

พร้อมตัวอย่างจดหมาย
และประโยคใช้ได้ทันที
ทุกสถานการณ์!
เพียงสแกน QR CODE



PROFESSIONAL
BUSINESS WRITING

การเขียน ภาษาอังกฤษ ธุรกิจ

การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ
จดหมาย อีเมล แฟกซ์ และเมมโม

ฉบับสมบูรณ์

ดร.ณัฐวิภา วิธียา

การเขียน ภาษาอังกฤษ ธุรกิจ

PROFESSIONAL
BUSINESS WRITING

จดหมาย อีเมล แฟกซ์ และเมมโม

การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ

ฉบับสมบูรณ์

การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ผู้เขียนและผู้เรียบเรียง : ดร.ณัฐวิภา วิริยา
ผู้ตรวจ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม ไตรรัตน์
 : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บำรุง ไตรรัตน์

ราคา 280 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : กรกฎาคม 2558

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด

จัดพิมพ์และ
จัดจำหน่ายโดย : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด (สำนักพิมพ์อิสระ)
ผลิตหนังสือดีมีคุณค่า ลิขสิทธิ์ถูกต้องจากต่างประเทศ
2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ชั้น 4 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)
แฟกซ์ : 0-2718-1831
<http://www.expnetbooks.com>
e-mail: public@expnetbooks.com

พิมพ์ที่ : บริษัท บิวต์เฮด พรินท์ติ้ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง กรุ๊ป จำกัด
โทร. 0-2718-2951

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

ஞ்சுவா விரியா.

การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ.--กรุงเทพฯ : บิสดิต, 2558.

296 หน้า.

1. ภาษาอังกฤษ--การใช้ภาษา. 2. ภาษาอังกฤษธุรกิจ. I. ชื่อเรื่อง.

425

ISBN (E-book) 978-974-414-369-3

คำนำ

“การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ” เขียนขึ้นเพื่อตอบสนองโลกแห่งเทคโนโลยี การสื่อสารในปัจจุบันที่มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ จดหมาย แฟกซ์ อีเมล และบันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้่านสามารถ ศึกษาและเรียนรู้เทคนิควิธีในการเขียนภาษาอังกฤษได้ตอบทางธุรกิจทั้งภายในองค์กร และนอกองค์กรได้ด้วยตนเองในหัวข้อที่หลากหลายและสอดคล้องกับการเรียน การทำงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน โดยหนังสือเล่มนี้ได้รวบรวมสถานการณ์ที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสารที่ครอบคลุม แบ่งออกเป็น 4 บท ได้แก่ **การเขียนภาษาอังกฤษ ธุรกิจเพื่อการสื่อสาร การเขียนภาษาอังกฤษในสำนักงาน การเขียนติดต่อธุรกิจ เกี่ยวกับสินค้า และการเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ** พร้อมทั้ง ยกตัวอย่างการเขียน การใช้ภาษา สำนวน และคำศัพท์ที่ใช้บ่อย ตลอดจนสอดแทรก ข้อควรรู้และข้อควรระวังในการเขียน เพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำไปใช้ได้ทันที

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่กำลังมองหา หนังสือคู่มือในการเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจที่ตอบโจทย์การใช้งานจริงในปัจจุบัน ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

๙๖๓ ๖๓๗

ดร.ณัฐวิภา วิริยา

ผู้เขียน

คำนิยม

แนวทางการเขียนหนังสือ “การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ” เป็นการเขียนที่เข้าใจความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทย นักเรียน นักศึกษาไทยทั่วไปในยุคปัจจุบัน ที่ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น แม้ว่าคนรุ่นใหม่จะฟังและพูดภาษาอังกฤษได้ดีพอที่จะสื่อสารได้ แต่ด้านการเขียนยังเป็นปัญหาในการสื่อสาร แม้มีการสื่อสารออนไลน์อย่างไม่เป็นทางการ เช่น ในเฟซบุ๊ก ไลน์ แต่ก็เป็น การเขียนที่ไม่เป็นทางการ และบางครั้งรูปแบบภาษาก็ผิดเพี้ยนไป ทำให้การเขียนอย่างเป็นทางการที่เป็นที่ยอมรับในสากลมีปัญหา

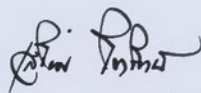
ยิ่งในยุคที่ประเทศกำลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภาษาอังกฤษจะเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นการมีคู่มือการเขียนไว้ประกอบการเขียน จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารทางการเขียนได้ด้วยตนเองแทนที่จะต้องให้ผู้อื่นเขียนให้ ซึ่งเป็นการเติมเต็มให้ผู้ใช้ภาษาอังกฤษที่สามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษได้ แต่ยังขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ครบทุกทักษะคือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนที่ตรงตามความต้องการในการสื่อสารอย่างแท้จริง

“การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ” เขียนจากการวิเคราะห์สาระที่จำเป็นพื้นฐานด้านการเขียนเพื่อการสื่อสาร นอกจากจะสอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวัน ยังสอดคล้องกับสาระตามหลักสูตรของผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีและโท ตลอดจนยังเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่ต้องเขียนภาษาอังกฤษได้ตอบในการทำงาน โดยหนังสือเล่มนี้จะมีสาระด้านการเขียนจดหมายทางการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การเขียนภาษาอังกฤษในสำนักงาน การเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับสินค้า การเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ รวมไปถึงการเขียนบันทึกย่อภายในองค์กร ซึ่งหัวข้องานเขียนเหล่านี้จะพบเห็นทั่วไปในงานเขียนเชิงธุรกิจ ในสำนักงานที่ต้องใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

หนังสือเล่มนี้มีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เหมือนกับการศึกษาจากตำราเขียนภาษาอังกฤษทั่วไป กล่าวคือในแต่ละบทจะเริ่มจากการให้หลักการข้อคิดสำคัญของงานเขียนแต่ละแบบให้ผู้อ่านได้เข้าใจเบื้องต้น จากนั้นก็จะมีตัวอย่างประกอบแนวทางการเขียน ให้ตัวอย่างรูปแบบภาษา คำศัพท์ จำนวนสำคัญที่เกี่ยวข้องอันพบเห็นบ่อย ๆ จากการเขียนแต่ละประเภท ให้อ่านและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องเขียนสื่อสารธุรกิจ ด้วยตนเอง

หนังสือ *“การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ”* ที่เขียนโดย อาจารย์ ดร.ณัฐวิภา จิรียา เล่มนี้จึงเป็นหนังสือที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้ที่มีพื้นฐานรู้ภาษาอังกฤษไม่มากนักเรียน นักศึกษา และผู้ที่สนใจ ควรมีไว้เป็นหนังสืออ้างอิงในการเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสม

ความตั้งใจของผู้เขียนในการเขียนเรียบเรียงหนังสือที่นำมาใช้ได้จริง ดังเช่น หนังสือ *“การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ”* จึงเป็นการตอบสนองความต้องการของสังคมไทยอย่างแท้จริง



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลี่ยม ไตรรัตน์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
คำนิยม	4
บทที่ 1 การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสาร	9
» จดหมาย	10
» อีเมล	17
» จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล	21
» บันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ	26
บทที่ 2 การเขียนภาษาอังกฤษในสำนักงาน	33
» การเขียนจดหมายสมัครงาน	34
» การแจ้งข้อมูล	48
» การนัดหมายการประชุม	57
» การยืนยันการนัดหมาย	65
» การยกเลิกหรือเลื่อนการนัดหมาย	72
» การเชิญเข้าร่วมสัมมนา	80
» การตอบกลับจดหมายเชิญ	87
» การแสดงความขอบคุณ	95
» การแนะนำพนักงานใหม่	103
» การแจ้งบุคลากรเกษียณอายุ	111
» การตัดเงินเดือน	120
» การประกาศหยุดงาน	128

หน้า

บทที่ 3 การเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับสินค้า**137**

- » การถามข้อมูลสินค้า 138
- » การสั่งสินค้า 147
- » การแจ้งปัญหาการส่งสินค้า 157
- » การเขียนร้องเรียน 167
- » การขอเงินคืน 178
- » การขอเปลี่ยนสินค้า 185
- » การขอโทษลูกค้า 192
- » การแสดงความยินดี 200

บทที่ 4 การเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ**211**

- » การจองโรงแรม 212
- » การยกเลิกการจอง 220
- » การร้องเรียนการให้บริการ 228
- » การตอบกลับจดหมายร้องเรียน 238
- » การชื่นชมการให้บริการ 252
- » การตอบกลับจดหมายชื่นชม 259
- » การเสนอการให้บริการ 268
- » การติดตามให้ชำระหนี้ 279

ภาคผนวก 289

บรรณานุกรม 293

ประวัติผู้เขียน 294

ตัวอย่าง

1

การเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อการสื่อสาร

>>> วัตถุประสงค์การเรียนรู้ <<<

1. เข้าใจรูปแบบและองค์ประกอบของการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย จดหมาย (Letter) แฟกซ์ (Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) และบันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ (Memo)

2. เรียนรู้วิธีการเขียนภาษาอังกฤษในองค์ประกอบต่าง ๆ ของจดหมาย (Letter) แฟกซ์ (Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) และบันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ (Memo) เพื่อการติดต่อสื่อสาร

ในปัจจุบันโลกไร้พรมแดนทำให้เราสามารถติดต่อสื่อสาร ทำธุรกิจระหว่างกัน ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากทุกที่ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายผ่านทางเครือข่ายเทคโนโลยี ทั้งในรูปแบบการสนทนาและการเขียนได้ตอบ

