณแม่	มารดา
พ่อ	คุณพ่อ	บิดา
กิน	รับประทาน	รับประทาน
คนไม่สบาย	คนไข้	คนไข้, ผู้ป่วย
หนู ฉัน (แทนตัวผู้พูด)	ฉัน, ดิฉัน	ข้าพเจ้า
ผม	กระผม	ข้าพเจ้า
มีห้อง	มีครุภัณฑ์	ตึกครุภัณฑ์
ตาย ลื่น ลื่นไปแล้ว	ตาย, เสียชีวิต, สิ้นชีวิต	ถึงแก่กรรม
หมอ	คุณหมอ	นายแพทย์, แพทย์หญิง
ออกลูก	คลอดลูก	คลอดบุตร
โกหก	พูดปด	พูดเท็จ
ผ้า	ผ้า	ผ้า
เมีย	ภรรยา	ภรรยา
กินเหล้า	ดื่มเหล้า	ดื่มสุรา

ลักษณะคำสุภาพ

คำสุภาพ หมายถึง คำที่ใช้ได้เหมาะสมแก่ฐานะของบุคคลและเหมาะสมกับลักษณะการเขียน เช่น

กิน	คำสุภาพ	รับประทาน
เรียก	คำสุภาพ	เชิญ เรียกเชิญ
พ่อแม่	คำสุภาพ	บิดา มารดา
ลูก	คำสุภาพ	บุตร ธิดา
บอกให้รู้	คำสุภาพ	เรียนให้ทราบ
แต่งตัวเขย	คำสุภาพ	แต่งกายไม่ทันสมัย
	ฯลฯ	



คำที่ควรจะพิจารณานำมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล ตำแหน่งโอกาส และสถานที่ คือ ขอ
 ช่วย กรุณา โปรด ขอความกรุณา เช่น
 ขอน้ำสั๊กแก้วนะคะ
 ช่วยหยิบแก้วให้ฉันหน่อยค่ะ
 กรุณาเดินเบา ๆ หน่อยนะคะ
 โปรดอย่าเดินลัดสนามหญ้า
 ขอความกรุณายืนขึ้นด้วยค่ะ



การใช้คำในสถานการณ์ต่างๆ

คำที่มีความหมายเหมือนกัน แต่ใช้ในสถานการณ์ต่างกัน ได้แก่

๑. คำที่ใช้ในภาษาพูด - คำที่ใช้ในภาษาเขียน เช่น

ภาษาพูด

ทาน

รู้

ป่วย

บวช

ทำคลอด

ภาษาเขียน

รับประทาน

ทรงทราบ (สมเด็จพระสังฆราช)

ประชนวน (สมเด็จพระสังฆราช)

ทรงผนวช (พระมหากษัตริย์)

ถวายสูติกรรม (สมเด็จพระราชินี)

๒. คำที่ใช้ให้เหมาะสมกับฐานะของบุคคล เช่น

สำหรับบุคคลทั่วไป

กิน

นอน

ตาย

ถ่ายอุจจาระ

ให้

พูด

สำหรับบุคคลตามฐานะ

ฉัน เสวย

จำวัด บรรทม

สิ้นพระชนม์ (พระสังฆราช)

ไปเถาน (พระ)

ถวาย (พระ)

ตรัส ดำรัส รับสั่ง (พระสังฆราช)

๓. คำที่ใช้ภาษาแบบแผน - ใช้ภาษาไม่เป็นแบบแผน เช่น

ภาษาแบบแผน

เรียน

บริโณค

หนังสือรับรอง

ดวงตราไปรษณียากร

กรุงเทพมหานคร

ภาษาไม่เป็นแบบแผน

บอก

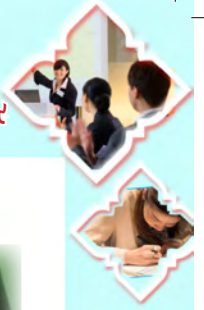
กิน

ใบรับรอง

แสตมป์

กรุงเทพฯ

ฯลฯ



แบบทดสอบ และกิจกรรมการฝึกทักษะ

บทที่ ๑ การใช้ภาษาไทยในงานอาชีพ



กิจกรรมที่ ๑ เลือกคำตอบที่ถูกต้อง

๑. บุคคลในข้อใด มีความสำคัญต่อภาษาไทยมากที่สุด
 - ก. พ่อขุนรามคำแหงมหาราช
 - ข. พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย
 - ค. สมเด็จพระนเรศวรมหาราช
 - ง. พระยาศรีสุนทรโวหาร (ภู่)
๒. ข้อใดให้ความหมายของ “ภาษา” ได้ถูกต้องที่สุด
 - ก. ภาษา คือ สิ่งที่แสดงภูมิปัญญาของมนุษย์
 - ข. ภาษา คือ สิ่งที่มีมนุษย์และสัตว์ใช้ในการสื่อสาร
 - ค. ภาษา คือ เครื่องมือสำคัญที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในสังคม
 - ง. ภาษา คือ เครื่องมือที่แสดงอัตลักษณ์ ความสามารถของมนุษย์
๓. มนุษย์มีการติดต่อสื่อสารกันเพื่อวัตถุประสงค์ใด
 - ก. แสดงความต้องการของตนให้ผู้อื่นทราบ
 - ข. ต้องการแสดงให้ผู้คนรอบข้างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
 - ค. ต้องการแสดงความต้องการและความนึกคิดของตนให้ผู้อื่นทราบ
 - ง. เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน
๔. ข้อใดเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - ก. การใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่เหมาะสมกับยุคสมัย
 - ข. การใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษาที่ชัดเจน กระชับรัด ไม่เยิ่นเย้อ
 - ค. ผู้ส่งสาร กับ ผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกัน บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
 - ง. ผู้ส่งสารต้องมีความรู้สามารถเลือกใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ ทันสมัย

