

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การใช้กิจกรรม ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนจดหมายธุรกิจสำหรับนักศึกษาจีนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
 - 1.1 ความหมายของกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
 - 1.2 ความสำคัญของกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
 - 1.3 ประเภทของกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
 - 1.3.1 การแสดงบทบาทสมมติ
 - 1.3.2 สถานการณ์จำลอง
 - 1.4 การจัดการเรียนการสอนที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
 - 1.5 ประโยชน์ของการใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
2. การเขียนจดหมายธุรกิจ
 - 2.1 ความหมายจดหมายธุรกิจ
 - 2.2 ประโยชน์ของจดหมายธุรกิจ
 - 2.3 ลักษณะของจดหมายธุรกิจที่ดี
 - 2.4 หลักการเขียนจดหมายธุรกิจ
 - 2.5 ส่วนประกอบของจดหมาย
 - 2.6 รูปแบบของจดหมายธุรกิจ
 - 2.7 ประเภทของจดหมายธุรกิจ
 - 2.8 การเขียนจดหมายประเภทต่าง ๆ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ความหมายของกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

Littlewood (1981, หน้า 20 - 21) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมว่าเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน พร้อมกับการเรียนรู้หลักการใช้ภาษาที่ถูกต้องจากเรื่องราว สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและในชีวิตประจำวัน ได้อย่างมีความหมาย เป็นที่ยอมรับและมีความเหมาะสม และเน้นเรื่องของการสื่อความหมายมากกว่าความถูกต้องด้านการออกเสียงหรือไวยากรณ์

ดังนั้นกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมคือการสื่อสารระหว่างบุคคล กล่าวคือกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้น ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่าเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน แต่ละคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร พร้อมกันนั้นข่าวสารที่ส่งผลให้เกิดผลบางอย่างต่อผู้รับสาร และผู้รับสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปอย่างผู้ส่งสารได้ทันที

ความสำคัญของกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

พินิตนาฏ จูติธนาวิช (2532, หน้า 24) กล่าวว่า กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกิจกรรมที่นอกจากจะเน้นถึงความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งแล้ว ยังเน้นความสำคัญต่อความสามารถของผู้เรียนที่จะใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ทางสังคมที่มีการปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Littlewood (1983, หน้า 43) ที่ว่า กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์เป็นกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารประเภทหนึ่ง ที่นอกจากจะให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายให้เป็นที่เข้าใจแล้ว ผู้เรียนยังต้องเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และบทบาทของตนเองอีกด้วย ความสำเร็จในการทำกิจกรรมประเภทนี้จึงวัดจากความสามารถ² ประการ คือ ความสามารถในการสื่อสารได้ตามวัตถุประสงค์ และความสามารถในการเลือกใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับ การจัดกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจะเน้นการปฏิบัติกิจกรรมในลักษณะเป็นกลุ่ม โดยการแสดงบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง การปฏิบัติกิจกรรมในลักษณะดังกล่าวช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสดูฝึกใช้ทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตจริงทั้ง 4 ทักษะผสมผสานกัน ได้แก่ ทักษะฟัง พูด อ่าน และเขียน ซึ่งส่งผลให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น เพราะเห็นว่าการเรียนรู้นั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2534, หน้า 121) นอกจากนั้น กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือในระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ซึ่งความสัมพันธ์นี้

ก่อให้เกิดบรรยากาศอันดี ช่วยให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาที่เรียนและต่อครูผู้สอน ปัจจัยดังกล่าว น่าจะเอื้อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป คือ กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกิจกรรมการใช้ภาษาที่เน้นให้ผู้เรียนมีทั้งความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเน้นความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม การจัดกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม นอกจากช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียน มีเจตคติที่ดีต่อวิชาที่เรียน และต่อครูผู้สอนแล้ว ยังเอื้อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ทักษะทางภาษาแบบผสมผสานกันอีกด้วย

ประเภทของกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนภาษาที่ใช้กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีแนวคิดมาจากการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร Galloway (1993) ได้กล่าวว่า ภาษา คือ เครื่องมือที่ใช้เพื่อการสื่อสาร ดังนั้นภาษาจึงเป็นเครื่องมือในการสอนภาษาโดยเน้นเนื้อหาการสื่อสารที่เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปตามเนื้อหาและวิธีการ (อ้างใน สุมิตรา อังวัฒนกุล 2537, หน้า 142) กล่าวว่า กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เหมาะสมกับสภาพห้องเรียนมากที่สุด มี 2 ประเภท คือ การแสดงบทบาทสมมติ และการใช้สถานการณ์จำลอง

การแสดงบทบาทสมมติ

ความหมายของการแสดงบทบาทสมมติ

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของการแสดงบทบาทสมมติแตกต่างกัน เช่น บุญนิจ คัดโนภาส (2521, หน้า 52) กล่าวว่า บทบาทสมมติ คือ การสร้างสถานการณ์จำลองขึ้นแล้วฝึกให้ผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์นั้น ให้ผู้เรียนหาทางแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์นั้น ๆ โดยความช่วยเหลือของสมาชิกในกลุ่มซึ่งช่วยแสดงเป็นบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับความคิดเห็นของ สุกัญญา ธารีวรรณ (2521, หน้า 117) ที่ว่า บทบาทสมมติ หมายถึง การที่ให้ผู้เรียนแสดงสมมติว่า ถ้าตนเองอยู่ในสถานการณ์อย่างนั้น จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างไร คำพูดของผู้แสดงไม่ต้องเตรียมเอาไว้ก่อน การแสดงนี้ไม่ต้องมีการเตรียมตัว และการฝึกซ้อมมาก่อนเลย ShafteI (1982, หน้า 82) อธิบายว่า บทบาทสมมติเป็นวิธีการที่จะฝึกฝนเพื่อให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ควรในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ ซึ่งต้องมีเทคนิคหลายอย่าง ส่วน Taylor (อ้างใน กรรณิกา คันธรส, 2541, หน้า 16) ได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยกล่าวว่า บทบาทสมมติเป็นกระบวนการกลุ่มที่มีการอภิปรายถกเถียงปัญหาหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาความสัมพันธ์ของมนุษย์ เพื่อช่วยให้เกิดความเห็นใจและเข้าใจในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์แสดงออกมา

สรุปได้ว่า บทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริง แล้วแสดงบทบาทตามที่ได้รับ โดยไม่จำเป็นต้องมีการฝึกซ้อมมาก่อน

องค์ประกอบของการแสดงบทบาทสมมติ

Hoden (1981, หน้า 9 - 10) กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติมีองค์ประกอบที่จำเป็นอยู่ 4 ส่วน ดังนี้

1. สถานการณ์ เป็นการสร้างโครงเรื่องว่าสถานการณ์นั้นเป็นอย่างไร และผู้เรียนจะต้องทำอะไร
2. บทบาท หมายถึง การกำหนดบทบาทและลักษณะของผู้เรียน เช่น บุคลิกภาพ ประสบการณ์ และปัญหา เป็นต้น
3. ข้อมูลเกี่ยวกับภาษา คือ การใช้ภาษา เช่น โครงสร้างทางไวยากรณ์ และคำศัพท์ เป็นต้น
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานการณ์ หมายถึง ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้เรียน ซึ่งผู้สอนอาจจะให้ข้อมูลดังกล่าวโดยการเล่าให้ฟัง หรือฉายภาพยนตร์ให้ดู เป็นต้น (Paulston & Bruder, 1976, หน้า 70 -71)

กล่าวโดยสรุป คือ การแสดงบทบาทสมมติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน คือ สถานการณ์ บทบาท ข้อมูลเกี่ยวกับภาษา และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานการณ์ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว นอกจากจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงบทบาทตามที่ได้รับแล้ว ยังช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงอีกด้วย

จุดมุ่งหมายของการใช้บทบาทสมมติ

กุลชาติ โยสีดา (2529, หน้า 46) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการสอนโดยใช้บทบาทสมมติไว้ดังนี้

1. เพื่อขยายความเข้าใจของผู้เรียนเกี่ยวกับเจตคติ และความคิดต่าง ๆ
2. เพื่อสาธิตหรือสะท้อนเจตคติและความหมาย
3. เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจอย่างลุ่มลึกในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือเข้าใจความหมายของภาษาในด้านลึก
4. เพื่อเตรียมผู้เรียนสำหรับการปฏิบัติเทคนิคบางประการในสถานการณ์จริง
5. เพื่อวางแผนและทดลองแก้ปัญหา

6. เพื่อทำให้เกิดทักษะในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง หรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริง

7. เพื่อฝึกความเป็นผู้นำ และทักษะอื่น ๆ ทางสังคม

สรุปได้ว่า การสอนโดยใช้บทบาทสมมติมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาที่เรียน และครูผู้สอน เพื่อให้ผู้เรียนฝึกความเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการใช้ภาษาแบบผสมผสานกันทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนในสถานการณ์จริง หรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับของจริงอีกด้วย

เทคนิคการใช้บทบาทสมมติในการสอนทักษะเขียน

อรอนงค์ หิรัญสมบูรณ์ และสุภาณี เทียรเจริญ (อ้างในกรรณิกา คันทรศ, 2541, หน้า 17) ได้เสนอแนะว่า เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติสามารถใช้สอนภาษาต่างประเทศได้ทุกทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะอ่าน และทักษะเขียน การใช้เทคนิคนี้ในการสอนเขียนอาจทำได้โดยผู้สอนแบ่งผู้เรียนเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มแล้วแต่จำนวนของเรื่องที่มีอยู่ แล้วแจกบัตรกำหนดบทบาท ผู้เรียนอาจเป็นผู้เลือกเองหรือผู้สอนเป็นผู้เลือกให้ หลังจากนั้น ผู้สอนจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนศึกษารายละเอียดในบัตรบทบาทของตนเองเป็นเวลา 5-10 นาที แล้วให้แต่ละกลุ่มช่วยกันเขียนเรียงความตามข้อมูลที่กำหนดให้ โดยผู้สอนเป็นผู้สังเกตการณ์ไปรอบ ๆ ห้อง ทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำทางด้านภาษา และช่วยตอบปัญหาของผู้เรียนเป็นภาษาต่างประเทศ จากนั้นผู้สอนและผู้เรียนช่วยกันอภิปรายข้อบกพร่องของงานเขียนกลุ่ม ขั้นตอนสุดท้าย ให้ผู้เรียนแต่ละคนเขียนเรียงความตามข้อมูลที่กำหนดให้ใหม่ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับเรื่องที่ได้ฝึกเขียนไปแล้ว

นอกจากนั้น วิไลพร ธนสุวรรณ (2536, หน้า 133-136) ได้เสนอแนะขั้นตอนการนำการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ประกอบการสอนเขียน ซึ่งให้สอดคล้องกับ อรอนงค์ หิรัญสมบูรณ์ และสุภาณี เทียรเจริญ ไว้ดังนี้

1. ชี้นำเสนอกิจกรรม ผู้สอนแจกบัตรบทบาทให้ผู้เรียนอ่าน หลังจากนั้นผู้สอนจะสอบถามความเข้าใจของผู้เรียน โดยการให้ผู้เรียนสรุปกิจกรรมนั้นและผู้สอนจะให้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ต่อไป

2. ขั้นตอนกิจกรรม ในระหว่างทำงานกลุ่ม ผู้เรียนแต่ละคนช่วยกันหาวิธีที่จะแสดงบทบาทของตน ส่วนผู้สอนนั้น จะคอยช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่องทางด้านตัวภาษา โดยไม่ให้กระทบกระเทือนกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน ต่อจากนั้นผู้เรียนจะซ้อมบทบาทของตนก่อนการแสดง ในขณะที่ผู้เรียนแต่ละกลุ่มออกมาแสดงบทบาทให้เพื่อนทั้งชั้นดู ผู้สอนจะคอยสังเกตและจดบันทึกข้อผิดพลาดต่าง ๆ รวมทั้งจุดเด่นของผู้เรียน เพื่อนำมาอภิปรายภายหลัง

3. ขั้นอภิปรายผล ผู้สอนให้ผู้เรียนช่วยกันวิจารณ์ผลการแสดงของแต่ละกลุ่มรวมทั้งผลการแสดงของตนเองด้วย ส่วนข้อบกพร่องทางด้านภาษานั้น ผู้สอนจะชี้แจงและอธิบายพร้อมทั้งให้ตัวอย่างที่ถูกต้อง ต่อจากนั้นจึงให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในสิ่งที่ถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

4. ขั้นตรวจสอบความเข้าใจ หลังการอภิปราย ผู้สอนจะสอบถามความเข้าใจของผู้เรียนเกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้แสดงไป โดยใช้คำถามซักถามแบบปากเปล่า

5. ขั้นเขียน หลังจากซักถามความเข้าใจของผู้เรียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ แล้ว ผู้สอนจะให้ผู้เรียนเขียนเรียงความซึ่งอาจจะเป็นงานกลุ่มหรืองานเดี่ยวก็ได้

