

# ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจ ของนิสิตที่เรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ

ศรีลักษณ์ สัมภักดี

จากประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ในการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจในรายวิชา “ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ” ให้แก่นิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งมีนิสิตตั้งแต่ปี 1 ถึง ปี 4 มาเลือกเรียนจำนวนไม่ต่ำกว่า 200 คนต่อภาคการศึกษา ผู้เขียนได้พบว่ามีข้อผิดพลาดบางอย่างที่นิสิตรู้แล้ว รุนแล้วจะทำผิดกันเสมอ แม้ผู้สอนจะได้เน้นย้ำและเตือนความจำหลายครั้ง เป็นการพิสูจน์ว่า ข้อผิดพลาดเหล่านั้นเป็นปัญหาสำหรับนิสิตโดยทั่วไป และในบางครั้งผู้เขียนยังได้พบข้อผิดพลาดเหล่านี้จากงานของผู้ใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือโทมาแล้วอีก ผู้เขียนจึงตระหนักว่าในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจไม่ว่าระดับใดก็ตาม ผู้สอนควรได้ชี้ให้ผู้เรียนเห็นประเด็นปัญหาเหล่านี้ให้บ่อยขึ้น และระมัดระวังในการตรวจแก้ไขงานของนิสิต โดยให้ความสำคัญในเรื่องเหล่านี้ให้มากขึ้น ซึ่งน่าจะเป็นผลดีที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้ตระหนักและระมัดระวังในการใช้เพื่อให้ได้ภาษาที่ถูกต้อง

ข้อผิดพลาดดังกล่าวข้างต้นแยกได้เป็น 3 ประเด็น คือ การใช้คำ สำนวน และภาษาในจดหมายธุรกิจ

## การใช้คำ

คำที่พบว่าเป็นปัญหาในการใช้บ่อยๆ ได้แก่

1. **apologize/-ise** คำกริยานี้จะมี preposition ‘for’ ตามหลังเสมอเมื่อต้องการจะบอกว่าขอโทษหรือเสียใจในเรื่องอะไร

ถูก We apologize **for** the damaged goods and the delayed delivery.

ผิด We apologize the damaged goods and the delayed delivery.

ขณะเดียวกันถ้าจะใช้กับคน ก็มี preposition ‘to’ ด้วย

We apologize **to** you **for** the damaged goods.

แต่ในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจไม่นิยมใส่ ‘to + คน’ เพราะไม่จำเป็นต้องบอก ภาษาธุรกิจนิยมใช้ภาษาที่สั้นๆ กระชับรัดกุมได้ความชัดเจน ไม่นิยมภาษาเยิ่นเย้อ หรือฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

2. **appreciate** คำนี้เป็นคำกริยา แต่มักใช้กันผิดโดยใช้เหมือนเป็นคำคุณศัพท์ คือ มี Verb to be นำหน้า

ถูก We would appreciate an early reply.

ผิด We would be appreciate an early reply.

3. **attend** คำกริยานี้ในภาษาอังกฤษธุรกิจมีใช้บ่อยๆ อยู่ 2 ความหมาย คือ 1) to be present at an event และ 2) to take care of something ซึ่งในความหมายแรกไม่ใช้กับ preposition แต่จะใช้กรรมตามเลย ในความหมายที่สองต้องมี preposition 'to' นำหน้ากรรม จึงทำให้ผู้ใช้สับสนง่าย

ความหมายที่ 1 : ถูก Please attend the meeting on English curriculum development.

ผิด Please attend **to** the meeting on English curriculum development.

ความหมายที่ 2 : ถูก Please attend **to** the matter immediately.

ผิด Please attend the matter immediately.

4. **depart - leave** คำกริยาทั้งสองนี้มีความหมายเหมือนกัน แต่การใช้ไม่เหมือนกันทีเดียว คำ 'depart' มักใช้กับกำหนดการบินหรือการเดินทาง ส่วน 'leave' ใช้ได้กว้างกว่า อาจเปรียบเทียบการใช้คำทั้งสองในรูปประโยค ได้ดังนี้

|                     |   |                   |
|---------------------|---|-------------------|
| depart (from) . . . | } | บอกต้นทาง         |
| leave . . .         |   |                   |
| depart for . . .    | } | บอกจุดหมายปลายทาง |
| leave for . . .     |   |                   |

ดังนั้น ความสับสนจึงอยู่ที่การใช้ 'depart' เพื่อบอกต้นทาง ซึ่งจะมี preposition 'from' หรือไม่ได้ แต่ถ้าใช้ 'leave' ไม่ต้องใช้ 'from'

ถูก Flight TG614 departs (from) Bangkok at 08.25.

ถูก I plan to leave Bangkok on Sunday afternoon.