การเขียนเพื่อติดต่อสื่อสารถือเป็นวิธีการสื่อสารสำคัญที่ใช้ติดต่อกันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจและราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อดำเนินงานให้ราบรื่นและเกิดความเข้าใจอันดีที่ตรงกัน วัตถุประสงค์ในการเขียนอาจแตกต่างกันออกไป เช่น สั่งซื้อสินค้า ตอบรับการสั่งซื้อ ติดตามหนี้ ร้องเรียนเกี่ยวกับข้อผิดพลาดหรือความเสียหาย แจ้งให้ทราบ เป็นต้น ดังนั้นการเรียนรู้วิธีการเขียนเพื่อการสื่อสารให้ถูกต้อง จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับโลกการเรียนรู้และการทำงานในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถแบ่งประเภทของการเขียนเพื่อการสื่อสารที่นิยมใช้กันในปัจจุบันได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ จดหมาย (Letter) แฟกซ์ (Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) และบันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ (Memo)

จดหมาย (Letter)

จดหมายเป็นการเขียนที่นิยมใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งในวงการธุรกิจและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการ เนื่องจากมีความชัดเจนและเป็นทางการ โดยใช้เป็นหนังสือภายนอกหรือเป็นหนังสือที่ติดต่อกันระหว่างองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นส่วนราชการกับส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนกับหน่วยงานเอกชน หรือระหว่างส่วนราชการกับหน่วยงานเอกชน โดยทั่วไปการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษมีองค์ประกอบดังนี้

1 ที่อยู่ของผู้ส่งจดหมาย (Sender's Address) หรือ ที่อยู่สำหรับตอบกลับ (Return Address)

คือ ที่อยู่ของผู้เขียนจดหมาย ซึ่งนิยมเขียนไว้บนมุมขวาของหน้ากระดาษ สำหรับรูปแบบการเขียนมักใช้เป็นแบบบล็อก (Block Style) เป็นการเขียนให้ตัวแรกของทุกบรรทัดตรงกันหมด

ตัวอย่าง

Luca Media International Ltd.
Wittelsbacherplatz 2
80333 Munich
Germany

2 วันที่ (Date)

ให้เขียนวันที่ต่อจากที่อยู่ของผู้ส่งจดหมาย โดยเว้นให้ห่างจากที่อยู่ผู้ส่งจดหมาย 1 บรรทัด สามารถเขียนวันที่ได้ทั้งแบบอังกฤษ (British English) และแบบอเมริกัน (American English)

การเขียนวันที่

British English - วัน เดือน ปี

เช่น 5th May 2015

American English - เดือน วัน ปี

เช่น May 5th 2015

3 ชื่อและที่อยู่ของผู้รับจดหมาย (Inside Address)

มักเขียนไว้ทางซ้ายบน ถัดจากวันที่ของจดหมายลงมา รูปแบบการเขียนใช้เป็นแบบบล็อก (Block Style) เหมือนกับที่อยู่ของผู้ส่งจดหมาย ในกรณีที่รู้จักชื่อคนที่เราเขียนจดหมายไปถึง ให้เขียนไว้บรรทัดแรกก่อนที่อยู่ แต่ในกรณีที่เราไม่รู้จักชื่อ ให้เขียนตำแหน่งงานแทน เช่น The Sales Manager (ผู้จัดการฝ่ายขาย), The Director of Human Resources (ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล) เป็นต้น

ตัวอย่าง

The Director of Human Resources
LSC Group Ltd.
722 Fifth Avenue
New York, NY 10022
USA



ข้อควรระวัง

อย่าลืมเขียนคำนำหน้าชื่อ (Courtesy Titles) ก่อนจะเขียนชื่อคนที่เราเขียนจดหมายไปถึง โดย

- Mr. _____ ใช้สำหรับชื่อผู้ชาย
- Mrs. _____ ใช้สำหรับชื่อผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว
- Miss _____ ใช้สำหรับชื่อผู้หญิงที่ยังไม่แต่งงาน
- Ms. _____ ใช้สำหรับได้ทั้งชื่อผู้หญิงที่แต่งงานแล้วและยังไม่ได้แต่งงาน
มักใช้ในกรณีที่เราไม่มั่นใจว่าคนที่เราเขียนไปถึงแต่งงานหรือยัง



Professor (Prof.) _____ ศาสตราจารย์ (ศ.)

Assistant Professor (Asst. Prof.)_____ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (ผศ.)

Associate Professor (Assoc. Prof.) _____ รองศาสตราจารย์ (รศ.)

Doctor (Dr.) _____ นายแพทย์ (นพ.)

Captain (Capt.) _____ ร้อยเอก (ร.อ.)

Colonel (Col.) _____ พันเอก (พ.อ.)

General (Gen.) _____ พลเอก (พล.อ.)

4

คือ

Dear Sir,

Dear Sirs,

Dear Madam,

Dear Sir or Madam,

สำหรับเครื่องหมายวรรคตอน ที่จะใส่ลงข้างหลังถ้อยคำที่ใช้เป็นการขึ้นต้นจดหมายแบบ British English ใช้เครื่องหมาย comma (,) ส่วนแบบ American English ใช้ colons (:) เป็นส่วนมาก

5 เนื้อหาจดหมาย (Body of Letter)

คือ เนื้อหาหรือสาระสำคัญของจดหมายที่เขียน ซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของจดหมาย เพราะเป็นการสื่อความระหว่างผู้เขียนและผู้รับจดหมาย ตามปกติแล้ว จะแบ่งเนื้อหาออกเป็นตอน ๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งย่อหน้าก็ได้ เนื้อหาจดหมายสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่

- Opening** เป็นส่วนที่เปิดตัวเข้าสู่เนื้อเรื่อง เช่น แนะนำตัว หรือบอกวัตถุประสงค์ของจดหมาย
- Action** เป็นส่วนอธิบายหรือบอกรายละเอียด
- Closing** เป็นส่วนสรุปเรื่องหรือบอกความคาดหวังในอนาคต

ดังตัวอย่างจดหมายรับรอง (Letter of Reference) ต่อไปนี้

It is my pleasure to write this letter of reference for Miss Joanna Homer.

ผมมีความรู้สึกยินดีที่ได้เขียนจดหมายรับรอง
คุณโจแอนนา โฮเมอร์

★ Opening

บอกวัตถุประสงค์
การเขียนจดหมาย

Miss Homer was a student intern at Luca Media International Ltd. from April to July 2014. As an intern, Miss Homer was responsible for writing and editing content for our daily radio script. She also assisted in artist interviews and on the production of our radio program. In all of these tasks, she was efficient, punctual, and detail-oriented. I was highly impressed with her creative attitude and her ability.

★ Action

เนื้อความของจดหมาย
บอกรายละเอียดใน
การรับรอง

คุณโฮเมอร์เป็นนักศึกษาฝึกงานที่บริษัท ลูก้า มีเดีย อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงเดือนกรกฎาคม 2557 ในตำแหน่งฝึกหัดงาน คุณโฮเมอร์มีหน้าที่รับผิดชอบใน

การเขียนและแก้ไขเนื้อหาบททรายการวิทยุ นอกจากนี้เธอยังช่วยสัมภาษณ์ศิลปินและช่วยในการผลิตรายการวิทยุของบริษัทเรา ซึ่งในการะงานทุกด้านนี้ เธอทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา และใส่ใจในรายละเอียดของงาน ผมรู้สึกประทับใจในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามารถของเธอเป็นอย่างยิ่ง

I recommend Miss Homer for any position for which you may be considering her.

Please do not hesitate to contact me if you have any questions.

ผมจึงขอรับรองคุณโฮเมอร์สำหรับการทำงานในตำแหน่งใด ๆ ที่บริษัทของท่านกำลังพิจารณาอยู่ หากท่านมีข้อสงสัยประการใด โปรดอย่าลังเลที่จะติดต่อผม

★ Closing

เขียนสรุปย่อใจความสำคัญและให้ติดต่อหากมีคำถาม

6 คำลงท้าย (Complimentary Close)

เมื่อเขียนจดหมายจบแล้ว ต้องมีคำลงท้ายจดหมายเป็นการอำลาผู้อ่าน โดยทั่วไป คำลงท้ายจดหมายมักมีความหมายแตกต่างกันไม่มากนัก แต่มีการใช้แตกต่างกัน ดังนี้

หากจดหมายขึ้นต้นด้วย...

Dear Sir,

Dear Sirs,

Dear Madam,

Dear Sir or Madam,

คำลงท้ายควรใช้ Yours faithfully,

มีความหมายว่า ขอแสดงความนับถือ

ใช้ในกรณีที่เป็นการทางการและผู้เขียน

ไม่รู้จักชื่อผู้รับจดหมาย

หากจดหมายขึ้นต้นด้วยชื่อคน เช่น

Dear Mr. Griffin,

Dear Mrs. Allen,

Dear Ms. Taylor,

คำลงท้ายควรใช้ Yours sincerely,

มีความหมายว่า ขอแสดงความนับถือ

หรือด้วยความเคารพ ใช้ในกรณีที่ผู้เขียน

รู้จักชื่อผู้รับจดหมาย

หากเราเขียนจดหมายถึงคนที่ค่อนข้างสนิทสนมด้วย สามารถใช้คำลงท้ายว่า...

Best wishes,

Yours truly,

Truly yours,

มีความหมายว่า ด้วยความปรารถนาดี

หรือด้วยความเคารพ ใช้ในกรณีที่ผู้เขียน

รู้จักและสนิทสนมกับผู้รับ

7 ลงนาม (Signature)

เป็นการลงลายเซ็นของผู้เขียนจดหมาย แสดงให้รู้ว่าใครเป็นผู้เขียนจดหมายนั้น ถัดจากคำลงท้ายจะเป็นลายเซ็น ถัดลงมาจะเป็นชื่อนามสกุลตัวบรรจงและตำแหน่ง

ตัวอย่าง

Brian

Brian Jersey

Manager

ตัวอย่างจดหมาย

1 Luca Media International Ltd.
Wittelsbacherplatz 2
80333 Munich
Germany

2 5th May 2015

The Director of Human Resources
LSC Group Ltd.
722 Fifth Avenue
New York, NY 10022
USA

3

Dear Sir or Madam, **4**

It is my pleasure to write this letter of reference for Miss Joanna Homer.