๕. หากผู้เรียนต้องการแนะนำอุปกรณ์สำนักงานชิ้นใหม่ให้แก่ลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่ง ควรใช้ภาษา
ระดับใด

ก. ระดับทางการ

ข. ระดับกึ่งแบบแผน

ค. ระดับภาษาราชการ

ง. ระดับภาษาตนเอง

๖. ข้อใดเป็นการสื่อสารต่างจากข้ออื่น

ก. ผู้ฟังบรรยายปรบมือให้แก่ผู้บรรยายเสียงดังกึกก้อง

ข. คุณตุนถ่ายทอดประสบการณ์จากการเจอเรื่องเหลือเชื่อได้อย่างสนุกและน่ากลัว

ค. เมื่อครั้งยังเด็กฉันชอบฟังคุณแม่อ่านนิทานให้ฟังก่อนนอนทุกคืน

ง. การอ่านนิทานธรรมะให้เด็ก ๆ ฟัง นอกจากความสนุกสนานยังเป็นการปลูกฝังจริยธรรม
ให้เด็กด้วย

๗. ข้อใดสื่อความหมายได้ชัดเจนที่สุด

ก. น้ำหอมคุณผู้ชาย มัดใจสาวได้ภายใน 3 นาที

ข. เธอดูแลผมได้ดีเธอก็น่าจะดูแลตัวเองได้ดีเช่นกัน

ค. ไฟไหม้ น้ำร้อนลวก ผลิตภัณฑ์สมุนไพรว่านหางจระเข้ช่วยคลายอาการแสบร้อนและป้องกัน
การติดเชื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ง. โรคอ้วนเป็นสาเหตุของโรคภัยหลายชนิด ไม่อยากมีปัญหาสุขภาพ ต้องออกกำลังกายด้วยการเดินเร็ว

๘. ข้อใดใช้ภาษากำกวม

ก. ห้ามนำผลไม้กลิ่นฉุนรุนแรงขึ้นเครื่องได้

ข. ผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ ทั้งข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ยางพารา

ค. ปัจจุบันเศรษฐกิจการส่งออกทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนอยู่ในภาวะตกต่ำทั้งสิ้น

ง. ความหวังของเกษตรกรปัจจุบันล้วนแล้วแต่มีความคาดหวังต่อรัฐบาลชุดนี้น้อยมาก



๙. ข้อความต่อไปนี้ข้อใดใช้เทคนิคการโน้มน้าวใจได้ดีที่สุด

- ก. ผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ของเราเป็นที่นิยมกันทั่วโลก ลูกค้าน่าสนใจสามารถทดลองใช้งานฟรี!
- ข. สินค้าของเราทุกชิ้นลด ๑๐ - ๖๐ % พร้อมสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของสมนาคุณฟรี!
- ค. ๑ ล้านชิ้นขายหมดภายใน ๑ วัน เรากลับมาอีกครั้งแต่จำกัดจำนวนนะ รีบซื้อเลย!
- ง. สินค้าอันดับ ๑ ที่คนกว่า ๑ ล้านคนเลือกใช้ และกว่า ๙๙% ของลูกค้าพึงพอใจ

๑๐. ข้อใดใช้สำนวนไทยเหมาะสมที่สุด

- ก. บอร์ดกรรมการบริหารบริษัท ยุทธโอชา จำกัด ยังไม่คลอดเพราะเกิดศึก “จับปลาสองมือ”
- ข. บอร์ดกรรมการบริหารบริษัท ยุทธโอชา จำกัด ยังไม่คลอดเพราะเกิดศึก “ชิงเก้าอี้ดนตรี”
- ค. บอร์ดกรรมการบริหารบริษัท ยุทธโอชา จำกัด ยังไม่คลอดเพราะเกิดศึก “เลื่อยขาเก้าอี้”
- ง. บอร์ดกรรมการบริหารบริษัท ยุทธโอชา จำกัด ยังไม่คลอดเพราะเกิดศึก “รักพี่เสียดายน้อง”

๑๑. ข้อใดเป็นการสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผล

- ก. ผู้ส่งสาร และผู้รับสารติดต่อกันทางโทรศัพท์
- ข. ผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน
- ค. ผู้ส่งสารพอใจในการส่งสารของตนเพราะตรงกับความต้องการ
- ง. ผู้รับสารสามารถตอบสนองในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการด้วยความเข้าใจ และพอใจ

๑๒. ข้อความต่อไปนี้ส่วนใดเป็นภาษาทางการ

(๑) สหภาพเมียนมาร์เป็นประเทศที่ใคร ๆ ก็รู้จักว่ามีขนาดใหญ่และงูพิษมากมายที่สุด/
 (๒) งูขนาดใหญ่จะจัดการกับเหยื่อด้วยการรัดแน่นจนหายใจไม่ออก ส่วนงูพิษจะกัดและ
 ปล่อยพิษเข้าไปในตัวเหยื่อ/ (๓) พิษจะวิ่งตรงเข้าสู่กระแสเลือด ถ้าไปหาหมอไม่ทันก็อาจ
 ถึงตายได้/ (๔) ในปี ค.ศ. ๒๐๑๑ มีชาวเมียนมาร์ถูกงูพิษกัด ๗,๘๐๐ คน และในจำนวนนี้มี
 ผู้เสียชีวิตร้อยละ ๔/ (๕) เมียนมาร์จึงติดอันดับ ๒ ใน ๓ ประเทศที่มีสถิติคนตายเพราะถูกงูกัดมากมาย
 ที่สุดในโลก

- ก. ส่วนที่ ๑
- ข. ส่วนที่ ๒
- ค. ส่วนที่ ๓
- ง. ส่วนที่ ๔