ผิด I plan to leave from Bangkok on Sunday afternoon.

**ข้อยกเว้น** การใช้ 'leave from' อาจจะใช้ในกรณีการเดินทางเป็นกลุ่ม และนัดหมายจะออกจากที่ใดที่หนึ่งพร้อมๆ กัน

I usually leave the faculty at 4.30.

We will meet at the faculty at 6.00 and leave from the faculty at 7.00.

5. **discount** คำคำนี้นี้มีใช้ใน 2 แบบ คือ อาจเอาความขยายระบุเปอร์เซ็นต์ที่ลดราคาไว้ข้างหน้า หรือข้างหลังคำนี้ แต่ถ้าขยายอยู่ข้างหลังจำเป็นต้องมี preposition 'of' อยู่ด้วย

ถูก We can quote you a discount **of** 15% for the first order over 20 typewriters.

ถูก We can quote you a 15% discount for the first order over 20 typewriters.

ผิด We can quote you a discount 15% for the first order over 20 typewriters.  
(ตรงกับภาษาไทย)

6. **discuss** คำกริยานี้ผู้ใช้มักใช้ผิดบ่อยมาก อาจเป็นเพราะอิทธิพลของการแปลตรงตัวจากภาษาไทย 'ปรึกษาหารือเกี่ยวกับ' จึงใช้ว่า 'discuss **about**' ซึ่งภาษาที่ถูกต้องจะต้องไม่มี preposition 'about' แต่จะใช้เรื่องหรือประเด็นที่จะหารือกันเป็นกรรมของคำกริยานี้เลย

ถูก I would like to see you to discuss the possibility of increasing the trade.

ผิด I would like to see you to discuss **about** the possibility of increasing the trade.

ทั้งนี้ผู้ใช้งานบางคนอาจสับสนกับการใช้คำกริยา 'talk' ซึ่งจะต้องใช้ preposition 'about' ด้วย

I would like to visit your company and talk to you **about** the possibility of investing in your company.

7. **terms** ในทางธุรกิจ คำนาม 'terms' หมายถึง 'the conditions of a contract, agreement, arrangement, etc. that people agree to' หรือ 'the conditions under which you agree to buy or sell something' ซึ่งจะต้องมีรูปเป็นพหูพจน์เสมอ

ถูก Would you please send us your catalogue and current price list with **terms** of payment?

ผิด Would you please send us . . . with term of payment?

8. **recur** คำกริยานี้ มีความหมายเท่ากับ 'occur again' ในการใช้จึงไม่ต้องมีคำ 'again' อีก

ถูก We assure you that this mistake will not recur.

ถูก We assure you that this mistake will not occur again.

ผิด We assure you that this mistake will not recur again.

## สำนวน

สำนวนที่ใช้ผิดกันบ่อยมีทั้งในการพูดและการเขียน ได้แก่

1. **the secretary to . . .** การบอกตำแหน่งว่าใครเป็นเลขานุการของใคร จะใช้สำนวน 'the secretary to . . .' ตามด้วยตำแหน่งหรือชื่อของผู้บริหาร

Miss Daranee is the secretary **to** the Sales Manager.

ไม่ใช่ Miss Daranee is the secretary **of** the Sales Manager.

แต่ถ้าคำ 'secretary' นั้นเป็นส่วนหนึ่งของตำแหน่งบริหาร จะขึ้นต้นด้วยอักษรตัวใหญ่ และใช้กับ preposition 'of' เช่น Secretary of State = หัวหน้าหน่วยงานสำคัญของรัฐ รัฐมนตรี (BrE) หรือรัฐมนตรีว่าการต่างประเทศ (AmE), Secretary General of NATO = เลขาธิการองค์การนาโต

2. **I'll show you to . . .** เป็นสำนวนที่ใช้เมื่อมีผู้มาติดต่องานและพนักงานในบริษัท หรือหน่วยงานนั้น จะพาไปที่ห้องทำงานของผู้บริหารหรือแผนกใดแผนกหนึ่งในหน่วยงานนั้น

ถูก I'll **show** you to the President's office.

ผิด I'll **take** you to the President's office.

ผิด I'll **bring** you to the President's office.

3. **Please accept our apologies.** ในการขอโทษ นอกจากจะใช้ว่า 'I'm sorry.' หรือ 'I apologize for.....' แล้ว ในสำนวนการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ มักจะแสดงการขอโทษซ้ำ โดยใช้ 'apology' ในรูปคำนามพหูพจน์

- ถูก I'm sorry to hear that, Mr. Daly. Please accept our **apologies**.  
 ผิด Please accept our **apology**.  
 ผิด Please accept our **apologize**.