สรุปได้ว่า เทคนิคการใช้บทบาทสมมติในการสอนเขียนนั้น ผู้สอนจะต้องกำหนดสถานการณ์และบทบาทให้ผู้เรียน แล้วจึงให้ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษาในการเขียนเพื่อการสื่อสารท่ามกลางบรรยากาศที่สนุกสนาน และเพลิดเพลิน นอกจากนั้น เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติยังสามารถนำมาใช้ในการสอนเขียนจดหมายธุรกิจได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเสนอเนื้อหา ผู้สอนจะชี้แจงจุดประสงค์ของการเรียนรู้และกิจกรรมที่จะต้องทำให้ผู้เรียนทราบอย่างกระชับและชัดเจน หลังจากนั้นจึงให้ข้อมูลและความรู้ทางด้านภาษา เช่น เสียง คำศัพท์ จำนวน โครงสร้างทางไวยากรณ์ ตลอดจนรูปแบบของจดหมายให้ผู้เรียนเข้าใจอย่างชัดเจนแล้ว จึงให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดเพื่อฝึกการใช้ภาษาให้ถูกต้อง ต่อจากนั้นผู้สอนและผู้เรียนจะอภิปรายร่วมกันเพื่อตรวจคำตอบที่ถูกต้อง

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ผู้สอนจะแบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย แล้วชี้แจงสถานการณ์และแจกบัตรข้อมูลให้ผู้เรียน หลังจากนั้นให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มช่วยกันเขียนจดหมายตามข้อมูลที่กำหนดไว้ในบัตรข้อมูลที่ได้รับ เพื่อส่งไปยังคู่ธุรกิจของตนเอง บทบาทของผู้สอนในขณะนี้ เป็นเพียงผู้ช่วยเหลือแก้ไขข้อความที่ถูกต้องด้านภาษา โดยไม่ให้กระทบกระเทือนกระบวนการตัดสินใจของผู้เรียน หลังจากนั้นผู้สอนจะอภิปราย สรุป และให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับข้อบกพร่องทางภาษาของผู้เรียนที่ผู้สอนได้บันทึกไว้

ขั้นที่ 3 ขั้นนำไปใช้ ผู้สอนจะให้ผู้เรียนแต่ละคนเขียนจดหมายคนละ 2 ฉบับ ในฐานะผู้ซื้อ 1 ฉบับ และในฐานะผู้ขายอีก 1 ฉบับ ตามสถานการณ์ใหม่ซึ่งที่กำหนดให้ผู้เรียนต้องเขียนจดหมาย โดยใช้ข้อมูลที่กำหนดไปยังคู่ธุรกิจของตนเอง นอกจากนั้น ผู้เรียนจะต้องคำนึงถึงการใช้ถ้อยคำ จำนวน และโครงสร้างที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างชัดเจน



บทบาทของผู้เรียนในการใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ

อรอนงค์ หิรัญสมบูรณ์ และสุภาณี เทียรเจริญ (2525, หน้า 39) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้เรียนไว้ดังนี้

1. ผู้เรียนต้องรู้สถานการณ์ รู้คำศัพท์และไวยากรณ์
2. ผู้เรียนต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะสวมบทบาทสมมติ
3. ผู้เรียนจะต้องใช้จินตนาการและสมมติว่า ถ้าตนไปอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น จะปฏิบัติ

ตนอย่างไรและจะโต้ตอบว่าจะไร อย่างไรก็ตามผู้เรียนจะต้องเป็นตัวของตัวเองและทำทุกอย่างให้เป็นไปตามธรรมชาติ

กล่าวโดยสรุป การใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมตินั้น นอกจากผู้เรียนจะต้องเข้าใจสถานการณ์ รู้ศัพท์และไวยากรณ์ มีความพร้อมที่จะแสดงบทบาทที่ได้รับแล้ว ยังต้องเป็นตัวของตัวเองและแสดงออกให้เป็นธรรมชาติมากที่สุดเท่าที่จะทำได้อีกด้วย

ประโยชน์ของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในห้องเรียน

อรอนงค์ หิรัญสมบูรณ์ และสุภาณี เทียรเจริญ (อ้างในกรรณิกา คันทรศ 2541, หน้า 20) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกใช้คำศัพท์ และสำนวนใหม่ ๆ ในสถานการณ์ที่จะพบจริง ๆ และการที่ผู้เรียนรู้สึกสนุกสนานและพอใจในผลงานของตนเองโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และการทำกิจกรรมเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน เมื่อผู้เรียนมีความมั่นใจแล้ว เขาจะกล้าพูด กล้าแสดงออก ซึ่งทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจและกล้าแสดงออกมากขึ้น อีกทั้งทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกสนานกับการเรียน มีเจตคติที่ดีต่อวิชาที่เรียนและต่อครูผู้สอน ถ้านำการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการสอนทักษะเขียน น่าจะทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการเขียนของตนเองได้เป็นอย่างดี

สถานการณ์จำลอง

ความหมายของสถานการณ์จำลอง

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของสถานการณ์จำลองแตกต่างกันออกไป อาทิ Sturbridge (1977, หน้า 32-34) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ในการที่จะใช้ภาษาในการสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะร่วมกันแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ นอกจากนั้น ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ยังได้รับข้อมูลประจำตัวแสดงชื่อ อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นอีกด้วย Kerr (1977, หน้า 8) กล่าวว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมสถานการณ์

โดยไม่ต้องปฏิบัติตามกติกาเหมือนการเล่นเกม แต่ต้องปฏิบัติตามข้อมูลหรือเข้าร่วมในสถานการณ์ที่กำหนดให้เท่านั้น เหตุการณ์จะดำเนินไปอย่างใดนั้นขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ นอกจากนี้นักวิชาการของไทย เช่น ทิศนา แจมณี (2522, หน้า 202) ได้ให้ความหมายของสถานการณ์จำลองไว้ว่า สถานการณ์จำลอง หมายถึง การจำลองสถานการณ์หรือการสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง โดยให้ผู้เรียนมีปฏิริยาโต้ตอบกัน วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจไม่กล้าแสดงออกก็ได้

สรุปได้ว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนช่วยกันคิดตัดสินใจและแก้ไขปัญหาตามบทบาทของตนเอง ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่ผู้สอนกำหนดไว้

ความมุ่งหมายในการสร้างสถานการณ์จำลอง

อัญชลี แจ่มเจริญ (2522, หน้า 5) กล่าวถึงความมุ่งหมายในการสร้างสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อให้ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักคิดและสามารถหาเหตุผลมาอภิปรายเพื่อประกอบการตัดสินใจ
3. เพื่อพัฒนาผู้เรียนในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ และอดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง สำนึกถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น

องค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง

Jones (1981, หน้า 10) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองทุกชนิดจะมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. การยอมรับความจริงในหน้าที่ หมายความว่า สมาชิกจะต้องรับหน้าที่ทั้งภายในใจ และพฤติกรรมที่แสดงออก เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ตนประสบ

2. สถานการณ์ที่จำลองขึ้น เป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์

3. โครงสร้าง เป็นโครงสร้างของสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นจากปัญหาที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นจริงในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของสมาชิกภายในกลุ่ม ในการดำเนินการแก้ปัญหาที่ได้รับมอบหมาย

ถึงสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการสร้างสถานการณ์จำลอง

ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ (2536, หน้า 38) กล่าวว่า ในการสร้างสถานการณ์จำลอง มีสิ่งที่ควรคำนึงถึง ดังต่อไปนี้

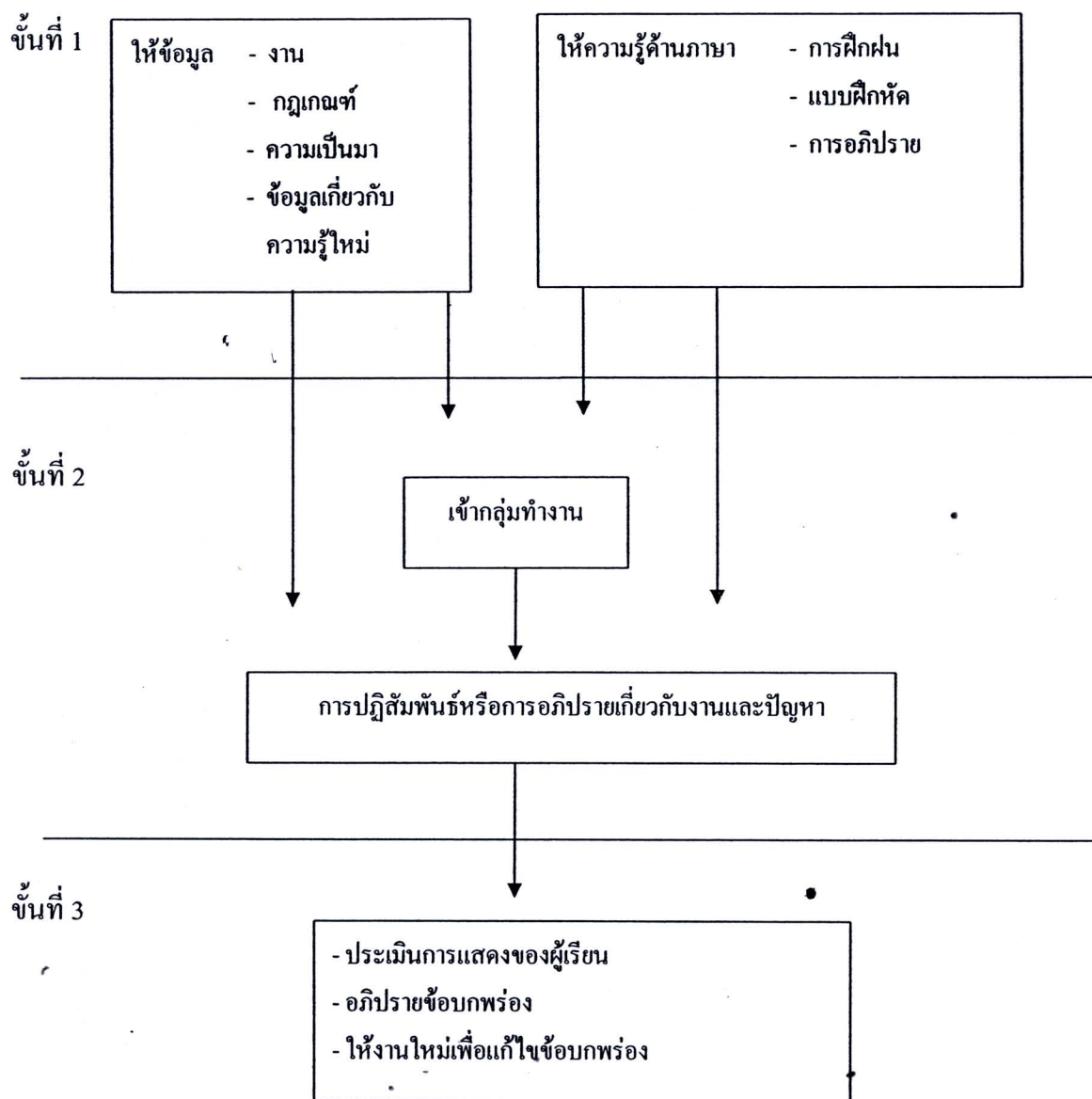
1. บทบาทของผู้สอนหรือหน้าที่ของผู้สอน จะเป็นเพียงผู้ควบคุม คือ คอยสังเกตช่วยเหลือและรับผิดชอบเฉพาะกลไกที่จะใช้ กำหนดเวลา สถานที่ ส่วนสมาชิกจะเป็นผู้ตัดสินใจในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. โครงสร้างของสถานการณ์จำลอง จะมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ คำชี้แจงหรือการให้คำเรื่อง การแสดง และการสรุป (Jones, 1981, หน้า 11-12)
3. การใช้สถานการณ์จำลอง ควรใช้หลังจากที่ผู้เรียนได้ผ่านการฝึกแสดงบทบาทสมมติมาบ้างแล้ว ความยากง่ายของภาษาที่ใช้ และสถานการณ์จะต้องเหมาะสมกับระดับผู้เรียน ผู้สอนจึงควรเริ่มใช้สถานการณ์ที่ง่าย ๆ ก่อนเพื่อให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการใช้สถานการณ์จำลองในห้องเรียน

Sturtidge (1977, หน้า 33) ได้เสนอขั้นตอนการจัดสถานการณ์จำลองในชั้นเรียนไว้ ดังนี้

1. ขั้นให้ข้อมูลและความรู้ด้านภาษา ผู้สอนอธิบายกฎเกณฑ์ ความเป็นมา และความรู้ด้านภาษา แล้วจึงให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดเพื่อฝึกการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง หลังจากนั้นผู้สอนและผู้เรียนจะอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับคำตอบในแบบฝึกหัดที่ทำ
 2. ขั้นจับคู่หรือเข้ากลุ่มทำงาน ผู้เรียนจับคู่หรือเข้ากลุ่มกันเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับงานและปัญหาตามสถานการณ์ที่ผู้สอนกำหนดให้ไว้ในบัตรข้อมูล
 3. ขั้นประเมินผลและอภิปราย ผู้สอนประเมินผลการทำกิจกรรมของผู้เรียน และอภิปรายข้อบกพร่องในการใช้ภาษา หลังจากนั้นจึงให้ผู้เรียนทำงานใหม่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง
- ขั้นตอนการจัดสถานการณ์จำลองดังกล่าวจะเห็นได้จากแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิ 1 ขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลองในชั้นเรียน



นอกจากนั้น Littlejohn and Hicks (1987, หน้า 76-84) ได้แบ่งลำดับขั้นตอนการใช้สถานการณ์จำลองในการสอนเขียนจดหมายธุรกิจไว้ 3 ขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนของ Sturtridge ดังนี้

1. ขั้นให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องตัวภาษา ได้แก่ คำศัพท์ ส่วนวน โครงสร้างทางไวยากรณ์และแบบฟอร์มของจดหมาย

