

เขียนจดหมาย ภาษาอังกฤษ แบบมือโปร

PROFESSIONAL BUSINESS ENGLISH LETTERS

เขียนจดหมายภาษาอังกฤษ
เรียนรู้ได้ ง่ายนิดเดียว !

ผู้เขียน : สุธีรัตน์ ทองอินทร์

พร้อมด้วย
ตัวอย่างจดหมาย
ในสถานการณ์ต่างๆ
ที่ใช้งานได้ทันที



BizKit
Publishing

เขียนจดหมาย ภาษาอังกฤษ แบบมือโปร

PROFESSIONAL BUSINESS ENGLISH LETTERS

เขียนจดหมายภาษาอังกฤษ
เรียนรู้ได้ ง่ายนิดเดียว !
ผู้เขียน : สุริรัตน์ ทองอินทร์

พร้อมด้วย
ตัวอย่างจดหมาย
ในสถานการณ์ต่างๆ
ที่ใช้จนได้ทันที



BizKit
Publishing

เขียนจดหมายภาษาอังกฤษแบบมือโปร

ผู้เขียน สุรรัตน์ ทองอินทร์

ราคา 119 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2551

พิมพ์ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2551

พิมพ์ครั้งที่ 3 : กรกฎาคม 2552

พิมพ์ครั้งที่ 4 : พฤศจิกายน 2553

จัดพิมพ์โดย : สำนักพิมพ์บิสคิต (ในเครือเอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊กส์)
ผลิตหนังสือดีมีคุณค่า ลิขสิทธิ์ถูกต้องจากต่างประเทศ
2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)
แฟกซ์ : 0-2718-1831
<http://www.expnetbooks.com>
e-mail: public@expnetbooks.com

จัดจำหน่ายโดย : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
อาคารเนชั่นทาวเวอร์ ชั้นที่ 19 เลขที่ 46/87-90
ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา
กรุงเทพฯ 10260
โทรศัพท์ 0-2739-8222, 0-2739-8000
โทรสาร 0-2739-8356-9
<http://www.se-ed.com>

พิมพ์ที่ : ธรรมมถการพิมพ์
โทร. 0-2932-4911, 0-2932-5433

ข้อมูลทางบรรณานุกรมทอสมุดแห่งชาติ

สุรรัตน์ ทองอินทร์.

เขียนจดหมายภาษาอังกฤษแบบมือโปร.--กรุงเทพฯ : บิสคิต, 2553.

116 หน้า.

1. การเขียนจดหมาย. 2. จดหมายธุรกิจ. I. ชื่อเรื่อง.

808.6

ISBN 978-974-414-056-2

คำนำ

ด้วยมนุษย์นั้นดำรงชีวิตอยู่ในสังคมแห่งภูมิปัญญา จึงย่อมต้องมีวิวัฒนาการของการติดต่อสื่อสาร พูดคุย และแลกเปลี่ยนทัศนคติกันอยู่ตลอดเวลา จากอักษรภาพเฮียโรกลิฟติก นักพิราบบสื่อสาร มาจนถึงการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตในโลกยุค ICT ที่ทั้งรวดเร็วและประหยัด โดยสิ่งหนึ่งที่เป็นต้องจำเป็นในการสื่อสารทุกรูปแบบก็คือ ข้อความที่เราจะสื่อสารออกไปยังอีกฝ่าย ไม่ว่าจะผ่านสื่อประเภทใดก็ตาม

อย่างไรก็ดี ผู้คนในแวดวงสาขาอาชีพต่างๆ ก็ยังคงประสบปัญหาในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ในบางครั้งข้อความก็ถูกบิดเบือน และทำให้เข้าใจผิดพลาด ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีการตีความผิดแผกไป แม้ว่าจะไตร่ตรองมาอย่างดีแล้วที่เราได้ถ่ายทอดข้อความออกไปอย่างชัดเจนก็ตามที

การสื่อสารคือ การแบ่งปัน และการแลกเปลี่ยน เราสื่อสารข้อความตามความต้องการของเราและผู้รับสาร สรุปแล้วการสื่อสารก็คือการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันนั่นเอง ประเภทของการสื่อสารก็ได้แก่ การอ่าน การฟัง การพูด และการเขียน ซึ่งในหนังสือเล่มนี้จะได้อธิบายถึงเทคนิคการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจและการเขียนในวาระต่างๆ ที่จำเป็น ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ทันสมัย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

สำหรับในแวดวงธุรกิจนั้น ข้อความที่ใช้ควรทำให้กระชับ รัดกุม เรียบเรียงมาอย่างดี และตรงประเด็น ด้วยเหตุผลที่ว่าเวลาในการดำเนินธุรกิจทุกภาคส่วนล้วนเป็นเงินเป็นทอง ยิ่งผู้บริหารในระดับสูงๆ ด้วยแล้ว

เวลาในการอ่านเอกสารต่างๆ ก็จะมีน้อยลง เป็นผลให้เอกสารหรือจดหมายทางธุรกิจที่มีข้อความยาวๆ มีแต่คำวลีเยาะมากกว่าเนื้อหาสาระนั้นก็ย่อมจะไม่ได้ได้รับความสนใจจากผู้อ่านหรือผู้รับสารเท่าที่ควร

ดังนั้นการสื่อสาร โดยเฉพาะการเขียน จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมาก เนื่องจากผู้รับสามารถกลับมาอ่านจดหมายได้ใหม่ทุกเมื่อที่ต้องการ และได้ใจความครบถ้วน มากกว่าการสื่อสารทางวาจา อย่างไรก็ตาม ธุรกิจจะไม่มีวันจุดประกายแห่งความสำเร็จได้เลยหากปราศจากการสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยิ่งในปัจจุบันลูกค้าในยุคใหม่ ล้วนมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการความสะดวกรวดเร็ว เอาแต่ใจตนเอง เปิดรับสิ่งใหม่ๆ โดยง่ายดาย มีช่องทางการเลือกสินค้ามากมาย บางครั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อ ซึ่งก็คือความพึงพอใจ ความสบายใจ ก็ทำให้ลูกค้าสามารถพลิกผันไปสั่งสินค้าของผู้ขายรายอื่นได้ทุกเมื่อ หากพวกเขาไม่ได้รับสินค้าที่สั่งไปได้อย่างถูกต้องหรือรวดเร็วเพียงพอ

ส่วนภายในองค์กรเองก็อาจเกิดปัญหาได้ถ้าพนักงานได้รับข้อความ หรือคำสั่งที่สับสน เข้าใจยาก การตีความข้อความผิดพลาดจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย การเขียนจดหมายหรือเอกสารใดๆ แบบขอไปทีก็อาจทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด คำสั่งที่คลุมเครืออาจทำให้สั่งสินค้าราคาแพงเกินไป หรือสูญเสียความน่าเชื่อถือจากลูกค้าได้เช่นกัน

สำหรับท่านผู้อ่านที่ดำรงตำแหน่งในระดับบริหาร การสื่อสารจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการทำงาน เพราะท่านจะต้องทั้ง ฟัง คิด อ่าน และ เขียนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนต้องดำเนินไปในหลายรูปแบบ

สำหรับหนังสือที่ท่านผู้อ่านกำลังถืออยู่นี้ จะได้ชี้แจงและแนะนำวิธีการเขียนจดหมาย บันทึกข้อความ และรายงาน ที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะมีเนื้อหาที่ทันสมัยเพราะการเขียนจดหมายธุรกิจในยุคนี้ย่อมต้องมีครรลองในการพัฒนาอย่างไม่หยุดหย่อนรูปแบบการเขียนแบบเก่าๆ เซยๆ คงจะไม่โดนใจชาว gen X gen Y อีกต่อไป

ถึงตรงนี้ท่านผู้อ่านก็คงจะเห็นแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ ว่าการเขียนที่มีประสิทธิภาพนั้นเองจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ชีวิตการทำงานของคุณดีขึ้น และในที่สุดก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จเจริญรุ่งเรือง มีผลประกอบการที่ดี

จริงๆ แล้ว เนื้อหาเรื่องการเขียนจดหมายธุรกิจนั้นถ้าจะสื่อออกไปตรงๆ ก็คงจะน่าเบื่อเพราะฟังชื่อแล้วก็ดูเป็นวิชาการเสียเหลือเกิน ผู้เขียนจึงขออนุญาตที่จะเขียนในรูปแบบสรวลเส เพื่อที่ท่านผู้อ่านได้ผ่อนคลายอ่านไปเพลิดเพลินไปด้วย เหมือนอ่านนิยาย มีทั้ง เศร้า ปนฮา เผลอแวบเดียวก็อ่านจบไปเสียแล้ว

ด้วยความปรารถนาดี

สุวิรัตน์ ทองอินทร์ (ชูชี)

คำนำผู้เขียน	3
สารบัญ	6
บทที่ 1 ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ	9
✉ คำทักทาย	14
✉ หมายเหตุ	14
✉ คำลงท้าย	15
✉ เริ่มต้นเขียนจดหมายธุรกิจแบบมือโปร	17
บทที่ 2 จดหมายแจ้งเพื่อทราบ บอกให้ทำ	23
✉ ตัวอย่างการเขียนจดหมาย	26
✉ เทคนิคการนำไปประยุกต์ใช้	40
บทที่ 3 จดหมายธุรกิจเชิงลบ ปฏิเสธแบบบัวไม่ช้ำน้ำไม่ขุ่น	43
✉ ส่วนประกอบของจดหมาย	45
✉ วิธีการใช้และประเภทของ Buffer	46
✉ การแจ้งข่าวร้าย (Negative message)	51
✉ การลดระดับความรุนแรงของข่าวร้าย	54
✉ การจบจดหมายเชิงลบด้วยข้อความที่สุภาพ และเป็นกันน้ำพอใจ (Polite close)	57
✉ ตัวอย่างการเขียนจดหมาย	61

หน้า

บทที่ 4 จดหมายเพื่อการขาย**67**

ตัวอย่างการเขียนจดหมาย

73

ข้อแนะนำดีๆ 10 ประการ สำหรับการ
เขียนจดหมายเพื่อการขาย

77

บทที่ 5 จดหมายทางสังคม**81**

จดหมายเชิญ (Invitation letters)

82



จดหมายเชิญร่วมงานฉลองการกำเนิดของทารก

93

จดหมายเพื่อแสดงความยินดี
(Congratulation letters)

97

จดหมายเพื่อแสดงความเสียใจ
(Condolence letters)

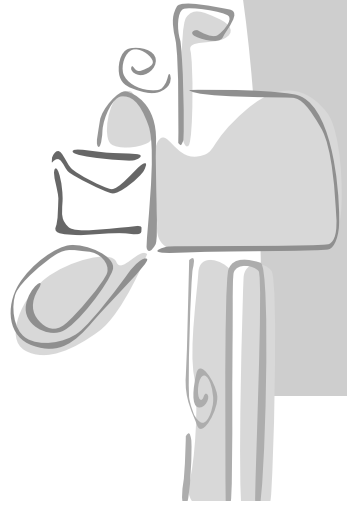
102

บทที่ 6 เกร็ดที่ควรรู้**105**

จรรยาบรรณในการเขียน

105

บรรณานุกรม**114**



1 ส่วนประกอบของ จดหมายธุรกิจ

เกิดเป็นมนุษย์นั้นมิใช่เรื่องง่ายๆ กว่าที่จะแบ่งตัวจากเซลล์หนึ่งเป็นสอง สองเป็นสี่ สี่เป็นแปด จนครบองค์ประกอบวัยวาระทั้ง 32 และพัฒนาเติบโตใหญ่ เป็นคนดีของสังคม เดินไปไหนมาไหนได้ ล้วนแต่ต้องอาศัยความสอดคล้องประสานของเซลล์ที่รวมตัวให้เราเคลื่อนไหวและดำรงชีพได้ ซึ่งเหล่านี้เราเรียกว่าโครงสร้างมนุษย์ เช่นเดียวกันกับการเขียนจดหมายธุรกิจสักฉบับย่อมต้องการโครงสร้างเช่นกัน ซึ่งโครงสร้างของจดหมายธุรกิจเท่าๆ สักฉบับนั้น ดิฉันขอเรียนคุณผู้อ่านดังนี้

ก่อนที่จะเริ่มลงมือเขียนจดหมายธุรกิจ เราต้องเลือกรูปแบบของจดหมายเสียก่อน ว่าหลงใหลได้ปลื้มแบบไหน ซึ่งดิฉันมีมานำเสนอด้วยกัน 3 รูปแบบ

1 Block เปิดดิกชันนารีดูสิคะ คุณจะพบความหมายว่า ท่อนหิน ท่อนไม้ เขียง แม่พิมพ์ สรุปว่าเป็นของแข็งที่ใช้ตีหัวคนแตกได้ แบบ block นั้นจำไม่ยาก ทุกอย่างขีดในขีดริมซ้ายหมด ยกเว้นหัวจดหมายหรือที่อยู่ของคุณ ซึ่งรูปแบบท่อนไม้นี้ก็เป็นที่ยอมรับสำหรับนักเรียน นักศึกษา เวลาสอบกันทีเดียว เพราะจำง่าย ไม่ต้องเอาไม้บรรทัดมานั่งทาบว่า วันที่ขึ้นจะตรงกะลายเส้นหรือเปล่า รูปแบบ block จะไม่เติมเครื่องหมาย (,) ทั้งหลังคำทักทายและคำลงท้าย

2 Modified block วันที่และคำลงท้าย ถูกจัดตำแหน่งไว้ตรงกลาง และไม่เติมเครื่องหมาย (,) ทั้งหลังคำทักทายและคำลงท้ายเช่นกัน

3 Personal business รูปแบบเหมือน modified block แต่คุณจะต้องระบุที่อยู่ของผู้ส่งเพื่อให้ผู้รับตอบกลับในกรณีที่ไม่ได้ใช้กระดาษหัวจดหมาย ซึ่งรูปแบบ personal business นี้จัดว่าได้รับความนิยมมากที่สุด โดยคุณจะต้องใส่เครื่องหมาย (,) หลังคำทักทายและคำลงท้ายด้วย

วันที่

ท่อยู่ผู้รับ

คำท้าทาย

เนื้อเรื่อง

[illegible]

คำลงท้าย

ลายมือชื่อผู้ส่ง
และตำแหน่ง

หมายเหตุ
(อักษรย่อ ผู้ร่างพิมพ์ ทาน)

ตัวอย่างที่ 2 แบบ Modified block



EXPERNET
Network of Experts
for Training and
Development

Expernet Publishing
2387 Ruamtunpattana Bld.
Petchaburi Rd., Bangkok
Huaykwang Bangkok

February 25, 2008

Mr. Adam Smith
700 Ratchadapisek 23
Ladprao Bangkok
Thailand

ไม่มีเครื่องหมาย (,) ตามหลัง

Dear Mr. Smith

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sincerely yours

คำลงท้ายก็ไม่ต้อง
เติม (,) เช่นกัน

Double space

Ananta Malony
General Manager

Enc

Cc Susie McIntoch

หัวข้อหมาย

วันที่

ที่อยู่ผู้รับ

คำทักทาย

เนื้อเรื่อง

คำลงท้าย

ลายมือชื่อผู้ส่ง
และตำแหน่ง
หมายเหตุ
(เอกสารแนบ
และสำเนาเรียน)

ตัวอย่างที่ 3 แบบ Personal business

P.O. BOX 4055
Entre Rios
Argentina 45469

February 25, 2008

Mr. Adam Smith
700 Ratchadapisek 23
Ladprao Bangkok
Thailand

มีเครื่องหมาย (,) หรือ (:) ตามหลัง

Dear Mr. Smith,

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sincerely yours,

คำลงท้ายต้อง
เต็ม (,) ด้วย

Ananta Malony
General Manager

AM/pp

ที่อยู่เพื่อส่ง
จดหมายกลับ

วันที่
ที่อยู่ผู้รับ

คำทักทาย

เนื้อเรื่อง

คำลงท้าย

ลายมือชื่อผู้ส่ง
และตำแหน่ง

หมายเหตุ
(อักษรย่อ ผู้ร่างพิมพ์ ทาน)

คำทักทาย (Salutation)

มีด้วยกัน 3 ชนิด คือ หลังคำขึ้นต้นตามด้วย

- ✉ เครื่องหมาย comma (,) สัญชาติผู้ดีอังกฤษ (British)
- ✉ เครื่องหมาย colon (:) สัญชาติอเมริกัน (American)
- ✉ ไม่ต้องตามด้วยเครื่องหมายวรรคตอนใดเลย (เพราะไม่รู้จะสัญชาติอะไรดี)



ข้อควรจำ

แต่โปรดจำไว้ตราบใดที่ว่าคุณใช้เครื่องหมายวรรคตอนหลังคำทักทาย ไม่ว่าจะเป็น comma หรือ colon ก็ดี คำลงท้าย (complimentary close) คุณจะต้องตามด้วย comma เสมอ

หมายเหตุ (Notations)

เป็นสิ่งที่อยู่บรรทัดกลางสุดของจดหมาย

อักษรย่อของผู้ร่าง พิมพ์ ทวน (Reference initials)

บ่งบอกให้รู้ว่าใครเป็นผู้พิมพ์ แต่ถ้าคุณร่างเอง เขียนเอง พิมพ์เอง ก็ไม่จำเป็นต้องบ่งชี้ โดยส่วนมากเราจะพบเจอในหน่วยงานราชการ ที่จะต้องประทับตรากันไปเลยว่า ใครร่าง ใครพิมพ์และใครทาน สำหรับ

ภาษาอังกฤษ เขาใช้เป็นอักษรย่อกัน ดังนั้นถ้าเราต้องการเขียนจดหมาย ภาษาอังกฤษแบบโกอินเตอร์ เราก็ต้องมีชื่อย่อกันได้แล้ว อย่างผู้เขียน ก็ใช้ว่า ST ย่อมาจาก Sureerat Thong-in ค่ะ

เอกสารแนบ (Enclosures)

ตัวย่อน่ารักๆ ว่า Enc. เพื่อแจ้งให้ผู้อ่านทราบว่า จดหมายนี้มีเอกสารแนบ/สิ่งที่ส่งมาด้วย แต่ถ้าจดหมายฉบับนั้นไม่มีเอกสารแนบ ก็อย่าเผลอใส่ Enc. ไปให้ผู้รับจดหมายงมกระพริบหาเอกสารแนบนะค่ะ

สำเนาเรียน (Copies)

ตัวย่อคือ CC (Carbon copy) เพื่อแสดงให้ผู้อ่านทราบว่าจดหมายฉบับนี้ได้สำเนาเรียนท่านใดบ้าง

คำลงท้าย (Complimentary closing)

1 สัญชาติอเมริกัน เราใช้ Sincerely yours

2 สัญชาติอังกฤษ ใช้ Yours faithfully

นอกจากนี้ยังมีคำลงท้ายให้เลือกสรรใช้กันอีกมากมาย ซึ่งสามารถเรียงลำดับตั้งแต่เป็นทางการมากไปสุเป็นกันเอง ดังนี้

Very truly yours

Respectfully

Respectfully yours

Yours truly

Yours cordially

Very sincerely yours

Yours sincerely

Best regards

With best regards

Warm regards

*** อย่าลืมว่า yours จะต้องเติม s ทุกครั้ง



ข้อควรจำ

ควรใช้ “Best” ลงท้ายจดหมายหรือไม่ ?

การใช้คำลงท้ายว่า “Best” ที่แปลว่า ดีที่สุด เป็นคำลงท้ายจดหมายนั้นไม่ได้ทำให้คุณเป็นมืออาชีพขึ้นแต่อย่างใด คุณควรจะเขียนต่อไปเลยว่า Best regards หรือ Best wishes หรือจะระบุให้ชัดไปเลยก็ได้ว่า Best wishes for your recovery

การลงท้ายจดหมายด้วยคำว่า Best เพียงอย่างเดียวนั้นเป็นการลงท้ายจดหมายที่จัดว่าไม่สมบูรณ์ ดังนั้นเราควรให้ความสนใจกับคำลงท้าย เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกประทับใจว่าเราให้ความสนใจกับจดหมายและผู้อ่านด้วย