

## การเขียนจดหมายธุรกิจ

### ความหมาย

จดหมายธุรกิจ เป็นจดหมายที่ใช้ติดต่อระหว่างกันในวงการธุรกิจ โดยมีจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นการสื่อสารทางธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ยังคงมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจ ทั้งในด้านการประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว การให้รายละเอียดข้อมูล การใช้เป็นหลักฐาน และเป็นสื่อสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อธุรกิจ ซึ่งจดหมายธุรกิจในปัจจุบันนี้มีด้วยกันหลากหลายชนิด ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจอื่น ๆ

จดหมายธุรกิจ เป็นจดหมายที่ใช้ติดต่อธุรกิจทั้งด้านการเงิน การงาน การซื้อขายแลกเปลี่ยนต่างๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นหลัก

### ประโยชน์ของจดหมายธุรกิจ

#### 1. เป็นเอกสารป้องกันการคลาดเคลื่อน

การติดต่อสื่อสารกันด้วยวาจาที่นั่นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจหลงลืมได้ง่าย จดจำคลาดเคลื่อน เข้าใจผิด หรืออาจเกิดการงัดใจบิดเบือนข้อมูลไปจากเดิม การใช้จดหมายเป็นวิธีที่สามารถแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้

#### 2. เป็นเครื่องมือให้รายละเอียดข้อมูล

จดหมายธุรกิจสามารถให้รายละเอียดข้อมูลได้มาก ชัดเจนและเป็นระบบระเบียบ เพราะผู้เขียนมีเวลาเตรียมการ โดยการค้นคว้าข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งไปยังผู้รับจดหมาย

#### 3. เป็นหลักฐานในการอ้างอิงข้อมูล

จดหมายธุรกิจสามารถใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงต้นเรื่องได้ โดยเฉพาะใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายในกรณีที่เกิดความขัดแย้งขึ้น เนื่องจากจดหมายธุรกิจเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

#### 4. เป็นสื่อสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อทางธุรกิจ

จดหมายธุรกิจสามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องในทางธุรกิจ และเป็นเครื่องมือในการแก้ไขความเข้าใจผิดได้เป็นอย่างดี

#### 5. เป็นเครื่องมือที่ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

ในกรณีไม่เร่งด่วนและกรณีที่ต้องการสื่อสารเรื่องเดียวกันไปสู่ผู้รับเป็นจำนวนมาก การสื่อสารด้วยจดหมายย่อมเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการสื่อสารชนิดอื่น ๆ และเสียเวลาน้อยกว่าการเดินทาง

## ลักษณะของจดหมายธุรกิจที่ดี

การเขียนจดหมายธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ผู้เขียนจดหมายควรคำนึงถึงลักษณะที่ดีของจดหมายธุรกิจ ดังนี้

1. **มีความชัดเจน** หมายถึง มีความกระจ่างในเนื้อหาที่เขียน เมื่อผู้รับอ่านแล้วสามารถเข้าใจสารที่อยู่ในจดหมายได้ตรงตามความประสงค์ของผู้เขียน
2. **มีความสมบูรณ์** หมายถึง การเขียนข้อความที่ต้องการได้ครบทุกส่วนตามที่จำเป็น ไม่ขาดตกบกพร่องส่วนใดส่วนหนึ่งจนเกิดปัญหาในการสื่อสาร
3. **มีความกะทัดรัด** หมายถึง การเลือกสรรถ้อยคำสั้น ๆ แต่ได้ใจความ ละเว้นการกล่าวถึงเนื้อความบางตอนซ้ำ ๆ แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้จดหมายสั้นเกินไปจนขาดความสมบูรณ์หรือขาดไม่ตรีจิต
4. **มีความสุภาพ** หมายถึง การหลีกเลี่ยงการใช้คำหยาบคาย หรือการใช้น้ำเสียงก้าวร้าว ให้ใช้คำและสำนวนภาษาที่เป็นแบบแผน แสดงออกถึงความสุภาพ ยกย่อง และนุ่มนวลต่อผู้อ่านเพื่อก่อให้เกิดความประทับใจในการติดต่อ
5. **มีความถูกต้อง** หมายถึง การเลือกใช้ถ้อยคำ ข้อความที่เหมาะสม ถูกต้องตามความนิยม การเรียบเรียงถ้อยคำ การสะกดการันต์ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน การใช้คำย่อ การใช้ตัวเลข ตลอดจนจรรยาบรรณต่าง ๆ ของตัวจดหมายที่ถูกต้อง
6. **มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย** หมายถึง การระมัดระวังไม่ให้มีรอยลบ รอยเปื้อน ชูดลบ ชีดฆ่า การเลือกใช้รูปแบบที่สวยงามย่อมก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับสารได้
7. **มีความระลึกถึงผู้อ่าน** หมายถึง การใช้ลีลาภาษาที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับ ควรเขียนให้ผู้อ่านแล้วเกิดความพึงพอใจ

## หลักการเขียนจดหมายธุรกิจ

หลักการเขียนจดหมายธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. **ก่อนการเขียน** ก่อนการเขียนจดหมายธุรกิจผู้เขียนต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานภาพของผู้รับจดหมาย ดังนี้

1.1 **เขียนถึงใคร** เพื่อจะเลือกใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย ตลอดจนถ้อยคำสำนวนให้เหมาะสมกับผู้รับจดหมาย

1.2 **เขียนเรื่องใดบ้าง** เพื่อจะได้สื่อสารกันให้ตรงประเด็น และได้สาระครบถ้วนตามต้องการในส่วนนี้ผู้เขียนต้องคิดให้รอบคอบและแน่นอนก่อนว่าจะเขียนเรื่องใดบ้าง และต้องหาข้อมูลให้ถูกต้องชัดเจนหากเป็นจำนวน วัน เวลา สถานที่ และเงื่อนไขต่าง ๆ ควรตรวจสอบให้แน่ชัด เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง

1.3 **เขียนทำไม** เพื่อจะได้ระบุวัตถุประสงค์ลงไปให้ชัดเจน แน่ใจ เช่น เพื่อขอความร่วมมือ เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อให้พิจารณา เป็นต้น ผู้รับจดหมายจะได้ไม่ลังเลสงสัยว่าผู้เขียนต้องการอะไรแน่

1.4 **เขียนอย่างไร** เพื่อจะได้กำหนดรูปแบบของจดหมายเสียก่อนว่าควรใช้ลักษณะอย่างไร ควรมีเนื้อความกี่ตอน เนื้อความแต่ละตอนควรกล่าวถึงอะไรบ้างและควรเลือกสรรถ้อยคำอย่างไรจึงจะเหมาะสม

2. **ขณะที่เขียน** ขณะที่เขียนจดหมายธุรกิจ ผู้เขียนควรคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ คือ

2.1 **ลำดับใจความของจดหมายให้เป็นเหตุเป็นผล** คือ ต้องกล่าวถึงสาเหตุให้ชัดเจนก่อนว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด แล้วจึงแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้รับจดหมายทราบว่าต้องการอะไร จากนั้นจึงเป็นข้อความปิดท้ายที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

2.2 **รักษารูปแบบให้ถูกต้อง** กล่าวคือ วรรคตวรรคในเรื่องการจัดระยะ การแบ่งย่อหน้า การเว้นระยะบรรทัด การเว้นกั้นหน้า – กั้นหลัง เป็นต้น

2.3 **ใช้ภาษาให้ถูกต้องสละสลวย** คือ การเลือกสรรถ้อยคำให้ตรงตามความหมายที่ต้องการสะกดคำได้ถูกต้องตามอักขระวิธี ใช้ถ้อยคำสำนวนให้เหมาะสมแก่สถานภาพของผู้รับจดหมาย สร้างใจความที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และเกิดความรู้สึกในแง่ดี เป็นต้น

2.4 **สะอาด เป็นระเบียบ** จดหมายที่ก่อให้เกิดความประทับใจไม่ควรมียอดลบขีดฆ่า เพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสะเพร่า ขาดความประณีตของผู้เขียนจดหมาย

3. **หลังการเขียน** ภายหลังจากการเขียนจดหมายเสร็จแล้ว ผู้เขียนควรตรวจทานจดหมายที่เขียนเสร็จแล้วนั้นซ้ำอีกครั้งหนึ่งว่าไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ หลงเหลืออยู่ ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองที่น่าพอใจในการติดต่อธุรกิจซึ่งกันและกัน

## ส่วนประกอบของตัวจดหมาย

1. **กระดาษและซองจดหมาย** ใช้กระดาษขนาด 8.5 นิ้ว คูณ 11 นิ้ว และใช้หน้าเดียว หากไม่พอให้ต่อแผ่นที่สองโดยมีข้อความที่ค้างมาจากหน้าแรกอย่างน้อย 2 บรรทัด 1 ย่อหน้า

2. **ที่อยู่ผู้ส่ง** อยู่ส่วนบนของจดหมายนิยมใช้กระดาษที่มีหัวจดหมายสำเร็จรูป ซึ่งแต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดแบบ สี สันและขนาดได้ตามต้องการโดยทั่วไปนิยมใส่ชื่อที่อยู่ของบริษัทและโลโก้ตราบริษัท ( Logo ) หมายเลขโทรศัพท์ ( ถ้ามี ) ไว้ด้วย หากกระดาษที่ใช้ไม่มีหัวจดหมายสำเร็จรูป ให้พิมพ์ชื่อบริษัทห้างร้านไว้บรรทัดแรกห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ 1.5 นิ้ว รายละเอียดของที่อยู่ประมาณ 2 - 3 บรรทัด

ในกรณีที่ใช้กระดาษมากกว่าหนึ่งแผ่น กระดาษแผ่นต่อไปให้ใช้กระดาษธรรมดาไม่ต้องมีที่อยู่ผู้ส่ง

3. **เลขที่จดหมาย** ส่วนนี้เป็นส่วนประกอบที่ไม่บังคับ อาจมีหรือไม่มีก็ได้ แต่หลายหน่วยงานนิยมเขียนเลขที่จดหมายและปีพุทธศักราชที่จัดทำจดหมายเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บและอ้างอิง โดยเรียงลำดับตั้งแต่เลข 1 ไปจนถึงปีปฏิทิน แต่บางหน่วยงานอาจมีวิธีการกำหนดเลขที่จดหมายขึ้นใช้ แตกต่างกันไป

4. **วัน เดือน ปี** นิยมใช้เลขอารบิก ลงเฉพาะตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขปีพุทธศักราชที่ออกจดหมาย เพื่อเป็นข้อมูลในการอ้างอิงหรือการติดต่อโต้ตอบจดหมาย

5. **ที่อยู่ผู้รับ** หมายถึง การระบุชื่อ ตำแหน่งและที่อยู่ของผู้รับเพื่อประโยชน์สำหรับการเก็บจดหมายไว้เป็นหลักฐาน แต่มีจดหมายธุรกิจจำนวนมากไม่นิยมใส่ส่วนนี้ไว้เนื่องจากไม่เห็นความจำเป็น

6. **คำขึ้นต้น** เป็นการทักทายแสดงการเริ่มต้นจดหมาย นิยมใช้คำว่า “ เรียน ” และตามด้วยตำแหน่งหรือชื่อที่ถูกต้องของผู้ที่จดหมายนั้นมีถึง การเขียนคำขึ้นต้นในจดหมายธุรกิจสามารถวางไว้ก่อนหรือหลัง “ เรื่อง ” ตามรูปแบบของจดหมายที่เลือกใช้

7. **เรื่อง** ได้แก่ สารสำคัญสั้น ๆ ที่ครอบคลุมใจความทั้งหมดของเรื่องที่ติดต่อ บางหน่วยงานไม่มีการกำหนดชื่อเรื่อง หากมีจะกำหนดตำแหน่งไว้ก่อนขึ้นส่วนข้อความ แต่มีจดหมายธุรกิจจำนวนมากนิยมวางเรื่องไว้ขีดเส้นกั้นหน้าก่อนคำขึ้นต้นเช่นเดียวกับหนังสือราชการ

8. **อ้างอิง** อาจมีหรือไม่มีก็ได้ ส่วนใหญ่เป็นการทำความการติดต่อกันที่มีมาก่อน ในจดหมายธุรกิจนิยมนำอ้างอิงใส่ไว้ในเนื้อความตอนต้น แต่บางฉบับอาจใส่ไว้ขีดเส้นกั้นหน้าต่อจากคำขึ้นต้น

9. **เนื้อความ** หมายถึง ส่วนที่เสนอเนื้อหาหรือสาระสำคัญของจดหมายที่เขียน ปกติแล้วจะแบ่งเนื้อหาออกเป็นตอน ๆ เพื่อให้ชัดเจนเข้าใจง่าย เริ่มจากอารัมภบท สารสำคัญ และข้อความลงเอยตอนท้าย ข้อความส่วนที่เป็นการอ้างอิงความเดิมมักอยู่ในเนื้อความด้วย

10. **คำลงท้าย** นิยมใช้คำว่า ขอแสดงความนับถือ

11. **ลายมือชื่อ** เป็นการลงลายมือชื่อของเจ้าของจดหมาย

12. **ชื่อเต็มและตำแหน่ง** เป็นการพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อ ซึ่งนิยมใช้ทั้งมีและไม่มีคำประกอบชื่อ จากนั้นจะระบุตำแหน่งในบรรทัดต่อไป

13. **สิ่งที่ส่งมาด้วย** หมายถึง ส่วนที่ระบุชื่อสิ่งของหรือเอกสารที่ส่งไปพร้อมกับจดหมายฉบับนี้ หากมีมากกว่า 1 รายการ นิยมใส่เลขเรียงลำดับ โดยทั่วไปอยู่ส่วนท้ายของจดหมาย แต่งบางหน่วยงานยึดรูปแบบของหนังสือราชการ สิ่งที่ส่งมาด้วยจะอยู่ก่อนถึงเนื้อความ

## รูปแบบของจดหมายธุรกิจ

การติดต่อกันทางธุรกิจ มีการติดต่อกันระหว่างเอกชนกับเอกชน เอกชนกับบริษัท ห้างร้านและเอกชนกับราชการ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รูปแบบของจดหมายธุรกิจจึงมีหลายรูปแบบด้วยกัน แบ่งได้ดังนี้

1. จดหมายธุรกิจแบบไทย คือ จดหมายธุรกิจที่มีรูปแบบเหมือนกับจดหมายราชการแต่ปรับปรุงใหม่ให้แตกต่างไปบ้างโดยตัดคำว่า ที่ เรื่อง อ้างถึง
2. จดหมายธุรกิจแบบสากล คือ จดหมายที่นำเอารูปแบบของต่างประเทศมาใช้ ซึ่งต่างกันตรงที่ไม่นิยมใช้เครื่องหมายวรรคตอนที่นิยมใช้กัน

## รูปแบบการพิมพ์จดหมายธุรกิจ

สามารถกำหนดระยะเวลาการพิมพ์ได้ตามความเหมาะสม โดยทั่วไปนิยมกำหนดระยะเวลาการพิมพ์เช่นเดียวกับหนังสือราชการ

**การจำหน่ายซอง** นิยมระบุ ชื่อ - ที่อยู่ผู้ส่งไว้ทางมุมซ้ายด้านบน และจำหน่ายชื่อ - ที่อยู่ผู้รับตรงกลางของจดหมาย

**ลักษณะการเขียนหน้าซองจดหมาย มี 4 แบบ ดังนี้**

1. การเขียนหน้าซองแบบนำส่ง (แบบไทย)
2. การเขียนหน้าซองแบบส่งไปรษณีย์ (แบบไทย)
3. การเขียนหน้าซองแบบสากล
4. การเขียนหน้าซองจดหมายธุรกิจ

**ตัวอย่างการเขียนหน้าซองแบบนำส่ง (แบบไทย)**

บริษัทสหการ จำกัด 25 ถนนเจริญนคร กรุงเทพมหานคร 10600
เรียน ผู้จัดการบริษัทไทยรัักษ์ จำกัด

**ตัวอย่างการเขียนหน้าซองแบบส่งไปรษณีย์ (แบบไทย)**

บริษัทสหการ จำกัด 25 ถนนเจริญนคร คลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600	ดวงตรา ไปรษณียากร
เรียน ผู้จัดการบริษัทไทยรัักษ์ จำกัด 119 ถนนสุขุมวิท พระโขนง กรุงเทพมหานคร 10110	

### ตัวอย่างการเขียนหน้าซองแบบสากล

<p>บริษัทสหการ จำกัด 25 ถนนเจริญนคร คลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600</p> <p>เรียน ผู้จัดการบริษัทไทยรักษ์ จำกัด ถนนสุขุมวิท พระโขนง กรุงเทพมหานคร 10110</p>	<p>ดวงตรา ไปรษณียากร</p>
--	------------------------------

### ตัวอย่างการเขียนหน้าซองจดหมายธุรกิจ

<p>เรียน ผู้จัดการบริษัทไทยรักษ์ จำกัด ถนนสุขุมวิท พระโขนง กรุงเทพมหานคร 10110</p> <p>บริษัทสหการ จำกัด กรุงเทพมหานคร 10600</p>	<p>ดวงตรา ไปรษณียากร</p>
---	------------------------------

# ตัวอย่างรูปแบบของจดหมายธุรกิจแบบไทย

## หัวข้อจดหมาย

.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

คำขึ้นต้น.....

## ข้อความ

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

คำลงท้าย.....

( นาย , นาง , นางสาว .....ลายมือชื่อ )

ตำแหน่ง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....( ถ้ามี )



## ตัวอย่างจดหมายธุรกิจแบบ Semi - Block Style

### หัวข้อจดหมาย

.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

ที่อยู่ของผู้รับ ( Inside Address )

.....

.....

คำขึ้นต้น.....

ข้อความ

.....

.....

.....

.....

คำลงท้าย.....

ลายมือชื่อ.....

ชื่อเต็ม.....

ตำแหน่ง.....

ชื่อย่อของผู้พิมพ์ ( พยัญชนะตัวแรกของชื่อและนามสกุลของผู้พิมพ์ )

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....( ถ้ามี )

## ตัวอย่างรูปแบบจดหมายแบบ Full Block Style

### หัวข้อจดหมาย

.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

ที่อยู่ของผู้รับ ( Inside Address )

.....

.....

คำขึ้นต้น.....

ข้อความ

.....

.....

.....

.....

คำลงท้าย.....

ลายมือชื่อ.....

ชื่อเต็ม.....