2. ขึ้นทำงานกลุ่ม ผู้สอนแบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย แต่ละกลุ่มจะได้รับบทบาทเป็นผู้ซื้อและผู้ขาย ทั้งสองฝ่ายมีหน้าที่เขียนจดหมายโต้ตอบกันตามสถานการณ์ หรือปัญหาที่ผู้สอนกำหนดไว้ในบัตรข้อมูล

3. ขึ้นอภิปรายผลและสรุป ผู้สอนอภิปราย สรุปการทำกิจกรรมของผู้เรียน และให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับข้อบกพร่องทางภาษาของจดหมายที่แต่ละกลุ่มเขียน

จะเห็นได้ว่าการนำสถานการณ์จำลองมาใช้ในห้องเรียนของ Sturtridge, Littlejohn และ Hicks นั้น ช่วยให้การเรียนการสอนภาษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในกิจกรรมสถานการณ์จำลองนอกจากผู้เรียนจะได้มีโอกาสฝึกใช้ภาษาในการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างมีวัตถุประสงค์แล้ว ผู้เรียนยังสามารถใช้ทักษะทั้งสี่ผสมผสานกัน เช่น ต้องใช้ทักษะในการอ่านและฟังคำสั่ง ข้อมูล ใช้ทักษะในการพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และใช้ทักษะในการเขียนเพื่อจดบันทึกข้อความต่าง ๆ หรือเขียนจดหมายที่ใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงอีกด้วย

ประโยชน์ของการนำสถานการณ์จำลองมาใช้ในห้องเรียน

Kerr (1977, หน้า 9-10) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองสามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2 ประการ คือ ประการแรก ช่วยให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างมีวัตถุประสงค์ ประการที่สอง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ได้ใช้ทักษะทั้งสี่ผสมผสานกัน เช่น ต้องใช้ทักษะในการอ่านคำสั่ง ข้อมูล ใช้ทักษะในการพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และใช้ทักษะในการเขียนเพื่อกรอกแบบฟอร์ม หรือจดบันทึก ข้อความต่าง ๆ ผลของการใช้ทักษะทั้งสี่ผสมผสานกันนี้ทำให้สามารถใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองได้เป็นที่น่าสนใจ และได้รับการสนใจอย่างมากในการทำกิจกรรม ความประหม่าลดลง และรู้สึกว่าการใช้ภาษานั้นใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริง นอกจากนั้น Walker (1977, หน้า 3) ยังกล่าวเสริมว่า สถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะทางภาษาในการสื่อสารกัน และสร้างความเข้าใจในการสื่อสารอย่างลึกซึ้ง เพราะได้ฝึกใช้ภาษาสื่อสารในสถานการณ์ที่จำลองมาจากสถานการณ์ที่ต้องใช้ทักษะทางภาษาจริง ๆ ในชีวิต การใช้สถานการณ์จำลองในการเรียนการสอน นอกจากจะช่วยให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารทั้งทักษะฟัง-พูด และเขียน มีแรงจูงใจในการเรียนการสอนอีกด้วย

จากขั้นตอนและข้อดีของการใช้สถานการณ์จำลองดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาปรับเป็นขั้นตอนการสอนเขียนจดหมายธุรกิจได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขึ้นนำเสนอเนื้อหา ผู้สอนชี้แจงจุดประสงค์การเรียนรู้และกิจกรรมที่จะต้องทำให้ผู้เรียนทราบอย่างกระชับและชัดเจน หลังจากนั้นจึงให้ข้อมูล และความรู้ทางด้านภาษา เช่น เสียง



คำศัพท์ ส่วนวน โครงสร้างทางไวยากรณ์ ตลอดจนรูปแบบของจดหมายให้ผู้เรียนเข้าใจอย่างชัดเจน แล้วจึงให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดเพื่อฝึกการใช้ภาษาให้ถูกต้อง ต่อจากนั้นผู้สอนและผู้เรียนจะอภิปรายร่วมกันเพื่อตรวจคำตอบที่ถูกต้อง

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ผู้สอนแบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย แล้วจึงชี้แจงสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ผู้เรียนแต่ละกลุ่มช่วยกันคิดหาทางแก้ไขปัญหาคำถามตามข้อมูลที่กำหนดไว้ในบัตรข้อมูลที่ได้รับ โดยการเขียนจดหมายไปยังคุณครูของคณเองนั้น บทบาทของผู้สอนในขณะนี้ เป็นเพียงผู้ที่คอยช่วยเหลือแก้ไขข้อความที่ถูกต้องด้านตัวภาษา โดยไม่ให้กระทบกระเทือนกระบวนการตัดสินใจของผู้เรียน หลังจากนั้นผู้สอนจะอภิปราย สรุปและให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับข้อบกพร่องทางด้านภาษาของผู้เรียนตามที่ผู้สอนได้จดบันทึกไว้

ขั้นที่ 3 ขั้นนำไปใช้ ผู้สอนจะให้ผู้เรียนแต่ละคนเขียนจดหมายคนละ 3 ฉบับ ในฐานะผู้ซื้อ 1 ฉบับ และในฐานะผู้ขาย 1 ฉบับ ตามสถานการณ์ใหม่ หรือปัญหาที่กำหนดให้ ควรมีการสมมติบทบาท สถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นให้เหมือนจริง ซึ่งผู้เรียนจะต้องช่วยกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แล้วนำข้อมูลที่ได้มาเขียนจดหมายไปหาคุณครูของคณเอง

การจัดการเรียนการสอนที่ใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

แนวคิดการสอนที่ใช้กิจกรรมที่ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมถือกำเนิดมาจากหลักการและการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร Littlewood (1981, หน้า 85 – 88) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแนวคิดในการสอนภาษาที่เน้นแนวคิดเพื่อการสื่อสารไว้ว่า เป็นแนวคิดที่เน้นความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ โดยเชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาเป็นลักษณะเฉพาะที่ติดตัวมา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมอง และเชื่อว่าภาษาเป็นเรื่องของกฎเกณฑ์ มนุษย์จึงต้องมีความรู้ความสามารถทางภาษา ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมทางภาษา ประเด็นสำคัญของแนวคิดนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร เป็นขั้นตอนการให้ความรู้แก่ผู้เรียนแบบแยกส่วน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามหลักทางภาษาศาสตร์มากกว่าที่จะมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความหมายอย่างเดียว ขั้นนี้เป็นขั้นตอนการเตรียมความพร้อมผู้เรียนด้านความรู้ความสามารถทางภาษาเป็นการเตรียมศักยภาพทางภาษาของบุคคลก่อนจะใช้ภาษาในลักษณะที่ต้องการเช่น ฟัง พูด อ่าน หรือเขียน ในอนาคต แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนคือ

1. ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางภาษา เป็นกิจกรรมที่เน้นความรู้ด้านความถูกต้อง
2. การสอนกึ่งสื่อสาร เป็นกิจกรรมที่นำความรู้ทางด้านไวยากรณ์ไปใช้สื่อความหมาย

ได้อย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 2 ขั้นการสื่อสาร เป็นขั้นที่นำความรู้และทักษะจากการเรียนในขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมกิจกรรมเพื่อการสื่อสารมาบูรณาการไปเพื่อใช้สื่อสารได้อย่างมีความหมายตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยผู้เรียนจะได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารให้ครบทุกด้าน โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

1. การสอนภาษาเพื่อสื่อสารตามหน้าที่ของรูปแบบการสื่อสาร ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้นำความรู้ความสามารถทางภาษาที่บุคคลมีอยู่มาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การแสดงพฤติกรรมทางภาษา นี้จะสะท้อนถึงระดับความรู้ความสามารถด้านภาษาของบุคคล

2. การใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้ฝึกการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม คล่องแคล่ว สามารถสื่อความหมายได้ตามความต้องการ ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาไทยในสถานการณ์ต่าง ๆ ใกล้เคียงกับชีวิตจริง

นอกจากนี้กองวิจัยการศึกษา (2546, หน้า 1 - 2) ได้กล่าวถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่เน้นทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งเปรียบเสมือนได้ว่าเป็นหัวใจของการเรียนการสอน เพราะการจัดกิจกรรมจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น เมื่อผู้เรียนได้เข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ผู้เรียนเห็นว่าการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเมื่อลงมือปฏิบัติด้วยตนเองก็จะเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติได้ นอกจากนี้ กิจกรรมที่เน้นทักษะการสื่อสารยังช่วยสร้างภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพราะระหว่างทำกิจกรรมผู้เรียนได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างผู้เรียนและผู้สอนทำให้เกิดบรรยากาศอันจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน

การจัดกิจกรรมที่เน้นทักษะสื่อสารเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาที่เรียนเพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งการที่จะให้มีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันได้นั้น ผู้เรียนจะต้องเกิดการเรียนรู้เพราะความรู้ที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันนั้นเป็นความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้นั่นเอง ดังนั้นการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญต่อความสามารถในการสื่อสาร เพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องตามสถานการณ์ต่าง ๆ

สุจิตรา สวัสดิ์พงษ์ (2539, หน้า 47 -61) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการเลือกใช้รูปแบบภาษาเหมาะสมกับจุดประสงค์และสถานการณ์ ผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการใช้รูปแบบภาษาหลายๆ รูปแบบ การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเลือกรูปแบบทางภาษาได้ดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับตัวแปร หลายประการ เช่นความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ภูมิหลัง (เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เป็นต้น) ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในขณะที่ส่งข้อมูล นอกจากเลือกแบบภาษาตามภูมิหลังของตนแล้ว ผู้ส่งสารยังต้องคำนึงภูมิหลังของผู้รับสารด้วย ในทำนองเดียวกันกับผู้รับสารก็จะตีความหมายที่ได้รับตามภูมิหลังของตน

Freeman (1986, หน้า 133) ได้กล่าวว่า แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเกิดจากความเชื่อที่ว่า ภาษาคือความหมาย ส่วนความสามารถทางตัวภาษา อันได้แก่ รูปแบบ และความหมายของภาษา อันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความสามารถในการสื่อสารความหมายสอดคล้องกับกองวิจัยการศึกษา (2546, หน้า 17) ได้ชี้ในการสอนตามแนวคิดการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเน้นปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้เกี่ยวกับการนำภาษาไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมคล่องแคล่วสามารถสื่อสารความหมายได้ตามต้องการ ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ใกล้เคียงกับชีวิตจริงเช่นเดียวกันกับสุมิตรา อังวัฒนากุล (2535, หน้า 109 -111) กล่าวเกี่ยวกับการสอนเพื่อการสื่อสารว่า มุ่งให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้ ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนจึงเน้นหลักสำคัญดังนี้

1. ต้องให้ผู้เรียนรู้ว่ากำลังทำอะไรเพื่ออะไร ผู้สอนต้องบอกให้ผู้เรียนทราบถึงความมุ่งหมายของการเรียนและการฝึกใช้ภาษา เพื่อให้การเรียนภาษาเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน ให้ผู้เรียนรู้สึกว่เมื่อเรียนแล้วสามารถทำบางสิ่งบางอย่างเพิ่มขึ้นได้ นั่นคือ สามารถสื่อสารได้ตามที่ตนต้องการ เช่น ทักษะการเขียนจดหมายธุรกิจ เมื่อได้เรียนหรือฝึกไปแล้ว ผู้เรียนสามารถเขียนจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ ได้

2. การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต้องใช้หลายๆ ทักษะรวมกัน ผู้เรียนภาษาควรมีพฤติกรรมเช่นเดียวกับในชีวิตจริง การสอนในลักษณะบูรณาการจะทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ดี ผู้เรียนควรฝึกและใช้ภาษาในลักษณะของทักษะรวมตั้งแต่ต้น

3. ต้องให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมการใช้ภาษา กิจกรรมควรมีลักษณะที่เหมือนในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้ได้จริง ควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ ผู้เรียนต้องได้เรียนรู้ความหมายของสำนวนภาษาในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

4. ต้องให้ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษามาก ๆ นอกจากผู้เรียนต้องทำกิจกรรมการใช้ภาษาดังกล่าวแล้วยังมีโอกาสได้ทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น กิจกรรมที่เป็นงานคู่ งานกลุ่ม เกม การแก้ปัญหา การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

5. ผู้เรียนต้องไม่กลัวการใช้ภาษาผิด แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารให้ความสำคัญกับการใช้ภาษามากกว่าวิธีการใช้ภาษา ผู้สอนจึงไม่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียนทุกครั้ง ควรจะแก้ไขเฉพาะที่จำเป็น ควรให้ความสำคัญในเรื่องความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาเป็นอันดับแรก ภาษาที่ใช้อาจไม่ถูกต้องนักแต่สื่อความหมายได้

สรุปได้ว่า แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมีแนวคิดคือ ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ส่วนหัวใจในการสอน คือ การใช้กิจกรรมทางภาษาเป็นสื่อในการสอน (1981) ขณะที่กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเพื่อสื่อสารระหว่างกัน โดยการแสดงบทบาทสมมติหรือการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง โดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาและสำนวนต่างๆ ในชั้นเรียนและสามารถนำไปใช้กับเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

Pattison (1978) ได้เสนอแนะการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็น 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนแรก เป็นการเสนอแนะกิจกรรมและให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษา เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาเพียงพอที่จะใช้ในการทำกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะมีบทบาทมากที่สุด

ขั้นตอนที่สอง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกภาษาของตนเองบ้าง โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่อง

