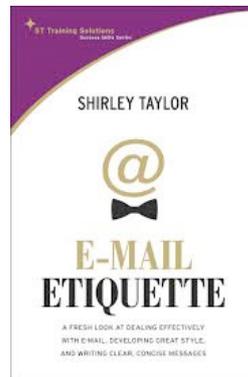


ชื่อหนังสือที่น่าอ่าน : Book Review

E-mail Etiquette

ผู้เขียน : Shirley Taylor

จิตินัน บ. คอมมอน*
Thitinan B. Common*

อีเมล ถือได้ว่าเป็นการคิดค้นที่มหัศจรรย์ สิ่งหนึ่งในประวัติศาสตร์การสื่อสารของมนุษย์ อีเมลเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการดำเนินชีวิต ในด้านต่างๆของมนุษย์ ทั้งการศึกษา การทำงาน การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนและครอบครัว รวมทั้งการสนทนา การปฏิเสธไม่ได้ว่า ในทุกๆวันคนเราส่วนใหญ่ใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ถึงแม้อีเมลจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นมาหลายสิบปีแล้ว แต่คำถามที่หลายคนยังมีอยู่ในใจก็คือ รูปแบบวิธีการและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารผ่านอีเมลคืออะไร มารยาทในการใช้อีเมลที่ถูกต้องมีลักษณะอย่างไร หนังสือเล่มบางๆที่ชื่อว่า E-mail Etiquette หรือแปลเป็นไทยได้ว่า “มารยาทในการใช้อีเมล” เล่มนี้ คือหนังสือที่สามารถตอบคำถามเหล่านั้นได้

E-mail Etiquette หรือ “มารยาทในการใช้อีเมล” เป็นหนังสือที่เขียนโดย Shirley Taylor ซึ่งเป็น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ของ บริษัท ST Training Solution ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการฝึกอบรมทางธุรกิจต่างๆ หนังสือเล่มนี้รวบรวมจากประสบการณ์ในการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อีเมลของเธอและจัดทำเป็นคู่มือสำหรับผู้สนใจ เนื้อหาในเล่มแบ่งออกเป็นทั้งหมด 10 บท อธิบายให้เห็นตั้งแต่คุณลักษณะ ความสำคัญของอีเมล วิธีการใช้งานอีเมล รูปแบบการเขียนอีเมลที่เหมาะสมในโอกาสต่างๆกับผู้รับประเภทต่างๆ รวมทั้งมารยาทการใช้อีเมล สิ่งที่ต้องปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในการใช้อีเมล E-mail Etiquette เป็นหนังสือที่เขียนให้อ่านง่ายไม่อัดแน่นเหมือนตำราทางวิชาการ มีเคล็ดลับต่างๆสอดแทรกน่าอ่าน

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*Senior Lecturer, Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University.

เหมาะสำหรับทั้งผู้ต้องการใช้งานอีเมลทั่วไป ผู้สนใจด้านภาษาและงานเขียน และยังสามารถประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนด้านการเขียนเชิงธุรกิจอีกด้วย

ในบทแรกของเล่ม ที่มีชื่อว่า The Age of E-mail เป็นการนำเสนอภาพรวมของประวัติอีเมลอย่างย่อ อธิบายให้เห็นผลกระทบของอีเมลที่มีในการติดต่อสื่อสารเชิงธุรกิจ รวมทั้งประโยชน์ในการนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานในระดับต่างๆ

บทที่ 2 The Pitfalls and the Potential of Email อธิบายให้เห็นประโยชน์และสมรรถนะของอีเมล และความผิดพลาดต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการใช้อีเมล เช่น ปัญหาด้านภาษาที่ใช้การจัดรูปหน้า และปัญหาด้านเทคนิคต่างๆ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาความผิดพลาดนั้นๆ

บทที่ 3 Managing your Mailbox ในบทนี้คือการแนะนำวิธีการจัดระเบียบกล่องอีเมล และการจัดการบริหารอีเมลต่างๆ เช่น อีเมลฉบับใดควรอ่าน ฉบับใดควรลบหรือเก็บ และฉบับใดต้องตอบกลับ รวมทั้งแนะนำวิธีการสร้างแฟ้มต่างๆ สำหรับการจัดเก็บอีเมลประเภทต่างๆ เพื่อให้สะดวกในการค้นหา

บทที่ 4 Looking Good Online บทนี้แนะนำเรื่องการใช้อีเมลในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้ โดยอธิบายและแนะนำวิธีการตั้งชื่อหัวเรื่องอีเมลให้น่าสนใจ วิธีการทักทายในอีเมล การใช้คำขึ้นต้นและลงท้ายที่เหมาะสมกับอีเมลประเภทต่างๆ และผู้รับประเภทต่างๆ รวมทั้งวิธีการแนบไฟล์ไปกับอีเมลที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังให้คำแนะนำเกี่ยวกับความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมที่แตกต่างระหว่างผู้รับและผู้ส่งอีเมล ซึ่งผู้ใช้อีเมลควรให้ความสำคัญด้วย

