คู่มือการเขียน

จดหมายธุรกิจและอีเมล์

ในสถานการณ์ต่างๆ

เศรษฐวิทย์

สำนักหอสมุดกลาง
SIAM UNIVERSITY
CENTRAL LIBRARY

คู่มือการเขียน จดหมายธุรกิจ และอีเมล์ ในสถานการณ์ต่างๆ

Letters & Emails
For All Occasions

เลขทะเบียน M 0142640
วันลงทะเบียน 11 2 0.9. 2557
เลขเรียกหนังสือ HF.72 ส516ค 2557

คู่มือการเขียน จดหมายธุรกิจ และ อีเมล์ ในสถานการณ์ต่างๆ

Letters & Emails
For All Occasions

เศรษฐวิทย์

สงวนลิขสิทธิ์ ©

ISBN 978-616-7175-25-6

พิมพ์ครั้งที่ 1 เมษายน 2557
จำนวนพิมพ์ 3,000 เล่ม

ออกแบบและดำเนินการผลิต
บริษัท ผลิตไท จำกัด
โทรศัพท์ 0-2888-7026-7

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์เม็ดทราย
98/9-10 ถนนจรัญสนิทวงศ์
แขวงกรุงธนเหนือ บางกอกน้อย
กรุงเทพฯ 10700

จัดจำหน่ายโดย บริษัท เคล็ดไทย จำกัด
โทรศัพท์ 0 2225-9536-41

ราคา 270 บาท

คำถามเรื่อง

และแล้ว คู่มือการเขียนจดหมายในรูปแบบต่างๆ ที่ได้บรรจงสร้างอย่างแสนจะยากเย็น ที่ว่ายากนั้น ไม่ใช่เพราะเนื้อหายาก แต่ว่าเป็นความน่าเบื่อของการเขียนสิ่งที่ไม่ค่อยจะสร้างสรรค์เท่าใดนัก แต่ใครจะรู้บ้างว่า สิ่งที่น่าเบื่อนี้กลับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งเพราะคนเราใช้กันอย่างมาก เนื่องจากโลกเราเป็นโลกแห่งธุรกิจ เราก็ต้องทำการติดต่อซื้อขายผลิตภัณฑ์ผ่านทางจดหมาย ทางแฟ็กซ์ หรือทางอินเตอร์เน็ต ไม่ว่าจะสื่อกันในรูปแบบใด สิ่งที่เหมือนกันก็คือ ข้อความที่สื่อ ซึ่งต้องเป็นข้อความที่เข้าใจตรงกัน พูดง่ายๆ ก็คือต้องพูดจากาษาเดียวกันนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อซื้อขาย การขนส่ง การทวงหนี้ การผัดผ่อนการชำระหนี้ รวมไปถึงการเขียนในลักษณะอื่นๆ เช่น การเชิญไปงานแต่งงาน งานเลี้ยงวันเกิด การสูญเสีย การแสดงความยินดี การแสดงความเห็นใจ การแสดงความขอบคุณในโอกาสต่างๆ และอื่นๆ อีกมากมาย

หากท่านเป็นคนหนึ่งที่อยากจะเขียนแสดงความต้องการเหล่านี้ออกมา แต่ไม่รู้ว่าจะเขียนมันออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งเขาจะรายกันอิท่าไหนดี ก็ลองพลิกดูในหนังสือเล่มนี้ ซึ่งผู้เขียนเชื่อว่าสิ่งที่นำเสนอจะช่วยท่านได้เป็นอย่างดี เพราะทั้งหมดที่เลือกสรรมาให้นั้นก็คือสำนวน รูปแบบ วิธีที่ลัด ตรง สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง

ส่วนแรกนั้นจะพูดถึงประเภทของจดหมายชนิดต่างๆ รวมทั้งสำนวนที่นำมาลงให้ท่านได้เลือกใช้ตามแต่ท่านต้องการ สำนวนที่ให้มาอย่างหลากหลายก็เพื่อให้การเขียนนั้นมีรสชาติ แต่สิ่งที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดก็คือ ท่านต้องนำมันออกมาใช้บ่อยๆ เหมือนกระบี่หรือมีดทำกับข้าวซึ่งต้องเอามาฝากฟันหรือหั่นเนื้อหั่นผักกินกันบ่อยๆ มันถึงจะคล่อง เรียกว่าไม่ว่าจะเป็นโอกาสใดเราสามารถเขียนข้อความเหล่านี้เพื่อแสดงความรู้สึกต่างๆ ออกไปได้จนชั่วชีวิต และฝรั่งนั้นเป็นชนชาติที่ชอบเขียนข้อความหากันอยู่แล้ว ท่านก็ไม่ต้องลังเลเลยที่จะทำแบบเขา เพราะเมื่อเราต้องติดต่อสื่อสารกับเขา เราก็ต้องเรียนรู้รูปแบบและสำนวนซึ่งนำเสนอไว้ให้ สิ่งที่ท้าทายก็คือ ท่านจะสามารถดัดแปลงข้อมูลของท่านเองได้มากแค่ไหน เพราะรายละเอียดส่วนนี้มันไม่มีใครเหมือนใคร ส่วนที่เหมือนกันก็คือรูปแบบและสำนวนบางสำนวนเท่านั้น

สำหรับผลงานที่ปรากฏอยู่ตรงหน้าของท่านอยู่ ณ ที่นี้ เป็นผลงานที่เรียกได้ว่ามาราธอนชิ้นหนึ่ง เพราะกว่าจะนำเอาตัวอย่างจดหมาย เนื้อหาสำคัญที่ควรรู้ และสำนวนที่คล้ายคลึงกันมาให้ดูกันได้ขนาดนี้ก็ต้องใช้เวลาและแรงกายแรงใจในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราเป็นสัตว์สังคมที่ขี้เบื่อและน่าเบื่อ ก็เป็นความจำเป็นตามธรรมชาติที่ต้องหาอะไรที่แหวกว่ายความจำเจออกไป เพราะหากเราใช้ประโยคเดิมๆ กันทุกวัน ข้อความที่เราส่งไปมันก็จะไม่น่าสนใจตามที่ใจเรานึก แต่หากใครคิดว่าส่วนที่เป็นสำนวนเพิ่มเติมเหล่านั้นมันไม่น่าสนใจ ก็ไม่ต้องไปใช้มัน เพราะชีวิตเรามีทางเลือกเสมอ

ส่วนที่สองที่เป็นตัวอย่างของการเขียนบันทึกภายใน อันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในการใช้ภาษาสื่อสารกันในองค์การ ไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ ก็ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องเรียนรู้ อีกไม่นานโลกทั้งโลก ทุกองค์การ ทุกหน่วยงาน ก็ต้องหันมาใช้การส่งข้อความทางอินเตอร์เน็ตกันหมด เมื่อรู้เช่นนั้นแล้ว เราจะช้าอยู่ไย เรียนรู้มันก่อนที่มันจะบังคับเราให้เป็นฝ่ายเรียนรู้ เราจะเปลี่ยนแปลงตัวเองก่อนที่ความเปลี่ยนแปลงมันจะมาเยือนเรา จะไม่ดีกว่าหรือ

สุดท้ายนี้ ขอให้ท่านผู้อ่านประสบความสำเร็จในการนำหนังสือเล่มนี้ไปใช้ แต่หากมันไม่เกิดประโยชน์อันใด ก็ขออโหสิกรรมด้วย อย่าได้จองเวรต่อกันและกันเลย ไปหาหนังสือเล่มอื่นใช้กันต่อไปก็แล้วกัน