ขั้นตอนที่สาม เป็นขั้นตอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนฝึกภาษาตนเอง โดยไม่มีผู้สอนคอยแนะนำหรือแก้ไข ผู้เรียนจะทำกิจกรรมที่มีลักษณะสำคัญของกิจกรรมเพื่อการสื่อสารตามลำพัง สอดคล้องกับ อรุณี วิริยะจิตรา (2532, หน้า 158 – 191) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการสอนภาษาตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ไว้ว่าการสอนให้ผู้เรียนสามารถเขียนอย่างต่อเนื่องได้นั้น การเรียนการสอนควรดำเนินไปตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ขั้นเสนอรูปแบบและวิธีการใช้ภาษา
2. ขั้นฝึกการใช้ภาษา
3. ขั้นการนำภาษาไปใช้

ข้อเสนอรูปแบบและวิธีการใช้ภาษา

การที่จะให้ผู้เรียนผลิตภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารใด ๆ นั้น ผู้เรียนจะต้องได้รับข้อมูลทางภาษาอย่างเพียงพอจนผู้เรียนพร้อมที่จะผลิตภาษาชนิดนั้นๆ ในการเตรียมนี้ควรให้ผู้เรียนได้เห็นภาษาที่ต้องนำมาผลิตในบริบท ในรูปข้อความและเป็นภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน นั่นคือ จุดมุ่งหมายเพื่อสื่อความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ใช่ภาษาที่อยู่ในรูปประโยคเดี่ยว ๆ ที่ไม่มี ความต่อเนื่องกัน การเสนอรูปแบบของภาษาในบริบทจะทำให้ผู้เรียนได้รับรู้แบบของภาษาที่ใช้สื่อความหมายอะไร และมีวิธีการสื่ออย่างไร นั่นคือผู้เรียนได้รับรู้ทั้งรูปแบบ และความหมายในเวลาเดียวกัน ในการนำเสนอรูปแบบของภาษา ผู้สอนอาจใช้บริบทของห้องเรียนใช้สถานการณ์ที่สร้างขึ้น หรือใช้สารที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน หรือสารที่เหมือนจริงช่วยนำเสนอก็ได้ จากนั้น ผู้สอนจึงตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้เรียนสามารถสื่อความหมายได้จากข้อมูลนั้น เพื่อจะได้ว่าผู้เรียนได้รับรู้รูปแบบของภาษานั้นได้ แล้วผู้สอนจึงนำรูปแบบที่ต้องการสอนมาให้ผู้เรียนหรืออธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจซึ่งจะเป็นจุดที่ผู้เรียนจะรู้ว่ากำลังเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องอะไร และจะใช้รูปแบบนั้นสื่อความหมายอะไรได้บ้าง

ขั้นการฝึกการใช้ภาษา

เมื่อผู้เรียนได้รับรู้รูปแบบของภาษาว่าเป็นอย่างไร และสื่อความหมายอะไรแล้ว ในขั้นต่อไปผู้สอนก็จะฝึกให้ผู้เรียนมีความแม่นยำในรูปแบบของภาษานั้น เพื่อจะได้สามารถนำไปใช้ในการสื่อสารต่อไป ในขั้นการฝึกนี้ควรเป็นการฝึกอย่างมีความหมาย นั่นคือให้ผู้เรียนมีความจำเป็นในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย การฝึกในขั้นนี้ผู้เรียนอาจยังไม่มีอิสระในการเลือกใช้ภาษาหรือเนื้อหาที่ต้องการมากนัก ทั้งนี้เพราะจุดมุ่งหมายในระดับนี้คือ ให้ผู้เรียนมีความแม่นยำในรูปของภาษาที่ต้องการให้ฝึกเสียก่อน ยกตัวอย่างเช่น การให้ผู้เรียนทำงานเป็นคู่โดยให้ผู้เรียนแต่ละคนมีข้อมูลคนละส่วน และให้แต่ละคนตั้งคำถามและตอบตามที่ได้เรียนมาในขั้นตอนที่แรก

ขั้นการนำภาษาไปใช้

หลังจากฝึกจนแน่ใจว่าผู้เรียนมีความแม่นยำในรูปของข้อความ และวิธีการใช้ภาษาแล้ว ผู้เรียนควรมีโอกาสได้นำสิ่งที่ตนได้เรียนมานี้มาใช้ในการสื่อสารจริงด้วยการเขียน ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก่อนเรียน ในการสอนขั้นนี้กิจกรรมที่ให้ผู้เรียนทำควรเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนเกิดความต้องการและมีจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกใช้ภาษาหรือเนื้อหาด้วยตนเอง และผู้เรียนควรจะประเมินประสิทธิภาพในการสื่อสารอย่างเที่ยงตรง ตัวอย่างกิจกรรมที่ใช้ในขั้นนำภาษาไปใช้มีหลายชนิด เช่น

1. กิจกรรมให้คำแนะนำ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ที่ต้องการให้ผู้เรียนใช้ภาษาอธิบายวิธีการ บอกทิศทาง ให้คำแนะนำอาจเป็นกิจกรรมเดี่ยวหรือคู่ก็ได้

2. การเล่นเกมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการพูดมากกว่าการเขียนเพื่อความรวดเร็วและสนุกสนาน และมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ที่ต้องการให้ผู้เรียนใช้ภาษาบรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับการให้ผู้เรียนได้ใช้คำกริยาให้ถูกต้อง ใช้คำคุณศัพท์แสดงรูปลักษณะ เป็นต้น

3. การแก้ปัญหาในการให้ผู้เรียนใช้กิจกรรมการแก้ปัญหาผู้สอนต้องพิจารณากิจกรรมการแก้ปัญหาคือว่าเป็นการแก้ปัญหาคือที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่น

4. กิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง กิจกรรมในลักษณะนี้สามารถตอบสนองกับวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ที่ต้องการให้ผู้เรียนใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ การให้ผู้เรียนเล่นบทบาทสมมติในขั้นนี้จะมีการควบคุมการใช้ภาษาของผู้เรียนน้อยมาก ผู้สอนเพียงให้บทบาทและสถานการณ์กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนจะได้เลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมด้วยตนเอง บทบาทและสถานการณ์ที่ให้อาจอยู่ในรูปของบัตรบทบาทเรื่องราวต่าง ๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสามารถทางการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นเป้าหมายหลักของการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สอง และวัตถุประสงค์ของแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารก็เพื่อให้การสอนภาษาบรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญในขั้นตอนการเรียนการสอนตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากในขั้นการสอน 3 ขั้นตอนดังกล่าวพบว่า กิจกรรมการปฏิสัมพันธ์ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองปรากฏอยู่ในขั้นตอนการนำภาษาไปใช้ ช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างแท้จริง

ประโยชน์ของกิจกรรมการใช้ภาษาที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

Littlewood (1981, หน้า 16-18) ได้สรุปประโยชน์ของกิจกรรมเพื่อการสื่อสารที่มีต่อการเรียนการสอนไว้ 4 ประการดังนี้

1. ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะภาษาโดยรวม การเรียนภาษาค้นคว้ากับการเรียนว่าน่าจะฝึกทักษะเป็นรายข้อทั้งหมด

2. ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจ ความสนใจของผู้เรียนจะคงอยู่เมื่อผู้เรียนสามารถมองเห็นว่า การเรียนการสอนสื่อสารกับผู้อื่นและการเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าภาษาเป็นสื่อในการสื่อสารมากกว่าเป็นเรื่องของระบบ โครงสร้างการใช้กิจกรรมเพื่อการสื่อสารที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในการสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนรู้สึว่าการเรียนเป็นสิ่งที่มีประโยชน์

3. ช่วยให้การเรียนภาษาเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ การเรียนภาษาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเองผู้เรียนซึ่งหลายอย่างในการเรียนที่ผู้สอนทราบคือ ไม่ได้เกิดจากการสอนเอง การเรียนรู้สิ่งเหล่านี้จะได้ด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติจริงๆ เท่านั้น

4. สามารถสร้างบริบทที่จะช่วยเสริมการเรียนรู้ กิจกรรมเพื่อการสื่อสารจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้เรียนด้วยกัน และระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนด้วยความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยให้เกิดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกัน และช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนให้ผู้เรียนได้ใช้ความสามารถในการเรียนได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ มีนักการศึกษาหลายคนกล่าวสนับสนุนการใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ช่วยส่งเสริมทักษะการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาไทยของผู้เรียน เช่น Johnson (1995, หน้า 128) กล่าวว่า การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เรียนในชั้นเรียนภาษาที่สองส่งผลดีกับผู้เรียนคือ นอกจากที่ผู้เรียนจะมีโอกาสในการเรียนรู้วิธีการสื่อสารจากกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนแล้วพวกเขายังได้เรียนรู้ภาษาที่สองไปพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้ Jones (1990, หน้า 8-9) ได้แสดงทัศนะไว้ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เตรียมไว้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนภาษาได้ฝึกทักษะด้านการใช้ภาษาตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในรูปแบบที่หลากหลายอย่างเต็มที่ กิจกรรมนี้ส่งเสริมให้ผู้ร่วมกิจกรรมต้องทำการสื่อสารระหว่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบกิจกรรมประเภทนี้กับกิจกรรมการเสวนาทั่วไป ๆ ในชั้นเรียนแล้ว กิจกรรมประเภทนี้ถือได้ว่าต้องใช้ทักษะเหนือกว่าสอดคล้องกับ DiPietro (1990, หน้า 1-2) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้ภาษาที่สองตามแนวคิดด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยทั่วไปผู้เรียนจะนำสถานการณ์ต่าง ๆ หรือจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตจริงขึ้นมาเพื่อฝึกฝนทางการใช้ภาษา ในระหว่างการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมนี้ ผู้เรียนเองต่างก็มีโอกาสในการฝึกซ้อมพูดกับกลุ่มของตนก่อนที่จะแสดงบทบาทที่สมมติ ในระหว่างนั้นเมื่อผู้เรียนรู้สึกไม่พร้อมหรือมีข้อผิดพลาดด้านการใช้ภาษาและต้องการเริ่มต้นใหม่ พวกเขาก็สามารถทำได้และกระบวนการของฝึกฝนนี้ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกใช้ภาษาตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการสื่อสารได้ และถือเป็นโอกาสที่ผู้เรียนจะได้ฝึกการมีประสบการณ์จริงจากการมีปฏิสัมพันธ์กันในห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ Tompkins (1998) ได้กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติ หรือสถานการณ์จำลองเป็นวิธีที่มีคุณค่ามากต่อการเรียนภาษาที่สอง กิจกรรมเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิดและสร้างสรรค์ให้ผู้เรียนได้พัฒนาและฝึกภาษาใหม่ด้วยบรรยากาศการเรียนที่ไม่ตึงเครียด และยังคงถือเป็นการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนจะได้รับตัวป้อนเข้าที่เข้าใจได้ (Comprehensible input) จากกิจกรรมสถานการณ์จำลอง เพราะผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารอย่างแท้จริงในขณะที่ร่วมเป็นผู้แสดงบทบาท การมีส่วนร่วมมีความสำคัญมากเพราะผู้เรียนจะเรียนรู้แบบไม่รู้ตัวว่ากำลังเรียน

ภาษาใหม่อื่นๆ นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนด้านภาษาเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งในกิจกรรมสถานการณ์จำลองนี้ยังช่วยพัฒนาความคิดวิเคราะห์และทักษะการแก้ไขปัญหาคำถามต่างๆ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ในชีวิตจริงได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ Budden (2004) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับกิจกรรมบทบาทสมมติว่ากิจกรรมบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีความสนุกสนานและสร้างแรงจูงใจต่อผู้เรียน เป็นโอกาสที่ดีที่ผู้เรียนที่มีลักษณะเจือปนจะได้ออกแสดงโดยไม่รู้สึกอาย ผู้เรียนก็จะถูกขยายออกไปสู่โลกภายนอก นอกเหนือจากเป็นกิจกรรมที่เปิดกว้างสำหรับการใช้ภาษา เป็นการฝึกซ้อมการใช้ภาษาจากสถานการณ์จริงต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่ผู้เรียนรู้สึกปลอดภัย แม้ว่าจะเกิดความผิดพลาดจากการใช้ภาษา นอกจากนั้นผู้เรียนยังมีเวลาในการฝึกซ้อม และสามารถคิดคำนวณภาษาที่จะสื่อสารออกมาได้ด้วยตัวเอง เช่นเดียวกันกับที่ Kaur (2002) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของการมีความสามารถสูงทางด้านภาษาคือการฝึกหัดอย่างหนัก กิจกรรมบทบาทสมมติคือเส้นทางสำหรับให้ผู้เรียนได้ฝึกหัดภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั้งในและนอกชั้นเรียน โดยวิธีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและโดยวิธีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ การนำกิจกรรมบทบาทสมมติมาสู่ชั้นเรียนภาษาช่วยเพิ่มความสุขและความสุขของผู้เรียนกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ภาษาที่สอง และได้สรุปทฤษฎีการเรียนรู้ที่ได้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลองไว้ 3 ประการ คือ 1) ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ตัวป้อนเข้าที่เข้าใจได้ (Comprehensible input) 2) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การเรียนรู้ 3) ทำให้ผู้เรียนทัศนคติด้านบวกต่อการเรียน