4. **Good command of . . .** ในการโฆษณารับสมัครงาน คุณสมบัติอันหนึ่งที่จะระบุกันคือความสามารถในการใช้ภาษา ซึ่งมักจะระบุในระดับ 'Good command' คือใช้ได้ดี ซึ่งสำนวนนี้จะใช้ preposition 'of'

- ถูก Good command **of** spoken and written English  
 ผิด Good command **in** spoken and written English (ตรงกับภาษาไทย)

## ภาษาในจดหมายธุรกิจ

ก่อนจะกล่าวถึงข้อผิดพลาดในภาษาที่ใช้ ขอทบทวนในเรื่องรูปแบบ (Format) ของจดหมายธุรกิจก่อน เพื่อความเข้าใจในคำอธิบายเกี่ยวกับภาษาต่อไป

จดหมายธุรกิจจะประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Letterhead                  |  |
| Date                        |  |
| Receiver's name and address |  |
| Salutation                  |  |
| Body.....                   |  |
| .....                       |  |
| .....                       |  |
| Complimentary close         |  |
| Signature                   |  |
| Sender's name               |  |
| Position                    |  |

1. ชื่อที่อยู่ผู้รับ (Receiver/Addressee's name and address)

1.1 ในกรณีที่มีชื่อผู้รับ เช่น Mr. . . . , Mrs. . . . , Miss . . . , แล้วมีตำแหน่งต่อท้าย หรือ อยู่ในบรรทัดต่อไป ไม่ต้องใช้ 'the' นำหน้าตำแหน่ง

- a. ถูก Mr. Daniel Richardson, President  
ผิด Mr. Daniel Richardson, the President
- b. ถูก Mrs. Susan Rebman  
Vice-President for Import and Export  
ผิด Mrs. Susan Rebman  
The Vice-President for Import and Export

แต่หากไม่ระบุชื่อผู้รับ โดยทั่วไปจะใช้ 'The' นำหน้าตำแหน่งเพื่อใช้ตำแหน่งแทนชื่อ แต่ในปัจจุบันบางองค์กรอาจใช้แต่ตำแหน่งโดยไม่มี 'The' เช่นกัน

1.2 ชื่อเมืองและรหัสไปรษณีย์ โดยทั่วไปจะใส่ไว้ในบรรทัดเดียวกัน โดยไม่มี comma คั่น และไม่ควรรีบบรรทัดชื่อเมืองและรหัสไปรษณีย์ไว้คนละบรรทัด

- ถูก Jatujak, Bangkok 10900
- ผิด Jatujak, Bangkok, 10900
- ผิด Jatujak, Bangkok  
10900

2. คำขึ้นต้น (Salutation)

2.1 กรณีใช้ชื่อ ให้ใช้ Mr., Mrs., Miss ตามด้วยนามสกุล ไม่ต้องใส่ชื่อต้น และจะใช้ชื่อต้นอย่างเดียวไม่ได้ (ยกเว้นในกรณีที่ผู้รับเป็นคนไทย)

- ถูก Dear Mr. Richardson,
- ผิด Dear Mr. Daniel,
- ผิด Dear Daniel,
- ผิด Dear Richardson,

2.2 กรณีไม่ระบุชื่อ ให้ใช้ Dear Sir หรือ Dear Sirs แทนผู้ชาย ใช้ Dear Madam แทนผู้หญิง หากไม่แน่ใจอาจใช้ว่า Dear Sir or Madam หรือ Dear Sir/Madam โดยต้องใช้อักษรตัวแรกเป็นตัวใหญ่

- ถูก Dear Sir,
- ผิด Dear sir,

### 3. เนื้อความในจดหมาย (Body)

โดยปกติจะไม่ใช้ตัวย่อในจดหมายธุรกิจ ให้เขียนรูปเต็มเพราะเป็นเอกสารที่เป็นทางการ ภาษาที่ใช้เป็นทางการ

ถูก I will / I would / I am / We are

ผิด I'll / I'd / I'm / We're

ทั้งนี้ รวมถึงชื่อเดือนและชื่อเมือง เช่น January ไม่ใช่ Jan., Bangkok ไม่ใช่ BKK จะใช้ตัวย่อได้เฉพาะชื่อรัฐในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีตัวย่อเป็นมาตรฐานและใช้เป็นทางการอยู่แล้ว

### 4. คำลงท้าย (Complimentary close)

4.1 คำลงท้ายจะขึ้นต้นด้วย Yours (รูป pronoun) เสมอ ไม่ใช่ Your (รูป adjective)