เศรษฐวิทย์

สารบัญ

คู่มือการเขียนจดหมาย 13

• ขั้นตอนในการเขียนจดหมาย 15

• รูปแบบของจดหมาย 25

• ประเภทของจดหมาย 45

1. จดหมายบรรยายละเอียดสินค้า 46
2. จดหมายตอบรับคำสั่ง 55
3. จดหมายติดตามเรื่อง 59
4. จดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า 62
5. จดหมายตอบรับคำร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า 69
6. จดหมายรับทราบการสั่งซื้อสินค้า 76
7. จดหมายขอเปิดเครดิตทางการค้า 77
8. จดหมายทวงหนี้ 87
9. จดหมายเตือนการชำระหนี้ของบริษัท 91
10. จดหมายแสดงความยินดี 100
11. จดหมายแสดงความขอบคุณ 104
12. จดหมายเชิญไปงานรื่นเริง 110
13. จดหมายตอบรับคำเชิญไปงานรื่นเริง 112

14. จดหมายปฏิเสธคำเชิญไปบรรยาย 113
15. จดหมายเชิญไปร่วมงาน 115
16. จดหมายปฏิเสธคำเชิญไปร่วมงาน 118
17. จดหมายนัดพบ 120
18. จดหมายตอบรับการนัดพบ 121
19. จดหมายปฏิเสธการนัดพบ 122
20. จดหมายขอรับบริจาค 123
21. จดหมายแจ้งการบริจาค 124
22. จดหมายตอบขอบคุณสำหรับการบริจาค 125
23. จดหมายปฏิเสธการบริจาค 126
24. จดหมายจองห้องประชุม 127
25. จดหมายแสดงความยินดีกับบุคคลที่เป็นสมาชิก 128
26. จดหมายขอลาออกจากการดำรงตำแหน่ง 129

• การเขียนประวัติย่อ **131**

• จดหมายสมัครงาน **135**

• จดหมายส่วนตัว **151**

1. ขอโทษที่ลืมโอกาสพิเศษ 152
2. ขอโทษสำหรับคำกล่าวที่ไม่เหมาะสม 154
3. การทำให้สถานการณ์เลวร้ายดีขึ้น 156

การเขียน E-mail ภาษาอังกฤษในองค์กร 25

1. การเริ่มต้นและการลงท้าย ... 26
2. การตอบอีเมล ... 26
3. การเขียนในกรณีที่ผู้เขียนไม่รู้จักกัน ... 26
4. การติดต่อครั้งแรก ... 27
5. การไล่ล่าข้อมูล ... 27
6. การติดต่อครั้งแรกจากบริษัท ... 28
7. การขอข้อมูลเพิ่ม ... 28
8. การแนะนำบริษัท ... 28
9. การเตรียมการมาเยือน ... 28
10. การตอบรับคำเชิญ ... 29
11. คำยืนยัน ... 29
12. การบอกทิศทาง ... 29
13. การตามข้อมูล ... 29
14. การจัดเตรียมเรื่องการท่องเที่ยว ... 29
15. การจองที่พัก ... 30
16. การยืนยันการจองเที่ยวบิน ... 30
17. การตรวจสอบการตระเตรียมการเดินทาง ... 30
18. การรับและส่งต่อข้อมูล ... 31
19. การส่งข้อมูลไปให้ ... 31
20. การรับทราบ ... 31
21. การตอบรับอีเมลแบบอัตโนมัติ ... 31
22. การจัดประชุม 1 ... 31

23. การจัดประชุม 2 323
24. การจัดประชุมด่วน 325
25. การติดตามการประชุม 327
26. ข้อแก้ไขแนะนำ 330
27. การแสดงความคิดเห็น 332
28. การใส่ถามทั่วไป 334
29. การถามในเรื่องเฉพาะเจาะจง 341
30. คำสั่งซื้อ 345
31. การสั่งซื้อครั้งแรก 347
32. การวางใบสั่งซื้อเพิ่ม 351
33. สินค้าที่เสียหาย 353
34. การจัดการปัญหา 1 358
35. การจัดการปัญหา 2 362
36. การปฏิเสธข้อร้องเรียน 368
37. การให้ข้อมูล 370
38. การทำรายงานสรุป 372
39. การขอข้อมูลที่ขาดหายไป 375
40. การให้ความสำคัญกับข้อมูลและตัวเลข 377
41. การบรรยายแนวโน้ม 378
42. การเปรียบเทียบ 380
43. บทสรุป 382
44. ข่าวสาร 1 384
45. ข่าวสาร 2 396