ตำแหน่ง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....( ถ้ามี )



## ประเภทของจดหมายธุรกิจ

### จดหมายธุรกิจมี 8 ประเภท ดังนี้

1. จดหมายเสนอขาย
2. จดหมายสอบถามและตอบสอบถาม
3. จดหมายสั่งซื้อและตอบรับการสั่งซื้อ
4. จดหมายร้องเรียนและตอบการร้องเรียน
5. จดหมายเกี่ยวกับเครดิต
6. จดหมายติดตามหนี้
7. จดหมายแสดงไม่ตรีจิต
8. จดหมายสมัครงาน

### จดหมายเสนอขาย

**จดหมายเสนอขาย** เป็นจดหมายที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย มีถึงผู้บริโภคซึ่งอาจเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานธุรกิจหรือบุคคลทั่วไป เพื่อเผยแพร่และเชิญชวนให้ผู้อ่านซื้อสินค้าหรือบริการที่เสนอขาย

#### การเขียนจดหมายเสนอขายมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมการขายแบบถึงตัวบุคคล เพื่อให้ผู้อ่านซื้อสินค้าหรือบริการที่เสนอขาย
2. เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หรือไปเยี่ยมชมตัวอย่างสินค้า
3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภค และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัทห้างร้านผู้ผลิตหรือจำหน่าย

#### การเตรียมเขียนจดหมายขายสินค้าและบริการ ผู้เขียนจดหมายควรปฏิบัติ ดังนี้

1. พยายามรวบรวมข้อมูลที่จะทำได้เกี่ยวกับลูกค้าที่ต้องการเขียนไปถึงว่า ใครเป็นผู้รับจดหมาย เขาจะคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อสิ่งที่ผู้เขียนนำเสนออย่างไร
2. พยายามศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จะเสนอขายว่าเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในทางใด อย่างไรมีวิธีการใช้อย่างไร มีข้อดีอย่างไร ฯลฯ และศึกษาถึงประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้สินค้าหรือบริการมาก่อน เพื่อเป็นการรับรองและให้ความมั่นใจแก่ผู้ซื้อ
3. ตัดสินใจว่าจะใช้จุดดีจุดใดของสินค้าและบริการเป็นจุดสำคัญในการโฆษณา เพื่อจะได้นำเสนอให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ศึกษาเกี่ยวกับตลาดสินค้าและบริการของคู่แข่ง เพื่อนำมาศึกษาและเปรียบเทียบเพื่อเสนอข้อมูลที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

**จดหมายเสนอขาย ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้**

1. **ส่วนนำ** เป็นข้อความอารัมภบทเรียกร้องความสนใจของผู้อ่าน ควรใช้ข้อความสะดุดตาสะดุดใจ เพื่อดึงดูดใจให้ผู้อ่านสนใจอ่านจดหมายจนจบ

ข้อความในส่วนนี้อาจเป็นคำถาม คำขวัญ คำคม สำนวนสุภาพคำพังเพย บทกลอน การอ้างข่าวสารเหตุการณ์น่าสนใจ การกล่าวถึงคำพูดหรือตัวบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

ตัวอย่าง

“ สะดวก สะอาด ปลอดภัย ในทุกที่มีได้ เราขอเสนอผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดยุคใหม่ให้ท่านลองพิสูจน์ ”

” บอกลาวิธีเก่าที่สร้างความเหน็ดเหนื่อยไม่รู้จบ ลองใช้ ฟลุค เครื่องซักผ้ารุ่นใหม่ล่าสุด ”

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่เน้นจุดขาย มุ่งจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความต้องการซื้อสินค้าและบริการ

**การเขียนเนื้อหาของจดหมายเสนอขาย ประกอบด้วยข้อความ 2 ส่วน คือ**

2.1 **ข้อความที่ก่อให้เกิดความพอใจและความต้องการซื้อ**

ผู้เขียนจดหมายนิยมใช้วิธีบรรยายรายละเอียดสรรพคุณของสินค้าที่เป็นประโยชน์สังเกตเห็นได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ เน้นลักษณะเด่นของสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้ซื้อเกิดความพอใจและต้องการซื้อ

ตัวอย่าง

เครื่องตัดหญ้าตัดตั้ง ผู้นำเทคโนโลยีใหม่ที่ไม่ต้องเติมน้ำมันเชื้อเพลิงให้ยุ่งยาก คัดตั้งใช้ไฟ 220 โวลต์ ตามปกติ ตัวถังของคัตตั้งทำด้วยพลาสติกชั้นดี คงทนต่อการใช้งาน ง่ายต่อการบำรุงรักษาไม่เป็นสนิม

2.2 **ข้อความที่สร้างความเชื่อมั่นที่จะซื้อ**

เป็นข้อความยืนยันแก่ผู้ซื้อว่าสินค้าหรือบริการที่เสนอขายนั้น จะไม่ก่อให้เกิดความผิดหวังแก่ผู้ซื้อ นิยมเขียนด้วยการอ้างอิงข้อมูลหรือเสนอการรับประกันคุณภาพ เพื่อให้ผู้อ่านสนใจที่จะทดลองซื้อหรือตัดสินใจซื้อในอนาคต

### ตัวอย่าง

“ เครื่องฟอกอากาศเบสทุกรุ่น ได้รับการทดสอบและรับรองมาตรฐานจากสถาบันวิจัย  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ”

“ หากท่านสนใจ เรายินดีนำเครื่องรีดผ้าเอลบ้ารุ่นใหม่ไปสาธิตให้ท่านชม และทดลองใช้  
โดยไม่มีข้อผูกพันใด ๆ ”

3. **ส่วนท้าย** เป็นข้อความยั่วยุ หรือเร่งเร้าให้ปฏิบัติ ผู้เขียนสามารถแนะนำวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด  
แนะทางเลือกที่เหมาะสม แนะนำวิธีที่ปฏิบัติได้โดยง่าย แต่ต้องไม่เสนอวิธีให้เลือกหลายทางเกินไป บางครั้ง  
อาจทิ้งท้ายด้วยการยื่นข้อเสนอพิเศษให้ผู้อ่าน ในจดหมายขายบางฉบับอาจจบลงด้วยการย้ำ  
ข้อความที่จะให้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และไม่ควรเติมข้อความใด ๆ ต่ออีกเพราะจะทำให้หน้าหนักของ  
ข้อความยั่วยุอ่อนลง

### ตัวอย่าง

“ โปรดสั่งซื้อโปรวิตามินเสียวันนี้ เพื่อสุขภาพที่ดีของท่านและครอบครัว ”

“ ถ้าสั่งจองภายในเดือนธันวาคมนี้ ผ่อนคาวนี้ได้นานถึง 20 เดือน เพียง 20 หลังเท่านั้น ”

ตัวอย่างจดหมายเสนอขาย



บริษัท หนึ่งดาว จำกัด

38 ถนนชิดลม กทม. 10330

โทร. 254 - 3783 โทรสาร 254 - 3069

ที่ 12 / 2541

22 กุมภาพันธ์ 2541

บริษัท มะม่วง จำกัด

138 ถนนพหลโยธิน กทม. 10400

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

เรื่อง ขอเสนอแผนดูแลสุขภาพ

การมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกท่านปรารถนา แต่การเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา บางครั้งพนักงานอาจต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลโดยไม่คาดคิด บริษัทของท่านมีวิธีบริหารการเงินอย่างไร

บริษัทหนึ่งดาวจำกัดขอเสนอแผนดูแลสุขภาพซึ่งจะช่วยให้บริษัทของท่านหมดกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายของพนักงานระหว่างการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วยการชดเชยสูงถึง 803,000 บาทต่อคน

บริษัทหนึ่งดาวขอมอบสิทธิในการรับความคุ้มครองจากแผนดูแลสุขภาพซึ่งมีสมาชิกกว่า 500 คนทั่วประเทศ คือ เงินฉุกเฉิน 1,000 บาทต่อวัน ค่าห้องพักและอาหารในโรงพยาบาล 1,200 บาทต่อวัน นานติดต่อกันถึง 365 วัน ทั้งนี้สามารถให้ความคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ บริษัทหนึ่งดาวขอมอบสิทธิพิเศษค่ารักษาพยาบาลด้วยการผ่าตัดมูลค่า 50,000 บาทต่อครั้งสำหรับผู้สมัครภายใน 30 มีนาคม 2541

เพียงท่านติดต่อมายังบริษัทหนึ่งดาว หมายเลข 214 - 3183 พนักงานของบริษัทจะไปพบท่านทันที

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( ประกอบ บันเทิง )

ผู้จัดการ

## จดหมายสอบถามและตอบสอบถาม

**จดหมายสอบถาม** เป็นจดหมายที่เขียนขึ้นเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ อาจเป็นการสอบถามเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ซื้อไปแล้วหรือกำลังพิจารณาตัดสินใจซื้อ โดยติดต่อสอบถามกันระหว่างผู้จำหน่ายกับผู้บริโภค

**จดหมายสอบถามสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ**

1. **จดหมายสอบถามชนิดที่ได้รับการเชื่อถือ** คือ จดหมายที่ผู้ถามเขียนไปถามผู้ขายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่พบจากการโฆษณาของผู้ขายมาก่อนแต่ข้อมูลที่ได้รับมานั้นยังไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะตัดสินใจจึงเขียนไปหาผู้ขายเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
2. **จดหมายสอบถามชนิดที่ไม่ได้รับการเชื่อถือ** คือ จดหมายที่ผู้ถามเขียนไปถามผู้ขายเพื่อขอข้อมูลจากผู้ขายโดยผู้ขายไม่เคยโฆษณา หรือติดต่อกับผู้ถามมาก่อน

**จดหมายสอบถามชนิดที่ไม่ได้รับการเชื่อถือ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ**

2.1 **จดหมายสอบถามชนิดผลประโยชน์ร่วมกัน** คือ จดหมายที่เป็นการสอบถามระหว่างผู้ซื้อร้านค้าปลีก ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย เพราะสนใจอยากทราบรายละเอียดประกอบการตัดสินใจ จดหมายลักษณะนี้ทั้งสองฝ่ายจะได้ประโยชน์ คือ ผู้ถามได้ประโยชน์เพราะได้ข้อมูลที่ต้องการ ส่วนผู้ขายได้ประโยชน์เพราะได้โอกาสในการขายสินค้า

2.2 **จดหมายสอบถามชนิดผลประโยชน์ฝ่ายเดียว** คือ จดหมายสอบถามที่ไม่เกี่ยวกับธุรกิจโดยตรง เช่น เรื่องการดำเนินงาน ด้านโครงสร้าง ด้านการบริหาร เป็นต้น จดหมายลักษณะนี้เป็นจดหมายที่ผู้สอบถามได้รับประโยชน์เพียงฝ่ายเดียวเพราะจะได้รับข้อมูลที่ตนต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน เช่น การสำรวจ ค้นคว้าวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ ส่วนผู้ขายไม่ได้รับประโยชน์ใด ๆ จากการตอบ การเขียนจดหมายสอบถามลักษณะนี้ผู้ถามต้องพิถีพิถันในการใช้ภาษา และการให้เหตุผลความจำเป็น เพื่อให้ผู้ขายเห็นใจ และให้ความร่วมมือในการตอบจดหมาย

จดหมายสอบถามที่ดีควรมีเนื้อความที่สั้น กระชับ สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ทันทีว่าต้องการอะไร

**จดหมายสอบถามประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้**

1. **ส่วนนำ** เป็นข้อความเกริ่นนำด้วยการแนะนำตัวผู้ถามหรือหน่วยงาน หรือบอกแหล่งที่มาของข่าวสารพร้อมแจ้งความประสงค์ที่จะสอบถาม ในจดหมายสอบถามบางฉบับอาจเริ่มต้นด้วยการระบุว่าต้องการสอบถามเรื่องใด



## ตัวอย่าง

ด้วยบริษัทอัมพพันจำกัดซึ่งเป็นบริษัทจัดจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดกาญจนบุรี ได้ทราบจากโฆษณาในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับประจำวันที่ 15 มกราคม 2541 ว่าท่านเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าชำมซุยทุกชนิดในประเทศไทย บริษัทสนใจใคร่ขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องใช้ไฟฟ้าชำมซุย

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่ระบุรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องการสอบถาม ซึ่งผู้ถามต้องถามให้ละเอียดชัดเจน อาจเขียนเป็นข้อความต่อเนื่องกัน หรือแยกถามเป็นข้อ ๆ

**ส่วนเนื้อหา**มีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการเขียนจดหมาย คือ

2.1 หากเป็นจดหมายสอบถามทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับการซื้อขาย นอกจากการระบุเรื่องและรายละเอียดที่ต้องการสอบถามให้ชัดเจน ควรแจ้งเหตุผลในการสอบถามว่าต้องการข้อมูลไปทำประโยชน์อะไร เหตุผลที่ระบุควรสมเหตุสมผลคัมกับเวลาอันมีค่าที่ผู้ขายต้องเสียไปกับการตอบคำถามหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ เพราะการสอบถามในลักษณะนี้เป็นการสอบถามที่ผู้ถามได้ประโยชน์ฝ่ายเดียว

## ตัวอย่าง

ภาควิชาการตลาด ใคร่ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ซื้อสินค้าของบริษัทจำปูน ในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2541 เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการวิจัยเรื่อง แนวโน้มการตลาดอุตสาหกรรมไทยในปี 2542

2.2 หากเป็นจดหมายเกี่ยวกับการซื้อขาย ควรระบุรายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ต้องการสอบถามให้ละเอียด ชัดเจน เช่น ยี่ห้อ รุ่น ขนาด จำนวน สี ราคา เงื่อนไขการชำระเงิน การขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ขายสามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการของผู้ถาม

## ตัวอย่าง

บริษัทจำปา มีความสนใจใคร่ขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องปรับอากาศตราฟ้าแข่ง รุ่น E 250 ขนาด 18,000 บีทียู ในด้านประสิทธิภาพการทำความเย็น การบริการหลังการขาย กำลังไฟ และราคาต่อหน่วย

**3. ส่วนท้าย** ควรเขียนข้อความแสดงความหวังว่า จะได้รับคำตอบหรือความร่วมมือ ความช่วยเหลือที่ต้องการ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณ อาจมีข้อความแสดงความยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำ สิ่งหนึ่งสิ่งใดตอบแทนบ้าง

ตัวอย่าง

บริษัทจำปีหวังเป็นอย่างยิ่ง คงจะได้รับรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นในเร็ววัน และขอขอบคุณ ท่าน มาพร้อมจดหมายฉบับนี้ หากมีสิ่งใดที่บริษัทจำปีจะช่วยเหลือท่านได้ บริษัทจำปีจะยินดียิ่ง

**จดหมายตอบสอบถาม** เป็นจดหมายที่เขียนตอบการสอบถามต่าง ๆ จดหมายตอบสอบถามที่ดีจะต้องสร้างไม่ตรีจิต และชื่อเสียงความนิยมทางการค้า และพยายามโน้มน้าวให้เกิดการซื้อขายหรือ ขยายตลาด

**จดหมายตอบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน** ดังนี้

**1. ส่วนนำ** เริ่มต้นด้วยการทำความถึงจดหมายสอบถามที่ได้รับ แสดงความขอบคุณที่ผู้ถามให้ความ สนใจสินค้าหรือบริการ

ตัวอย่าง

บริษัทสหผลพูลได้รับจดหมายฉบับลงวันที่ 25 มกราคม 2541 ของท่านที่สอบถามเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมแล้วด้วยความขอบคุณยิ่ง

**2. ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่อธิบายรายละเอียดตามที่สอบถามมา โดยเขียนตอบไว้ใน จดหมายทั้งหมดหรือเขียนสั้น ๆ แล้วแนบรายละเอียดที่ชัดเจนในรูปแบบเอกสารอื่นไปพร้อมจดหมาย

จดหมายตอบสอบถามจำนวนมาก นิยมแทรกโฆษณาตามความเหมาะสม เพื่อจูงใจให้ผู้อ่านตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น

นอกจากนี้หากต้องตอบปฏิเสธ ไม่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดที่สอบถามมาต้องระบุเหตุผล และความจำเป็นที่เหมาะสมเป็นไปได้

ตัวอย่าง

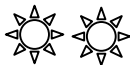
บริษัทบ้านสินทองขอเรียนว่าโครงการบ้านเดี่ยวขนาด 50 – 80 ตารางวา มีราคาตั้งแต่ 2,500,000 บาท ถึง 5,000,000 บาท ยังเหลืออยู่ 12 หลังและพร้อมกันนี้ บริษัทได้ส่ง แคตตาล็อกมาให้ท่านแล้วในแคตตาล็อกจะมีรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับแบบบ้านและวัสดุ ก่อสร้าง ราคาแต่ละแบบ ต่างกันเล็กน้อย บริษัทมีความมั่นใจว่าในปัจจุบันนี้ บ้านสินทองเป็น บ้านที่มีคุณภาพสูง แต่ราคาต่ำที่สุดในตลาด

3. **ส่วนท้าย** เป็นส่วนที่ให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติแก่ผู้อ่าน เป็นการแสดงความหวังว่ารายละเอียดต่าง ๆ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และที่สำคัญผู้เขียนควรแสดงความหวังว่าจะได้รับการติดตั้งสั่งซื้อจากผู้อ่าน

หากเป็นจดหมายตอบปฏิเสธ ควรแสดงให้เห็นว่า ผู้เขียนยินดีให้ความร่วมมือในโอกาสต่อไป

ตัวอย่าง

หากท่านสนใจกรุณาติดต่อโดยตรงกับบริษัท เราพร้อมจะเสนอบริการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็ว และเป็นกันเอง และหวังว่าคงจะได้รับการสั่งซื้อจากท่านในเร็ววันนี้

**ตัวอย่างจดหมายสอบถาม****บริษัท สองดาว จำกัด**

14 ถนนสุขุโขทัย เขตดุสิต กทม. 10300

โทร. 123 - 8910 โทรสาร 123 - 8911

ที่ 5 / 2541

10 มีนาคม 2541

บริษัทสามดาวแวย์ จำกัด

1128 ถนนพหลโยธิน

เขตจตุจักร กทม. 10400

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

เรื่อง ขอรบรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เมลามีนลายขนมไทย

เนื่องด้วย ร้านสองดาวได้ทราบจากโฆษณา ในนิตยสารครัวทันสมัยฉบับประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2541 ว่า บริษัทของท่านเป็นผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เมลามีนลายขนมไทยที่กำลังเป็นที่สนใจของผู้ซื้อจำนวนมาก

ร้านสองดาวจึงมีความสนใจใคร่ขอรบรายละเอียดเกี่ยวกับราคาจำหน่าย วิธีการสั่งซื้อ การชำระเงินตลอดจนส่วนลด กรณีสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก

ร้านหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับแคลตวล็อกสินค้าของผลิตภัณฑ์เมลามีนพร้อมรายละเอียดต่างๆ โดยเร็ว เพื่อการเลือกและสั่งซื้อต่อไป ขอขอบคุณ

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

(นางประไพ มานะดี)

เจ้าของและผู้จัดการ

## จดหมายสั่งซื้อและตอบรับการสั่งซื้อ

**จดหมายสั่งซื้อ** เป็นจดหมายที่ผู้ซื้อมีถึงผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย เพื่อขอให้ส่งสินค้าหรือบริการไปให้ตามรายการที่สั่งซื้อ

จดหมายสั่งซื้อสามารถจำแนกได้เป็น 2 แบบ ดังนี้

1. **จดหมายสั่งซื้อที่มีใบสั่งซื้อแนบไปด้วย** เป็นจดหมายที่มีความยาวไม่มากนัก แยกใบสั่งซื้อไว้ต่างหาก ในใบสั่งซื้อที่แนบมามีรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการสั่งซื้ออยู่ครบถ้วน
2. **จดหมายสั่งซื้อที่ไม่มีใบสั่งซื้อแนบไปด้วย** เป็นจดหมายที่รวมเอาจดหมายและใบสั่งซื้อเข้าไว้ด้วยกัน เขียนเป็นรูปจดหมาย มีความยาวประมาณ ๒ - ๓ ย่อหน้า ระบุรายละเอียดการสั่งซื้ออย่างสมบูรณ์ไว้ในจดหมาย

จดหมายสั่งซื้อ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นข้อความนำก่อนการสั่งซื้อหรือข้อความแจ้งความประสงค์จะสั่งซื้อ หากเป็นจดหมายสั่งซื้อที่แนบใบสั่งซื้อไปด้วย ให้ระบุเลขที่ใบสั่งซื้อไว้

ตัวอย่าง

ร้านไทยรุ่งได้รับจดหมายลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2541 เสนอราคาวัสดุก่อสร้างจากท่านแล้วด้วยความยินดี ร้านจึงขอสั่งซื้อสินค้าดังรายการต่อไปนี้

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่ระบุรายละเอียดการสั่งซื้อ ได้แก่ รายละเอียดของสินค้า ทั้งชื่อสินค้า ลักษณะ รุ่น แบบ เลขที่สินค้า จำนวน ราคา ส่วนลด และราคาสุทธิ ในกรณีที่เป็นคำสั่งซื้อหลายรายการ ต้องเรียงลำดับรายการสินค้าให้ชัดเจน หากเป็นจดหมายที่มีใบสั่งซื้อแนบไปด้วย ไม่ต้องเขียนรายละเอียดสินค้าเพียงระบุว่า ตามรายการในใบสั่งซื้อเลขที่เท่าใด

## ตัวอย่าง

รายการสินค้า					
ลำดับที่	รุ่น / เลขที่สินค้า	ชื่อสินค้า	จำนวนหน่วย	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	813	พัดลมตราใบพัด	5 เครื่อง	350	1,750-
2	105	วิทยุตราธรา	3 เครื่อง	750	2,250-
				เป็นเงินรวม	4,000-
				ส่วนลด 20 %	800-
				คงเหลือ	3,200-