บทที่ 5 Writing Great Email ในบทนี้แนะนำเสนอโดยการเปรียบเทียบวิธีการเขียนอีเมล 2 รูปแบบ คือแบบประเพณีนิยม และแบบสมัยใหม่ โดยเปรียบเทียบให้เห็นวิธีการใช้คำศัพท์ต่างๆ รวมทั้งโครงสร้างของภาษา นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างอีเมลและรูปประโยคของวิธีการเขียนทั้ง 2 แบบ ประกอบให้อีกด้วย

บทที่ 6 Planning and Structuring your messages ในบทนี้เป็นเรื่องการแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบวางแผนด้านโครงสร้างเนื้อหาของจดหมายในอีเมลรูปแบบต่างๆ โดยยึดหลัก 4 ประเด็น คือ การเปิดเรื่อง การให้รายละเอียด การระบุจุดประสงค์ของอีเมล และการปิดเรื่อง นอกจากนี้ยังมีเคล็ดลับเกี่ยวกับวิธีการออกแบบโครงสร้างอีเมลให้อ่านเข้าใจง่ายโดยการใช้อีเมลและเครื่องหมายต่างๆอีกด้วย

บทที่ 7 Creating Bonds and Developing Rapport บทนี้เป็นเคล็ดลับในการใช้อีเมลเพื่อการสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยผู้เขียนกล่าวว่า เพียง 15 วินาทีแรกของการอ่านอีเมลจะทำให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกและทัศนคติต่อผู้ส่งอีเมล อันจะส่งผลถึงการตัดสินใจต่างๆ เช่น การให้ความร่วมมือในธุรกิจหรือกิจกรรมที่ผู้ส่งอีเมลต้องการได้ บทนี้จึงเสนอเคล็ดลับด้านการใช้ภาษา คำศัพท์และรูปแบบประโยคต่างๆในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการรักษาสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารด้วยอีเมล

บทที่ 8 Nurturing your E-mail Netiquette คือบทที่นำเสนอมารยาทที่ดีในการสื่อสารผ่านอีเมล โดยอธิบายให้เห็นว่าวัฒนธรรมในโลกไซเบอร์มีลักษณะอย่างไร อะไรคือความผิดพลาดในการสื่อสารผ่านอีเมลที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมทั้งให้คำแนะนำถึงมารยาทที่เหมาะสมในการใช้เครื่องหมายสัญลักษณ์ทางอารมณ์ การใช้ตัวย่อและเครื่องหมายวรรคตอนแบบต่างๆที่เหมาะสม

บทที่ 9 Practicing Safe E-mail ในบท
รองสุดท้ายนี้ผู้เขียนอธิบายให้เห็นความไม่
ปลอดภัยต่างๆที่มาทางอีเมลล์ เช่น จดหมายลูกโซ่
จดหมายก่อกวนต่างๆ รวมทั้งแนะนำเคล็ดลับใน
การสังเกตและหลีกเลี่ยงจดหมายเหล่านี้

บทที่ 10 Safety and Security ในบท
สุดท้ายนี้ เป็นการนำเสนอเรื่องความปลอดภัยใน
การใช้อีเมลล์ เช่น การป้องกันรหัสลับของผู้ใช้ การ
ป้องกันไวรัส และการสำรองข้อมูลเก็บไว้ในกรณี
ถูกเจาะและขโมยข้อมูลทางอีเมลล์

การสื่อสารผ่านอีเมลล์มีความแตกต่างจาก
การสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะเป็นการสื่อสารที่

ไม่เห็นหน้าตากัน ผู้รับและผู้ส่งอีเมลล์ไม่สามารถ
เห็นรอยยิ้มหรือจับมือกันเพื่อสร้างความประทับใจ
ต่อหน้ากันได้ ดังนั้นการจะทำให้การสื่อสารผ่าน
อีเมลล์มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจระหว่าง
ผู้รับและผู้ส่ง อันสามารถขยายผลไปสู่การสร้าง
ความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนในการสื่อสารได้จึง
เป็นเรื่องสำคัญ หนังสือเล่มนี้ E-Mail Etiquette
คือหนังสือที่จะช่วยให้ผู้อ่านนำไปพัฒนาการ
สื่อสารผ่านอีเมลล์ที่มีประสิทธิภาพ ลดความผิด
พลาดที่อาจเกิดขึ้น และเพิ่มศักยภาพการสื่อสาร
ของตนเองได้ ทั้งในเรื่องการศึกษา การทำงาน และ
การสานสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม