

Date : Fri, 11 May 2001 09 :05:00

From : wong@mail.car.chula.ac.th

To : lb@mail.car.chula.ac.th

Subject : **Tips for Writing Effective e-mail**



วงศ์สว่าง เขียวสุต*

สวัสดีค่ะ

วันนี้มีเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยว่าด้วยมารยาทในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษมาฝากกัน ความจริงพวกเราใช้อีเมลกันเป็นประจำอยู่แล้ว ทั้งในด้านการติดต่องานและในเรื่องส่วนตัว แต่ถ้าเป็นเรื่องการงานเราก็ควรระวังในการเขียนอีเมลอยู่บ้าง เพื่อจะได้ไม่ปล่อยไก่ตัวโต หรือทำอะไรเขย ๆ และด้วยเหตุที่อีเมลเป็นของฝรั่ง ดังนั้นมารยาทในการเขียนอีเมล จึงต้องอิงกับวัฒนธรรมฝรั่งเป็นหลัก แต่บางสิ่งบางอย่างก็อาจนำมาใช้กับการเขียนอีเมลภาษาไทยได้ วันนี้ขอประเดิมด้วยมารยาท 4 ข้อ คือ

1. หลีกเลี่ยงการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ติดต่อกันเป็นพืด ปกติแล้วการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ล้วนๆ ในจดหมายธรรมดา หมายถึงว่าคุณต้องการเน้นข้อความนั้นๆ เป็นพิเศษ แต่ในแง่ของอีเมลแล้วการใช้ ตัวพิมพ์ใหญ่ล้วนๆ จะดูเหมือนกับว่าคุณกำลังตะโกนกรอกหู อีกฝ่าย (YELLING) หรือนัยยะบ่งบอกอารมณ์เฉียด ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ดีนัก ถ้าหากต้องการจะเน้นคำใดก็ให้เสียงไปใช้เครื่องหมายดอกจันหรือเส้นใต้ ล้อมหน้าหลังคำนั้นๆ ivo ตัวอย่างเช่น "yelling" หรือ _yelling_ แม้ว่าคุณอาจเคยได้รับอีเมลที่เขียนเป็นตัวพิมพ์ใหญ่ล้วนๆ อยู่บ่อยครั้ง แต่นั่นไม่ใช่ปกติวิสัยผู้รู้มารยาทการเขียนอีเมลเขาทำกัน



2. ควรตั้งความกว้างของคอลัมน์ไว้ระหว่าง 60-80 ตัวอักษร เพื่อที่จะได้แน่ใจว่าโปรแกรมหรือจอภาพของผู้รับสามารถมองเห็น ข้อความของคุณได้ครบทั้งบรรทัด ไม่ใช่ส่วนหนึ่งล้นลงไปอยู่อีกบรรทัดหนึ่ง ทำให้ข้อความไม่ต่อเนื่อง เพราะจอภาพของผู้รับมีขนาดเล็ก สำหรับตัวอักษรนั้นก็นิยมใช้แบบตัวอักษรที่มีความกว้างเท่ากันทุกตัว (monospaced font) เช่น Courier เพื่อจะได้แน่ใจว่าหน้าตาของอีเมลที่คุณส่งไป จะออกมาตรง หรือใกล้เคียงกับที่ฝ่ายผู้รับมองเห็นในโปรแกรมของเขา
3. หลีกเลี่ยงการส่งภาพ หรือ graphics ไปกับอีเมล พึงตระหนักว่า ผู้ใช้อีเมลหลายคนอาจไม่ได้ใช้โปรแกรมที่มีขีดความสามารถในการแสดงภาพหรืออย่างอื่น นอกจากตัวอักษรโรมันชุดปกติที่เรียกกันว่า plain text หรือ ASCII การส่งเมลใน format ที่มี style เช่น ตัวเอน ตัวหนา หรือตัวอักษรที่มีสีใน html format นั้น ไม่ถือว่าเป็นรสนิยมที่ดีนัก หากแต่เป็นการแสดงความอ่อนด้อยในเชิงการเขียนของผู้ส่งที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาปกติ ได้เสียมากกว่า
4. ใช้ตัว Smileys หรือ Emoticon แต่พอประมาณ รวมถึงคำย่อ (acronym) ทั้งหลาย เครื่องหมายที่แสดงอารมณ์ต่าง ๆ เช่น :) = ยิ้มแย้ม :-D = หัวเราะ :(= ร้องไห้ต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นเครื่องหมายที่แสดงอารมณ์ของผู้เขียนที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีเวลาประดิษฐ์ประดอยประโยคที่สละสลวยได้ ทั้งนี้ถ้าใช้พอประมาณก็อาจไม่น่าเกลียดนัก หากมากไปก็ดูเป็นที่

รกรทรำคณญใจ ที่ล่ำคณญการใช้เครื่องหมายเหล่านี้
พรำเพรื่อ แสดงถึงการไม่มีประสบกกรรมในเชิงการ
เขียนของผู้ส่งเอง ส่วนคำย่อ หรือ acronym นั้นควร
เลือกใช้คำที่เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางหรือพอจะ
เดาข้อความเติมได้ เช่น FYI = For your information
BTW = By the way ASAP = As soon as possible
คุณต้องอย่าทึกทักว่าผู้อื่นจะรู้ความหมายพวกนั้น
เสมอไป ในเมื่ออีเมลเป็นรูปแบบของการสื่อสาร
หากคุณส่งคำย่อที่ผู้รับไม่รู้ว่ามาจากคำเต็มอะไร ก็
ต้องถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว และผู้รับก็จะคิดว่า
คุณมีเจตนาอวดภูมิเสียมากกว่า

ทั้งหมดนี้เก็บความมาจาก *The Encyclopedia of Business Letters, Fax Memos, and E-mail* / by Robert W. Bly. Franklin Lake, NJ : Career Press, 1999 หน้า 27-28. ใครสนใจอ่านรายละเอียดเรื่องนี้พร้อมข้อแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำ และสิ่งที่ไม่ควรทำในการเขียนอีเมล ก็ขอเชิญหยิบยืมไปอ่านได้จากหอสมุดกลาง และอย่าลืมมาเล่าสู่กันฟังบ้างนะคะ ขอขอบคุณล่วงหน้าค่ะ :)

วงศ์สว่าง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย