

สมรรถนะภาษาไทย ฟัง พูด อ่าน เขียน

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยสื่อสาร
2. สามารถนำภาษาไทยไปใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารได้
3. เห็นคุณค่าและความสำคัญของการใช้ภาษาไทยสื่อสาร

สมรรถนะรายวิชา

1. เลือกใช้ถ้อยคำสำนวน ระดับภาษา ถูกต้องตามเกณฑ์ เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล โอกาส และสถานการณ์
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในชีวิตประจำวันและงานอาชีพจากสื่อประเภทต่างๆและนำเสนอข้อมูลตามหลักการ
3. พุจฉดัดต่อกิจธุระ ธุรกิจ และพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคมตามหลักการ
4. เขียนติดต่อกิจธุระกิจ และเขียนรายงานตามหลักการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพจากสื่อประเภทต่างๆ การนำเสนอข้อมูลหรือบรรยายสรุป การพูดในงานอาชีพและในโอกาสต่างๆของสังคม การเขียนเพื่อติดต่อธุระและธุรกิจ และการเขียนรายงานวิชาหรือรายงานการวิจัย

สมรรถนะรายวิชา

สมรรถนะ 1 เลือกถ้อยคำสำนวน ระดับภาษา ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล โอกาส และสถานการณ์

การเลือกใช้ถ้อยคำ

ตั้งได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าการเลือกใช้ถ้อยคำนั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งจะได้นำมาเสนอเฉพาะที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เลือกใช้ให้ตรงความหมาย ไม่กำกวม

ประโยคที่ใช้กำกวม เช่น เขาเสร็จหรือยัง เขากินทุกอย่าง ตั้งแต่ไปอยู่ต่างจังหวัดประโยคแรก เสร็จ มีความหมายว่า จบ, สิ้น อาจจะหมายความว่า ตาย ได้ต้องพูดให้ชัดเจนว่า เขาทำงานเสร็จหรือยัง และพูดว่า เขาสิ้นชีวิตหรือยังประโยคที่สอง กิน มีความหมายนัยตรงว่า การรับประทานอาหาร มีความหมายโดยนัยว่า คดโกง ควรพูดให้ชัดเจนว่า เขากินอาหารได้ทุกอย่าง

2. เลือกใช้คำให้ตรงตามความมุ่งหมาย

คำบางคำมีเสียงใกล้เคียงกัน เช่น สุจิตร์ - สุตติบัตร, ครอบครอง - คู่ครอง, กรวดน้ำ - ตรวดน้ำ, ทดลอง - ทดรอง ฯลฯ คำแต่ละคำมีความหมายไม่เหมือนกัน ก่อนจะใช้ควรตรวจสอบความหมายจากพจนานุกรมให้ดี

3. เลือกใช้ให้เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล

ภาษาเป็นเครื่องหมายแสดงวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง ผู้เรียนควรรู้จักเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับสถานที่ โอกาส และฐานะของบุคคล เช่น พูดในที่ประชุมชนจะแตกต่างจากพูดในบ้านกับคนใกล้ชิด พูดกับฆราวาสจะแตกต่างจากพูดกับพระสงฆ์ การกล่าวปราศรัยกล่าวเปิดงาน กล่าวอวยพรคู่บ่าวสาวในงานมงคลสมรสจะแตกต่างจากกล่าวอวยพรวันเกิดให้กับเพื่อนสนิทที่บ้าน

4. เลือกใช้ถ้อยคำที่ทำให้เห็นภาพ

คำที่ทำให้เห็นภาพ หมายถึง ผู้อ่าน ผู้ฟัง เห็นภาพตามคำ เหมือนได้รับรู้หรือสัมผัสร่วมไปด้วย

คำที่ทำให้เกิดภาพ มีดังนี้

1. คำเลียนเสียงธรรมชาติ เช่น เบรียง โครม บูด ๆ กริ่ง ๆ ฯลฯ
2. คำที่เกิดจากความรู้สึก เช่น โ๊ะ๊ะ เอ๊ะ โอ้โฮ ว้าย ไซโย ฯลฯ

5. ใช้คำให้ตรงตามความนิยมของผู้ที่ใช้ภาษาเดียวกัน

คำบางคำความหมายเดียวกันบางที่ใช้แทนกันได้ บางที่ใช้แทนกันไม่ได้ แต่ความนิยมของผู้ใช้ภาษา เช่น สมรรถภาพกับ สมรรถนะ ใช้แทนกันไม่ได้ หรือคำที่มีความหมายว่า งาม เช่น รางซาง, เฉิดฉาย, แฉล้ม จะไม่ใช่ว่า วันนี้เธอแต่งหน้า รางซางกว่าทุกวัน

6. ใช้คำไม่ซ้ำซาก หรือรู้จักหลายคำ

การใช้คำซ้ำกันหลายครั้งในการพูดหรือเขียน จะทำให้ผู้ฟังหรือผู้อ่านเกิดความเบื่อหน่าย และยังทำให้ข้อความไม่สละสลวย ดังนั้น จึงควรเลือกใช้ถ้อยคำที่ต่างกันแต่มีความหมายเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกัน เช่น แม้ว่าประเทศไทยจะเป็นประเทศเล็กๆ แต่ฉันก็มีความภูมิใจที่เกิดในประเทศไทย ไม่ว่าจะอยู่ประเทศใด ฉันก็ยังรักและหวงแหนประเทศไทย เพราะเป็นประเทศที่ฉันเกิด และเติบโตตั้งแต่เล็ก ควรเปลี่ยนเป็น แม้ว่าไทยจะเป็นประเทศเล็ก ๆ แต่ฉันก็มีความภูมิใจที่เกิดเป็นคนไทย ไม่ว่าจะฉันจะอยู่แห่งใด ฉันก็ยังรักและหวงแหนประเทศไทย เพราะเป็นบ้านเกิดเมืองนอนของฉัน

สำนวนไทย

สำนวน หมายถึง ถ้อยคำที่เรียงเรียงเป็นข้อความพิเศษ มีความหมายในเชิงเปรียบเทียบ เมื่อจะใช้สำนวนในการพูดหรือเขียน จำเป็นต้องเข้าใจความหมายต้องแท้เสียก่อน การรู้จักเลือกใช้สำนวนมาประกอบการพูด การเขียน จะทำให้การพูด การเขียน กระชับ มีอรรถรส และชวนคิดว่าการพูดการเขียนตามปกติ

สมรรถนะ 1 เลือกถ้อยคำสำนวน ระดับภาษา ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล โอกาส และสถานการณ์

สมรรถนะ 2 วิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินผลค่าสาระในชีวิตประจำวันและงานอาชีพจากสื่อประเภทต่างๆ และนำเสนอข้อมูลตามหลักการ

“วิเคราะห์” หมายถึง ก. โคร่ครวญ เช่น วิเคราะห์เหตุการณ์ แยกออกเป็นส่วนๆ เพื่อศึกษาให้ถ่องแท้ เช่น วิเคราะห์ปัญหาต่างๆ วิเคราะห์ข่าว

“สาร” หมายถึง น. แก่น , เนื้อแท้ , มักใช้คู่กับคำ แก่นเป็นแก่นสาร , ข้อความ , ถ้อยคำ , เรื่องราว ซึ่งในบริบทนี้น่าจะหมายถึง ส่วนสำคัญ ถ้อยคำ คือ เรื่องราวข้อมูลต่างๆ ที่ผู้รับสารได้รับจากการฟังหรือการอ่าน

การวิเคราะห์และการสังเคราะห์สาร จึงหมายถึง การที่ผู้รับสารสามารถรับรองอย่างใคร่ครวญ ไตร่ตรอง พินิจพิจารณา สามารถนำสาระสำคัญและความรู้ความคิดที่ได้จากสารนั้นไปใช้ประโยชน์ได้ สารในชีวิตประจำวัน หมายถึง เรื่องราว ข้อมูลต่างๆ ที่มนุษย์ใช้ติดต่อถึงกันในชีวิตประจำวัน เช่น การพบปะสนทนา การเผยแพร่ความรู้ การปฏิบัติการกิจต่างๆ รวมถึงสารที่มุ่งให้ความบันเทิง สารในงานอาชีพ หมายถึง สารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพต่างๆ ผู้รับสารสามารถพิจารณาได้ตามความถนัด ความสนใจในงานอาชีพของตน ซึ่งสารเหล่านี้จะช่วยให้ผู้อ่านมีความรอบรู้ในงานอาชีพ ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถในงานอาชีพให้มีประสิทธิภาพ

หลักการอ่านข่าว บทความ โฆษณาจากสื่อต่างๆ

หลักการอ่านข่าว บทความ โฆษณาจากสื่อต่างๆ มีดังนี้

๑.กำหนดมุ่งหมายว่าอ่านเพื่ออะไร

- ๑.๑ อ่านเพื่อปฏิบัติการกิจในหน้าที่การงาน
- ๑.๒ การอ่านเพื่อการวิเคราะห์ก่อนตัดสินใจ
- ๑.๓ การอ่านเพื่อพัฒนาความรู้และพัฒนาอาชีพ

๒.ศึกษาส่วนประกอบตามประเภทของสารที่อ่าน เช่น

ข่าว ประกอบด้วย พาดหัวข่าว พรรคนำ รายละเอียดของข่าว

บทความ ประกอบด้วย คำนำ เนื้อเรื่อง สรุป

ข้อความโฆษณา ประกอบด้วย ข้อความพาดหัว ข้อความขยายพาดหัว ข้อความอ้างอิง ข้อความลงท้าย

๓.ทำให้เป็นกลาง ปราศจากอคติ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องไม่เกิดข้อผิดพลาด

๔.อ่านข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อจับประเด็นสำคัญหรือสาระสำคัญของเรื่อง

๕. แยกแยะข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น ต้องแยกแยะได้ว่าส่วนใดเป็นข้อเท็จจริง

๖. ทราบความหมายและจุดมุ่งหมายในการเขียน

ขั้นตอนในการวิเคราะห์สาร

ขั้นตอนในการวิเคราะห์สาร คือ การนำสารที่อ่านมาแยกเป็นส่วนๆ โดยพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

๑. รูปแบบการประพันธ์

๒. เนื้อเรื่อง

๓. คำานวนภาษาและการใช้ถ้อยคำ

๔. กลวิธีการนำเสนอ

ประเภทของสารในชีวิตประจำวันและงานอาชีพ ได้แก่

๑. สารที่ให้ความรู้ ได้แก่ สารที่เป็นเรื่องราวทางวิชาการและวิชาชีพ

๒. สารที่โน้มน้าวใจ ได้แก่ สารที่นำเสนอในรูปแบบของโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การหาเสียง

๓. สารที่จรรโลงใจ ได้แก่ สารที่นำเสนอเป็นบทสุนทรพจน์ บทเพลง นิทาน เรื่องสั้น สุภาษิต

จุดมุ่งหมายในการรับสารจากสื่อต่างๆ

๑. เพื่อฆ่าเวลา

๒. เพื่อความรู้และเพิ่มความคิด

๓. เพื่อสนองความสนใจ

๔. เพื่อกิจธุระหรือผลประโยชน์

๕. เพื่อความเพลิดเพลิน

หลักการรับสารจากสื่อต่างๆ

๑. มีจุดมุ่งหมายในการรับสารจากสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน

๒. มีสมาธิ

๓. ใช้วิจารณญาณในการรับสารจากสื่อต่างๆ

๔. มีจรรยาบรรณ ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการรบกวนสมาธิผู้ที่ต้องใช้บริการจากห้องสื่อร่วมกัน

๕. ควรบันทึกสาระสำคัญไว้เพื่อเตือนความจำ

ประเภทของสื่อ สื่อที่ใช้ในการรับสามารถจำแนกได้ ๓ ประเภท คือ

๑. สื่อธรรมชาติ ที่ใช้ในการฟัง การดูและการอ่าน ได้แก่ อากาศ แสงสว่าง และคลื่นเสียง

๒. สื่อสาธารณะ ที่ใช้ในการฟัง การดูและการอ่าน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ โฆษณา แผ่นพับ

๓. สื่อมวลชน ที่ใช้ในการฟัง การดูและการอ่าน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์

สมรรถนะ 3 พุฒติดต่อกิจธุระ ธุรกิจ และพุดในโอกาสต่างๆของสังคมตามหลักการ

การพุดในงานอาชีพ : การพุดในหน้าที่พิธีกร

บทบาทและหน้าที่ของพิธีกรมีดังนี้

๑. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนของงานและรายละเอียดของผู้พุดผู้แสดง
๒. พบปะกับผู้พุดผู้แสดงก่อนเริ่มรายการ เพื่อทำความเข้าใจและปรึกษาหารือเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะนำเสนอดำเนินการ เพื่อให้การพุดหรือการแสดงเป็นไปอย่างเรียบร้อย
๓. เริ่มพุดด้วยการทักทายผู้ฟังผู้ชม แล้วจึงกล่าวนำเรื่องที่จะพุดหรือจะแสดง กล่าวถึงความเป็นมาขอบเขต และความสำคัญของการพุดหรือการแสดงในครั้งนั้น
๔. แนะนำผู้พุดหรือผู้แสดง
๕. สร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างผู้พุดผู้แสดงกับผู้ฟังผู้ชม
๖. กล่าวสรุปในตอนท้าย เปิดโอกาสให้ผู้ฟังผู้ชมได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและซักถามโดยคำนึงถึงเวลาและบรรยากาศของงาน
๗. กล่าวขอบคุณผู้พุดผู้แสดงและผู้มีส่วนช่วยเหลืองานทั้งหมด หากเป็นงานที่ไม่เป็นพิธีการมาก มักอาจกล่าวปิดงานด้วยก็ได้

การพุดในงานอาชีพ : การพุดบรรยายสรุป

การพุดบรรยายสรุปมีหลักและข้อควรคำนึงดังนี้

๑. ผู้บรรยายต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้ฟัง เช่น ประวัติ ประสบการณ์
๒. หากต้องใช้อุปกรณ์ประกอบการบรรยายควรตรวจสอบอุปกรณ์และเตรียมไว้ให้พร้อม
๓. ให้เกียรติผู้ฟังและรักษามารยาท แต่งกายให้สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ
๔. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ ควรใช้ภาษาระดับกึ่งแบบแผน หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะและไม่ใช้คำต่างประเทศโดยไม่จำเป็น
๕. พุดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับรัด ควรใช้เวลาในการพุดบรรยายสรุปประมาณ ๒๐-๓๐ นาที
๖. หากมีการอภิปรายถึงปัญหาของการปฏิบัติงาน ผู้บรรยายควรให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยยึดความจริงเป็นหลัก

การพุดในงานอาชีพ : การพุดบรรยายสรุป

หลักเกณฑ์ในการพุดโฆษณา มีดังนี้

๑. พุดให้ลูกค้าเห็นประโยชน์ที่จะได้รับหากซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัท
๒. ศึกษาหาข้อมูลของลูกค้า
๓. ควรหาจังหวะเวลาในการพุดที่เหมาะสม
๔. พุดเสนอเนื้อหาอย่างกระชับและชัดเจน
๕. ขณะที่พุดต้องคำนึงอยู่เสมอว่าลูกค้าสำคัญที่สุด
๖. ใช้ภาษาที่ไพเราะ และมีลักษณะโน้มน้าวใจลูกค้า

การพูดในงานอาชีพ : การพูดประชาสัมพันธ์

หลักเกณฑ์ในการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

๑. พูดสิ่งที่ถูกต้องและเป็นความจริง
๒. ควรพูดเรื่องสำคัญเพียงเรื่องเดียวเพื่อป้องกันความสับสนของผู้ฟัง
๓. พูดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับและชัดเจน
๔. พูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพนุ่มนวล และแสดงความสนิทสนมเป็นกันเอง
๕. ควรมีเอกสารประกอบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายขึ้น

การพูดในโอกาสต่างๆ : การกล่าวแสดงความยินดี

๑. การกล่าวแสดงความยินดีกับผู้มารับตำแหน่งใหม่ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- ขอบคุณที่ได้รับความไว้วางใจ ให้กล่าวในนามของคณะ
- ยกย่องชมเชยความดี ความสามารถ ความวิริยะอุตสาหะของผู้ที่ได้รับตำแหน่งใหม่
- กล่าวถึงความหายและเกียรติของตำแหน่งนั้น
- ฝากความหวังเรื่องความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จของงานไว้กับผู้ดำรงตำแหน่งใหม่
- แสดงความหวังว่าผู้เข้ารับตำแหน่งใหม่จะมีความสุข และความพอใจในงานตำแหน่งนี้
- เชิญให้กล่าวตอบ

๒. การกล่าวตอบในโอกาสรับตำแหน่งใหม่ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- กล่าวขอบคุณที่ทำให้เกียรติหรือให้ความไว้วางใจ
- กล่าวถึงความรู้สึกยินดีที่ได้มาร่วมงานกัน
- ยกย่องสถาบันหรือสถานที่ที่ได้มาเยือน หรือที่มาทำงาน
- กล่าวถึงนโยบาย หลักการ อุดมคติ และวิธีการปฏิบัติที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์

การพูดในโอกาสต่างๆ : การกล่าวไว้อาลัย

๑. การกล่าวแสดงความอาลัยในโอกาสย้ายงาน มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- กล่าวชมเชยผลงานที่ปฏิบัติมาแล้ว
- แสดงความรักความอาลัยของผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกคน
- แสดงความหวังที่จะเห็นหน้าที่การงานเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
- กล่าวอวยพรให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ

๒. การกล่าวให้เกียรติผู้ล่วงลับ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- กล่าวแสดงความเสียใจในมรณกรรมของบุคคลนั้น
- กล่าวยกย่องคุณงามความดี และให้เกียรติผู้ล่วงลับ
- ปลอบใจและให้ความอบอุ่นญาติมิตรของผู้ล่วงลับ
- เชิญชวนให้ยื่นสงบนึงไว้อาลัย เป็นการแสดงคารวะผู้ล่วงลับ

๓. การกล่าวขย่งสดุติบุคคลที่ล่วงลับ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- ขย่งให้เกิดริโดยกล่าวถึงคุณงามความดีของผู้ล่วงลับ
- กล่าวถึงความสำคัญของผู้ล่วงลับที่มีต่อสถาบัน
- ปลอดภัยนิตมิตรของผู้ล่วงลับ
- ยืนยันที่จะช่วยกันสืบทอดเจตนารมณ์ของผู้ล่วงลับ
- เชิญชวนให้ยื่นสงบหนึ่งไว้อาลัย เป็นการแสดงคารวะผู้ล่วงลับ

สมรรถนะ 4 เขียนติดต่อกิจธุระ ธุรกิจ และเขียนรายงานตามหลักการ

ความหมายการเขียนจดหมายกิจธุระ

จดหมายกิจธุระ หมายถึง

จดหมายที่เขียนไปเพื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ เพื่อแจ้งเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว โดยต้องไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการค้า จดหมายเชิงกิจธุระ ได้แก่ จดหมายลาป่วย จดหมายลาจิจ จดหมายขอความร่วมมือหรือขอความช่วยเหลือ (การขอความอนุเคราะห์) จากองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

ประเภทของจดหมายกิจธุระ

๑. จดหมายส่วนตัว เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สนิทสนมคุ้นเคยกัน ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อเล่าเรื่องราวส่วนตัวหรือสอบถามเรื่องราวใต่ถามสารทุกข์สุกดิบ เช่น ลูกเขียนจดหมายถึงพ่อแม่ ศิษย์เก่าเขียนจดหมายถึงคุณครูที่เคารพนับถือ

๒. จดหมายติดต่อกิจธุระ เป็นการสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความจำเป็นต่าง ๆ ที่ประสงค์ให้ผู้อื่นหรือองค์กรต่าง ๆ รับทราบเพื่อนำไปสู่การพิจารณาให้ความร่วมมือในเหตุจำเป็น เช่น นักเรียนเขียนจดหมายขอลาหยุดเรียนกรณีป่วย นักเรียนเขียนจดหมายขอลาหยุดเรียนกรณีมีกิจธุระจำเป็นต่าง ๆ ที่มาเรียนไม่ได้ตามปกติ จดหมายติดต่อกิจธุระภายนอกขอความร่วมมือไปศึกษาแหล่งเรียนรู้ภายนอก จดหมายขอความอนุเคราะห์วิทยากรจากองค์กรอื่นมาบรรยายหรือสาธิตความรู้แก่นักเรียนในโรงเรียน เป็นต้น

ประโยชน์ของจดหมายกิจธุระ

๑. ใช้สื่อสารแทนการพูดจา
๒. ใช้เพื่อบอกกล่าวข้อความบางประการที่ไม่อาจพูดจากันโดยตรงได้
๓. ใช้เป็นสื่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่รู้จักกัน เช่น การเขียนจดหมายสมัครงาน จดหมายเพื่อหามิตรต่างโรงเรียน
๔. ใช้เป็นเอกสารสำคัญ ถือว่าเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานได้

มารยาทในการเขียนจดหมาย

๑. ควรใช้กระดาษและซองสีสุภาพ หมายถึง กระดาษที่ใช้เขียนจดหมายต้องมีความสะอาดเรียบร้อย ไม่ขาดหรือยับยู่ยี่ สีของกระดาษมีสีที่ไม่ฉูดฉาด กระดาษมีขนาดมาตรฐาน ซองจดหมายมีขนาดมาตรฐานตามที่ไปรษณีย์รับรอง

สมรรถนะ 4 เขียนติดต่อกิจธุระ ธุรกิจ และเขียนรายงานตามหลักการ