3. ส่วนท้าย เป็นส่วนที่ระบุกำหนดการส่ง วิธีส่ง เงื่อนไขการชำระเงิน รวมทั้งการแสดงความหวังว่าจะได้รับสินค้าตามต้องการ

## ตัวอย่าง

โปรดส่งสินค้านี้ดังกล่าวถึงร้าน ภายในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541 โดยรถบริการของบริษัท และลงรายการสั่งซื้อในบัญชีเงินเชื่อของร้าน อัตราลด 20 % เช่นเคยจะขอบคุณยิ่ง

**จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ** เป็นจดหมายที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเขียนไปถึงลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้า ตามปกติเมื่อผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้รับจดหมายสั่งซื้อและไม่มีเหตุอันใดเกิดขึ้น ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจะส่งสินค้าให้โดยไม่ต้องมีจดหมายตอบรับ

**การเขียนจดหมายตอบรับการสั่งซื้อมักใช้ใน 5 กรณี ดังนี้**

1. ใบสั่งซื้อหรือจดหมายสั่งซื้อผิดหรือไม่ชัดเจน
2. การส่งสินค้าล่าช้า
3. การต้อนรับลูกค้ารายใหม่
4. การขอบคุณลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ามากเป็นพิเศษ
5. สินค้าที่สั่งซื้อไม่มีจำหน่ายและเสนอสินค้าอื่นทดแทน

## จดหมายตอบรับการสั่งซื้อประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่ตอบรับการสั่งซื้อของลูกค้าด้วยการอ้างอิงจดหมายระบุวันที่สั่งซื้อ เลขที่สั่งซื้อ ( ถ้ามี )

### ตัวอย่าง

บริษัทนาฬิกาพีชผล ได้รับจดหมายสั่งซื้อฉบับลงวันที่ 16 มีนาคม 2541 และใบสั่งซื้อเลขที่ 181 จากท่านแล้วด้วยความขอบคุณ

2. **ส่วนเนื้อหา** รายละเอียดส่วนนี้แตกต่างกันตามโอกาสที่เขียนถึงลูกค้า ดังนี้

2.1 **กรณีจดหมายสั่งซื้อผิดหรือไม่ชัดเจน** การเขียนจดหมายกรณีนี้พึงระวังไม่กล่าวโทษว่าเป็นความผิดหรือความบกพร่องของลูกค้า แต่ต้องเขียนในลักษณะขอความร่วมมือให้แก้ไขอย่างสุภาพ

### ตัวอย่าง

รายการสั่งซื้อสินค้าของท่านรายการที่ 3 ขอสั่งซื้อแชมพูน่าฟัดขนาด 200 ซีซี จำนวน 1 โหล แต่สินค้านี้มีเพียง 2 ขนาด คือ 150 ซีซี และ 250 ซีซี บริษัทจึงใคร่ขอความร่วมมือจาก ท่าน โปรดแจ้งขนาดของแชมพูน่าฟัดที่ต้องการไปให้ทราบอีกครั้งหนึ่ง

2.2 **กรณีส่งสินค้าล่าช้า** หากผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าได้ทันตามกำหนดไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ผู้ขายจะต้องรีบตอบรับการสั่งซื้อและแจ้งให้ผู้ซื้อทราบถึงสาเหตุของความล่าช้า ตลอดจนระบุวิธีดำเนินการแก้ไขให้ดีที่สุด

### ตัวอย่าง

เนื่องจากวัตถุดิบภายในประเทศ ที่นำมาใช้ผลิตอาหารสัตว์ขาดแคลนเป็นอย่างมากทำให้การผลิตสินค้านี้ล่าช้า บริษัทจึงไม่สามารถส่งสินค้าให้ท่านได้ทันตามกำหนด แต่บริษัทได้พยายาม แก้ไขด้วยการสั่งซื้อวัตถุดิบจากต่างประเทศแล้ว

บริษัทขอรับรองว่า เมื่อวัตถุดิบมาถึงและบริษัทผลิตอาหารสัตว์ได้ตามปกติแล้วบริษัทจะรีบจัดส่งสินค้าให้ท่านทันที คาดว่าจะไม่เกินวันที่ 30 มีนาคม ศกนี้

2.3 **กรณีต้อนรับลูกค้ารายใหม่** เป็นการตอบรับจดหมายเพื่อส่งเสริมการขายด้วยการต้อนรับแสดงความยินดีที่ได้รู้จักติดต่อกัน และเพิ่มเติมคำแนะนำอื่น ๆ ได้ตามโอกาส

### ตัวอย่าง

บริษัทมีความยินดียิ่งที่ได้รับการสั่งซื้อเครื่องสูบน้ำจากท่าน บริษัทขอรับรองว่าเครื่องสูบน้ำของเราประชาชนได้ให้ความไว้วางใจและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้หากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้หรือการบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ โปรดติดต่อได้ที่ศูนย์บริการและอะไหล่ของบริษัทประจำจังหวัดของท่าน ศูนย์บริการของเราพร้อมที่จะให้ความร่วมมือแนะนำช่วยเหลือทุกประการ

**2.4 กรณีขอขอบคุณลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ามากเป็นพิเศษ** ข้อความในจดหมายควรเขียนยกย่องความสามารถในการจำหน่ายสินค้าของลูกค้าพร้อมทั้งอาจจัดส่งอุปกรณ์ช่วยการขายไปให้เพิ่มเติมเป็นพิเศษ

### ตัวอย่าง

จากผลการตรวจสอบยอดขายสั่งซื้อในช่วงปีนี้ บริษัทมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ยอดการสั่งซื้อจากร้านของท่านเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ นับเป็นการแสดงถึงความสามารถและความสำเร็จของท่านพร้อมกันนี้ บริษัทได้ส่งแคตตาล็อกรายการสินค้าใหม่ล่าสุดมาเพื่อช่วยให้ท่านบริการลูกค้าได้ง่ายขึ้นด้วย

**2.5 กรณีสินค้าที่สั่งซื้อไม่มีจำหน่ายและเสนอสินค้าอื่นทดแทน** การเขียนจดหมายกรณีนี้เป็นการแจ้งให้ทราบว่าไม่สามารถส่งสินค้าตามที่สั่งซื้อไปได้ และเสนอสินค้าอื่นที่มีคุณภาพและราคาใกล้เคียงกันให้พิจารณา ซึ่งผู้ขายสามารถแทรกการโฆษณาเข้าไปในเนื้อหาเพื่อเพิ่มความมั่นใจหรือเร่งเร้าให้ผู้ซื้อต้องการซื้อสินค้าอีก

### ตัวอย่าง

บริษัทรู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่จะเรียนให้ทราบว่าผู้ผลิตโทรทัศน์สีไตรคาได้หยุดการผลิตไปแล้ว เนื่องจากต้นทุนการผลิตสูง แต่ได้ผลิตโทรทัศน์สีซีเปียซึ่งมีคุณภาพสีคมชัด ระบบเสียงสเตอริโอไฮไฟ หากท่านสนใจบริษัทพร้อมจะส่งซีเปียให้ท่านโดยคิดราคาเท่ากับไตรคา

**3. ส่วนท้าย** ข้อความลงเอยตอนท้ายมักใช้ข้อความเรียบ ๆ นิยมกล่าวคำขอบคุณและแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือร่วมมือแก่ลูกค้าในโอกาสต่อไป

### ตัวอย่าง

“บริษัทต้องขอภัยท่านเป็นอย่างมากไว้ ณ ที่นี้ และหวังว่าบริษัทคงได้รับใช้ท่านอีกในโอกาสต่อไป ”  
“ จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ”



ตัวอย่างจดหมายสั่งซื้อที่แนบใบสั่งซื้อไปด้วย



ร้านสี่ดาวการไฟฟ้า

62 / 7 ถนนราชดำเนิน

อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช

17 กุมภาพันธ์ 2541

เรื่อง ขอสั่งซื้อสินค้า

เรียน ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัทมะขาม จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบสั่งซื้อ 1 ชุด

ด้วยปัจจุบันร้านสี่ดาวไฟฟ้า ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าผู้มีอุปการะคุณเป็นจำนวนมาก ทำให้สินค้าใกล้หมดสต็อกภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ร้านจึงขอให้ท่านส่งสินค้าตามรายการในใบสั่งซื้อ เลขที่ 125 ที่ได้แนบมาด้วยนี้ ถึงร้าน ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ศกนี้ โดยรบกวนบริการของบริษัท

ทั้งนี้ โปรดลงรายการสั่งซื้อดังกล่าวในบัญชีเงินเชื่อของร้าน ราคาหักส่วนลด 20% จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายสุมิตร ไพบูล )

เจ้าของและผู้จัดการ

## ใบสั่งซื้อ

เลขที่ 125

## ร้านสีดาวการไฟฟ้า

62 / 7 ถนนราชดำเนิน

อ.เมือง นครศรีธรรมราช

ด้วยร้านสีดาวการไฟฟ้ามีความประสงค์ที่จะสั่งซื้อสินค้าตามรายการดังต่อไปนี้ ฉะนั้นขอ  
ให้ส่งของไปยังร้านสีดาวการไฟฟ้า ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2541

รายการ	รายละเอียด	จำนวนหน่วย	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	โทรทัศน์สีไตรคา รุ่น A.3 ขนาด 20"	5	8,750	83,750
2	วิทยุเทปสเตริโอไตรคา รุ่น B.10	4	1,820	7,280
3	เตารีดไฟฟ้าไตรคา รุ่น C.2	10	560	5,600
4	เครื่องซักผ้าไตรคา รุ่น D.6	5	6,200	31,000
			รวมยอด	87,650
			หักส่วนลด ๒๐ %	17,526
			คงเหลือยอดชำระ	70,104

สุมิตร ไพบาล ผู้สั่งซื้อ

## ตัวอย่างจดหมายสั่งซื้อที่ไม่มีใบสั่งซื้อ



## ร้านห้าดาว

11 ถนนจรัลสนิทวงศ์ 35 บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

โทร. 424 - 1234

ที่ 36 / 2541

1 กุมภาพันธ์ 2541

บริษัท หกดาว จำกัด

17 ถนนแจ้งวัฒนะ

เขตบางเขน กทม. 10210

เรียน ผู้จัดการ

เรื่อง สั่งซื้อสินค้า

ตามที่ท่านได้เสนอขายสินค้า ดังรายละเอียดในหนังสือเสนอราคาของท่าน ฉบับลงวันที่ 20 มกราคม 2541 นั้น ร้านห้าดาวตกลงสั่งซื้อสินค้าจากท่านตามรายการต่อไปนี้

- |   |               |                       |
|---|---------------|-----------------------|
| 1. แฟ้มขนาด 9" x 14" ตราดอกมะลิ 24 แฟ้ม | แฟ้มละ 20 บาท | เป็นเงิน 480.00 บาท   |
| 2. กรรไกรตัดกระดาษขนาด 6" 100 อัน       | อันละ 25 บาท  | เป็นเงิน 2,500.00 บาท |
| 3. สมุดปกแข็งเบอร์ 4 48 เล่ม            | เล่มละ 20 บาท | เป็นเงิน 960.00 บาท   |
| ขนาดประมาณ 25 x 35 ซม.                  |               |                       |

รวม 3 รายการ เป็นเงินรวม 3,640.00 บาท

หักส่วนลด 10 % 394.00 บาท

คงเหลือ 3,546.00 บาท

ขอให้ท่านส่งสินค้าไปให้ร้านห้าดาว โดยรถบริการของท่านภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ ศกนี้ พร้อมกับรับเงินสดในราคาหักส่วนลด 10 % ตามเงื่อนไขที่เคยตกลงกัน ขอขอบคุณ

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประจักษ์ ครอบครอง )

ผู้จัดการ

ตัวอย่างจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (กรณีรายการสั่งซื้อผิดหรือไม่ชัดเจน)



บริษัท หกดาว จำกัด

17 แจ้จวนณะ บางเขน กทม. 10210

โทร. 552 - 3894

ที่ 268 / 2541

4 กุมภาพันธ์ 2541

เรื่อง การสั่งซื้อสินค้า

เรียน ท่านเจ้าของร้านห้าดาว

บริษัท หกดาว ได้รับจดหมายสั่งซื้อ ฉบับลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ศกนี้ จากท่านแล้วด้วยความขอบคุณแต่มีการสั่งซื้อที่เราไม่มั่นใจที่จะจัดส่งให้ได้ คือ รายการที่ 2 กรรไกรตัดกระดาษขนาด 6" ตราดอกมะลิ ราคาอันละ 25 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากกรรไกรตัดกระดาษตราดอกมะลิ มีราคาจำหน่าย ดังนี้ ขนาด 6" ราคาอันละ ๒๐ บาท และขนาด 8" ราคาอันละ 25 บาท

บริษัทจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดแจ้งขนาดกรรไกรตัดกระดาษที่ต้องการให้ทราบอีกครั้ง เพื่อที่เราจะสามารถส่งสินค้าให้ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลาด้วยบริการที่ท่านสามารถวางใจได้ เช่นเคย ขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประมาณ สมบูรณ์ )

ผู้จัดการ

ตัวอย่างจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (กรณีส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด)



ห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ็ดดาว

165 ถนนตากสิน กทม. 10600

โทร. 983 - 4567

ที่ 84 / 2541

16 มีนาคม 2541

ร้านมะพร้าว

45 ถนนพินเมือง อ. เมือง

สิงห์บุรี 16000

เรียน ท่านเจ้าของร้าน

เรื่อง การสั่งซื้อสินค้า

ห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ็ดดาวได้รับใบสั่งซื้อเลขที่ 38 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2541 จากท่านแล้วด้วยความ  
ขอบคุณ

ห้างเสียใจอย่างยิ่งที่ไม่สามารถส่งสินค้าให้ท่านได้ตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากเกิดอุทกภัยในภาคใต้ทำ  
ความเสียหายให้แก่โรงงานของเราและทำให้วัตถุดิบในการผลิตไม่เพียงพอ ห้างจึงต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ห้างกำลังแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนด้วยการจัดซื้อวัตถุดิบจากแหล่งผลิตอื่นเข้า  
มาทดแทนและคาดว่าจะสามารถส่งสินค้าให้ท่านได้ประมาณต้นเดือนเมษายนนี้โดยจะลดราคาให้ท่านอีก  
5 % เป็นกรณีพิเศษ

ห้างขอขอบคุณและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสรับใช้ท่านอีกในโอกาสต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( สมเดช เป็นสุข )

ผู้จัดการ

ตัวอย่างจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (กรณีต้อนรับลูกค้ารายใหม่)



บริษัท แปดดาว จำกัด  
69 / 30 ถนนบางนา - ตราด กทม. 10260  
โทร. 392 - 4568

ที่ 159 / 2541

17 กุมภาพันธ์ 2541

เรียน ผู้จัดการร้านมะพร้าว

เรื่อง ขอบขอบคุณ

บริษัท แปดดาว จำกัด ได้รับจดหมายสั่งซื้อของท่าน ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2541 แล้วด้วยความยินดี

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความสนใจซื้อสินค้าของบริษัทไปจำหน่ายเช่นเดียวกับร้านค้าชั้นนำหลายแห่งทั่วประเทศ สินค้าของเราเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงได้รับรางวัลผลิตภัณฑ์คุณภาพยอดเยี่ยม 3 ปีติดต่อกัน ท่านมั่นใจได้ว่าจะประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

บริษัทขอขอบคุณอีกครั้งหนึ่งในไมตรีจิตของท่าน หากมีข้อสงสัยประการใด บริษัทยินดีให้คำปรึกษาเสมอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับใช้ท่านอีกในโอกาสต่อไป


ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( สมชัย บุญชู )

ผู้จัดการ

ตัวอย่างจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ  
(กรณีขอขอบคุณลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ามากเป็นพิเศษ)

 บริษัท แก้วดาว จำกัด  
236 ถนนเทพารักษ์ สมุทรปราการ  
โทร. 399 - 2526

ที่ กต 360 / 2541

26 มีนาคม 2541

เรื่อง ขอขอบคุณ

เรียน เจ้าของร้านมะเกลือ

บริษัทแก้วดาวจำกัด ได้รับใบสั่งซื้อเลขที่ 47 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2541 จากท่านแล้ว  
ด้วยความขอบคุณและบริษัทได้จัดส่งสินค้ามาให้ท่านทางรถบริการของบริษัท

บริษัทมีความยินดีอย่างยิ่งที่ยอดการสั่งซื้อจากร้านของท่าน และยอดการจำหน่ายได้เพิ่มขึ้น  
อย่างน่าพอใจ และมั่นใจว่า ความสำเร็จครั้งนี้เป็นผลมาจากความสามารถในการดำเนินกิจการของท่าน  
พร้อมกันนี้ บริษัทได้ส่งแคตตาล็อกรายการสินค้านวัตกรรมใหม่มาเพื่อการพิจารณาสั่งซื้อด้วย

หากท่านสนใจโปรดติดต่อไปยังบริษัท พนักงานของบริษัทจะมาพบท่านทันที

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านให้ความไว้วางใจสินค้าและบริการด้วยดีตลอดมา และหวังว่าจะได้รับ  
ความไว้วางใจเช่นนี้ตลอดไป

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ  
(นางสมจิต คุตตี)  
ผู้จัดการ

ตัวอย่างจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ

(กรณีสินค้าที่สั่งซื้อไม่มีจำหน่าย - เสนอสินค้าอื่นทดแทน)



บริษัท สิบดาว จำกัด  
24 ถนนลาดพร้าว กทม. 10230

โทร. 456 - 7857

ที่ 36 / 2541

28 มีนาคม 2541

ร้านมะกอก

60 ต. โกงธนู อ. เมือง

ลพบุรี 15000

เรียน ท่านเจ้าของร้าน

เรื่อง การสั่งซื้อปูนซีเมนต์

บริษัท สิบดาว จำกัด ได้รับจดหมายสั่งซื้อฉบับลงวันที่ 21 มีนาคม 2541 จากท่านแล้วด้วยความ  
ขอบคุณ

บริษัทเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนให้ทราบว่า โรงงานปูนซีเมนต์สิบดาวปิดซ่อมเครื่องจักร 2 สัปดาห์ทำให้  
ให้ปูนซีเมนต์ตราเครื่องบินขาดตลาด อย่างไรก็ตามบริษัทสิบดาวจำกัด ใคร่ขอเสนอปูนซีเมนต์ตราเรือซึ่ง  
ผลิตโดยโรงงานปูนซีเมนต์เดือนให้ท่านพิจารณา ปูนซีเมนต์ตราเรือมีคุณภาพเท่าเทียมกับปูนซีเมนต์ตรา  
เครื่องบิน หากท่านสนใจ บริษัทพร้อมจะส่งปูนซีเมนต์ตราเรือไปให้พร้อมส่วนลดเพิ่มอีก 7 %

บริษัทต้องขออภัยท่านเป็นอย่างมากไว้ ณ ที่นี้และหวังว่าบริษัทคงได้รับใช้ท่านอีกในโอกาสต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( สมยศ ยั่งยืน )

ผู้จัดการ



## จดหมายร้องเรียนและตอบการร้องเรียน

**จดหมายร้องเรียน** เป็นจดหมายที่เขียนขึ้นเมื่อเกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ หรืออาจเกิดการขนส่งสินค้า จดหมายร้องเรียนเป็นจดหมายที่เขียนแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดหรือขอการชดเชยความเสียหาย ดังนั้นรายละเอียดของการร้องเรียนต้องชัดเจน กระทัดรัด มีเหตุผล ไม่ใช่การกล่าวหาหรือต่อว่า

### จดหมายร้องเรียนประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่ทำความถึงรายละเอียดการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ โดยอ้างถึงเลขที่ใบสั่งซื้อหรือวันเดือนปีของจดหมายสั่งซื้อ