4.2 เมื่อคำขึ้นต้นจดหมายใช้ Dear ตามด้วยนามสกุลผู้รับ คำลงท้ายจะใช้ Yours sincerely เสมอ แต่ถ้าคำขึ้นต้นจดหมายใช้ Dear Sir หรือ Dear Madam คือไม่ระบุชื่อผู้รับ คำลงท้ายจะใช้ Yours faithfully ส่วนคำลงท้ายอื่นๆ เช่น Yours truly, Best wishes ไม่นิยมใช้ในจดหมายธุรกิจ ยกเว้นผู้ส่ง และผู้รับมีความคุ้นเคยกันมากแล้ว อาจใช้ภาษาไม่เป็นทางการนักก็ได้ แต่ไม่ให้ใช้ในจดหมายธุรกิจทั่วไป

Dear Mr. Richardson



ถูก Yours sincerely

ผิด Your sincerely

ผิด Yours faithfully

Dear Sir



Yours faithfully

Your faithfully

Yours sincerely

4.3 เมื่อผู้ส่งจดหมายเป็นผู้ชาย ไม่ใช่ Mr. หน้าชื่อและสกุลได้ลายเซ็น แต่ถ้าเป็นผู้หญิงอาจใส่เพื่อความชัดเจนว่าเป็น Miss หรือ Mrs. ได้ และไม่ต้องใส่วงเล็บเหมือนในจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย

ถูก *D. Richardson*

Daniel Richardson

ผิด *D. Richardson*

Mr. Daniel Richardson

4.4 ชื่อตำแหน่งได้ชื่อและนามสกุลผู้ส่ง ไม่ต้องใช้ 'The' นำหน้า

ถูก Daniel Richardson

Sales Manager

ผิด Daniel Richardson

The Sales Manager

ผู้เขียนได้เก็บข้อมูลตัวเลขเพื่อแสดงสถิติที่น่าสนใจในประเด็นต่างๆ ในภาคปลายปีการศึกษา 2546 ซึ่งมีสถิติที่ผู้เขียนสอนรวม 3 หมู่ จำนวน 106 คน พบว่าข้อผิดพลาดดังกล่าวยังมีอยู่แม้จะมีการเน้นย้ำหลายครั้งแล้ว ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยที่สุดทั้งในการฝึกเขียนและ ในการสอบ 5 อันดับแรกได้แสดงไว้ในตารางข้างล่างนี้

| ข้อผิดพลาด                                             | การฝึกเขียน      |                       |        | การสอบ           |                       |        |
|--------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|--------|------------------|-----------------------|--------|
|                                                        | จำนวน<br>ชิ้นงาน | จำนวน<br>ครั้งที่ผิด* | ร้อยละ | จำนวน<br>ชิ้นงาน | จำนวน<br>ครั้งที่ผิด* | ร้อยละ |
| 1. การใช้ด้วยอโนจดหมาย                                 | 318              | 45                    | 14.15  | 212              | 101                   | 47.64  |
| 2. การใช้คำ discuss ตามด้วย about                      | 106              | 24                    | 22.64  | 106              | 40                    | 37.74  |
| 3. การใช้ Dear Sir เป็น Dear sir                       | 212              | 26                    | 12.26  | 106              | 30                    | 28.30  |
| 4. การใช้คำ Yours เป็น Your                            | 318              | 30                    | 9.4    | 212              | 54                    | 25.47  |
| 5. การใช้ The นำหน้าชื่อตำแหน่งในคำ<br>ลงท้ายของจดหมาย | 318              | 4                     | 1.25   | 106              | 18                    | 16.98  |

\* จำนวนครั้งที่ผิด นับจากจำนวนครั้งที่พบโดยไม่ได้อำเนกว่าผู้ทำผิดเป็นคนเดียวกันหรือคนละคน

### สรุป

ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจมีรายละเอียดที่น่าสนใจจะทำผิดพลาดเสมอ ทั้งในเรื่องการใช้คำ สำนวน รวมถึงภาษาในการเขียนจดหมายธุรกิจ ผู้สอนจำเป็นต้องเน้นย้ำอยู่เสมอ และสถิติจะต้องพยายามจดจำและระมัดระวังในรายละเอียดต่างๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อให้ภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่ถูกต้อง เป็นมาตรฐานตามที่ใช้กันทั่วไปในวงการธุรกิจ

## บรรณานุกรม

ศิริลักษณ์ ลิ้มภักดี. 2542. **ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ**. ฉบับปรับปรุงใหม่ ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หน้าตาต่างสู่โลกกว้าง

Hornby, A.S. 2000. **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**. Oxford: Oxford University Press.

**Longman Dictionary of Contemporary English**. 3<sup>rd</sup> ed. 2001. Harlow, Essex: Pearson Education.

Neufeldt, Victoria, and Guralnik, David B. (eds.). 1994. **Webster's New World Dictionary of American English**. 3rd College ed. New York: Prentice Hall.