ดังนั้นการพัฒนาบทเรียนภาษาต่างประเทศที่เน้นกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ถือได้ว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะเหมาะสมกับวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาจีนที่เรียนภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศ และน่าจะช่วยส่งเสริมความสามารถทักษะการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาไทยสำหรับนักศึกษาจีนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากในกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนในเรื่องใกล้ตัว เนื้อหาของบทเรียนหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่นำมาใช้กิจกรรมนั้นมาจากความต้องการของผู้เรียนเองและเป็นเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง ทั้งนี้ในชั้นเรียนที่เน้นกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมช่วยเพิ่มบรรยากาศในการเรียนรู้ภาษาได้ดี เพราะเป็นกิจกรรมที่เพิ่มช่องทางให้ผู้เรียนได้ใช้เวลาและโอกาสในการฝึกฝนอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นต่อการเขียนภาษาไทย โดยที่ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกเพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้



การเขียนจดหมายธุรกิจ

ความหมายของจดหมายธุรกิจ

จดหมายเป็นสื่ออย่างหนึ่งที่ใช้ในการติดต่อกัน ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 286) ให้ความหมายว่า จดหมายคือหนังสือที่มีไปถึงกัน เรายุ โพรวรรณ (2551, หน้า 55) ได้กล่าวว่า จดหมายธุรกิจหมายถึงจดหมายที่ใช้ติดต่อกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจ บริษัท ห้างร้านต่างๆ หรือระหว่างบริษัท ห้างร้านต่างๆ กับกลุ่มเป้าหมายทางธุรกิจหรือลูกค้าเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานเช่น การเสนอขายสินค้าหรือบริการ การสั่งซื้อสินค้า การติดตามหนี้เป็นต้น รวมทั้งการเขียนจดหมายติดต่อกับหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ โอลส์ แก้วจำปา (2547, หน้า 54) ได้กล่าวถึงความหมายของจดหมายธุรกิจว่า จดหมายธุรกิจ เป็นจดหมายที่ใช้ติดต่อกันระหว่างกันในวงการธุรกิจ โดยมีจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นการสื่อสารทางธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ยังคงมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจ ทั้งในด้านการประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว การให้รายละเอียดข้อมูล การใช้เป็นหลักฐาน และเป็นสื่อสัมพันธ์ที่ดี ในการติดต่อกิจ ซึ่งจดหมายธุรกิจในปัจจุบันนี้มีด้วยกันหลากหลายชนิด ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจอื่น ๆ จดหมายธุรกิจ เป็นจดหมายที่ใช้ติดต่อกิจทั้งด้านการเงิน การงาน การซื้อขายแลกเปลี่ยนต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นหลัก

ความสำคัญของจดหมายธุรกิจ

การติดต่อสื่อสารด้วยจดหมายนับเป็นการสร้างข้อตกลงผูกพันกันทางธุรกิจระดับหนึ่ง ระหว่างหน่วยธุรกิจด้วยกัน หรือหน่วยธุรกิจกับหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้องจดหมายจึงมีความสำคัญอย่างมากในวงการธุรกิจ ความสำคัญของจดหมายธุรกิจสรุปได้ดังนี้

1. จดหมายธุรกิจเป็นหลักฐานทางกฎหมายอย่างหนึ่ง เนื่องจากการติดต่อสื่อสารกันเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อมูลที่เป็นรายละเอียดสามารถตรวจสอบ อ้างอิงได้ทั้งการติดต่อระหว่างหน่วยงานทางธุรกิจด้วยกัน การติดต่อกับลูกค้า และการติดต่อกับหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น การขออนุญาตจดทะเบียนการค้า ซึ่งต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน หรือจดหมายสั่งซื้อ ซึ่งจะมีการระบุรายละเอียดของสินค้า เงื่อนไขการชำระเงิน การตอบรับหรือท้วงติงเมื่อสินค้าชำรุด เป็นต้น การติดต่อเหล่านี้ถ้าดำเนินไปอย่างราบรื่น บริษัทก็อาจจะเก็บข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าไว้เป็นหลักฐานสำหรับอ้างอิงและดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไป แต่ถ้าเกิดกรณีที่เป็นปัญหา เช่น การบิดพลิ้ว การชำระเงิน การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหายเนื่องจากสินค้ามีตำหนิหรือชำรุดเหล่านี้ จดหมายก็จะ เป็นหลักฐานที่สำคัญทางกฎหมายที่จะฟ้องร้องกันต่อไปได้

2. จดหมายธุรกิจช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการติดต่อที่มีระยะทางอย่างไกล การคมนาคมไม่สะดวกอาจจะต้องเสียค่าที่พัก ค่าอาหารเพิ่มขึ้นอีก การใช้จดหมายติดต่อกันจึงสะดวกและประหยัดกว่า

3. การติดต่อกับจดหมายสามารถติดต่อกับบุคคลจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน เช่น จดหมายแนะนำสินค้า จดหมายแจ้งกำหนดการจัดกิจกรรมพิเศษของบริษัทจดหมายเชิญเข้าร่วมรายการพิเศษ เป็นต้น

4. จดหมายสามารถให้รายละเอียดของข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทได้มากละเอียด และชัดเจนเพราะผู้ส่งสารมีเวลาในการเตรียมเนื้อหา ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมก่อนนำส่งให้ลูกค้าได้ ในขณะที่เดียวกันผู้รับสารก็สามารถติดต่อแจ้งความจำนงหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมได้ตามความสนใจ

ประโยชน์ของจดหมายธุรกิจ

1. เป็นเอกสารป้องกันการคลาดเคลื่อน การติดต่อสื่อสารกันด้วยวาจาที่ผ่านฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจหลงลืมได้ง่าย จดจำคลาดเคลื่อน เข้าใจผิดหรืออาจเกิดการงัดข้อบิดเบือนข้อมูล ไปจากเดิม การใช้จดหมายเป็นวิธีที่สามารถแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้

2. เป็นเครื่องมือให้รายละเอียดข้อมูล จดหมายธุรกิจสามารถให้รายละเอียดข้อมูลได้มากชัดเจนและเป็นระบบระเบียบ เพราะผู้เขียนมีเวลาเตรียมการ โดยการค้นคว้าข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งไปยังผู้รับจดหมาย

3. เป็นหลักฐานในการอ้างอิงข้อมูล จดหมายธุรกิจสามารถใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงได้ โดยเฉพาะใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายในกรณีที่เกิดความขัดแย้งขึ้น เนื่องจากจดหมายธุรกิจเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

4. เป็นสื่อสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อทางธุรกิจ จดหมายธุรกิจสามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องในทางธุรกิจ และเป็นเครื่องมือในการแก้ไขความเข้าใจผิดได้เป็นอย่างดี

5. เป็นเครื่องมือที่ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในกรณีไม่เร่งด่วนและกรณีที่ต้องการสื่อสารเรื่องเดียวกันไปสู่ผู้รับเป็นจำนวนมาก การสื่อสารด้วย จดหมายย่อมเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการสื่อสารชนิดอื่น ๆ และเสียเวลาน้อยกว่าการเดินทาง

ลักษณะของจดหมายธุรกิจที่ดี

การเขียนจดหมายธุรกิจให้มีประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น ผู้เขียนจดหมายควรคำนึงถึงลักษณะที่ดีของ จดหมายธุรกิจ ดังนี้

1. มีความชัดเจน หมายถึง มีความกระจ่างในเนื้อหาที่เขียน เมื่อผู้รับอ่านแล้วสามารถเข้าใจสารที่อยู่ในจดหมายได้ตรงตามความประสงค์ของผู้เขียน
2. มีความสมบูรณ์ หมายถึง การเขียนข้อความที่ต้องการได้ครบทุกส่วนตามที่จำเป็น ไม่ขาดตกบกพร่องส่วนใดส่วนหนึ่งจนเกิดปัญหาในการสื่อสาร
3. มีความกะทัดรัด หมายถึง การเลือกสรรถ้อยคำสั้น ๆ แต่ได้ใจความ ละเว้นการกล่าวถึงเนื้อความบางตอนซ้ำ ๆ แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้จดหมายสั้นเกินไปจนขาดความสมบูรณ์หรือขาดไมตรีจิต
4. มีความสุภาพ หมายถึง การหลีกเลี่ยงการใช้คำหยาบคาย หรือการใช้คำเสี่ยงก้าวร้าว ให้ใช้คำและสำนวนภาษาที่เป็นแบบแผน แสดงออกถึงความสุภาพ ยกย่อง และนุ่มนวลต่อผู้อ่านเพื่อก่อให้เกิดความประทับใจในการติดต่อ
5. มีความถูกต้อง หมายถึง การเลือกใช้ถ้อยคำ ข้อความที่เหมาะสม ถูกต้องตามความนิยมการเรียบเรียงถ้อยคำ การสะกดการันต์ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน การใช้คำย่อ การใช้ตัวเลข ตลอดจนรูปแบบต่าง ๆ ของตัวจดหมายที่ถูกต้อง
6. มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย หมายถึง การระมัดระวังไม่ให้มีรอยลบ รอยเปื้อน ขูดลบ จีดฆ่า การเลือกใช้รูปแบบที่สวยงามยอมก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับสาร
7. มีความระลึกถึงผู้อ่าน หมายถึง การใช้ลีลาภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับ ควรเขียนให้ผู้รับอ่านแล้วเกิดความพึงพอใจ

หลักการเขียนจดหมายธุรกิจ

หลักการเขียนจดหมายธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ก่อนการเขียน ก่อนการเขียนจดหมายธุรกิจผู้เขียนต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานภาพของผู้รับจดหมาย ดังนี้
 - 1.1 เขียนถึงใคร เพื่อจะเลือกใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย ตลอดจนถ้อยคำสำนวนให้เหมาะสมกับผู้รับจดหมาย
 - 1.2 เขียนเรื่องใดบ้าง เพื่อจะได้สื่อสารกันให้ตรงประเด็น และได้สาระครบถ้วนตามต้องการ ในส่วนนี้ผู้เขียนต้องคิดให้รอบคอบและแน่นอนก่อนว่าจะเขียนเรื่องใดบ้าง และต้องหาข้อมูลให้ถูกต้องชัดเจนหากเป็นจำนวน วัน เวลา สถานที่ และเงื่อนไขต่าง ๆ ควรตรวจสอบให้แน่ชัด เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง

1.3 เขียนทำไม เพื่อจะได้ระบุวัตถุประสงค์ลงไปให้ชัดเจน แน่นนอน เช่น เพื่อขอความร่วมมือ เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อให้พิจารณา เป็นต้น ผู้รับจดหมายจะได้ไม่ลังเลสงสัยว่า ผู้เขียนต้องการสิ่งใดแน่

1.4 เขียนอย่างไร เพื่อจะได้กำหนดรูปแบบของจดหมายเสียก่อนว่า ควรใช้ลักษณะอย่างไร ควรมีเนื้อความกี่ตอน เนื้อความแต่ละตอนควรกล่าวถึงอะไรบ้างและควรเลือกสรรถ้อยคำอย่างไร จึงจะเหมาะสม

2. ขณะที่เขียน ขณะที่เขียนจดหมายธุรกิจ ผู้เขียนควรคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ คือ

2.1 ถ้าจับใจความของจดหมายให้เป็นเหตุเป็นผล คือ ต้องกล่าวถึงสาเหตุให้ชัดเจนก่อนว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด แล้วจึงแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้รับจดหมายทราบว่าต้องการอะไร จากนั้นจึงเป็นข้อความปิดท้ายที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

2.2 รักษารูปแบบให้ถูกต้อง กล่าวคือ รมักระวังในเรื่องการจัดระยะ การแบ่งย่อหน้า การเว้นระยะบรรทัด การเว้นกันหน้า – กันหลัง เป็นต้น

2.3 ใช้ภาษาให้ถูกต้องสละสลวย คือ การเลือกสรรถ้อยคำให้ตรงตามความหมายที่ต้องการ สะกดคำได้ถูกต้องตามอักขระ วิธีใช้ถ้อยคำสำนวนให้เหมาะสมแก่สถานภาพของผู้รับจดหมาย สร้างใจความที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และเกิดความรู้สึกในแง่ดี เป็นต้น

2.4 สะอาดเป็นระเบียบจดหมายที่ก่อให้เกิดความประทับใจไม่ควรมียอชุลลปจิตฆ่า เพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสะอาด ขาดความประณีตของผู้เขียนจดหมาย

3. ภายหลังการเขียนจดหมาย ผู้เขียนควรตรวจทานจดหมายที่เขียนเสร็จแล้วนั้น ซ้ำอีกครั้งหนึ่งว่าไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ หลงเหลืออยู่ ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองที่น่าพอใจในการติดต่อธุรกิจซึ่งกันและกัน

ส่วนประกอบของตัวจดหมาย

1. กระดาษและซองจดหมาย ใช้กระดาษขนาด 8.5 นิ้ว คูณ 11 นิ้ว และใช้น้ำเดียว หากไม่พอให้ต่อแผ่นที่สองโดยมีข้อความที่ค้างมาจากหน้าแรกอย่างน้อย 2 บรรทัด 1 ย่อหน้า

2. ที่อยู่ผู้ส่ง อยู่ส่วนบนของจดหมายนิยมใช้กระดาษที่มีหัวจดหมายสำเร็จรูป ซึ่งแต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดแบบสีสันและขนาดได้ตามต้องการ โดยทั่วไปนิยมใส่ชื่อ ที่อยู่ของบริษัท และโลโก้ตราบริษัท (Logo) หมายเลขโทรสาร (ถ้ามี) ไว้ด้วย หากกระดาษที่ใช้ไม่มีหัวจดหมายสำเร็จรูป ให้พิมพ์ชื่อบริษัท ห้างร้าน ไว้บรรทัดแรกห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ 1.5 นิ้ว รายละเอียดของที่อยู่ ประมาณ 2 - 3 บรรทัด ในกรณีที่ใช้กระดาษมากกว่าหนึ่งแผ่น กระดาษแผ่นต่อไปให้ใช้กระดาษธรรมดาไม่ต้องมีที่อยู่ผู้ส่ง

3. เลขที่จดหมายเป็นส่วนประกอบที่ไม่บังคับ อาจมีหรือไม่มีก็ได้ แต่หลายหน่วยงาน นิยมเขียนเลขที่จดหมายและปีพุทธศักราชที่จัดทำจดหมายเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บและอ้างอิง โดยเรียงลำดับตั้งแต่เลข 1 ไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน แต่บางหน่วยงานอาจมีวิธีการกำหนดเลขที่จดหมาย ขึ้นใช้แตกต่างกันไป

4. วัน เดือน ปี นิยมใช้เลขอารบิก ลงเฉพาะตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และ ตัวเลขปีพุทธศักราชที่ออกจดหมาย เพื่อเป็นข้อมูลในการอ้างอิงหรือการติดต่อได้ตอบจดหมาย

5. ที่อยู่ผู้รับ หมายถึง การระบุชื่อ ตำแหน่งและที่อยู่ของผู้รับเพื่อประโยชน์สำหรับการเก็บจดหมายไว้เป็นหลักฐาน แต่มีจดหมายธุรกิจจำนวนมากไม่นิยมใส่ส่วนนั้นไว้ เนื่องจากไม่มีความจำเป็น

6. คำขึ้นต้น เป็นการทักทายแสดงการเริ่มต้นจดหมาย นิยมใช้คำว่า “เรียน” และตามด้วย ตำแหน่งหรือชื่อที่ถูกต้องของผู้ที่จดหมายนั้นมีถึง การเขียนคำขึ้นต้นในจดหมายธุรกิจสามารถ วางไว้ก่อน หรือหลัง “เรื่อง” ตามรูปแบบของจดหมายที่เลือกใช้

7. เรื่อง ได้แก่ สารสำคัญสั้น ๆ ที่ครอบคลุมใจความทั้งหมดของเรื่องที่ติดต่อ บางหน่วยงาน ไม่มีการกำหนดชื่อเรื่อง หากมีจะกำหนดตำแหน่งไว้ก่อนขึ้นส่วนข้อความ แต่มี จดหมายธุรกิจจำนวนมาก นิยมวางเรื่องไว้ชัดเจนกันหน้าก่อนคำขึ้นต้นเช่นเดียวกับหนังสือราชการ

8. อ้างอิง อาจมีหรือไม่มีก็ได้ ส่วนใหญ่เป็นการทำความเข้าใจการติดต่อกันที่มีมาก่อน ในจดหมายธุรกิจนิยมนำอ้างอิงใส่ไว้ในเนื้อความตอนต้น แต่บางฉบับอาจใส่ไว้ชัดเจนกันหน้า ต่อจากคำขึ้นต้น

9. เนื้อความ หมายถึง ส่วนที่เสนอเนื้อหาหรือสารสำคัญของจดหมายที่เขียน ปกติแล้ว จะแบ่งเนื้อหาออกเป็นตอน ๆ เพื่อให้ชัดเจนเข้าใจง่าย เริ่มจากอารัมภบท สารสำคัญ และข้อความ ลงเอย ตอนท้ายข้อความส่วนที่เป็นการอ้างอิงความเดิมมักอยู่ในเนื้อความด้วย

10. คำลงท้าย นิยมใช้คำว่า ขอแสดงความนับถือ

11. ลายมือชื่อ เป็นการลงลายมือชื่อของเจ้าของจดหมาย

12. ชื่อเต็มและตำแหน่ง เป็นการพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อ ซึ่งนิยมใช้ทั้งมี และไม่มีคำประกอบชื่อ จากนั้นจะระบุตำแหน่งในบรรทัดต่อไป

13. สิ่งที่ส่งมาด้วย หมายถึง ส่วนที่ระบุชื่อส่งของหรือเอกสารที่ส่งไปพร้อมกับจดหมาย ฉบับนี้หากมีมากกว่า 1 รายการ นิยมใส่เลขเรียงลำดับ โดยทั่วไปอยู่ส่วนท้ายของจดหมาย แต่บาง หน่วยงาน ยึดรูปแบบของหนังสือราชการ สิ่งที่ส่งมาด้วยจะอยู่ก่อนถึงเนื้อความ

รูปแบบของจดหมายธุรกิจ

การติดต่อกันทางธุรกิจ มีการติดต่อกันระหว่างเอกชนกับเอกชน เอกชนกับบริษัท ห้างร้านและ เอกชนกับราชการ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รูปแบบของจดหมายธุรกิจจึงมีหลายรูปแบบด้วยกัน แบ่งได้ดังนี้

1. จดหมายธุรกิจแบบไทย คือ จดหมายธุรกิจที่มีรูปแบบเหมือนกับจดหมายราชการ แต่ปรับปรุงใหม่ให้แตกต่างไปบ้างโดยตัดคำว่า ที่เรื่องอ้างถึง
2. จดหมายธุรกิจแบบสากล คือ จดหมายที่นำเอารูปแบบของต่างประเทศมาใช้ ซึ่งต่างกันตรงที่ ไม่นิยมใช้เครื่องหมายวรรคตอนที่นิยมใช้กัน

รูปแบบการพิมพ์จดหมายธุรกิจ

สามารถกำหนดระยะเวลาการพิมพ์ได้ตามความเหมาะสม โดยทั่วไปนิยมกำหนดระยะเวลาการพิมพ์เช่นเดียวกับหนังสือราชการ

การจำหน่ายซอง นิยมระบุ ชื่อ - ที่อยู่ผู้ส่งไว้ทางมุมซ้ายด้านบน และจำหน่ายชื่อ* - ที่อยู่ผู้รับตรง กลางของจดหมาย

ประเภทของจดหมายธุรกิจ

เรไร ไพรวรรณ (2551, หน้า 56) ได้กล่าวว่า การแบ่งประเภทจดหมายธุรกิจ สามารถแบ่งได้ตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งโดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ในการเขียนเป็นเกณฑ์ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นจดหมายที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น แนะนำสินค้าใหม่ เชิญร่วมรายการลดราคาสินค้าเปิดสาขาใหม่ เป็นต้น
 - 1.2 เพื่อแจ้งเงื่อนไขให้ปฏิบัติ เป็นจดหมายที่หน่วยธุรกิจติดต่อกับลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบเงื่อนไขและปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงตามที่ระบุ เช่น เปลี่ยนแปลงการเบิกเงินจากบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้ การยื่นเงื่อนไขการชำระหนี้ เป็นต้น
 - 1.3 เพื่อโน้มน้าวใจ คือ จดหมายที่หน่วยธุรกิจติดต่อกับลูกค้าเพื่อโน้มน้าวใจให้ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือเลือกใช้บริการของบริษัท ซึ่งผู้ส่งสาร นอกจากจะให้ข้อมูลเบื้องต้นแล้วยังต้องพยายามโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายเห็นประโยชน์ที่จะเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าหรือบริการและเร่งเร้าให้รีบตัดสินใจ เช่น จดหมายเสนอขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจดหมายเชิญให้สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต เป็นต้น

2. การแบ่งโดยพิจารณาตามรูปแบบของจดหมาย การแบ่งรูปแบบในการเขียนจดหมายสามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 แบบจดหมายราชการ คือ จดหมายธุรกิจที่มีการจัดวางหัวข้อต่าง ๆ ตามรูปแบบของจดหมายราชการ ดังตัวอย่าง

2.2 แบบจดหมายกึ่งราชการ คือ จดหมายธุรกิจที่มีการจัดย่อหน้าหัวข้อต่าง ๆ โดยปรับรูปแบบมาจากจดหมายราชการ ในบางครั้งเรียกจดหมายแบบนี้ว่าจดหมายธุรกิจแบบไทย

2.3 แบบจดหมายต่างประเทศ คือ จดหมายธุรกิจที่จัดวางรูปแบบตามรูปแบบจดหมายต่างประเทศ โดยปรับเปลี่ยนการใช้เครื่องหมายวรรคตอนเป็นแบบไทยลักษณะนี้แบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

2.3.1 แบบบล็อก (Block Style) คือการจัดรูปแบบหัวข้อต่าง ๆ อยู่ในแนวเดียวกัน

2.3.2 แบบกึ่งบล็อก (Semi Block Style) คือการจัดรูปแบบหัวข้อจดหมายเป็นแบบบล็อกและแบบกึ่งราชการผสมกัน

3. การแบ่งโดยพิจารณาเนื้อหาของจดหมายเป็นเกณฑ์ สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1 จดหมายเสนอขายสินค้าหรือบริการ คือ จดหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจติดต่อกับลูกค้าหรือกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเพื่อแนะนำ ชักชวนให้สนใจในสินค้าหรือบริการของตน เนื้อหาในจดหมายจึงมีรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา รวมทั้งความสะดวกสบาย และบริการต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับหลังจากซื้อสินค้านั้น

3.2 จดหมายสั่งซื้อสินค้าและตอบรับการสั่งซื้อสินค้า คือ จดหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจติดต่อกับลูกค้าในการซื้อขายสินค้าตามจำนวน ลักษณะและรายละเอียดของสินค้า ได้แก่ ขนาด รุ่น สี ราคา วิธีการจัดส่ง รวมทั้งวิธีการชำระเงินค่าสินค้าตามเงื่อนไขที่จะตกลงกัน

3.3 จดหมายสอบถามและจดหมายตอบสอบถาม คือ จดหมายที่มีติดต่อกันเพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้นจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรู้มาก่อน อาจจะเป็นการรับรู้จากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์จากสื่อมวลชนหรือจดหมายเสนอขายที่มีติดต่อก่อนหรือลูกค้าเคยซื้อสินค้าหรือใช้บริการไปนานแล้วไม่แน่ใจว่าสินค้านั้นหรือบริการลักษณะนั้นยังมีหรือไม่ จึงมีจดหมายสอบถาม ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นจึงมีจดหมายตอบการสอบถามไป

3.4 จดหมายต่อว่าและจดหมายตอบ คือ จดหมายที่ลูกค้ามีติดต่อกับบริษัท ภายหลังการสั่งการสั่งซื้อสินค้าในกรณีที่ได้รับสินค้าไม่ครบถ้วน ชำรุดเสียหาย หรือสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง ซึ่งบริษัทก็จะต้องให้คำชี้แจง ปรับความเข้าใจกับลูกค้าและทำความเข้าใจข้อบกพร่องเสียหายต่อไป

3.5 จดหมายขอเปิดเครดิตและสอบถามเครดิต คือ จดหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจติดต่อกันเพื่อเปิดบัญชีเงินเชื่อ ซึ่งจะต้องส่งไปพร้อมกับหลักฐานทางการเงินและหลักฐานอื่น ๆ ตามที่บริษัทต้องการ เช่นรายชื่อบุคคลที่น่าเชื่อถือที่จะให้การรับรอง วื่อธนาคารที่ใช้บริการเป็นต้น เพื่อประกอบการพิจารณาของบริษัทผู้ค้า เมื่อพิจารณาแล้วก็จะตอบรับหรืออาจจะตอบปฏิเสธการขอเปิดสินเชื่อนั้นแจ่งกลับมายังผู้ขอเปิดสินเชื่อ

3.6 จดหมายติดตามหนี้ หรือจดหมายทวงหนี้ คือจดหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจติดต่อกับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าละเลยการชำระหนี้เพื่อเตือนหรือยื่นคำขาดให้ชำระหนี้จดหมายติดตามหนี้ อาจจะต้องมร ไปถึงลูกค้าหลายครั้งกว่าจะประสบผลสำเร็จ

การเขียนจดหมายประเภทต่าง ๆ

จดหมายสอบถามและตอบสอบถาม

จดหมายสอบถามเป็นจดหมายที่มีติดต่อกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายหรือผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการ พิศเพลิน สงนพงศ (2531, หน้า 137) จดหมายสอบถามสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. จดหมายสอบถามชนิดที่ได้รับการเชื้อเชิญ คือ จดหมายที่ผู้ถามเขียนไปถามผู้ขายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่พบจากการโฆษณาของผู้ขายมาก่อนแต่ข้อมูลที่ได้รับมานั้นยังไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะตัดสินใจจึงเขียนไปหาผู้ขายเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

2. จดหมายสอบถามชนิดที่ไม่ได้รับการเชื้อเชิญ คือ จดหมายที่ผู้ถามเขียนไปถามผู้ขายเพื่อขอข้อมูลผู้ขายโดยผู้ขายไม่เคยโฆษณา หรือติดต่อกับผู้ถามมาก่อน

จดหมายสอบถามชนิดที่ได้ไม่ได้รับการเชื้อเชิญ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.1 จดหมายสอบถามชนิดผลประโยชน์ร่วมกัน คือ จดหมายที่เป็นการสอบถามระหว่างผู้ซื้อร้านค้าปลีก ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย เพราะสนใจอยากทราบรายละเอียดประกอบการตัดสินใจ จดหมายลักษณะนี้ทั้งสองฝ่ายจะได้ประโยชน์ คือ ผู้ถามได้ประโยชน์เพราะได้ข้อมูลที่ต้องการ ส่วนผู้ขายได้ประโยชน์เพราะได้โอกาสในการขายสินค้า