Miss Homer was a student intern at Luca Media International Ltd. from April to July 2014. As an intern, Miss Homer was responsible for writing and editing content for our daily radio script. She also assisted in artist interviews and on the production of our radio program. In all of these tasks, she was efficient, punctual, and detail-oriented. I was highly impressed with her creative attitude and her ability.

5

I recommend Miss Homer for any position for which you may be considering her.

Please do not hesitate to contact me if you have any questions.

Yours faithfully, **6**

Brian **7**

Brian Jersey
Manager

★
Opening

★
Action

★
Closing



แฟกซ์ (Fax)

แฟกซ์มาจากคำว่า Facsimile ที่แปลว่า สำเนา นั่นเอง

คำว่า Fax สามารถใช้เป็นคำนาม (Noun) หรือคำกริยา (Verb) ก็ได้ เช่น
ทำหน้าที่เป็นคำนาม (Noun)

I sent you **a fax** this morning.

ฉันส่ง**แฟกซ์**ให้คุณเมื่อเช้านี้

ทำหน้าที่เป็นคำกริยา (Verb)

I will **fax** our clients as soon as I have the information.

ฉันจะ**แฟกซ์**ลูกค้าของพวกเขาทันทีที่ฉันได้ข้อมูล

การส่งแฟกซ์มีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้รับสารไม่มีอีเมล (Email) และสารที่ส่งไปมีรูปภาพหรือแผนภูมิประกอบเป็นจำนวนมาก

ลักษณะของแฟกซ์ในแต่ละบริษัทอาจมีรูปแบบแตกต่างกันออกไป แต่องค์ประกอบของแฟกซ์จะเหมือนกัน ดังนี้

1 ที่อยู่ของผู้ส่งแฟกซ์ (Sender's Address)

คือ ที่อยู่ของบริษัทที่ส่งแฟกซ์ สามารถวางไว้บนมุมขวาของหน้ากระดาษ หรือตรงกลางหน้ากระดาษก็ได้

ตัวอย่าง

FAX



**Grove Miller
International
Company**

145 Broadway
Redwood City, CA
Telephone: (650) 368-7354
Facsimile: (650) 368-7560

ตัวอย่าง

Grove Miller
International Company

145 Broadway ♦ Redwood City, CA

Telephone: (650) 368-7354 ♦ Facsimile: (650) 368-7560

② หัวแฟกซ์ (Heading)

แสดงถึงที่มาที่ไปของแฟกซ์ ประกอบด้วย ผู้รับแฟกซ์ ผู้ส่งแฟกซ์ เบอร์แฟกซ์ หัวเรื่อง วันที่ส่งแฟกซ์ และจำนวนหน้าของแฟกซ์

ตัวอย่าง

ถึงใคร	To	Jennifer Bozarth
จากใคร	From	Michael Adams
เบอร์แฟกซ์	Fax No.	(655) 778-5888
เรื่องอะไร	Subject	Request for replacement of damaged order No. 956
วันที่เท่าไร	Date	12 th June 2014
จำนวนหน้าที่ส่งไป	No. of pages	1

③ เนื้อหาแฟกซ์ (Content)

คือ เนื้อหาหรือสาระสำคัญของแฟกซ์ จะแสดงรายละเอียดของข้อมูลคล้ายกับเนื้อหาของจดหมาย แตกต่างจากจดหมายตรงภาษาที่ใช้ในแฟกซ์จะสั้น ตรงไปตรงมา และกระชับกว่าจดหมาย

ในการเขียนแฟกซ์จะมีคำขึ้นต้นหรือไม่ก็ได้ เนื่องจากได้มีการระบุไว้แล้วในหัวแฟกซ์ข้างต้นจึงไม่จำเป็นต้องกล่าวซ้ำอีก

ตัวอย่าง

On 8th June 2014 I placed an order number 956 for a Canon EOS 5D Mark III, and this was delivered to me on 11th June 2014. I have discovered that the camera was damaged during delivery.

I would appreciate it if you would arrange for the replacement of the damaged item and advise me how you wish to handle the return of broken merchandise.