2.2 จดหมายสอบถามชนิดผลประโยชน์ฝ่ายเดียว คือ จดหมายสอบถามที่ไม่เกี่ยวกับธุรกิจโดยตรง เช่น เรื่องการดำเนินงาน ด้าน โครงสร้าง ด้านการบริหาร เป็นต้น จดหมายลักษณะนี้เป็นจดหมายที่ผู้สอบถามได้รับประโยชน์เพียงฝ่ายเดียวเพราะจะได้รับข้อมูลที่ตนต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน เช่น การสำรวจ ค้นคว้าวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ ส่วนผู้ขายไม่ได้รับประโยชน์ใด ๆ จากการตอบ การเขียนจดหมายสอบถามลักษณะนี้ผู้ถามต้องพิถีพิถันในการใช้ภาษา และการให้เหตุผลความจำเป็น เพื่อให้ผู้ขายเห็นใจ และให้ความร่วมมือในการตอบจดหมาย

จดหมายสอบถามที่ดีควรมีเนื้อความที่สั้น กระชับ สามารถทำให้อ่านเข้าใจได้ทันทีว่า ต้องการอะไร

จดหมายสอบถามประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นข้อความเกริ่นนำด้วยการแนะนำตัวผู้ถามหรือหน่วยงาน หรือบอกแหล่งที่มาของข่าวสารพร้อมแจ้งความประสงค์ที่จะสอบถาม ในจดหมายสอบถามบางฉบับอาจเริ่มต้นด้วยการระบุว่าต้องการสอบถามเรื่องใด

ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่ระบุรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องการสอบถาม ซึ่งผู้ถามต้องถามให้ละเอียดชัดเจน อาจเขียนเป็นข้อความต่อเนื่องกัน หรือแยกถามเป็นข้อ ๆ

ส่วนเนื้อหาที่มีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการเขียนจดหมาย คือ

1. หากเป็นจดหมายสอบถามทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับการซื้อขาย นอกจากการระบุเรื่องและรายละเอียดที่ต้องการสอบถามให้ชัดเจน ควรแจ้งเหตุผลในการสอบถามว่าต้องการข้อมูลไปทำประโยชน์อะไร เหตุผลที่ระบุควรสมเหตุสมผลสัมพันธ์กับเวลาอันมีค่าที่ผู้ขายต้องเสียไปกับการตอบคำถามหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลนั้น ๆ เพราะการสอบถามในลักษณะนี้เป็นการสอบถามที่ผู้ถามได้ประโยชน์ฝ่ายเดียว

2. หากเป็นจดหมายเกี่ยวกับการซื้อขาย ควรระบุรายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ต้องการสอบถามให้ละเอียด ชัดเจน เช่น ยี่ห้อ รุ่น ขนาด จำนวน สี ราคา เงื่อนไขการชำระเงิน การขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ขายสามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการของผู้ถาม

ส่วนท้าย ควรเขียนข้อความแสดงความหวังว่า จะได้รับคำตอบหรือความร่วมมือ ความช่วยเหลือที่ต้องการ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณ อาจมีข้อความแสดงความยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใดตอบแทนบ้าง

จดหมายตอบสอบถาม เป็นจดหมายที่เขียนตอบการสอบถามต่าง ๆ จดหมายตอบสอบถามที่ดีจะต้องสร้างมิตรจิต และชื่อเสียงความนิยมทางการค้า และพยายามโน้มน้าวให้เกิดการซื้อขายหรือขยายตลาด

จดหมายตอบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เริ่มต้นด้วยการแสดงความถึงจดหมายสอบถามที่ได้รับ แสดงความขอบคุณที่ผู้ถามให้ความสนใจสินค้าหรือบริการ

ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่อธิบายรายละเอียดตามที่สอบถามมา โดยเขียนตอบไว้ในจดหมายทั้งหมดหรือเขียนสั้น ๆ แล้วแนบรายละเอียดที่ชัดเจนในรูปเอกสารอื่นไปพร้อมจดหมาย

จดหมายตอบสอบถามจำนวนมาก นิยมแทรกโฆษณาตามความเหมาะสม เพื่อดึงดูดให้อ่านตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น

นอกจากนั้นหากต้องตอบปฏิเสธ ไม่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดที่สอบถามมาต้องระบุเหตุผลและความจำเป็นที่เหมาะสมเป็นไปได้

ส่วนท้าย เป็นส่วนที่ให้อธิบายการปฏิบัติแก่ผู้อ่าน เป็นการแสดงความหวังว่ารายละเอียดต่าง ๆ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และที่สำคัญผู้เขียนควรแสดงความหวังว่าจะได้รับการคิดตั้งสิ่งชี้จากผู้อ่าน

หากเป็นจดหมายตอบปฏิเสธ ควรแสดงให้เห็นว่า ผู้เขียนยินดีให้ความร่วมมือในโอกาสต่อไป

จดหมายเสนอขาย

จดหมายเสนอขาย เป็นจดหมายที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย มีถึงผู้บริโภคซึ่งอาจเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานธุรกิจหรือบุคคลทั่วไป เพื่อเผยแพร่และเชิญชวนให้ผู้อ่านซื้อสินค้าหรือบริการที่เสนอขาย

การเขียนจดหมายเสนอขายมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมการขายแบบถึงตัวบุคคล เพื่อให้ผู้อ่านซื้อสินค้าหรือบริการที่เสนอขาย
2. เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หรือไปเยี่ยมชม

ตัวอย่างสินค้า

3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภค และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัทห้างร้านผู้ผลิตหรือจำหน่าย

การเตรียมเขียนจดหมายขายสินค้าและบริการ ผู้เขียนจดหมายควรปฏิบัติ ดังนี้

1. พยายามรวบรวมข้อมูลที่จะทำได้เกี่ยวกับลูกค้าที่ต้องการเขียนไปถึงว่า ใครเป็นผู้รับจดหมาย เขาจะคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อสิ่งที่ผู้เขียนนำเสนออย่างไร
2. พยายามศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จะเสนอขายว่าเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในทางใด อย่างไร มีวิธีการใช้อย่างไร มีข้อดีอย่างไร ฯลฯ และศึกษาถึงประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้สินค้าหรือบริการมาก่อน เพื่อเป็นการรับรองและให้ความมั่นใจแก่ผู้ซื้อ
3. ตัดสินใจว่าจะใช้จุดดีจุดใดของสินค้าและบริการเป็นจุดสำคัญในการโฆษณา เพื่อจะได้นำเสนอให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
4. ศึกษาเกี่ยวกับตลาดสินค้าและบริการของกลุ่ม เพื่อนำมาศึกษาและเปรียบเทียบเพื่อเสนอข้อมูลที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

จดหมายเสนอขาย ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นข้อความอารัมภบทเรียกร้องความสนใจของผู้อ่าน ควรใช้ข้อความสะดุดตาสะดุดใจ เพื่อดึงดูดใจให้ผู้อ่านสนใจอ่านจดหมายจนจบ



ข้อความส่วนนี้อาจเป็นคำถาม คำขวัญ คำคม สำนวนสุภาษิตคำพังเพย บทกลอน การอ้างข่าวสารเหตุการณ์น่าสนใจ การกล่าวถึงคำพูดหรือตัวบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นต้น ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่เน้นจูงใจ มุ่งจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความต้องการซื้อสินค้าและบริการ

การเขียนเนื้อหาของจดหมายเสนอขาย ประกอบด้วยข้อความ 2 ส่วน คือ

ข้อความที่ก่อให้เกิดความพอใจและความต้องการซื้อ ผู้เขียนจดหมายนิยมใช้วิธีบรรยายรายละเอียดสรรพคุณของสินค้าที่เป็นประโยชน์เด่นเห็นได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ เน้นลักษณะเด่นของสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความพอใจและต้องการซื้อ

ข้อความที่สร้างความเชื่อมั่นที่จะซื้อ เป็นข้อความยืนยันแก่ผู้อ่านว่าสินค้าหรือบริการที่เสนอนั้น จะไม่ก่อให้เกิดความผิดหวังแก่ผู้อ่าน นิยมเขียนด้วยการอ้างอิงข้อมูลหรือเสนอการรับประกันคุณภาพ เพื่อให้ผู้อ่านสนใจที่จะทดลองซื้อหรือตัดสินใจซื้อในอนาคต

ส่วนท้าย เป็นข้อความขยุ้ม หรือเร่งเร้าให้ปฏิบัติ ผู้เขียนสามารถแนะนำวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด แนะนำทางเลือกที่เหมาะสม แนะนำวิธีที่ปฏิบัติได้โดยง่าย แต่ต้องไม่เสนอวิธีให้เลือกหลายทางเกินไป บางครั้งอาจทิ้งท้ายด้วยการยื่นข้อเสนอพิเศษให้ผู้อ่าน ในจดหมายขายบางฉบับอาจจบลงด้วยการย้ำข้อความที่จะให้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และไม่ควรเติมข้อความใด ๆ ต่ออีกเพราะจะทำให้น้ำหนักของข้อความขยุ้มอ่อนลง

จดหมายร้องเรียนและตอบการร้องเรียน

จดหมายร้องเรียน เป็นจดหมายที่เขียนขึ้นเมื่อเกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับสินค้าและบริการหรืออาจเกิดการขนส่งสินค้า จดหมายร้องเรียนเป็นจดหมายที่เขียนแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาคือข้อผิดพลาดหรือขอการชดเชยความเสียหาย ดังนั้นรายละเอียดของการร้องเรียนต้องชัดเจน กระชับ มีเหตุผล ไม่ใช่การกล่าวหาหรือต่อว่า

จดหมายร้องเรียนประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นส่วนที่ทำความถึงรายละเอียดการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ โดยอ้างถึงเลขที่ใบสั่งซื้อหรือวันเดือนปีของจดหมายสั่งซื้อ

ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่แจ้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและกล่าวถึงความเสียหายที่ผู้ซื้อได้รับ ผู้เขียนจดหมายต้องทราบข้อเท็จจริงอย่างละเอียด และเขียนโดยอ้างอิงหลักฐาน ข้อเท็จจริงต่าง ๆ

ส่วนท้าย เป็นข้อความที่แจ้งความประสงค์และขอเรียกร้องว่า ต้องการให้ผู้ขายปฏิบัติอย่างไร เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น พร้อมทั้งแสดงความหวังว่าจะได้รับการแก้ไขในเร็ววันตอนท้ายอาจขอบคุณผู้ขายที่ให้ความสนใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จดหมายตอบการร้องเรียน เป็นจดหมายที่เขียนขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อปรับความเข้าใจโดยชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไม่ว่าจะปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้หรือไม่ก็ตาม

หลักสำคัญของการเขียนจดหมายตอบการร้องเรียน มีดังนี้

1. ตอบการร้องเรียนโดยเร็ว เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบและแก้ไขตามความต้องการของผู้ร้องเรียน หากมีเหตุผลหรือข้อขัดข้องไม่สามารถดำเนินการได้ ควรมีจดหมายตอบไปยังผู้ร้องเรียนก่อนว่ากำลังดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงอยู่
2. หากมีข้อสงสัยประการใดในการร้องเรียน จะต้องคิดไว้ก่อนว่า ลูกค้าน่าเป็นฝ่ายถูกจนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าลูกค้าน่าเป็นฝ่ายผิด
3. ยอมรับคำตำหนิในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยไม่โยนความผิดให้ผู้อื่นหากปราศจากหลักฐานแน่ชัด

4. แม้จะไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของลูกค้าได้ ผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายต้องพยายามรักษาสัมพันธไมตรีอันดีไว้ ใช้สำนวนภาษาที่สุภาพเสมอ

จดหมายตอบการร้องเรียนมี 2 กรณี คือ

กรณียินดีปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นส่วนที่เริ่มแสดงความถึงการเรียกร้องของลูกค้า พร้อมกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าแจ้งข้อผิดพลาดให้ทราบ และแจ้งว่ายินดีปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง

ส่วนเนื้อหา เป็นการชี้แจงรายละเอียดข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระบุสาเหตุของความผิดพลาดและวิธีแก้ไข

ส่วนท้าย เป็นการแสดงไมตรีจิต ขอร้องที่ทำให้ลูกค้าต้องยุ่งยาก และย้ำความมั่นใจว่าจะไม่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นอีก

กรณีตอบปฏิเสธ ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นส่วนที่แสดงความถึงการร้องเรียนของลูกค้า พร้อมกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าแจ้งข้อผิดพลาดให้ทราบ แต่จะไม่แจ้งไปในส่วนนี้ว่า ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้

ส่วนเนื้อหา เป็นการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้ เนื่องจากข้อผิดพลาดอาจไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย การตอบปฏิเสธต้องชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ และเป็นไปอย่างสุภาพ นุ่มนวล นอกจากนี้ผู้เขียนอาจให้คำแนะนำหรือคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้

ส่วนท้าย เป็นการแสดงความเสียใจที่ไม่อาจปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของลูกค้าและอาจแสดงความหวังที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไป

จดหมายแสดงไมตรีจิต

จดหมายแสดงไมตรีจิต เป็นจดหมายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยตรงแต่เป็นจดหมายที่ใช้โต้ตอบกันในสังคมธุรกิจ มีความสำคัญต่อการติดต่อสัมพันธ์ทางธุรกิจ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน การแสดงไมตรีจิตต่อกันจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการดำเนินธุรกิจ

จดหมายแสดงไมตรีจิตสามารถเขียนได้ทั้งในลักษณะจดหมายที่เป็นทางการหรือเป็นจดหมายส่วนตัวขึ้นอยู่กับกาพิจารณาเลือกใช้สำนวนภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาสและบุคคล

การส่งจดหมายแสดงไมตรีจิตในโอกาสที่เหมาะสมเกิดผลดี 2 ประการ คือ

1. ผลทางตรง เป็นการเสริมสร้างมิตรภาพ อันเนื่องจากการแสดงไมตรีจิตต่อกัน ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ขณะเดียวกันก็เป็นการเสริมสร้างลักษณะที่ดีให้เกิดกับบุคคลหรือองค์กรที่ออกจดหมายแสดงไมตรีจิตว่าเป็นผู้มีมารยาท มีน้ำใจ หรือซาบซึ้งในบุญคุณของผู้ที่ทำประโยชน์ให้
2. ผลทางอ้อม ความรู้สึกในความเป็นมิตรไมตรีและความเข้าใจอันดีดังกล่าว จะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการติดต่อดำเนินงานธุรกิจ แม้จะยังไม่มีโอกาสร่วมงานกันโดยตรง ก็สามารถเป็นพันธมิตรทางธุรกิจได้

จดหมายแสดงไมตรีจิต โดยทั่วไปแบ่งออกตามวัตถุประสงค์ของการเขียนได้ ดังนี้

1. จดหมายแสดงความยินดี
2. จดหมายแสดงความเสียใจ
3. จดหมายขอบคุณ
4. จดหมายกระชับความสัมพันธ์

จดหมายแสดงความยินดี ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนต้น การอ้างถึงข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่น่ายินดี อาจระบุแหล่งข้อมูลไว้ด้วย
- ส่วนเนื้อหา เป็นข้อความที่ชี้ให้เห็นความสำคัญและความหมายของความสำเร็จ
- ส่วนท้าย เป็นการกล่าวแสดงความชื่นชมยินดีต่อเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

จดหมายแสดงความเสียใจ บางครั้งเหตุการณ์ที่ไม่น่ายินดีอาจเกิดขึ้น และย่อมส่งผลต่อวงการธุรกิจ จดหมายแสดงความเสียใจเป็นจดหมายที่มีคุณค่าด้านน้ำใจไมตรี หากผู้เขียนจดหมายแสดงออกด้วยความจริงใจ

จดหมายแสดงความเสียใจ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน คือ
 ส่วนต้น เป็นการแสดงความถึงเหตุการณ์ที่เป็นเหตุให้เกิดเรื่องน่าเสียใจ และนิยมกล่าว
 แสดงความเสียใจไว้ด้วย

ส่วนเนื้อหา กล่าวถึงบทบาทหรือคุณค่าของบุคคลหรือหน่วยงานที่กล่าวถึง

ส่วนท้าย เป็นการแสดงความหวังใจและอวยพร หากมีการเสียชีวิตจะกล่าวถึง การไปสู่
 สวรรค์ในสัมปรายภพของผู้ตาย

จดหมายขอขอบคุณ เป็นจดหมายที่ผู้เขียนต้องการแสดงการตอบแทนความกรุณาของผู้ที่
 ให้ความช่วยเหลือ หรือให้ความร่วมมือในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นเสมอในวงการธุรกิจ

จดหมายขอขอบคุณ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนต้น เป็นการกล่าวอ้างถึงเหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่ผ่านมา

ส่วนเนื้อหา ส่วนนี้เป็นการกล่าวขอบคุณในความช่วยเหลือหรือความร่วมมือที่เกิดขึ้น

ส่วนท้าย เป็นการลงท้ายด้วยข้อความเรียบ ๆ หรือกล่าวขำการขอบคุณ รวมทั้งแสดง
 ไมตรีจิตต่อผู้รับจดหมายด้วย

จดหมายกระชับความสัมพันธ์ เป็นจดหมายแสดงไมตรีจิตต่อกันในวงการธุรกิจ เพื่อให้
 เกิดความประทับใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การเขียนจดหมายกระชับความสัมพันธ์เกิดขึ้นตามวาระโอกาสหรือเมื่อมีกิจกรรมหรือ
 ผลประโยชน์อื่นใดที่สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับจดหมาย เช่น การเชิญเชิญร่วมอบรม
 ร่วมพิธีเปิดงานต่าง ๆ

จดหมายกระชับความสัมพันธ์ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นการกล่าวถึงความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันและชี้ให้เห็นคุณค่าความสัมพันธ์

ส่วนเนื้อหา ข้อความส่วนนี้จะเสนอข้อมูลเกี่ยวกับวาระโอกาสพิเศษหรือเป็นการเชิญ
 เข้าร่วมกิจกรรมเป็นอกนิ้นทนการ หรือเป็นการให้สิทธิพิเศษอื่นใด

ส่วนท้าย เป็นเนื้อความลงท้ายจดหมายโดยทั่วไปและเป็นการกล่าวขำถึงความสัมพันธ์
 อันดีที่มีต่อกัน

จดหมายสั่งซื้อและตอบรับการสั่งซื้อ

จดหมายสั่งซื้อ เป็นจดหมายที่ผู้ซื้อไปถึงผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย เพื่อขอให้ส่งสินค้าหรือ
 บริการไปให้ตามรายการที่สั่งซื้อ

จดหมายสั่งซื้อสามารถจำแนกได้เป็น 2 แบบ ดังนี้

1. จดหมายสั่งซื้อที่มีใบสั่งซื้อแนบไปด้วย เป็นจดหมายที่มีความยาวไม่มากนัก
 แยกใบสั่งซื้อไว้ต่างหาก ในใบสั่งซื้อที่แนบมามีรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการสั่งซื้ออยู่ครบถ้วน

2. จดหมายสั่งซื้อที่ไม่มีใบสั่งซื้อแนบไปด้วย เป็นจดหมายที่รวมเอาจดหมายและใบสั่งซื้อเข้าไว้ด้วยกัน เขียนเป็นรูปจดหมาย มีความยาวประมาณ 2-3 ย่อหน้า ระบุรายละเอียดการสั่งซื้ออย่างสมบูรณ์ไว้ในจดหมาย

จดหมายสั่งซื้อ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นข้อความนำก่อนการสั่งซื้อหรือข้อความแจ้งความประสงค์จะสั่งซื้อ หากเป็นจดหมายสั่งซื้อที่แนบใบสั่งซื้อไปด้วย ให้ระบุเลขที่ใบสั่งซื้อไว้

ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่ระบุรายละเอียดการสั่งซื้อ ได้แก่ รายละเอียดของสินค้า ทั้งชื่อสินค้า ลักษณะ รุ่น แบบ เลขที่สินค้า จำนวน ราคา ส่วนลด และราคาสุทธิ ในกรณีที่เป็นการสั่งซื้อหลายรายการต้องเรียงลำดับรายการสินค้าให้ชัดเจน หากเป็นจดหมายที่มีใบสั่งซื้อแนบไปด้วย ไม่ต้องเขียนรายละเอียดสินค้าเพียงระบุว่า ตามรายการในใบสั่งซื้อเลขที่เท่าใด

ส่วนท้าย เป็นส่วนที่ระบุกำหนดการส่ง วิธีส่ง เงื่อนไขการชำระเงิน รวมทั้งการแสดง ความหวังว่าจะได้รับสินค้าตามต้องการ

จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ เป็นจดหมายที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเขียนไปถึงลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าตามปกติเมื่อผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้รับจดหมายสั่งซื้อและไม่มีเหตุอันใดเกิดขึ้น ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจะส่งสินค้าให้โดยไม่ต้องมีจดหมายตอบรับ

การเขียนจดหมายตอบรับการสั่งซื้อมักใช้ใน 5 กรณี ดังนี้

1. ใบสั่งซื้อหรือจดหมายสั่งซื้อผิดหรือไม่ชัดเจน
2. การส่งสินค้าล่าช้า
3. การต้อนรับลูกค้ารายใหม่
4. การขอบคุณลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ามากเป็นพิเศษ
5. สินค้าที่สั่งซื้อ ไม่มีจำหน่ายและเสนอสินค้าอื่นทดแทน

จดหมายตอบรับการสั่งซื้อประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ เป็นส่วนที่ตอบรับการสั่งซื้อของลูกค้าด้วยการอ้างอิงจดหมายระบุวันที่สั่งซื้อเลขที่สั่งซื้อ (ถ้ามี)

ส่วนเนื้อหา รายละเอียดส่วนนี้แตกต่างกันตามโอกาสที่เขียนถึงลูกค้า ดังนี้

1. กรณีจดหมายสั่งซื้อผิดหรือไม่ชัดเจน การเขียนจดหมายกรณีนี้พึงระวังไม่กล่าวโทษว่าเป็นความผิดหรือความบกพร่องของลูกค้า แต่ต้องเขียนในลักษณะขอความร่วมมือให้แก้ไขอย่างสุภาพ

2. กรณีส่งสินค้าล่าช้า หากผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าได้ทันตามกำหนดไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อภาระสั่งซื้อและแจ้งให้ผู้ซื้อทราบถึงสาเหตุของความล่าช้า ตลอดจนระบุวิธีดำเนินการแก้ไขให้ดีที่สุด

3. กรณีต้อนรับลูกค้ารายใหม่ เป็นการตอบรับจดหมายเพื่อส่งเสริมการขายด้วยการต้อนรับแสดงความยินดีที่ได้รู้จักติดต่อกับลูกค้า และเพิ่มเติมคำแนะนำอื่น ๆ ได้ตามโอกาส

4. กรณีขอบคุณลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ามากเป็นพิเศษ ข้อความในจดหมายควรเขียนยกย่องความสามารถในการจำหน่ายสินค้าของลูกค้าพร้อมทั้งอาจจัดส่งอุปกรณ์ช่วยการขายไปให้เพิ่มเติมเป็นพิเศษ

5. กรณีสินค้าที่สั่งซื้อ ไม่มีจำหน่ายและเสนอสินค้าอื่นทดแทน การเขียนจดหมายกรณีนี้เป็นการแจ้งให้ทราบว่าไม่สามารถส่งสินค้าตามที่สั่งซื้อไปได้ และเสนอสินค้าอื่นที่มีคุณภาพและราคาใกล้เคียงกันให้พิจารณา ซึ่งผู้ขายสามารถแทรกการโฆษณาเข้าไปในเนื้อหาเพื่อเพิ่มความมั่นใจหรือเร่งเร้าให้ผู้ซื้อต้องการซื้อสินค้าอีก

ส่วนท้าย ข้อความลงเอยตอนท้ายมักใช้ข้อความเรียบ ๆ นิยมกล่าวคำขอบคุณและแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือร่วมมือแก่ลูกค้าในโอกาสต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจ ซึ่งมีผู้วิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังเช่น

กรรณิกา คันธรส (2541) ได้ศึกษาผลการพัฒนาแผนการสอนที่เน้นกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับนักศึกษาชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 พบว่า แผนการสอนที่เน้นกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการสอนวิชาการเขียนและได้ตอบจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจ มีประสิทธิภาพมาก และผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมาพัฒนาทักษะการเขียน ดังงานวิจัยของ นฤมล ทองเจียม (2542) ได้ศึกษาทักษะการเขียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ใช้กิจกรรมที่เน้นกลวิธีทางสังคมพบว่ากิจกรรมที่เน้นกลวิธีทางสังคมเพื่อส่งเสริมทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีประสิทธิภาพมาก และนักเรียนมีทักษะเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกิจกรรมการเรียนการสอน ปณัดดา จินประชา (2545) ได้ศึกษาความสามารถทางการพูด และการเขียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้วิธีสอนภาษาแบบกลุ่มสัมพันธ์ พบว่านักเรียนมีความสามารถทางการพูด ทางกรเขียนและมีความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษด้วยวิธีการสอนภาษาแบบกลุ่มสัมพันธ์

อรอนงค์ นิมาชัยกุล (2546) ได้ศึกษาความสามารถการเขียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศทางธุรกิจและการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาระดับ ปวส. โดยใช้กิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง พบว่าหลังจากการเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมดังกล่าว ผู้เรียนมีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษทางธุรกิจผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50 และได้เห็นคุณค่าในตนเองมากยิ่งขึ้น ในปีเดียวกัน สุมิตา เรือนแป้น (2546) ได้ศึกษาความสามารถของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ทางการพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศของนักศึกษาโดยใช้สถานการณ์จำลอง และเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาก่อนและหลังเรียน การวิจัยพบว่าหลังจากใช้สถานการณ์จำลองแล้วความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาอยู่ในระดับดี และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงขึ้น

ภูติท จุลโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาความเข้าใจในการอ่านภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการเขียนสรุปความและการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในการสอนโดยใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับการสอนออนไลน์เพื่อส่งเสริม พบว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กลวิธีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับการสอนออนไลน์มีความเข้าใจในการอ่านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการสรุปความและการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลังการทดลองเพิ่มขึ้น กฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ (2551) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้สถานการณ์จำลองของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 พบว่า นักศึกษาทุกคนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนักศึกษามีความคิดเห็นว่า การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ดวงพร มาตย์สมบัติ (2552) ได้ศึกษาผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ เพื่อส่งเสริม เปรียบเทียบความสามารถทางการฟัง พูด และความเชื่อมั่นในตนเองโดยใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม พบว่าหลังจากเรียนด้วยบทเรียนที่ใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม นักศึกษาผู้ใหญ่มีความสามารถทางการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น และมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น