ผมได้ดำเนินการสั่งซื้อกล้องแคนนอนรุ่น EOS 5D Mark III ไปสั่งซื้อสินค้าเลขที่ 956 ในวันที่ 8 มิถุนายน 2557 และได้รับสินค้าเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557 ทั้งนี้ผมพบว่ากล้องที่ส่งมานั้นเกิดความเสียหายในขณะที่จัดส่งสินค้า

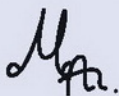
ผมจะรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งหากคุณจะสามารถส่งสินค้าตัวใหม่มาให้ทดแทนสินค้าที่เสียหายไป และโปรดชี้แนะว่าคุณประสงค์จะให้ผมจัดการคืนสินค้าที่เสียหายอย่างไร

4 ส่วนท้ายของแฟกซ์ (Closing)

คือ ส่วนปิดท้ายเนื้อหาแฟกซ์ จะมีคำลงท้ายหรือไม่ก็ได้ โดยทั่วไปมักจบด้วย "I look forward to hearing from you." ซึ่งมีความหมายว่า "ฉัน/ผม รอฟังคำตอบจากคุณอยู่" จากนั้นจึงตามด้วยลายเซ็น ชื่อ และตำแหน่งของผู้เขียน

ตัวอย่าง

I look forward to hearing from you.



Michael Adams

Marketing Manager

ตัวอย่างแฟกซ์

Grove Miller
International Company

1



145 Broadway ♦ Redwood City, CA
Telephone: (650) 368-7354 ♦ Facsimile: (650) 368-7560

FAX MESSAGE

To	Jennifer Bozarth	From	Michael Adams
Fax No.	(655) 778-5888	Subject	Request for replacement of damaged order No. 956
Date	12 th June 2014	No. of pages	1

2

On 8th June 2014 I placed an order number 956 for a Canon EOS 5D Mark III, and this was delivered to me on 11th June 2014. I have discovered that the camera was damaged during delivery.

3

I would appreciate it if you would arrange for the replacement of the damaged item and advise me how you wish to handle the return of broken merchandise.

I look forward to hearing from you.

Michael Adams
Marketing Manager

4

@ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล (Email)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือต่อไปนี้จะเรียกว่าอีเมล คือ จดหมายที่รับส่งกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต (Internet) นั่นเอง ในปัจจุบันนี้หลาย ๆ คนนิยมเขียนอีเมลในการติดต่อสื่อสารกันทั้งในองค์กรและระหว่างองค์กร เนื่องจากอีเมลมีประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้

1. มีความสะดวกและรวดเร็ว
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในด้านการส่งและลดการใช้กระดาษ
3. ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและระยะทางในการส่ง ในขณะที่ผู้อ่านก็สามารถเปิดอ่านเอกสารได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน
4. สามารถส่งให้ผู้รับได้พร้อม ๆ กันหลายคนในเวลาเดียวกัน และสามารถส่งต่อกันได้ทันที

ในการเขียนอีเมลมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1 ข้อมูลส่วนหัวอีเมล (Header Information) เป็นส่วนที่บอกข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับสารนั้น ๆ ได้แก่

- | | |
|-----------|---|
| To | ให้ใส่อีเมลของคนที่เราต้องการจะส่งข้อความไปหา |
| Cc | ย่อมาจาก Carbon Copies หมายความว่า สำเนา ดังนั้นอีเมลที่กรอกในช่องนี้จะได้รับข้อความเหมือนกับผู้รับในช่อง To ทุกประการ เพียงแต่ผู้รับสารในช่องนี้ไม่ใช่เป้าหมายหลักของอีเมล หากแต่ผู้ส่งต้องการส่งสำเนาเพื่อแจ้งให้ทราบเท่านั้น |

Bcc ย่อมาจาก Blind Carbon Copies หมายความว่า สำเนาที่มองไม่เห็น ดังนั้นอีเมลที่กรอกในช่องนี้จะได้รับข้อความเหมือนกับผู้รับในช่อง To และ Cc ทุกประการ หากแต่ผู้รับในช่อง To และ Cc จะมองไม่เห็นอีเมลของผู้รับที่กรอกในช่องนี้ ใช้ในกรณีที่ผู้ส่งไม่ต้องการให้ผู้รับหลักทราบว่าใครได้รับสำเนาฉบับนี้ด้วย

Subject คือ หัวข้อเนื้อหาของอีเมล

Attachment คือ ข้อมูลที่แนบมาพร้อมกับอีเมล

ตัวอย่าง

The image shows a screenshot of an email client's 'Compose' window. At the top, there is a 'Send' button with a paper plane icon. Below it are five input fields: 'To:', 'Cc:', 'Bcc:', 'Subject:', and 'Attachments:'. The 'Attachments:' field has a dropdown menu currently showing 'เลือกไฟล์' (Select file) and 'ไม่ได้เลือกไฟล์ใด' (No file selected). A large, diagonal watermark with the Thai word 'ตัวอย่าง' (Example) is overlaid across the entire form.

② เนื้อหาข้อความ (Message Text) คือ เนื้อหาสาระของอีเมล ให้เขียนชิดด้านซ้าย โดยปกติแล้วเนื้อหาข้อความในอีเมลจะใช้ภาษาที่เป็นทางการน้อยกว่าในจดหมาย เช่น

คำขึ้นต้น (Salutation) ในกรณีที่ไม่วัดจักชื่อผู้รับ

- จดหมาย (Letter) จะใช้คำที่เป็นทางการ ได้แก่ **Dear Sir or Madam,**
- อีเมลใช้คำที่เป็นทางการน้อยกว่าแทนได้ เช่น **For the attention of the Marketing Manager,**

ในกรณีที่รู้จักชื่อผู้รับที่อยู่แล้ว ให้ใช้ **Dear** ตามด้วยคำนำหน้าชื่อและนามสกุลได้เลย เช่น **Dear Mr. Weisz,**

อีโมจิ

สัญลักษณ์แสดงอารมณ์ หรือที่เราเรียกทับศัพท์ว่า Emoticon เป็นที่นิยมใช้ในอีเมลอย่างแพร่หลาย แต่ใช้ในกรณีที่ไม่เป็นทางการเท่านั้น สัญลักษณ์ที่นิยมใช้กันมีดังนี้

:~)	แทน	ยิ้ม
:-D	แทน	ยิ้มปากกว้าง
:-(	แทน	เศร้า
;-)	แทน	กะพริบตา

คำลงท้าย (Complimentary Close)

- จดหมายจะใช้คำที่เป็นทางการ เช่น **Yours faithfully,**
- อีเมลใช้คำที่เป็นทางการน้อยกว่าแทนได้ เช่น **Best wishes,** หรือ **I look forward to seeing you.** โดยไม่ต้องมีคำลงท้ายก็ได้

ตัวอย่าง

Dear Mr. Weisz,

Mr. Lewis has asked me to confirm the appointment you made to see him at our Head Office, 15 Market Square on 12th floor at 9.30 a.m. on Wednesday 7th November.

He looks forward to meeting you soon.

เรียน คุณไวส์

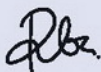
คุณลูวิสขอให้ฉันยืนยันการนัดหมายที่ท่านได้นัดแนะว่าจะพบคุณลูวิสที่สำนักงานใหญ่ของเราที่ตั้ง 15 Market Square ชั้น 12 เวลา 9.30 น. ช่วงเช้า วันพุธที่ 7 พฤศจิกายนนี้

คุณลูวิสหวังว่าจะได้พบท่านในไม่ช้านี้

3 ลงนามผู้ส่ง (Signature Block)

ในส่วนนี้มีลักษณะคล้ายกับส่วนลงนามของจดหมาย แตกต่างกันตรงที่ในอีเมลแสดงรายละเอียดของผู้ส่งมากกว่า ผู้ส่งสามารถลงลายเซ็นแบบดิจิทัลในอีเมลได้อัตโนมัติ แสดงความมั่นใจได้ว่าเนื้อหาไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงหรือถูกทำให้เสียหาย เนื่องจากมีลายเซ็นรับรองความถูกต้องจากผู้เขียนอีเมล ถัดจากลายเซ็นลงมาจะเป็นชื่อนามสกุล ตำแหน่ง ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ให้เขียนชิดซ้ายเช่นเดียวกับเนื้อหาข้อความ

ตัวอย่าง



Patricia Briggs (Ms)
Executive Secretary to Brian Lewis, Director

RBM Transportation Ltd.
15 Market Square, 12th floor
Saint John, New Brunswick
E2L 4L1
Tel: (506) 658-4444
Fax: (506) 658-7878

ตัวอย่างอีเมล

Send	
To:	Weisz@boxmail.com
Cc:	
Bcc:	
Subject:	Appointment Confirmation
Attachments:	เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

1

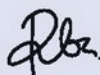
Dear Mr. Weisz,

2

Mr. Lewis has asked me to confirm the appointment you made to see him at our Head Office, 15 Market Square on 12th floor at 9.30 a.m. on Wednesday 7th November.

He looks forward to meeting you.

Best wishes,



ลายเซ็น

Patricia Briggs (Ms.)

ชื่อ

3

Executive Secretary to Brian Lewis, Director

ตำแหน่ง

RBM Transportation Ltd.

15 Market Square, 12th floor

Saint John, New Brunswick

E2L 4L1

ที่อยู่บริษัท

Tel: (506) 658-4444

Fax: (506) 658-7878

เบอร์โทรศัพท์

บ อ ก ว ร รุ

ตัวย่อ (Abbreviation) ที่ใช้ในอีเมล (Email) มีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวย่อที่นิยมใช้กันมีดังต่อไปนี้

เป็นทางการ (Formal)

Fwd หรือ FW	มาจาก Forward	หมายความว่า	ส่งต่อ
Re	มาจาก Reply	หมายความว่า	ตอบกลับ
FYI	มาจาก For Your Information	หมายความว่า	สำหรับข้อมูลของคุณ
FYA	มาจาก For Your Action	หมายความว่า	สำหรับการดำเนินการของคุณ

ไม่เป็นทางการ (Informal)

BFN	มาจาก Bye for Now	หมายความว่า	ตอนนี้ไปก่อนนะ
BTW	มาจาก Bye the Way	หมายความว่า	เปลี่ยนเรื่องแล้วนะ
IMO	มาจาก In My Opinion	หมายความว่า	ในความคิดของฉัน
TTYL	มาจาก Talk to You Later	หมายความว่า	แล้วคุยกันใหม่นะ



บันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ (Memo)

บันทึกข้อความหรือบันทึกย่อ ที่เราเรียกสั้น ๆ ว่า Memo มาจากคำเต็มว่า Memorandum เป็นการเขียนบันทึกเพื่อ **การสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกัน** ทั้งทางราชการและธุรกิจเอกชน ซึ่งอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่มักมีรูปแบบเฉพาะของหน่วยงานนั้นๆ

การเขียนบันทึกย่อจึงมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น อาจเป็นการแจ้งให้ทราบ สั่งการ มอบหมายงาน รายงานผล แสดงความคิดเห็น แสดงความยินดี ขอขอบคุณ นัดประชุม หรือเตือนความจำก็ได้ โดยสามารถเขียนเป็นแบบทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเนื้อหา วัตถุประสงค์ในการเขียน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร อย่างไรก็ตามการเขียนบันทึกย่อควรมีเนื้อหาที่ถูกต้อง สุกภาพและชัดเจน

ถึงแม้บันทึกย่อของแต่ละหน่วยงานจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป แต่องค์ประกอบหลักของบันทึกย่อจะเหมือนกัน ได้แก่ ข้อมูลของหน่วยงาน ข้อมูลส่วนตัวของบันทึกย่อ และเนื้อหาข้อความ ทั้งนี้เรามักไม่นิยมเขียนคำลงท้ายบันทึกย่อ เนื่องจากเป็นการเขียนที่ใช้สื่อสารภายในหน่วยงานเดียวกัน และมีการระบุชื่อผู้ส่งไว้ในส่วนตัวของบันทึกย่ออยู่แล้ว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 ข้อมูลของหน่วยงาน (Company Information)

ประกอบด้วยชื่อและสัญลักษณ์ของหน่วยงาน บางหน่วยงานใส่ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ลงไปด้วย โดยตำแหน่งที่ตั้งสามารถอยู่มุมซ้าย มุมขวา หรือตรงกลางหน้ากระดาษก็ได้

ตัวอย่าง



Winner Manufacturing Ltd.
711 Las Flores Road
Palm Coast, Florida 32142

MEMORANDUM

ตัวอย่าง



Arena Shipping Company MEMO

2 ข้อมูลส่วนหัวของบันทึกย่อ (Header Information)

ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ผู้รับสาร ผู้ส่งสาร วันที่ส่ง และเรื่องที่ส่ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ผู้รับ ระบุว่าส่งถึงใคร (To) ใส่ชื่อและนามสกุล หรือตำแหน่งของผู้รับ ถ้ามีหลายคนให้จัดเรียงตามตำแหน่ง แผนก หรือตามลำดับตัวอักษร เช่น

To Department Managers	ระบุตำแหน่งของผู้รับ	✓
To Albert Smith	ระบุชื่อผู้รับ	✓
To Helen Redmond, Director	ระบุทั้งชื่อและตำแหน่งของผู้รับ	✓

2.2 ผู้ส่ง ระบุว่าใครเป็นผู้ส่ง (From) ใส่ชื่อและนามสกุล หรือตำแหน่งของผู้เขียนให้ชัดเจน เนื่องจากในบันทึกย่อจะไม่มีกรรณจชื่อผู้เขียนท้ายข้อความเหมือนจดหมายหรืออีเมล เช่น

From The Chairman	ระบุตำแหน่งของผู้ส่ง	✓
From Olivia Santos	ระบุชื่อผู้ส่ง	✓
From Nathan Young, Team Coordinator	ระบุทั้งชื่อและตำแหน่งของผู้ส่ง	✓

2.3 วันที่ ระบุวัน เดือน ปี ที่เขียน หลักเลี่ยงการเขียนเดือนเป็นตัวเลข เพราะอาจสับสนกับวันที่ได้ เช่น

Date 11/5/2015	✗
Date 11 th May 2015	✓
Date May 11 th , 2015	✓

การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
PROFESSIONAL BUSINESS WRITING

ครอบคลุมการเขียนภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในทุกช่องทาง
จดหมาย อีเมล แฟกซ์ และเมมโม

พร้อมตัวอย่างจดหมายและประโยค

ใช้ได้ทันทีทุกสถานการณ์! เพียงสแกน QR CODE

- ✎ จดหมายสมัครงาน
- ✎ บัญชีรายชื่อผู้ติดต่อ
- ✎ ยืนยัน เลื่อน ยกเลิกการนัดหมาย
- ✎ สอบถามข้อมูลสินค้าและบริการ
- ✎ การสั่งซื้อสินค้า
- ✎ ขอบเปลี่ยนสินค้า
- ✎ ขอโทษลูกค้า
- ✎ การติดตามชำระหนี้