#### ตัวอย่าง

ตามที่ร้านวิยะดา ได้สั่งซื้ออาหารกระป๋องจากท่าน ตามจดหมายสั่งซื้อลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2541 และร้านได้รับสินค้าแล้วนั้น

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่แจ้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและกล่าวถึงความเสียหายที่ผู้ซื้อได้รับ ผู้เขียนจดหมายต้องทราบข้อเท็จจริงอย่างละเอียด และเขียนโดยอ้างอิงหลักฐาน ข้อเท็จจริงต่าง ๆ

#### ตัวอย่าง

บัดนี้ เครื่องปรับอากาศดังกล่าวมีความผิดปกติ เพราะเมื่อทดลองใช้แล้วไม่มีความเย็น ฉะนั้นขอให้ท่านกรุณามารับเครื่องปรับอากาศเครื่องนี้คืนและจัดส่งเครื่องปรับอากาศเครื่องใหม่มาแทนตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้

3. **ส่วนท้าย** เป็นข้อความที่แจ้งความประสงค์และขอเรียกร้องว่า ต้องการให้ผู้ขายปฏิบัติอย่างไร เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น พร้อมทั้งแสดงความหวังว่าจะได้รับการแก้ไขในเร็ววันตอนท้าย อาจขอขอบคุณผู้ขายที่ให้ความสนใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

#### ตัวอย่าง

ร้านโชคดีเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ท่านรับสินค้าคืนไปและส่งสินค้าใหม่มาแทน ร้านหวังว่าจะได้รับสินค้าใหม่ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเช่นเดิมมาจำหน่ายในเร็ววัน

**จดหมายตอบการร้องเรียน** เป็นจดหมายที่เขียนขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อปรับความเข้าใจโดยชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไม่ว่าจะปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้หรือไม่ก็ตาม

## หลักสำคัญของการเขียนจดหมายตอบการร้องเรียน มีดังนี้

1. **ตอบการร้องเรียนโดยเร็ว** เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบและแก้ไขตามความต้องการของผู้ร้องเรียน หากมีเหตุผลหรือข้อขัดข้องไม่สามารถดำเนินการได้ ควรมีจดหมายตอบไปยังผู้ร้องเรียนก่อนว่ากำลังดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงอยู่
2. **หากมีข้อสงสัยประการใดในการร้องเรียน** จะต้องคิดไว้ก่อนว่า ลูกค้าย่อมฝ่ายถูกจนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าลูกค้าย่อมฝ่ายผิด
3. **ยอมรับคำตำหนิในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น** โดยไม่โยนความผิดให้ผู้อื่นหากปราศจากหลักฐานแน่ชัด
4. **แม้จะไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของลูกค้ายได้** ผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายต้องพยายามรักษาสัมพันธไมตรีอันดีไว้ ใช้สำนวนภาษาที่สุภาพเสมอ

### จดหมายตอบการร้องเรียนมี 2 กรณี คือ

#### กรณียินดีปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่เริ่มทำความถึงการเรียกร้องของลูกค้าย พร้อมกล่าวขอบคุณที่ลูกค้ายแจ้งข้อผิดพลาดให้ทราบ และแจ้งว่ายินดีปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง

#### ตัวอย่าง

บริษัทสุชนที่ ได้รับจดหมายลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541 จากท่านเกี่ยวกับความผิดพลาดเรื่องการจัดส่งเสื้อผ้าสำเร็จรูป แล้วด้วยความขอบคุณ บริษัทยินดีที่จะนำสินค้าใหม่ไปเปลี่ยนให้ท่านตามความประสงค์

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นการชี้แจงรายละเอียดข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระบุสาเหตุของความผิดพลาดและวิธีแก้ไข

#### ตัวอย่าง

บริษัทขอเรียนให้ทราบว่า เครื่องซักผ้าที่ส่งไปให้ท่านนั้นเป็นรุ่นล่าสุด แต่เนื่องจากเครื่องซักผ้ารุ่นนี้มียอดขายสูง การบรรจุหีบห่อ

3. **ส่วนท้าย** เป็นการแสดงไมตรีจิต ขอภัยที่ทำให้ลูกค้ายต้องยุ่งยาก และย้ำความมั่นใจว่าจะไม่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นอีก

### ตัวอย่าง

บริษัทต้องขออภัยในความเสียหายที่เกิดขึ้น และขอขอบคุณที่ท่านมีส่วนช่วยให้บริษัทมีโอกาสปรับปรุงบริการ บริษัทขอรับรองว่า จะไม่ให้เกิดข้อบกพร่องเช่นนี้อีก และหวังว่าจะได้มีโอกาสรับใช้ท่านในโอกาสต่อไป

### กรณีตอบปฏิเสธ ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่ทำความถึงข้อร้องเรียนลูกค้า พร้อมกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าแจ้งข้อผิดพลาดให้ทราบ แต่จะไม่แจ้งไปในส่วนนี้ว่า ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้

### ตัวอย่าง

บริษัทเฟลินชม ได้รับจดหมายลงวันที่ 8 เมษายน 2541 จากท่านเรื่องขอให้ส่งเครื่องรับโทรศัพท์นี้ไปแทนเครื่องเก่าที่ชำรุดจากท่านแล้ว ด้วยความขอบคุณ

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อร้องเรียนได้ เนื่องจากข้อผิดพลาดอาจไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย การตอบปฏิเสธต้องชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ และเป็นไปอย่างสุภาพ นุ่มนวล นอกจากนี้ผู้เขียนอาจให้คำแนะนำหรือคำเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้

### ตัวอย่าง

ถ้าท่านตรวจสอบคู่มือการใช้เครื่องตัดหญ้าจะทราบว่า การรักษาความสะอาดหลังการใช้เครื่องเป็นเรื่องจำเป็น บริษัทจึงไม่สามารถดำเนินการเปลี่ยนเครื่องใหม่ให้ท่านได้

บริษัทหวังว่า คงจะได้รับความเข้าใจที่ถูกต้องจากท่าน พร้อมกันนี้บริษัทได้จัดส่งรายละเอียดการบำรุงรักษาเครื่องมาให้ท่านด้วยแล้ว

3. **ส่วนท้าย** เป็นการย้ำแสดงความเสียใจที่ไม่อาจปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของลูกค้า และอาจแสดงความหวังที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไป

### ตัวอย่าง

บริษัทเสียใจและขออภัยที่ไม่สามารถปฏิบัติตามที่ท่านขอร้องได้ หากมีสิ่งใดที่จะให้รับใช้บริษัทยินดีตอบสนองทันที

## ตัวอย่างจดหมายร้องเรียน

58 ถนนรามอินทรา

บึงกุ่ม กทม. 10230

23 พฤษภาคม 2541

เรื่อง สินค้าชำรุด

เรียน ผู้จัดการ บริษัทลีสบสองดาวจำกัด

ดิฉันสั่งซื้อเครื่องซักผ้าไตรคา รุ่น D. 6 จากท่านตามรายการสั่งซื้อในจดหมายสั่งซื้อสินค้า ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2541 และพนักงานของบริษัทได้ส่งของและติดตั้งให้เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม ที่ผ่านมา

บัดนี้เครื่องซักผ้าดังกล่าวมีความผิดปกติ ไม่สามารถแช่ผ้าได้ตามที่โฆษณาไว้ทั้งที่เพิ่งใช้งานได้เพียง 3 วัน ฉะนั้นขอให้ท่านกรุณามารับเครื่องซักผ้าเครื่องนี้คืนบริษัท และจัดส่งเครื่องซักผ้าเครื่องใหม่ตามรายละเอียดการสั่งซื้อเดิมแทน ดั่งเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว

หวังว่าท่านคงกรุณาดำเนินการโดยด่วน จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

(นางประพิศ สาลี)

## ตัวอย่างจดหมายตอบรับการร้องเรียน



บริษัท สิบสองดาว จำกัด  
71 / 19 ถนนเทศบาลสาย 2 เขตธนบุรี กทม. 10600  
โทร. 466 - 0516 โทรสาร 465 - 1313

ที่ 420 / 2541

28 พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอร้องเกี่ยวกับสินค้าชำรุด

เรียน คุณประพิศ สาลี

บริษัทได้รับจดหมายร้องเรียนเรื่องสินค้าชำรุด ฉบับลงวันที่ 23 พฤษภาคม 2541 ของท่านแล้วด้วยความขอบคุณ และยินดีจะจัดส่งเครื่องซักผ้าไตรการุ่น D.6 เครื่องใหม่ให้ท่านแทนเครื่องที่ชำรุดตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันในปลายสัปดาห์นี้

บริษัทขอเรียนให้ท่านทราบว่า เครื่องซักผ้าไตรการุ่น D.6 เป็นรุ่นล่าสุดซึ่งมียอดขายสูง ความบกพร่องคงมีสาเหตุมาจากการประกอบชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่รีบเร่ง ซึ่งบริษัทจะระมัดระวังในเรื่องการควบคุมคุณภาพสินค้าให้มากยิ่งขึ้น เพื่อมิให้เกิดความบกพร่องในลักษณะนี้อีก

บริษัทต้องขอร้องในความบกพร่องที่เกิดขึ้น และขอขอบคุณที่ท่านเป็นลูกค้าที่ดีของบริษัทตลอด

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประทีป สันติ )

ผู้จัดการ

## ตัวอย่างจดหมายปฏิเสธการร้องเรียน



บริษัท สิบสามดาว จำกัด  
88 ถนนศรีบูรพา ปิ่นเกล้า กรุงเทพมหานคร 10230  
โทร. 379 - 1555

ที่ 481 / 2541

28 พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอร้องเกี่ยวกับสินค้าชำรุด

เรียน คุณประพิณ สำลี

บริษัทได้รับจดหมายร้องเรียน เรื่องสินค้าชำรุด ฉบับลงวันที่ 23 พฤษภาคม 2541 แล้วด้วยความขอบคุณ

บริษัทเสียใจที่ไม่อาจส่งพัสดุ “ แอคชั่น ” รุ่น 395 เครื่องใหม่ให้ท่านได้ เนื่องจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่อยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน อย่างไรก็ตามบริษัทรู้สึกเห็นใจท่านเป็นอย่างยิ่งในความเสียหายที่เกิดขึ้น จึงได้จัดส่งพนักงานไปแก้ไขอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดดังกล่าวให้แก่ท่านภายในสัปดาห์นี้

บริษัทขอร้องที่ไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการของท่านได้ในโอกาสนี้ แต่หากมีสิ่งใดที่บริษัทจะรับใช้ท่านได้ในโอกาสต่อไป โปรดแจ้งให้เราทราบ เรายินดีที่จะรับใช้ท่านอย่างเต็มความสามารถ

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประชุม สงคราม )

ผู้จัดการ

## จดหมายเกี่ยวกับเครดิต

ในการติดต่อธุรกิจการค้า **เครดิต** หมายถึง สัญญาที่สร้างขึ้นเพื่อชำระเงินในอนาคต สำหรับการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการที่ได้รับไว้แล้ว เครดิตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญซึ่งช่วยให้ ตัวแทนจำหน่าย ผู้ขายปลีก และผู้บริโภคสามารถได้รับสินค้าหรือบริการก่อนและชำระเงินในภายหลัง

เครดิตมีความสำคัญยิ่งต่อการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ผู้มีเครดิตย่อมมีคนเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถซื้อสินค้าโดยไม่ต้องชำระเป็นเงินสด ในส่วนของผู้ขายการขายสินค้าเครดิตทำให้สามารถขายสินค้าได้ปริมาณสม่ำเสมอ และเพิ่มยอดจำหน่ายให้สูงขึ้นได้ เพราะลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจให้เปิดเครดิต มักเป็นลูกค้าประจำติดต่อกันโดยตลอด

### การขอเปิดเครดิตสามารถทำได้ 4 วิธี คือ

1. **ใช้แบบฟอร์มของผู้ขาย** วิธีนี้ลูกค้าเป็นผู้ไปติดต่อผู้ขายด้วยตนเองเพื่อขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ ผู้ขายจะให้แบบฟอร์มมาให้ผู้ซื้อกรอก ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ซื้อที่จะช่วยให้ผู้ขายอนุมัติเงินเชื่อผู้ซื้อจึงสามารถใช้เครดิตได้

2. **ส่งใบสั่งซื้อเงินเชื่อไปให้ผู้ขายพิจารณา** วิธีนี้ใช้ในกรณีที่ผู้ซื้อเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินดีมากเป็นที่รู้จักของผู้ขาย โดยผู้ซื้อจะส่งใบสั่งซื้อสินค้าตามที่ต้องการมายังผู้ขายโดยไม่จ่ายเงินสด หากผู้ขายให้เครดิตแก่ผู้ซื้อ ผู้ขายก็จะจัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อไปให้แก่ผู้ซื้อแล้วเปิดบัญชีเงินเชื่อ เรียกเก็บเงินภายหลังตามเงื่อนไข

3. **ส่งใบสั่งซื้อพร้อมกับจดหมายขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ** วิธีนี้ใช้กับผู้ซื้อที่มีฐานะทางการเงินดี เป็นที่รู้จักของผู้ขาย โดยผู้ซื้อส่งใบสั่งซื้อสินค้ามาพร้อมกับจดหมายขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ ผู้ขายจะพิจารณาให้เครดิตตามข้อมูลในจดหมายขอเปิดเครดิต หากผู้ขายยอมให้เปิดเครดิตก็จะส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อของผู้ซื้อ แต่หากไม่ยอมให้เปิดเครดิตก็จะส่งจดหมายปฏิเสธการขอเปิดเครดิตไป

4. **ส่งจดหมายขอเปิดเครดิตก่อน** วิธีนี้เป็นวิธีที่ใช้กันโดยทั่วไป โดยผู้ซื้อเขียนจดหมายขอเปิดเครดิตที่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายได้และความมั่นคงของกิจการตนเองไปให้ผู้ขายพิจารณาก่อน เมื่อผู้ขายตอบรับการเปิดเครดิต จึงส่งใบสั่งซื้อไปให้ภายหลัง

ในที่นี้จะกล่าวถึงการขอเปิดเครดิตด้วยการส่งจดหมายขอเปิดเครดิตก่อนเท่านั้น

### การเขียนจดหมายเกี่ยวกับเครดิต แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. จดหมายขอเปิดเครดิต
2. จดหมายสอบถามฐานะทางเครดิต
3. จดหมายตอบสอบถามฐานะทางเครดิต
4. จดหมายตอบรับการขอเปิดเครดิต หรือ
5. จดหมายปฏิเสธการขอเปิดเครดิต

**จดหมายขอเปิดเครดิต** เป็นจดหมายที่เขียนขึ้นในกรณีที่ต้องการสั่งซื้อสินค้าแต่ยังไม่จ่ายเงิน เป็นการขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ ผู้ขายจะพิจารณาให้เครดิตแก่ลูกค้าจากการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า ลูกค้าจึงต้องเขียนให้น่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

### จดหมายขอเปิดเครดิต ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่แจ้งความประสงค์ว่า จะสั่งซื้อสินค้าชนิดใดไปจำหน่ายหรือบริโภค ด้วยการขอเปิดเครดิต

#### ตัวอย่าง

ด้วยร้านแสงประทีป ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์พลาสติกทุกชนิดใคร่ขอเปิดเครดิตในวงเงิน 50,000 บาท ( ห้าหมื่นบาทถ้วน ) เพื่อสั่งซื้อสินค้าไปจำหน่าย

๒. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่แสดงรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบการพิจารณา เนื้อหาส่วนนี้เป็นการแนะนำตนเอง แจ้งประวัติ ที่อยู่ รายได้ หลักทรัพย์ ผู้ค้ำประกัน ผู้รับรองฐานะทางเครดิต หรือข้อมูลอื่นใดที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาให้เครดิต

#### ตัวอย่าง

บริษัทวิบูลย์สุขดำเนินธุรกิจด้านรับเหมาก่อสร้างมาเป็นเวลานาน 15 ปี มีลูกค้าเป็นบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนมาก กิจกรรมของบริษัทจึงมีผู้ให้ความเชื่อถือตลอดมา บริษัทมีรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 600,000 บาท ( หกแสนบาทถ้วน )

ท่านสามารถตรวจสอบฐานะทางเครดิตของร้านได้จากบริษัทต่อไปนี้

- ห้างหุ้นส่วนจำกัดรวมมิตร เลขที่ 159 ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โทร. 823-4567
- บริษัทโศภิตาจำกัด เลขที่ 89 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร โทร. 987-6543

3. **ส่วนท้าย** เป็นการแสดงความหวังว่า จะได้รับคำตอบตกลงให้เปิดเครดิตได้

#### ตัวอย่าง

บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับการพิจารณาในการขอเปิดเครดิตจากท่าน และโปรดแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง



**จดหมายสอบถามฐานะทางเครดิต** เป็นจดหมายที่ผู้ขายเขียนไปสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า จากผู้ที่ลูกค้าอ้างเป็นผู้รับรองฐานะทางเครดิตหรือผู้ค้ำประกัน เพื่อตรวจสอบฐานะทางเครดิต ความรับผิดชอบในการชำระหนี้และความสามารถในการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าควรเปิดเครดิตให้หรือไม่

**จดหมายสอบถามฐานะทางเครดิตประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน** ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่แจ้งให้ทราบถึงการอ้างของลูกค้าให้ผู้รับจดหมายเป็นผู้รับรองฐานะทางเครดิตหรือเป็นผู้ค้ำประกัน

ตัวอย่าง

ด้วยบริษัทไทยเทโรจำกัด ได้รับการติดต่อจากร้านวัฒนา เลขที่ 36 ถนนวุฒากาศ กรุงเทพฯ ขอเปิดเครดิตเพื่อสั่งซื้อผ้าฝ้ายไปจำหน่าย และได้เสนอชื่อบริษัทของท่านเป็นผู้รับรองฐานะทางเครดิต

2. **ส่วนเนื้อหา** ส่วนนี้เป็นการแจ้งวัตถุประสงค์ว่า ต้องการขอความร่วมมือตอบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า แต่รายละเอียดต่าง ๆ นี้เป็นเรื่องส่วนตัวของลูกค้า ผู้ขายจึงควรระมัดระวัง และแจ้งย้ำให้ผู้รับจดหมายทราบว่า จะรักษาคำตอบที่ให้ไว้เป็นความลับ

ตัวอย่าง

บริษัทใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ความรับผิดชอบในการชำระหนี้และความสามารถในการดำเนินธุรกิจของร้านวัฒนา  
ทั้งนี้บริษัทจะรักษาข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ

3. **ส่วนท้าย** เป็นส่วนที่แสดงความขอบคุณต่อผู้รับจดหมาย ที่ให้ความอนุเคราะห์

ตัวอย่าง

บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่านและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

**จดหมายตอบสอบถามฐานะทางเครดิต** เป็นจดหมายที่ผู้ได้รับการอ้างเป็นผู้รับรองฐานะทางเครดิตหรือผู้ค้ำประกัน เขียนตอบตามรายละเอียดที่สอบถามมา ผู้เขียนจดหมายควรให้รายละเอียดต่าง ๆ ตามความเป็นจริง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือเสียชื่อเสียง

### จดหมายสอบถามฐานะทางเครดิต ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่ให้ความถึงการสอบถาม อาจใช้การอ้างอิงจดหมายสอบถามฐานะทางเครดิต

#### ตัวอย่าง

ตามที่ท่านได้มีจดหมายฉบับลงวันที่ 15 มีนาคม 2541 ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของร้านไฟบูลย์นั้น

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่ให้รายละเอียดต่าง ๆ ตามที่ผู้สอบถามต้องการทราบ รายละเอียดดังกล่าวต้องเป็นไปตามความเป็นจริง ชัดเจน และไม่ผูกมัดตนเอง

#### ตัวอย่าง

บริษัทสุเทพขอเรียนให้ทราบว่า ร้านไฟบูลย์มีนายสมบัติ ปัทมา เป็นเจ้าของและผู้จัดการดำเนินธุรกิจด้านการจำหน่ายอุปกรณ์การศึกษามาเป็นเวลานาน ร้านไฟบูลย์ขอเปิดเครดิตกับบริษัทของเราเมื่อ ปลายปี 2536 มีปริมาณการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก ชำระเงินตรงเวลาเป็นที่น่าเชื่อถือ

3. **ส่วนท้าย** เป็นส่วนที่แสดงความยินดีที่ได้ให้ความร่วมมือ แสดงความหวังว่ารายละเอียดต่าง ๆ ที่แจ้งให้ทราบนั้น คงจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณา

#### ตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและหวังว่า รายละเอียดดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ท่านตามสมควร

**จดหมายตอบรับการขอเปิดเครดิต** เมื่อผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายทราบข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางเครดิตและพิจารณาว่าจะเปิดเครดิตให้แก่ลูกค้าตามที่เสนอมานี้ ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ ลูกค้าจะได้ดำเนินการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการต่อไป

### จดหมายตอบรับการขอเปิดเครดิตประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลการพิจารณาที่ยินยอมให้เปิดเครดิตกับบริษัทแดนไทยเพื่อเป็นผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องหนังนั้น บริษัทยินดีเปิดบัญชีเงินเชื่อให้แก่ท่านตามต้องการ (และได้จัดส่งสินค้าตามรายการในใบสั่งซื้อมาด้วยแล้ว)

### ตัวอย่าง

ตามที่ท่านได้มีจดหมายลงวันที่ 26 มกราคม 2541 แจ้งความประสงค์ขอให้เปิดเครดิตกับ บริษัทแดนไทยเพื่อเป็นผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องหนังนั้น บริษัทยินดีเปิดบัญชีเงินเชื่อให้แก่ท่านตาม ต้องการ ( และได้จัดส่งสินค้าตามรายการในใบสั่งซื้อมาแล้ว )

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่ระบุรายละเอียด เงื่อนไข วิธีปฏิบัติต่าง ๆ เช่น ลักษณะของ เครดิตที่ผู้ขายอนุมัติ เงื่อนไขการชำระเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ อาจมีการแทรกข้อความเพื่อส่งเสริมการ ขายเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าอีก

### ตัวอย่าง

บริษัทขอเรียนให้ทราบรายละเอียดบางประการ เพื่อความถูกต้องในการเปิดเครดิต ดังนี้ ท่านต้องชำระเงินภายใน 30 วัน นับจากวันรับสินค้า ส่วนลด 20 % หากท่านชำระก่อนกำหนดภายใน 15 วัน หลังจากรับสินค้า ท่านจะได้รับส่วนลดเพิ่มเป็น 30 %

พร้อมกันนี้ บริษัทได้ส่งรายการสินค้ามาเพื่อประกอบการสั่งซื้อในงวดต่อไป ซึ่งราคาสินค้า ดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลง จึงหวังว่าจะได้รับการตัดสินใจสั่งซื้อจากท่านโดยเร็วก่อนที่จะมีการ ปรับราคาสินค้าสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ

3. **ส่วนท้าย** เป็นส่วนที่แสดงความหวังและความยินดีที่จะได้รับการติดต่อสั่งซื้อจากลูกค้า นอกจากนี้ยังนิยมลงเอยด้วยข้อความแสดงไมตรีจิตต่อลูกค้า

### ตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณที่ท่านให้ความเชื่อถือสินค้าบริษัท

**จดหมายตอบปฏิเสธการขอเปิดเครดิต** เป็นการเขียนปฏิเสธหลังจากผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย พิจารณารอบคอบแล้วว่า จำเป็นต้องปฏิเสธ การเขียนจดหมายตอบปฏิเสธเขียนได้ยากกว่าจด หมายตอบรับ เพราะการปฏิเสธคำขอ ต้องพยายามไม่ให้ผู้รับจดหมายเสียหน้าใจ

## จดหมายตอบปฏิเสธการขอเปิดเครดิต ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนนำ ส่วนนี้เริ่มจากการทำความเข้าใจเรื่องเดิม แสดงความขอบคุณที่ลูกค้าติดต่อขอเปิดเครดิต

ตัวอย่าง

บริษัทร่วมเสริมทรัพย์ ได้รับจดหมายลงวันที่ 8 มกราคม 2541 จากท่านแจ้งความประสงค์ขอเปิดเครดิต เพื่อสั่งซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ไปจำหน่ายแล้ว ขอขอบคุณที่ท่านให้ความเชื่อถือสินค้าของบริษัท

2. ส่วนเนื้อหา เริ่มต้นจากการแสดงความเห็นใจลูกค้า กล่าวอ้างเหตุผลความจำเป็นตามด้วยข้อความกล่าวปฏิเสธ อาจเสนอทางเลือกอื่นให้ลูกค้าพิจารณา เช่น เสนอให้ส่วนลดพิเศษหากซื้อเงินสด

ตัวอย่าง

บริษัทขอเรียนให้ทราบว่า ขณะนี้บริษัทได้งดการเปิดเครดิตให้แก่ลูกค้าเป็นการชั่วคราวเนื่องจากอยู่ในระหว่างชำระบัญชี หากบริษัทเริ่มพิจารณาเปิดเครดิตให้แก่ลูกค้าเมื่อใด บริษัทจะแจ้งให้ท่านทราบทันที

หากท่านสนใจที่จะซื้อสินค้าจากบริษัทไปจำหน่ายในขณะที่ยังไม่อาจขอเปิดเครดิตได้ บริษัทมีข้อเสนอพิเศษแก่ท่านคือบริษัทยินดีลดราคาให้เป็นพิเศษ 30 % สำหรับการซื้อด้วยเงินสด

3. ส่วนท้าย เป็นการแสดงความหวังที่จะมีการติดต่อธุรกิจกันต่อไปในอนาคตและให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการอีกครั้ง เพื่อส่งเสริมการขายของบริษัท

ตัวอย่าง

พร้อมกันนี้ บริษัทได้ส่งรายการสินค้ามาด้วยแล้ว หวังว่าคงจะได้รับการพิจารณาสั่งซื้อจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และเมื่อบริษัทพร้อมที่จะเปิดเครดิต บริษัทจะแจ้งให้ท่านทราบทันที

## ตัวอย่างจดหมายขอเปิดเครดิต



๙๘ ถนนกีฬากลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

โทร. ( 044 ) 245307

18 เมษายน 2541

เรื่อง ขอเปิดเครดิตเพื่อเป็นผู้แทนจำหน่ายสินค้า

เรียน ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อบริษัทสามดาวแวย์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบสั่งซื้อสินค้า 1 ฉบับ

ด้วยร้านสิบสี่ดาว ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์พลาสติกและเมลามีนทุกชนิดใคร่ขอเปิดเครดิตในวงเงิน 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) เพื่อสั่งซื้อสินค้าไปจำหน่ายตามใบสั่งซื้อสินค้าที่แนบมาพร้อมนี้

ร้านสิบสี่ดาวได้ดำเนินธุรกิจการค้าผลิตภัณฑ์พลาสติกและเมลามีนทุกชนิดมานานกว่าห้าปี และเป็นที่ยอมรับอย่างมากในวงการธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดใกล้เคียง ร้านค้าตั้งอยู่ใจกลางเมืองย่านชุมชน มีลูกค้าประจำทั้งรายใหญ่และรายย่อยเป็นจำนวนมาก นับวันธุรกิจการค้าในเขตพื้นที่แถบนี้ยิ่งเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วจนเห็นได้ชัด ย่อมส่งผลให้กิจการของร้านสิบสี่ดาวเติบโตตามไปด้วย

เพื่อให้ท่านสามารถตรวจสอบฐานะทางเครดิตของร้าน จึงขอเสนอรายชื่อบริษัทที่ร้านได้รับความไว้วางใจให้เปิดเครดิตมาโดยตลอด ดังนี้

บริษัทสิบห้าดาว จำกัด เลขที่ 426 ถนนลาดพร้าว กรุงเทพฯ โทรศัพท์ 398-4836

บริษัทสิบเอ็ดดาว จำกัด เลขที่ 384 ถนนเอกมัย กรุงเทพฯ โทรศัพท์ 277-4397

ร้านสิบสี่ดาว หวังว่าจะได้รับพิจารณาด้วยดีจากท่าน และโปรดแจ้งผลการพิจารณาให้ร้านทราบด้วย จะขอบคุณยิ่ง

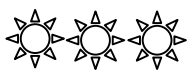
ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประวิทย์ สายตา )

เจ้าของและผู้จัดการ

## ตัวอย่างจดหมายสอบถามฐานะทางเครดิต



บริษัท สามดาวแวย์ จำกัด

1128 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900

ที่ 268 / 2541

22 เมษายน 2541

เรื่อง ขอรบกวนฐานะทางเครดิตของร้านสิบสี่ดาว

เรียน ผู้จัดการแผนกสินเชื่อบริษัทสิบห้าดาว จำกัด

ด้วยบริษัทสามดาวแวย์ จำกัด ได้รับการติดต่อจากร้านสิบสี่ดาว ถนนกีฬากลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ขอบริษัทสามดาวแวย์ จำกัด ขอเปิดเครดิตเพื่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์พลาสติกและเมลามีนไปจำหน่าย และในการนี้ร้านสิบสี่ดาวได้ เสนอชื่อบริษัทของท่านให้เป็นผู้รับรองฐานะทางเครดิต

บริษัทจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ และความสามารถในการดำเนินธุรกิจของร้านสิบสี่ดาว ทั้งนี้ บริษัทจะรักษาข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ

บริษัทขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ และหากมีสิ่งใดที่เราสามารถช่วยเหลือท่านได้ในโอกาสต่อไป เรายินดีจะทำด้วยความเต็มใจ

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประมง แป้นทอง )

ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ

## ตัวอย่างจดหมายตอบสอบถามฐานะทางเครดิต


**บริษัท สิบห้าดาว จำกัด**  
 426 ถนนลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10900  
 โทร. 398-4836

ที่ สด 431 / 2541

26 เมษายน 2541

บริษัท สามดาวแวย์ จำกัด  
 1128 ถนนพหลโยธิน  
 เขตจตุจักร กทม. 10900

เรียน ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ

เรื่อง ฐานะทางเครดิตของลูกค้า

ตามที่ท่านได้มีจดหมายลงวันที่ 25 เมษายน 2541 ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ และความสามารถในการดำเนินธุรกิจของร้านสิบห้าดาวนั้น

บริษัทสิบห้าดาวจำกัด ไคร์ขอเรียนให้ทราบว่า ร้านสิบห้าดาว เลขที่ 98 ถนนกีฬากลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งบริหารงานโดยนายประวิทย์ สายตา เจ้าของและผู้จัดการได้จดทะเบียนการค้าเมื่อวันที่ 6 มกราคม 2535 และดำเนินธุรกิจเป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์พลาสติกและเมลามีนเรื่อยมานับแต่บัดนั้น ทั้งนี้ ร้านสิบห้าดาวได้เสนอขอเปิดเครดิตกับบริษัทของเรา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2537 มีปริมาณการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก ทั้งยังมีการชำระเงินตรงตามเวลาและเงื่อนไขที่ตกลงกิจการของร้านสิบห้าดาวมั่นคงและเป็นที่ยึดถือได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และหวังว่ารายละเอียดดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาของท่านต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ  
 ( นายประสงค์ มีสิทธิ์ )  
 ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ

## ตัวอย่างจดหมายตอบรับการขอเปิดเครดิต



บริษัท สามดาวแวย์ จำกัด

1128 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900

โทร. 276 - 7574

ที่ 296 / 2541

30 เมษายน 2541

เรื่อง การให้เครดิต

เรียน เจ้าของร้านสิบลีดาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. หนังสือแสดงรายการสินค้า 1 ฉบับ  
2. รายการราคาสินค้า 1 ฉบับ

ตามที่ท่านได้มีจดหมายลงวันที่ 18 เมษายน 2541 แจ้งความประสงค์ขอเปิดเครดิตกับบริษัท สามดาวแวย์ จำกัด ในวงเงิน 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) เพื่อส่งสินค้าไปจำหน่ายนั้น บริษัท ยินดีให้เครดิตแก่ท่านตามความต้องการ และได้จัดส่งสินค้าตามรายการในใบสั่งซื้อมาให้ด้วยแล้ว

บริษัทขอเรียนให้ทราบเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระเงิน ดังนี้ ท่านต้องชำระเงินภายใน 45 วัน นับ จากวันรับสินค้า ถ้าท่านชำระได้ก่อนกำหนดภายใน 10 วัน ท่านจะได้รับส่วนลด 5 %

พร้อมนี้ บริษัทได้จัดส่งหนังสือแสดงรายการสินค้าและราคาสินค้าล่าสุดมาเพื่อประกอบการสั่งซื้อ ในโอกาสต่อไปด้วยแล้ว ทั้งนี้ ราคาสินค้าอาจมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากความผันแปรทางเศรษฐกิจ จึงหวังว่าท่านจะรีบตัดสินใจสั่งซื้อโดยเร็วก่อนที่ราคาจะปรับสูงขึ้นอีก

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอให้ท่านประสบผลสำเร็จในด้านธุรกิจการค้าตลอดไป ขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อถือสินค้าของบริษัท

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประมง เป้นทอง )

ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ



## ตัวอย่างจดหมายปฏิเสธการขอเปิดเครดิต



บริษัท สามดาวแวร์ จำกัด

1128 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900

โทร. 276 - 7574

ที่ 298 / 2541

30 เมษายน 2541

เรื่อง การขอเปิดเครดิต

เรียน เจ้าของร้านสิบกดาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. หนังสือแสดงรายการสินค้า 1 ฉบับ  
2. รายการราคาสินค้า 1 ฉบับ

ตามที่ท่านได้มีจดหมายลงวันที่ 18 เมษายน 2541 แจ้งความประสงค์ขอเปิดเครดิตกับบริษัท สามดาวแวร์ จำกัด เพื่อสั่งสินค้าไปจำหน่ายตามรายการในใบสั่งซื้อนั้น บริษัทขอขอบคุณเป็นอย่างมากที่ท่านให้ความเชื่อถือสินค้าและบริการของบริษัท

เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีความผันแปรอยู่เสมอ วัตถุดิบในการผลิตมีราคาไม่คงที่และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงมาก เป็นเหตุให้บริษัทไม่อาจควบคุมต้นทุนการผลิตและราคาจำหน่ายในระยะนี้ได้ จึงเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการซื้อขายด้วยเครดิต ขณะนี้บริษัทจึงจำเป็นต้องระงับการเปิดเครดิตให้แก่ลูกค้าเป็นการชั่วคราว

อย่างไรก็ดี บริษัทยินดีที่จะดำเนินธุรกิจกับร้านค้าที่มีความมั่นคงเช่นท่าน ดังนั้นในระหว่างที่เรา ยังไม่อาจเปิดเครดิตให้แก่ท่านได้ บริษัทยินดีให้ส่วนลดเงินสดแก่ท่านจากราคาขายส่งแล้วอีก 10 % เป็นกรณีพิเศษ

พร้อมนี้ บริษัทได้จัดส่งหนังสือแสดงรายการสินค้า และราคาสินค้าล่าสุดมาด้วยแล้วหวังว่าจะได้รับการยืนยันการสั่งซื้อจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้อีกครั้งหนึ่งที่ท่านให้ความเชื่อถือสินค้าของบริษัทและเมื่อบริษัทพร้อมที่จะเปิดเครดิตให้แก่ลูกค้าได้อีก บริษัทจะแจ้งให้ท่านทราบทันที

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประมง แป้นทอง )

ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ

## จดหมายติดตามหนี้

ในการติดต่อธุรกิจ บางครั้งลูกค้าไม่ได้ส่งเงินชำระค่าสินค้าหรือบริการตามกำหนด สาเหตุของการค้างชำระอาจมาจากความพลั้งเผลอลืมการชำระเงิน หรือจากความบกพร่องอื่น ๆ ในการดำเนินการ หรืออาจมีเจตนาไม่ชำระเงิน ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจึงเขียนจดหมายติดตามหนี้เพื่อหวังให้ลูกค้าชำระหนี้ จดหมายติดตามหนี้ต้องคำนึงถึงคุณภาพ เป็นจดหมายที่พยายามจูงใจให้ลูกค้าเห็นความจำเป็น ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้และอาจมีเงื่อนไขอื่น ๆ ช่วยให้ลูกหนี้มีหนทางชำระหนี้

### จดหมายติดตามหนี้มี 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะแจ้ง
2. ระยะเตือน
3. ระยะทวง

**ระยะแจ้ง** ในขั้นต้นนี้อาจจัดทำเป็นแบบพิมพ์สำเร็จรูปแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ถึงกำหนดชำระเงินแล้วเป็นวิธีติดตามหนี้ที่นุ่มนวลที่สุด ไม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่เคยเสียประวัติมาก่อนขัดเคืองใจ เพราะบางครั้งลูกค้าอาจมีธุรกิจยุ่งเหยิงจนลืมชำระหนี้

### จดหมายติดตามหนี้ระยะแจ้งประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่ทำความถึงการสั่งซื้อสินค้าโดยอ้างอิงจดหมายหรือใบสั่งซื้อ

#### ตัวอย่าง

ตามที่ท่านได้สั่งซื้อสินค้าจาก บริษัทปากกาจำกัด ตามใบสั่งซื้อเลขที่ 1248 และได้รับสินค้าแล้ว ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม 2541 นั้น

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่แจ้งให้ทราบว่า มียอดเงินค้างชำระอยู่เท่าใด ขอให้ตรวจสอบและชำระหนี้ภายในกำหนด

#### ตัวอย่าง

บริษัทขอเรียนให้ทราบว่า ร้านดินสอมียอดเงินค้างชำระซึ่งครบกำหนดชำระหนี้แล้วเป็นเงิน 60,000 บาท ( หกหมื่นบาทถ้วน ) โปรดตรวจสอบบัญชีที่ส่งมาด้วยนี้ หากมีรายการใดคลาดเคลื่อน กรุณาแจ้งให้บริษัททราบทันที และโปรดชำระเงินภายใน 7 วัน หลังจากได้รับหนังสือนี้

3. **ส่วนท้าย** จดหมายติดตามหนี้ นิยมลงท้ายเรียบ ๆ และอาจมีข้อความ ขอร้องหากเกิดความผิดพลาดในการติดตามหนี้

### ตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอความร่วมมือชำระเงินตามกำหนด ขอขอบคุณ ( อย่างไรก็ตาม หากท่านได้ส่งเงินมาชำระค่าสินค้าดังกล่าวแล้ว บริษัทต้องขออภัยเป็นอย่างสูง และขอได้โปรดลืมข้อความข้างต้นนี้เสีย )

**ระยะเวลา** การติดตามหนี้ในขั้นที่สอง เป็นจดหมายเตือนให้ลูกค้าชำระหนี้หลังจากส่งจดหมายแจ้งหนี้ไประยะหนึ่งแล้วและลูกค้ายังไม่ติดต่อกลับมา จดหมายระยะเตือนอาจเขียนมากกว่า 1 ฉบับ โดยเนื้อหาเข้มข้นตามลำดับเวลา

### จดหมายติดตามหนี้ระยะเตือน ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นส่วนที่ทำความเข้าใจจดหมายติดตามหนี้ขั้นแจ้งที่ได้ส่งมาแล้วแต่ไม่ได้รับการ

### ตัวอย่าง

บริษัทฟ้าทองมีจดหมายลงวันที่ 12 มีนาคม 2541 แจ้งให้ท่านทราบว่า ท่านยังมียอดเงินค้างชำระกับบริษัทตั้งแต่เดือนมกราคม 2541 แต่บริษัทยังไม่ได้รับการติดต่อชำระเงินจากท่านแต่อย่างใด

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นการสอบถามเหตุผลที่ลูกค้าไม่ชำระหนี้ตามกำหนด เป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่เคยเป็นลูกค้าที่ดีมาก่อน เนื้อหาส่วนนี้มีเนื้อความจูงใจให้ลูกค้าเห็นความจำเป็นและยินดีชำระหนี้

### ตัวอย่าง

อย่างไรก็ดี ท่านเป็นลูกค้าชั้นดีของบริษัทเสมอมา บริษัทจึงมีความเชื่อมั่นว่า ท่านคงมีเหตุผลความจำเป็นบางประการ ที่ทำให้ไม่สามารถชำระเงินได้ตามกำหนดเวลา แต่บริษัทจำเป็นต้องใช้เงินหมุนเวียนทางธุรกิจการค้า ซึ่งท่านคงจะทราบดีอยู่แล้ว

3. **ส่วนท้าย** ควรลงเอยด้วยการร้องขอให้ชำระเงิน

### ตัวอย่าง

บริษัทยังคงมั่นใจในระเบียบการดำเนินธุรกิจที่มั่นคง และมีชื่อเสียงของท่าน จึงเรียนมาขอให้ท่านได้โปรดชำระเงินค่าสินค้าดังกล่าวหรือไปทำความตกลงกับบริษัทโดยด่วน จะขอบคุณยิ่ง

**ระยะทาง** จดหมายติดตามหนี้ในขั้นตอนนี้มีความหนักแน่นและทวีความรุนแรง เพื่อแสดงให้เห็นว่า การกระทำของลูกค้าไม่ถูกต้องและควรรีบชำระหนี้

**จดหมายติดตามหนี้ระยะทาง ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้**

1. **ส่วนนำ** เป็นการกล่าวทำความเข้าใจเรื่องเดิมทั้งยอดหนี้สิ้นและจดหมายติดตามหนี้ฉบับที่ผ่านมาและไม่ได้รับการติดต่อกลับไป

ตัวอย่าง

ตามที่บริษัทได้มีจดหมายลงวันที่ 30 เมษายน 2541 และวันที่ 25 พฤษภาคม 2541 ให้ท่านชำระเงินค่าสินค้าที่ค้างชำระเป็นจำนวนเงิน 50,000 บาท ( ห้าหมื่นบาทถ้วน ) ไปแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการติดต่อจากท่านแต่ประการใด

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นส่วนที่แจ้งให้ทราบว่า จะเตือนเป็นครั้งสุดท้ายขอให้ชำระหนี้และระบุให้ชัดเจนว่า หากไม่ชำระหนี้จะดำเนินการอย่างไรต่อไป ทั้งนี้ ควรให้เวลาแก่ลูกค้าพอสมควร

ตัวอย่าง


บริษัทขอเรียนให้ทราบเป็นครั้งสุดท้ายว่า ขอให้ท่านนำเงินค่าสินค้าที่ค้างชำระอยู่เป็นเงิน 50,000 บาท ( ห้าหมื่นบาทถ้วน ) พร้อมดอกเบี้ย 3 % นับจากวันพ้นกำหนดชำระเงินเป็นต้นมา ไปชำระแก่บริษัทภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับจดหมายนี้ มิฉะนั้น บริษัทจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

3. **ส่วนท้าย** ข้อความลงเอยตอนท้ายทำให้เกิดการชำระหนี้

ตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ท่านชำระหนี้โดยเร็ว ขอขอบคุณ

ตัวอย่างจดหมายติดตามหนี้ ( ระยะแจ้ง )


**ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิบหกดาวเพอร์นิเจอร์**  
 158 ถนนลาดพร้าว ห้วยขวาง กทม. 10320  
 โทร. 374 - 7981

ที่ 36 / 2541

29 มีนาคม 2541

เรียน ผู้จัดการร้านมะเขือ

เรื่อง ขอแจ้งกำหนดการชำระหนี้ค่าสินค้า

ตามที่ท่านได้สั่งซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัดสิบหกดาวเพอร์นิเจอร์ตามใบสั่งซื้อเลขที่ 42 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2541 เป็นจำนวนเงิน 45,600.00 บาท ( สี่หมื่นห้าพันหกร้อยบาทถ้วน ) และห้างได้ส่งสินค้าให้ท่านตามใบกำกับสินค้าเลขที่ 981 ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2541 โดยมีกำหนดการชำระเงินภายใน 16 มีนาคม 2541 นั้น

บัดนี้ท่านยังมีได้ชำระเงินเป็นค่าสินค้านี้ดังกล่าว อนึ่ง โปรดตรวจสอบบัญชีที่แนบมา หากรายการใดคลาดเคลื่อน กรุณาติดต่อห้างโดยตรง หากถูกต้องโปรดลงลายมือชื่อในใบรับรองแล้วส่งคืนห้างภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับจดหมาย มิฉะนั้นจะถือว่ายอดเงินดังกล่าวถูกต้อง นอกจากนี้หากท่านได้ชำระเงินเกินระยะเวลาที่กำหนด ห้างจะคิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 2 บาทต่อเดือน นับแต่วันที่ครบกำหนดชำระเงินเป็นต้นไป จนถึงวันที่ชำระเงินเสร็จสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอให้ท่านชำระเงินเป็นค่าสินค้านี้ดังกล่าวโดยเร็ว จักขอบคุณยิ่ง อย่างไรก็ตาม หากท่านได้ส่งเงินมาชำระค่าสินค้านี้ดังกล่าวแล้ว ห้างต้องขออภัยอย่างสูงและขอได้โปรดลืมข้อความข้างต้นเสีย

ขอแสดงความนับถือ


ลายมือชื่อ

( นายประเวศ เขตแดน )

ผู้จัดการ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. บัญชีแสดงรายการค้างชำระค่าสินค้า
  2. ใบรับรองยอดค้างชำระค่าสินค้า

ตัวอย่างจดหมายติดตามหนี้ ( ระยะเดือน )


**ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิบหกดาวเพอร์นิเจอร์**  
 158 ถนนลาดพร้าว ห้วยขวาง กทม. 10320  
 โทร. 374 - 7981

ที่ 84 / 2541

30 เมษายน 2541

เรียน ผู้จัดการร้านมะเขือ

เรื่อง ขอบความร่วมมือชำระหนี้ที่ครบกำหนด

ตามที่ท่านได้ซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด สิบหกดาวเพอร์นิเจอร์ เป็นจำนวนเงิน 45,600.00 บาท ( สี่หมื่นห้าพันหกร้อยบาทถ้วน ) ซึ่งครบกำหนดชำระในวันที่ 16 มีนาคม 2541 และห้างได้มีจดหมายลงวันที่ 29 มีนาคม 2541 แจ้งให้ทราบแล้ว แต่ไม่ได้รับการติดต่อจากท่านแต่ประการใดนั้น

ด้วยเหตุที่ท่านเป็นลูกค้าที่ดี มีปริมาณการสั่งซื้อคราวละจำนวนมาก และชำระเงินเป็นค่าสินค้าตรงตามกำหนดเวลาเสมอมา ห้างจึงมีความเชื่อมั่นว่าท่านคงมีเหตุผล และความจำเป็นบางประการที่ทำให้ไม่สามารถชำระเงินจำนวนข้างต้นได้ตรงตามกำหนดเวลาในคราวนี้

ห้างยังคงมั่นใจในระเบียบการดำเนินธุรกิจของร้านค้าที่มีกิจการมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่นิยมเช่นร้านค้าของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอให้ท่านชำระเงินเป็นค่าสินค้านี้ดังกล่าว หรือไปชี้แจงเหตุผลหรือความจำเป็นพร้อมทั้งทำความเข้าใจความตกลงกับห้างโดยด่วน จะขอขอบคุณยิ่ง

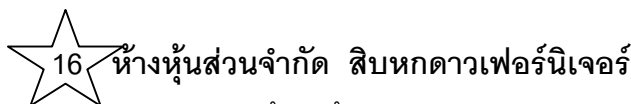
ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประเวศ เขตแดน )

ผู้จัดการ

ตัวอย่างจดหมายติดตามหนี้ (ระยะทาง)



ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิบหกดาวเพอร์นิเจอร์

158 ถนนลาดพร้าว ห้วยขวาง กทม. 10320

โทร. 374 - 7981

ที่ 123 / 2541

1 มิถุนายน 2541

เรียน ผู้จัดการร้านมะเขือ

เรื่อง ขอให้ชำระหนี้

ตามที่ท่านได้สั่งซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด สิบหกดาวเพอร์นิเจอร์ เป็นจำนวนเงิน 45,600.00 บาท (สี่หมื่นห้าพันหกร้อยบาทถ้วน) ซึ่งครบกำหนดการชำระเงินในวันที่ 16 มีนาคม 2541 และห้างได้มีจดหมายลงวันที่ 29 มีนาคม 2541 และวันที่ 30 เมษายน 2541 เพื่อขอความร่วมมือจากท่านชำระหนี้ที่ครบกำหนดแต่ก็ยังไม่ได้รับการติดต่อจากท่านแต่ประการใดนั้น

บัดนี้ระยะเวลาได้ล่วงเลยมานานพอสมควรแล้ว ห้างรู้สึกผิดหวังแต่ยังมีความมั่นใจว่า ร้านค้าที่มีกิจการมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่นิยมมานานสืบไปเช่นร้านค้าของท่าน จะไม่กระทำการสิ่งใดอันอาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือฐานะทางเครดิตของท่าน เพราะผู้ประกอบการธุรกิจย่อมตระหนักดีว่าชื่อเสียง ความเป็นที่นิยม และฐานะทางเครดิตที่ดีของกิจการมีความสำคัญทั้งในด้านส่วนตัวและการดำเนินธุรกิจการค้ามากมายเพียงใด

ฉะนั้น ห้างจึงเรียนมาเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อขอให้ท่านนำเงินค่าสินค้าที่ค้างชำระอยู่จนถึงปัจจุบัน เป็นเงิน 45,600.00 บาท (สี่หมื่นห้าพันหกร้อยบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 2 ต่อเดือน ไปชำระให้แก่ห้างให้เสร็จสิ้นภายในกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ท่านได้รับจดหมายฉบับนี้ มิฉะนั้นห้างจะดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประเวศ เขตแดน )

ผู้จัดการ

## จดหมายแสดงไมตรีจิต

**จดหมายแสดงไมตรีจิต** เป็นจดหมายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยตรงแต่เป็นจดหมายที่ใช้โต้ตอบกันในสังคมธุรกิจ มีความสำคัญต่อการติดต่อสัมพันธ์ทางธุรกิจทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน การแสดงไมตรีจิตต่อกันจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการดำเนินธุรกิจ

จดหมายแสดงไมตรีจิตสามารถเขียนได้ทั้งในลักษณะจดหมายที่เป็นทางการหรือเป็นจดหมายส่วนตัวขึ้นอยู่กับพิจารณาเลือกใช้สำนวนภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาสและบุคคล

การส่งจดหมายแสดงไมตรีจิตในโอกาสที่เหมาะสมเกิดผลดี 2 ประการ คือ

1. **ผลทางตรง** เป็นการเสริมสร้างมิตรภาพ อันเนื่องจากการแสดงไมตรีจิตต่อกัน ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ขณะเดียวกันก็เป็นการเสริมสร้างลักษณะที่ดีให้เกิดกับบุคคลหรือองค์กรที่ออกจดหมายแสดงไมตรีจิตว่าเป็นผู้มีมารยาท มีน้ำใจ หรือซาบซึ้งในบุญคุณของผู้ที่ทำประโยชน์ให้

2. **ผลทางอ้อม** ความรู้สึกในความเป็นมิตรไมตรีและความเข้าใจอันดีดังกล่าว จะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการติดต่อดำเนินงานธุรกิจ แม้จะยังไม่มีโอกาสร่วมงานกันโดยตรง ก็สามารถเป็นพันธมิตรทางธุรกิจได้

**จดหมายแสดงไมตรีจิต** โดยทั่วไปแบ่งออกตามวัตถุประสงค์ของการเขียนได้ ดังนี้

1. จดหมายแสดงความยินดี
2. จดหมายแสดงความเสียใจ
3. จดหมายขอบคุณ
4. จดหมายกระชับความสัมพันธ์

**จดหมายแสดงความยินดี** ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนต้น** การอ้างถึงข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่น่ายินดี อาจระบุแหล่งข้อมูลไว้ด้วย

ตัวอย่าง

2. **ส่วนเนื้อหา** เป็นข้อความที่ชี้ให้เห็นความสำคัญและความหมายของความสำเร็จ



### ตัวอย่าง

การได้รับยกย่องว่า บริษัทไทยรุ่งเรืองมีบทบาทสำคัญในการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมธรรมชาติ ดีเด่นไม่เพียงจะเป็นการยกย่องในความสร้างสรรค์ และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเท่านั้น หากยังทำให้หลายหน่วยงานเริ่มเล็งเห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

### 3. ส่วนท้าย เป็นการกล่าวแสดงความชื่นชมยินดีต่อเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

#### ตัวอย่าง

ด้วยความชื่นชอบแนวทางการดำเนินธุรกิจของท่านตลอดมา จึงขอแสดงความยินดีที่ความพยายามในการประกอบธุรกิจการค้าอย่างซื่อตรง และเป็นธรรม มีการขนรับจากสังคม ได้รับรางวัลอันเหมาะสมนี้

**จดหมายแสดงความเสียใจ** บางครั้งเหตุการณ์ที่ไม่น่ายินดีอาจเกิดขึ้น และย่อมส่งผลต่อวงการธุรกิจ จดหมายแสดงความเสียใจเป็นจดหมายที่มีคุณค่าด้านน้ำใจไม่ตรี หากผู้เขียนจดหมายแสดงออกด้วยความจริงใจ

### จดหมายแสดงความเสียใจ ประกอบด้วยข้อความ ส่วน คือ

1. **ส่วนต้น** เป็นการทำความถึงเหตุการณ์ที่เป็นเหตุให้เกิดเรื่องน่าเสียใจ และนิยมกล่าวแสดงความเสียใจไว้ด้วย

#### ตัวอย่าง5

บริษัทร่วมทองได้ทราบข่าวการประสบอุบัติเหตุของพนักงานโรงแรมสมุทรด้วยความสลดใจเป็นอย่างยิ่ง ขอแสดงความเสียใจต่อครอบครัวของผู้ประสบอุบัติเหตุครั้งนี้ด้วยความจริงใจ

### 2. ส่วนเนื้อหา กล่าวถึงบทบาทหรือคุณค่าของบุคคลหรือหน่วยงานที่กล่าวถึง

#### ตัวอย่าง

คุณสมชาย ลายมือ เป็นผู้ที่ได้อุทิศตนประกอบกิจกรรม เพื่อสังคมตลอดมาโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย อุทิศส่วนตัวโอบอุ้มอารีช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ เป็นที่รักใคร่แก่ทุกคนที่ได้พบและรู้จักนับเป็นแบบฉบับของผู้ที่ประกอบแต่คุณงามความดีเป็นอย่างยิ่ง

ไปสู่สุคติในสัมปรายภพของผู้ตาย

ตัวอย่าง

ขอให้อำนาจบุญกุศล และคุณงามความดีที่<sup>ที่</sup>คุณสมชาย ลายมือ ได้ประกอบไว้ จงเป็นพลัง  
ปัจจัยอำนวยให้ดวงวิญญาณของคุณสมชาย ลายมือ สู่สุคติในสัมปรายภพ

**จดหมายขอขอบคุณ** เป็นจดหมายที่ผู้เขียนต้องการแสดงการตอบแทนความกรุณาของผู้ที่ให้ความ  
ช่วยเหลือ หรือให้ความร่วมมือในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นเสมอในวงการธุรกิจ

**จดหมายขอขอบคุณ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้**

1. **ส่วนต้น** เป็นการกล่าวอ้างอิงเหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่ผ่านมา

ตัวอย่าง

ตามที่บริษัทมิสบิน จำกัด ได้จัดให้มีการประกวดสาวมิสบินขึ้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน  
2541 ณ โรงแรมเซ็นทรัลไปแล้วนั้น

2. **ส่วนเนื้อหา** ส่วนนี้เป็นการกล่าวขอบคุณในความช่วยเหลือหรือความร่วมมือที่เกิด

ตัวอย่าง

บริษัทตนเองวัฒนา ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้เกียรติมาเป็นวิทยากรในการอบรม  
พนักงานขายตรงของบริษัทในครั้งนี้

3. **ส่วนท้าย** เป็นการลงท้ายด้วยข้อความเรียบ ๆ หรือกล่าวย้ำการขอบคุณ รวมทั้ง  
แสดงไมตรีจิตต่อผู้รับจดหมายด้วย

ตัวอย่าง

ร้านแป๊ะจ๋าขอขอบคุณบริษัทธานินทร์อีกครั้งและขออำนวยการพรให้กิจการของ  
บริษัทธานินทร์เจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น

**จดหมายกระชับความสัมพันธ์** เป็นจดหมายแสดงไมตรีจิตต่อกันในวงการธุรกิจ เพื่อให้เกิดความประทับใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การเขียนจดหมายกระชับความสัมพันธ์เกิดขึ้นตามวาระโอกาสหรือเมื่อมีกิจกรรมหรือผลประโยชน์อื่นใดที่สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับจดหมาย เช่น การเชื้อเชิญร่วมอบรม ร่วมพิธีเปิดงานต่าง ๆ

**จดหมายกระชับความสัมพันธ์ ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้**

1. **ส่วนนำ** เป็นการกล่าวถึงความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันและชี้ให้เห็นคุณค่าความสัมพันธ์

ตัวอย่าง

บริษัทสินสมบูรณ์ดำเนินธุรกิจค้าข้าวมาเป็นเวลานานเกือบ 10 ปีมาแล้ว ตลอดเวลาที่ผ่านมามีบริษัทสินสมบูรณ์ได้รับความร่วมมือช่วยเหลือด้วยดีจากสหกรณ์ชาวหนองพูนับเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าของบริษัทสินสมบูรณ์ในปัจจุบัน

2. **ส่วนเนื้อหา** ข้อความส่วนนี้จะเสนอข้อมูลเกี่ยวกับวาระโอกาสพิเศษหรือเป็นการเชิญเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอันนันทนาการ หรือเป็นการให้สิทธิพิเศษอื่นใด

ตัวอย่าง

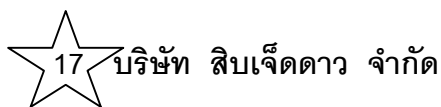
ในโอกาสนี้ บริษัทถาวรจำกัดใคร่ขอเรียนเชิญร้านปะการังส่งพนักงานของร้านเข้าร่วมการอบรมเทคนิคการบริการลูกค้า ซึ่งบริษัทถาวรจัดขึ้นในวันที่ 11 พฤษภาคม 2541 ณ โรงแรมเจ้าพระยา โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

3. **ส่วนท้าย** เป็นเนื้อความลงท้ายจดหมายโดยทั่วไปและเป็นการกล่าวย้ำถึงความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกัน

ตัวอย่าง

โรงงานขนมปังแวล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับเกียรติจากท่านมาร่วมงานฉลองครบ 5 ปีของโรงงานในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งที่ท่านได้มอบให้เราตลอดมา

## ตัวอย่างจดหมายแสดงไม่ตรีจิต



1195 ถนนเจริญนคร คลองสาน กทม. 10600

โทร. 465 - 9999 โทรสาร. 465 - 1000

27 กุมภาพันธ์ 2541

บริษัทสิบแปดดาวจำกัด

42 / 2 ถนนราชวิถี พญาไท

กทม. 10400

เรียน ผู้จัดการบริษัทสิบแปดดาวจำกัด

เรื่อง ขอแสดงความยินดีที่ได้รับรางวัลผลิตภัณฑ์ดีเด่นแห่งปี

ตามที่คณะกรรมการพิจารณารางวัลผลิตภัณฑ์ดีเด่นแห่งปี ได้มีมติคัดเลือกให้ครีมขัดสีรถยนต์ ตรา  
กระต่ายของบริษัทสิบแปดดาวจำกัดเป็นผลิตภัณฑ์ดีเด่นแห่งปี 2540 นั้น

นับว่าเป็นรางวัลที่ยิ่งใหญ่ แสดงถึงความก้าวหน้าของบริษัท ที่ได้ผลิตสินค้าคุณภาพออกจำหน่าย

ด้วยเกียรติคุณอันน่าภาคภูมิใจยิ่งครั้งนี้ บริษัทสิบเจ็ดดาวจำกัด ขอแสดงความยินดีและภาคภูมิใจร่วมกับ  
บริษัทสิบแปดดาวจำกัด ขออาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัยจงดลบันดาลให้กิจการของบริษัทสิบแปดดาว  
จำกัด ดำเนินต่อไปด้วยความมั่นคงและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นสืบไป

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นายประสม ชมพู )

ผู้จัดการ

## จดหมายสมัครงาน

**จดหมายสมัครงาน** เปรียบเสมือนจดหมายขาย การเขียนจดหมายสมัครงานที่ดีต้องเรียกร้องความสนใจจากนายจ้างหรือผู้สมัครงานได้ ผู้เขียนต้องบรรยายคุณสมบัติของตนเองอย่างดี เพื่อให้เจ้าของกิจการสนใจจ้าง การบรรยายคุณสมบัติสามารถสรุปแยกไว้ในใบประวัติย่อแนบไปพร้อมจดหมายสมัครงาน

การเขียนจดหมายสมัครงานต้องใช้กระดาษและซองสีขาว ห้ามใช้กระดาษราชการหรือกระดาษที่มีตราห้างร้านต่าง ๆ พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สะอาด เรียบร้อย ถูกต้อง ยกเว้นกรณีที่จะขอให้เขียนด้วยลายมือ

### การเขียนจดหมายสมัครงานมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ดังนี้

1. อย่าเขียนข้อความที่แสดงถึงการขอความเห็นใจด้วยการอ้างถึงความเดือดร้อนส่วนตัว เพราะอาจทำให้นายจ้างเห็นว่าเป็นบุคคลที่มีปัญหาไม่เหมาะสมแก่การทำงาน
2. เขียนความสามารถตามความเป็นจริง อย่าอวดอ้างความสามารถเกินควร เพราะจะทำให้ นายจ้างขาดความเชื่อถือหากทำไม่ได้ตามที่กล่าวอ้าง
3. อย่าเขียนข้อความโจมตีผู้ร่วมงานเดิม เพราะจะชี้ให้เห็นถึงอุปนิสัยที่ไม่ดีของผู้สมัครงาน หรือแสดงความไม่มีมนุษยสัมพันธ์ของผู้สมัครงาน
4. ถ้าจำเป็นต้องระบุเงินเดือน ระบุให้เหมาะสมกับคุณวุฒิของตน หรือเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สมัคร
5. การเขียนจดหมายสมัครงานที่ดี ผู้เขียนสามารถจัดทำใบประวัติย่อแนบไปด้วย เพื่อสรุปคุณสมบัติของตนให้ชัดเจน สะดวกต่อการพิจารณา

### จดหมายสมัครงาน ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน ดังนี้

1. **ส่วนนำ** เป็นข้อความที่ผู้สมัครงานแจ้งว่า ทราบข่าวตำแหน่งงานว่างจากโฆษณาประเภทใด จากหนังสือพิมพ์อะไร หรือจากบุคคลใดและสนใจสมัครงานในตำแหน่งนี้

#### ตัวอย่าง

กระผมได้ทราบโฆษณาในหนังสือพิมพ์บางกอกนิวส์ ฉบับประจำวันที่ 1 มีนาคม 2541 ว่า ท่านต้องการพนักงานบัญชี 1 คน ผมขอสมัครเข้ารับการพิจารณาบรรจุในตำแหน่งนี้

2. **ส่วนเนื้อหา** ข้อความส่วนนี้ค่อนข้างมาก แต่ถ้าใบประวัติย่อแนบไปด้วย เนื้อหาส่วนนี้อาจสรุปย่อได้บ้าง

**2.1 รายละเอียดส่วนตัวและการศึกษาที่ได้รับ** เนื้อความตอนนี้จะแนะนำชื่อและนามสกุล แจ้งอายุ ภาวะทางกฎหมาย และการศึกษาที่ได้รับ ไม่จำเป็นต้องบรรยายว่าได้เรียนอะไรบ้าง แต่ควรบอกว่าได้เรียนวิชาอะไรที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ หรือเคยมีความดีเด่นด้านการเรียนอย่างไรบ้าง เช่น ได้คะแนนเฉลี่ยดีเคยได้รับทุนเรียนดี เป็นต้น นอกจากนี้ ควรกล่าวถึงการมีสุขภาพที่ดีไว้ด้วย

ตัวอย่าง

ผมสำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย คะแนนเฉลี่ยตลอดหลักสูตร คือ 3.25 ผมได้เรียนวิชาการบริหารงานสำนักงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานธุรการ นอกจากนี้ ผมยังได้รับรางวัลชนะเลิศการแข่งขันพิมพ์ดีดอีกด้วย สำหรับสุขภาพนั้น ผมสมบูรณ์แข็งแรง ไม่เคยขาดเรียนเพราะเจ็บป่วยตลอด 4 ปีที่ผ่านมา

**2.2 ประสบการณ์** การอ้างอิงประสบการณ์จะเสริมให้ประวัติของผู้สมัครงานน่าสนใจยิ่งขึ้น หากเป็นการสมัครงานครั้งแรกอาจใช้ประสบการณ์ที่เคยผ่านมาในระหว่างเรียน เช่น ได้ฝึกงานที่ไหนบ้าง ถ้างานไม่ตรงตามความต้องการก็ต้องพยายามชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์นั้นอาจเป็นผลดีต่องานในตำแหน่งที่สมัคร

ตัวอย่าง

ในระหว่างการศึกษาของผม ผมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนอกหลักสูตรต่าง ๆ เช่น เป็นเจ้าหน้าที่ในกองบรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัย เคยแสดงละครซึ่งกิจกรรมนอกหลักสูตรเหล่านี้ช่วยให้ผมมีความรู้กว้างขวางมากขึ้น ผมได้มีโอกาสเรียนรู้และเข้าถึงบุคคลตลอดจนการตัดสินใจ

**2.3 อ้างถึงผู้รับรอง** เมื่อจะอ้างถึงใครให้เป็นผู้รับรอง จะต้องขออนุญาตเขาเสียก่อน ผู้รับรองไม่ควรเป็นญาติ ผู้รับรองที่อ้างถึงควรมีสัก 2 - 3 คน เป็นผู้ที่นายจ้างอาจสอบถามถึงความรู้ความสามารถตลอดจนความประพฤติและนิสัยใจคอของผู้สมัครงาน การอ้างผู้รับรองควรแจ้งชื่อ ตำบลที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่อ้างถึงให้ชัดเจน เพื่อนายจ้างจะได้ติดต่อสะดวก

ตัวอย่าง

บุคคลที่จะให้รายละเอียดเพิ่มเติม ได้แก่

1. อาจารย์สมศรี มีลาภ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
โทร. 692 - 3050
๒. อาจารย์ไพบุลย์ รักงาน หัวหน้ากองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
โทร. 692 - 3050

3. **ส่วนท้าย** จดหมายสมัครงาน ถือหลักอย่างเดียวกับจดหมายขายสินค้า ข้อความตอนสุดท้ายต้องเขียนเพื่อยั่วยุให้เกิดการกระทำทันที ควรเขียนข้อความที่ให้ความสะดวกในการติดต่อหรือแนะนำนายจ้างให้ปฏิบัติ เช่น ให้นำมาสัมภาษณ์โดยเร็ว เป็นต้น

ตัวอย่าง

ขอให้ผมได้มีโอกาสพบท่านเพื่อเรียนให้ทราบด้วยตนเองว่าผมจะสามารถรับใช้ท่านอย่างไรบ้าง โปรดเขียนถึงผมตามตำบลที่อยู่ข้างต้นนี้

**การเขียนใบประวัติย่อ คือ** การนำรายละเอียดของผู้สมัครงานมาเรียบเรียงเสียใหม่ เพื่อให้สะดวกต่อการอ่านและพิจารณาของนายจ้าง บางคนมีรูปถ่ายแนบไปด้วย

ใบประวัติย่อมักเรียบเรียงเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ที่อยู่ปัจจุบัน
2. ประวัติส่วนตัว ( อายุ วันเดือนปีเกิด ส่วนสูง น้ำหนัก เชื้อชาติ สัญชาติ ฯลฯ )
3. การศึกษา
4. ประสบการณ์
5. การศึกษาพิเศษ
6. กิจกรรมเสริมหลักสูตร
7. ผลงานเด่น
8. คุณสมบัติพิเศษ
9. ความสนใจพิเศษ
10. ผู้รับรอง

## ตัวอย่างจดหมายสมัครงาน

19 / 124 หมู่ 5 ถนนรามอินทรา 6

บางเขน กทม. 10220

7 พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. สำเนาหลักฐานการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ  
2. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ  
3. รูปถ่ายขนาด 2" จำนวน 2 ใบ

ดิฉันได้ทราบข่าวจากหนังสือพิมพ์ผู้จัดการฉบับประจำวันที่ 6 พฤษภาคม 2541 ว่าท่านต้องการเลขานุการ 1 คน ดิฉันสนใจและมีคุณสมบัติตามที่ท่านต้องการ จึงขอสมัครเข้ารับการพิจารณาบรรจุในตำแหน่งนี้

ดิฉันอายุ 22 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.21 พุดและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี พิมพ์ดีดไทย - อังกฤษและใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้คล่อง

ในระหว่างศึกษาได้ร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้วยการเป็นเลขานุการคณะกรรมการสโมสรนักศึกษา นอกจานี้ยังเคยเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพ และเคยได้รับเลือกเป็นตัวแทนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย - มาเลเซีย เป็นเวลา 15 วัน ก่อนจบการศึกษายังผ่านการฝึกงานด้านเลขานุการที่บริษัทเอบีจำกัด เป็นเวลา 2 เดือน ดิฉันยินดีที่จะให้ท่านพิสูจน์ความสามารถก่อนที่ จะตกลงรับดิฉันเข้าทำงาน

ท่านอาจสอบถามประวัติส่วนตัวของดิฉันเกี่ยวกับการศึกษา ความประพฤติ และการฝึกงานได้จากบุคคลต่อไปนี้

1. อาจารย์แก้วตา กรุงวงศ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โทร. 692 - 3050

2. คุณประถม ดีมาก เลขานุการผู้จัดการบริษัท เอบี จำกัด โทร. 456 - 7890



ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับการพิจารณาจากท่านให้เข้ารับการสัมภาษณ์ในเร็ววันนี้ ดิฉันเชื่อมั่นว่า ดิฉันจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการให้แก่บริษัทของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มกำลังความสามารถ ท่านจะติดต่อดิฉันได้ตามวันเวลาที่ท่านสะดวกตามที่อยู่ด้านบน หรือโทรศัพท์หมายเลข 510 - 3567

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นางสาวสมพร ตนเอง )

## ตัวอย่างจดหมายสมัครงานที่แนบใบประวัติย่อ

19 / 124 หมู่ 5 ถนนรามอินทรา 6

บางเขน กทม. 10220

7 พฤษภาคม 2541

บริษัทสิบเก้าดาวจำกัด

604 / 3 ถนนเจริญกรุง

บางรัก กทม. 10500

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

เรื่อง ขอสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการ

ดิฉันได้ทราบข่าวจากหนังสือพิมพ์ผู้จัดการฉบับประจำวันที่ 6 พฤษภาคม 2541 ว่าท่านต้องการเลขานุการ 1 คน ดิฉันขอสมัครเข้ารับการพิจารณาบรรจุในตำแหน่งนี้

ดิฉันอายุ 22 ปี สำเร็จปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ระหว่างศึกษาได้ร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้วยการเป็นเลขานุการคณะกรรมการสโมสรนักศึกษา นอกจากนี้ดิฉันได้เคยฝึกงานด้านเลขานุการที่ บริษัทเอบีจำกัด เป็นเวลา 2 เดือน รวมทั้งได้เข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพ

ดิฉันสนใจงานด้านเลขานุการเป็นอย่างมาก ฝึกฝนงานด้านสำนักงานจนพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี ทั้งยังมีความสามารถในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษได้ดีอีกด้วย

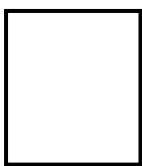
ดิฉันเชื่อมั่นว่า ดิฉันจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการให้แก่บริษัทของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มกำลังความสามารถ ดิฉันจึงใคร่ขอรับโอกาสให้ท่านพิจารณาและพร้อมจะมารับการสัมภาษณ์และแสดงหลักฐานอื่น ๆ ตามที่ท่านต้องการ

ขอแสดงความนับถือ

ลายมือชื่อ

( นางสาวสมพร ตนเอง )

## ตัวอย่างใบประวัติย่อ



นางสาวสมพร ตนเอง

1. ที่อยู่ปัจจุบัน 19/ 124 หมู่ 5 ถนนรามอินทรา 6 บางเขน กทม.  
โทร. 5103567
2. ประวัติส่วนตัว
  - 2.1 อายุ / วันเดือน / ปีเกิด 22 ปี / 30 มีนาคม 2520
  - 2.2 ศาสนา พุทธ
  - 2.3 น้ำหนัก / ส่วนสูง 51 ก.ก. / ส่วนสูง 165 ซม.
  - 2.4 สัญชาติ / เชื้อชาติ ไทย / ไทย
  - 2.5 สถานภาพการสมรส โสด
  - 2.6 สุขภาพ แข็งแรง
3. การศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปีการศึกษา 2540 คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.21
4. ประสบการณ์ฝึกงานด้านเลขานุการบริษัทเอบีจำกัด 2 เดือน  
ระหว่าง 1 มีนาคม – 30 เมษายน 2540
5. การศึกษาพิเศษอบรมหลักสูตรการพัฒนานุคลิกภาพ  
ระหว่าง 1 มีนาคม - 15 มีนาคม 2541
6. กิจกรรมเสริมหลักสูตรเลขานุการคณะกรรมการสโมสรนักศึกษา
7. ผลงานดีเด่น
  - ตัวแทนนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
  - ร่วมโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย - มาเลเซีย
  - ระหว่าง 15 - 30 ตุลาคม 2539
8. คุณสมบัติพิเศษ
  - สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี
  - พิมพ์ดีดไทย - อังกฤษได้
  - พูดและเขียน ภาษาอังกฤษได้ดี
9. ความสนใจพิเศษการถ่ายรูป
10. ผู้รับรอง
  - อาจารย์แก้วตา กรุงวงศ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์
  - มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โทร. 692 - 3050
  - คุณประถม ดีมาก เลขานุการผู้จัดการ
  - บริษัทเอบีจำกัด โทร. 456 - 7890

## การเขียนหนังสือราชการ

### ความหมาย

หนังสือราชการ ที่จะกล่าวถึงในที่นี้ มุ่งเฉพาะหนังสือราชการประเภทที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เรียกว่า “หนังสือภายนอก” คือ<sup>1</sup> “หนังสือที่มีไปมา ระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ” เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ คำว่าเอกสารในที่นี้มีความหมายกว้างมากโดยมีความหมายครอบคลุมถึงหนังสือ บันทึกรหัสลับ สิ่งตีพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถ้าทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานแล้วจัดว่าเป็นหนังสือราชการทั้งสิ้น เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นหลักฐานในการจัดทำหนังสือราชการ ได้แก่ ส่วนราชการทั้งหมดซึ่งหมายถึงกระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศ เช่น สถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติได้กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบนั้นเพราะมีสาระเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยเอกสารของทางราชการ

### ปรัชญาในการเขียนจดหมาย

การเขียนจดหมายก็เป็นการเขียนหนังสืออย่างหนึ่ง ซึ่งมีระดับคุณภาพอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับเขียนได้ ระดับเขียนเป็น และ ระดับเขียนดี ถ้าต้องการจะเขียนให้ได้ระดับเขียนดี ก็ต้องเขียนให้เข้า หลักการการเขียนจดหมายที่ดี

#### ปรัชญาในการเขียนจดหมายที่ดีมี ดังนี้

- จดหมายเป็นเครื่องสื่อความหมายหรือสื่อความเข้าใจ
- จึงต้องเขียนให้เข้าใจความหมาย
- จดหมายเป็นเครื่องสื่อความต้องการ จึงต้องเขียนให้บรรลุจุดประสงค์
- จดหมายเป็นตัวแทนการติดต่อ จึงต้องเขียนให้เป็นผลดี

<sup>1</sup> ประวีณ ฅ นคร , การเขียนหนังสือราชการ, ( กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.,2531), หน้า 86

ปรัชญาในการเขียนจดหมายดังกล่าวข้างต้น มีความหมายดังนี้

1. เขียนให้เข้าใจความหมายโดยที่การเขียนจดหมายเป็นการสื่อความหมายหรือสื่อความ

เข้าใจ จึงต้องเขียนให้เข้าใจความหมาย โดยเขียนให้

1.1 เขียนให้เข้าใจง่าย

หมายความว่าเขียนให้ชัดเจน กระชับ อย่าให้คลุมเครือเข้าใจยาก หรือแปลความหมายได้หลายทางจนต้องตีความ และอย่าให้ผู้อ่านเกิดคำถามขึ้นในใจว่า “ หมายความว่าอย่างไร ? “

เรื่อง	การสั่งซื้อยา
เรียน	ผู้จัดการบริษัท.....
อ้างอิง	หนังสือจังหวัดที่.....ลงวันที่.....
	ตามหนังสือที่อ้างถึง จังหวัดสั่งซื้อยาจากบริษัท.....ดังราย
ละเอียด	
	ปรากฏตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น
	บัดนี้ เวลาล่วงเลยมานานแล้ว บริษัทยังไม่ส่งยาให้ตามที่สั่ง จังหวัดไม่อาจ
	รอนานต่อไปได้
	จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ คลุมเครือเข้าใจยาก ไม่ชัดเจนว่าเป็นการเร่งให้ส่งของที่

สั่งไว้ หรือว่า บอกเลิกการรับของที่สั่งไว้ ถ้าจะให้เข้าใจง่าย จะต้องบอกให้ชัดเจนว่า ให้รีบส่งของ หรือ บอกเลิกรับของที่สั่งไว้

1.2 เขียนให้เข้าใจตรงกัน

หมายความว่า เขียนให้ผู้อ่านอ่านแล้วเข้าใจถูกต้องตรงตามที่ต้องการสื่อความหมาย

อย่าให้ผู้อ่านเข้าใจผิดเป็นอย่างอื่นไป เช่น

ก. เขียนไปแสดงความยินดี อย่าให้เข้าใจเป็นเยาะเย้ย

ขอแสดงความยินดีที่ท่านได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
.....
นับว่าท่านเป็นผู้โชคดีอย่างยิ่ง ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ใหญ่ ให้ดำรงตำแหน่งที่
ตั้งให้ทั้ง

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ อาจทำให้ผู้รับจดหมายอ่านเข้าใจเป็นการเยาะเย้ยว่า

การที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น เพราะผู้ใหญ่นับสนุน ไม่ใช่เพราะความรู้ความสามารถ และอาจเข้าใจเขาไปได้ว่าเป็นการเยาะเย้ยว่า ผู้ใหญ่นับสนุนให้มานั่งโกงกิน

ข. เขียนไปขออนุมัติ อย่าให้เข้าใจเป็นहारหรือ

ตัวอย่าง

เรื่อง	การเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการ
เรียน	เลขาธิการ ก.พ.
	ด้วยนาย.....ได้ลาไปศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศตั้งแต่.....ถึง.....และกลับมาปฏิบัติราชการเมื่อ.....มีเวลาปฏิบัติราชการในรอบปีที่แล้วมาเพียง.....เดือนเศษ กรม.....ได้พิจารณาเห็นว่านาย.....ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในรอบปีที่แล้วมาได้ผลดีเป็นประโยชน์แก่ราชการอย่างยิ่ง กล่าวคือ.....
	กรม.....จึงจึงขอเสนอขอเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี

เงินเดือนเป็นกรณีพิเศษเพราะไม่เข้าหลักเกณฑ์ที่จะเลื่อนเงินเดือนได้ตามปกติ แต่ข้อความที่เขียนชวนให้เข้าใจเป็นการहार ซึ่งเมื่อเลขาธิการ ก.พ. ได้รับหนังสือนี้แล้วก็ต้องตอบว่าไม่เข้าหลักเกณฑ์ที่จะเลื่อนเงินเดือนประจำปีตามปกติ จะเลื่อนได้ต่อเมื่อได้รับอนุมัติจาก ก.พ. หากประสงค์จะเลื่อนขั้นเงินเดือนให้ผู้นี้ ก็ให้ขออนุมัติ ก.พ. เมื่อได้รับตอบเช่นนั้น กรมนี้ ก็ต้องทำหนังสือใหม่ถึงเลขาธิการ ก.พ. ขอให้นำเรื่องเสนอ ก.พ. พิจารณาอนุมัติอีกครั้ง ทำให้เสียเวลาต้องเขียนจดหมาย 2 หน

ค. เขียนไปขอความร่วมมือ อย่าให้เข้าใจเป็นขู่ขู่

ตัวอย่าง

เรื่อง	ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
เรียน	อธิบดีกรมธนารักษ์
	ด้วยนาย.....นักศึกษาของมหาวิทยาลัย.....ประสงค์จะหาข้อมูลเกี่ยวกับเหรียญกษาปณ์ไทย เพื่อประกอบการวิจัยทำวิทยานิพนธ์.....จึงขอให้ท่านอนุญาตให้ นาย.....เก็บข้อมูลตามความประสงค์ด้วย

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ เขียนขอความร่วมมือ แต่ข้อความชวนให้  
เข้าใจเป็นการขู่เช็ก ซึ่งกรมธนารักษ์อาจไม่ให้ความร่วมมือก็ได้

ข. เขียนไปขอเช็ก อย่าให้เข้าใจเป็นทาบทาม

ตัวอย่าง

เรื่อง	การฝึกอบรม.....
เรียน	นาย.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย	โครงการฝึกอบรม.....
	ด้วยศูนย์.....ได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตร
	.....
ตามโครงการที่แนบมานี้	ในการนี้ได้กำหนดให้มีการบรรยายในหัวข้อวิชา
.....	.....
ในวันที่.....เวลา.....ณ.....ซึ่งทางศูนย์ฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่าน	
เป็นผู้	
มีความรู้และประสบการณ์เหมาะสมที่จะบรรยายวิชานี้	จึงใคร่จะขอเชิญท่านเป็นผู้

ให้เข้าใจ

เป็นการทาบทามก่อน เพราะใช้คำว่า “ใคร่จะเชิญ” และยังไม่มีความตอนใดที่บอกเชิญเลย

ข. เขียนไปเตือน อย่าให้เข้าใจเป็นยื่นคำขาด

ตัวอย่าง

เรื่อง	ขอให้ชำระค่าเล่าเรียน
เรียน	.....
	ด้วยถึงกำหนดชำระค่าเล่าเรียนงวด.....ของ
	.....แล้ว
จึงขอได้โปรดนำเงินจำนวน.....บาท ไปชำระ ณ.....ภายใน	
วันที่.....หากพ้นกำหนดนี้แล้ว ท่านยังไม่ชำระเงินจำนวนนี้ ทางโรง	
เรียนมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการตามระเบียบ	

ชวนให้เข้าใจเป็นการยื่นคำขาดว่า ถ้าไม่ชำระค่าเล่าเรียนภายในกำหนดจะจัดการตามระเบียบ  
ซึ่งอาจทำให้ผู้รับหนังสือไม่พอใจถึงขนาดขอลาออกจากโรงเรียนก็ได้

### 1.3 เขียนให้เข้าใจตรงเป้า

หมายความว่า เขียนให้ตรงประเด็นที่ต้องการจะเขียน ไม่อ้อมค้อม ไม่เขียนแบบน้ำท่วมทุ่ง และไม่เขียนไปโดยไม่ได้ออก หรือไม่ได้ขอหรือไม่ได้ถาม หรือไม่ได้ตอบอะไรเลย และใช้เขียนเรื่อยเปื่อยโดยไม่มีจุดหมาย

### ตัวอย่าง

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ ไม่ได้ตอบคำถามให้เข้าใจตรงเป้าหมายที่เขาหรือทางปฏิบัติมา ซึ่งถ้าตอบเช่นนั้น ก็เท่ากับไม่ได้ตอบอะไรเลย ผู้ถามอ่านแล้วก็ยังคงไม่ทราบว่ากรณีที่เขาถามนั้น ทำได้หรือไม่

#### 2. เขียนให้บรรลุจุดประสงค์

โดยที่จดหมายเป็นสื่อความต้องการ จึงต้องเขียนให้บรรลุจุดประสงค์ตามที่ต้องการ คือ เขียนให้ผู้รับจดหมายเข้าใจชัดเจนว่าผู้รับจดหมายไม่ต้องการอะไร จะให้ผู้รับจดหมายปฏิบัติอย่างไร และโน้มน้าวให้ผู้รับจดหมายปฏิบัติตามนั้น โดยหวังผลให้บังเกิดตามที่ต้องการ เช่น

##### ก. ถ้าต้องการเพียงให้เขาทราบ

ก็ลงท้ายให้ชัดว่าเป็นการแจ้งเพื่อทราบเช่นลงท้ายว่า “ จึ่งเรียนมาเพื่อทราบ “ หรือ “ จึ่งเรียนมา

เพื่อโปรดทราบ “

##### ข. ถ้าต้องการให้เขาเข้าใจ

ก็ต้องเขียนชี้แจงให้ชัดเจนสมเหตุสมผลแล้วลงท้ายให้ชัดว่าเป็นการชี้แจง เช่นลงท้ายว่า

“ จึ่งเรียนขอความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป ”

“ จึ่งชี้แจงมาเพื่อโปรดทราบ ”

“ จึ่งชี้แจงมาเพื่อขอได้โปรดเข้าใจตามนี้ด้วย ”

##### ค. ถ้าต้องการให้เขาให้ความร่วมมือ

ก็ต้องเขียน *นอบน้อม ขอความกรุณา* จากเขา และ *ขอบคุณ* ล่วงหน้าไปด้วย จึ่งจะมีหวังได้รับความร่วมมือดังประสงค์ทั้งนี้ จะขอความร่วมมือได้ก็เฉพาะจากผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกัน



เช่น ส่วนราชการด้วยกัน หรือจากผู้นำที่อย่างเดียวกัน เช่น เป็นหน่วยฝึกอบรมด้วยกัน ระหว่างหน่วยฝึกอบรมของรัฐกับของเอกชน หรือจากผู้มีหน้าที่ในเรื่องนั้นโดยตรง เช่นทางราชการขอความร่วมมือจากสมาคมบรรเทาทุกข์เพื่อให้อาจารย์ช่วยผู้ประสบภัย เป็นต้น ส่วนการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ไม่อยู่ในลักษณะดังกล่าวข้างต้น เช่น ขอเชิญเอกชนมาเป็นวิทยากรบรรยายในการฝึกอบรมไม่ควร *ขอความร่วมมือ* แต่ควร *ขอความช่วยเหลือ* ซึ่งจะต้องเขียน *ยกย่อง* เขาก่อน แล้วจึงขอความช่วยเหลือ ทั้งนี้ *การขอความช่วยเหลือ* ต่างกับ *การขอความร่วมมือ* โดยการขอความช่วยเหลือ ต้องเขียน *ยกย่อง* เขาก่อน ส่วนการขอความร่วมมือไม่ต้องเขียนยกย่อง

ข. ถ้าต้องการให้เขาช่วยเหลือ

ต้องเขียน *นอบน้อม ยกย่อง ขอความกรุณา* จากเขา และ *ขอขอบคุณ* เขาล่วงหน้าไปด้วย

จึงจะมีหวังได้บรรลุจุดประสงค์

ตัวอย่างจดหมายที่เขียนไม่ดี

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ ควรจะเป็นจดหมาย *ขอความช่วยเหลือ* ไม่ควรเป็นการ *ขอความร่วมมือ* เพราะผู้รับเชิญเป็นเอกชนซึ่งไม่มีหน้าที่ในเรื่องนี้ ไม่อยู่ในฐานะที่จะต้องให้ความร่วมมือ จึงต้องเขียน *ขอความช่วยเหลือ* ซึ่งจะต้องเขียน *ยกย่อง* เขาก่อน แล้วจึง *ขอความกรุณา* จากเขา และขอขอบคุณ ล่วงหน้าด้วย ดังร่างจดหมายที่แก้ไขแล้วต่อไปนี้

เรื่อง ขอเชิญเป็นวิทยากร

เรียน นาย.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการฝึกอบรมหลักสูตร.....

ด้วยคุณ.....ได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตร.....ตามโครงการฝึกอบรมที่แนบมานี้ ในการนี้ได้กำหนดให้มีการบรรยายในหัวข้อวิชา..... ในวันที่.....เวลา.....ณ.....

คุณ..... ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์มากในเรื่อง

#### จ. ถ้าต้องการให้เขาพิจารณา

ก็ต้องเขียนตอนท้ายบอกจุดประสงค์ให้ชัดว่า ขอให้เขาพิจารณาอะไร ในประเด็นไหน เขียนที่ประเด็นที่จะต้องพิจารณาให้ชัดหากมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาหลายประเด็น ก็ควรแยกประเด็นที่ขอให้พิจารณาให้เห็นชัดเป็นข้อ ๆ

#### ตัวอย่างจดหมายที่เขียนไม่ดี

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ เป็นจดหมายที่เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. ร่างเสนอให้เลขาธิการ ก.พ. ลงนามแจ้งผู้ปกครองนักเรียนที่ฝากนักเรียนซึ่งศึกษาวิชาในต่างประเทศไว้ในความดูแลของ ก.พ. ว่าสถานเอกอัครราชทูตที่ดูแลนักเรียนแทน ก.พ. รายงานเรื่องการศึกษานักเรียนผู้นี้มาได้ศึกษาจบวิชาเลขานุการแล้ว และประสงค์จะศึกษาต่อวิชาบริหารธุรกิจ ซึ่งสถานเอกอัครราชทูตมีความเห็นว่าพินความรู้ของนักเรียนผู้นี้ไม่ค่อยจะดีนัก เรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่เลขาธิการ ก.พ. จะต้องขอทราบความประสงค์ของผู้ปกครองว่าจะให้ศึกษาต่อวิชานี้หรือไม่ ซึ่งจะต้องขอให้ผู้ปกครอง พิจารณา และ แจ้งความประสงค์ ให้สำนักงาน

ก.พ. ทราบ เพื่อแจ้งสถานเอกอัครราชทูตให้จัดการศึกษาของนักเรียนผู้นี้ให้เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ปกครองต่อไป ทั้งนี้ ไม่ใช่เรื่องที่จะแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเฉย ๆ  
 ดังร่างจดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้น แต่เป็นเรื่องที่จะต้องขอให้ผู้ปกครองพิจารณา ดังร่างจดหมายที่แก้แล้วต่อไปนี้

#### จ. ถ้าต้องการให้เขาอนุมัติ

ก็ต้องเขียนชี้แจงเหตุผลความจำเป็นอันจะโน้มน้าวให้ทัศนคติของผู้พิจารณาเอนเอียงไปในทิศทางที่อยากจะให้ โดยไม่มีทัศนคติที่จะปฏิเสธตั้งแต่ต้น และเขียนตอนท้ายบอกจุดประสงค์ให้ชัดว่า ขออนุมัติอะไร

#### ตัวอย่างจดหมายที่เขียนไม่ดี

เรื่อง	ขออนุมัติเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ		
เรียน	เลขาธิการ ก.พ.		
	ด้วยนาย.....	ตำแหน่ง.....	รับเงินเดือน
	ในระดับ.....	ชั้น.....	บาท มีความดีความชอบในรอบปีที่แล้วมา
สมควร			
	เลื่อนชั้นเงินเดือน 1 ชั้น	แต่นาย.....	อยู่ในระหว่างถูกฟ้องคดี
อาญา			
	ซึ่งเป็นคดีอาญาส่วนตัว	กรม.....	ได้พิจารณาเห็นว่าควรเลื่อนชั้น
เงินเดือน			
	๑ ๒	๑ ๒	๑ ๒ ๓ ๔

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ เป็นจดหมายที่เขียนโดยไม่มุ่งหวังที่จะให้บรรลุตาม

จุดประสงค์ เพราะไม่ได้ชี้แจงแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ควรอนุมัติอันจะเป็นการโน้มน้าวจิตใจผู้พิจารณาเลย ถ้ามุ่งหวังที่จะให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ ก็ต้องชี้แจงเหตุผลความจำเป็นชวนให้ผู้พิจารณามีใจเอนเอียงไปในทิศทางที่จะอนุมัติด้วย

ช. ถ้าต้องการให้เขารู้สึกว่าเขาทำผิดพลาดให้เราเสียหาย ก็ต้องเขียนให้เขารู้สึกตัวว่าทำผิดพลาดและรู้สึกเสียใจในการกระทำนั้น

ตัวอย่างจดหมายที่เขียนไม่ดี

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกเสียใจว่าได้ทำ

ผิดพลาดให้กระทรวง.....เสียหาย จึงยังไม่บรรลุจุดประสงค์ที่ต้องการให้เขารู้สึกเสียใจ

ในการกระทำนั้น ถ้าจะให้บรรลุจุดประสงค์จะต้องเพิ่มข้อความให้เขารู้สึกด้วย เช่นเขียนเพิ่มเติมต่อท้าย

“ จึงเรียนมาเพื่อทราบ ” ว่า

“ ทั้งนี้หากท่านได้ให้สัมภาษณ์จริงดังที่หนังสือพิมพ์ลงข่าว กระทรวง..... ก็รู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่มีการให้ข้อมูลอันไม่ตรงกับความจริงจนเป็นที่เสียหายแก่ทางราชการ เช่นนี้ ”

3. เขียนให้เป็นผลดี

โดยที่จดหมายเป็นตัวแทนการติดต่อระหว่างผู้มีจดหมายไปกับผู้รับจดหมาย ทั้งยังเป็น เครื่องสื่อให้เห็นท่วงที รสนิยม และนิสัยใจคอของผู้เขียนด้วย จึงต้องเขียนให้รักษาความ สัมพันธ์อันดีกับผู้รับ

จดหมายไว้ และให้เกิดผลดีแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีจดหมายไปทั้งนี้ <sup>1</sup>“การเขียนจดหมาย โดยมุ่งแต่จะ

ให้บรรลุจุดประสงค์ตามที่ต้องการนั้น บางกรณีแม้จะได้ผลบรรลุจุดประสงค์ตามต้องการก็จริง แต่อาจ

ไม่เป็นผลดีแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีจดหมายไปถึงก็ได้ “ เช่น เขียนไปทวงเงินค่าเล่าเรียนจากผู้ ปกครอง

นักเรียน โดยใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพอ่อนน้อม หรือฟังดูคล้ายจะเป็นการขู่เข็ญ เช่น เขียนว่า

“โปรดชำระค่าเล่าเรียนภายในวันที่.....มิฉะนั้นจะจัดการตามระเบียบ ”

การเขียนทำนองนี้ แม้จะได้ผลบรรลุจุดประสงค์ คือผู้ปกครองรีบนำเงินค่าเล่าเรียนมา ชำระตามกำหนด แต่เขาอาจรู้สึกว่ไปขู่เข็ญเขาว่าถ้าไม่ชำระค่าเล่าเรียนตามกำหนดจะจัดการ ตามระเบียบ ซึ่งอาจทำให้เขาไม่พอใจถึงขนาดให้นักเรียนลาออกจากโรงเรียนไปเลยก็ได้ ฉะนั้น การเขียนจดหมายจึงต้องเขียนอย่าง มีสติ ระมัดระวังมิให้เสียความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เขียน หรือหน่วยงานที่มีจดหมายไปกับผู้รับ

จดหมายด้วย เช่น ถ้าเขียนตอบปฏิเสธคำขอของเขา ก็อย่าตอบปฏิเสธอย่างไม่มีเยื่อใยเสีย เลย ควรตอบให้มีเยื่อใยไว้บ้าง

### ตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีหนังสืออธิบดีกรมหนึ่ง ขออนุญาตให้ข้าราชการคนหนึ่งในกรม นั้นทำ

การสอนวิชาในมหาวิทยาลัยนั้นเป็นประจำสัปดาห์ละ 3 วัน เป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา กรม นั้น

ไม่อาจอนุญาตได้เพราะข้าราชการผู้นั้นกำลังรับผิดชอบงานโครงการสำคัญซึ่งจะต้องเร่งรัดตาม นโยบายของรัฐบาลให้เสร็จภายในเวลาเดียวกับที่ถูกเชิญไปบรรยาย อธิบดีจึงมีหนังสือตอบ ปฏิเสธไป หนังสือปฏิเสธเช่นนี้ ถ้าตอบว่า “ ขัดข้องไม่อนุญาตให้ข้าราชการผู้นี้ไปบรรยาย ตามที่ขอมาได้ ”

การเขียนทำนองนี้อาจจะทำให้มหาวิทยาลัยรู้สึกไม่พอใจ ทำให้เสียความสัมพันธ์อันดี ระหว่างกันก็ได้ จึงควรให้มีข้อความแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขัดข้อง และแสดงน้ำใจที่จะ ช่วยเหลือในโอกาสหน้าเมื่อไม่มีเหตุขัดข้อง เพื่อให้พอมิเยื่อใยไว้บ้าง เช่นเขียนว่า

เรื่อง	การขออนุญาตให้ข้าราชการสอนในมหาวิทยาลัย		
เรียน	อธิบดีกรมมหาวิทยาลัย.....	ที่	การสำนักงาน ก.พ. , 2531) , หน้า 93
อ้างถึง	หนังสือมหาวิทยาลัย.....	ที่	.....ลงวันที่.....
	ตามหนังสือที่อ้างถึง		ขออนุญาตให้นาย
	.....สอนวิชา		
	.....		

จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ เป็นจดหมายปฏิเสธที่แสดงให้ผู้รับจดหมายเห็นว่าสนใจ  
จริง ๆ จึงปฏิเสธ และยังมีเยื่อใยที่จะให้ความร่วมมือในโอกาสต่อไปเมื่อไม่มีเหตุขัดข้อง ซึ่ง  
เมื่อผู้รับ  
จดหมายอ่านจดหมายแล้ว แม้จะไม่ถูกใจแต่ก็ไม่กินใจ ไม่ถึงกับทำให้ขาดความสัมพันธ์อันดี  
ระหว่างกัน

### เทคนิคในการเขียนจดหมาย

เพื่อให้การเขียนจดหมายราชการเป็นไปตามแนวปรัชญาดังกล่าวข้างต้น เมื่อจะเขียนจดหมาย

ราชการทุกครั้ง ผู้เขียนควรนึกก่อนเขียนเสมอว่า

เขียนเรื่องอะไร

เขียนถึงใคร

เขียนทำไม

การที่ต้องนึกก่อนเขียนจดหมายดังกล่าวข้างต้น ก็เพื่อให้จดหมายที่เขียนนั้นได้รับการ  
เอาใจใส่อย่างรอบคอบให้เข้ามาตรฐานใน *ระดับเขียนดี* ทั้งนี้ มีรายละเอียดที่จะต้องนึกถึงดังนี้

1. เขียนเรื่องอะไร

การที่ต้องนึกก่อนเขียนว่า “เขียนเรื่องอะไร” ก็เพื่อที่จะได้สื่อความหมายให้ เข้าใจตรง  
เป้า ได้สาระครบถ้วน ตามที่ประสงค์จะแจ้งไป และจะได้ ย่อเรื่องลงหัวเรื่อง ของจดหมายได้  
ถูกต้องและ

รัดกุม กับจะได้ แยกวรรคตอน ให้ชัดเจนหากมีหลายกรณี que ผุดถึงในจดหมายฉบับเดียวกัน

### ตัวอย่าง

สมมติว่าจะเชิญคนใดคนหนึ่งไปเป็นเกียรติในพิธีเปิดการฝึกอบรม กับเชิญเป็น  
วิทยากรบรรยาย และเชิญรับประทานอาหารหลังจบการบรรยายด้วย รวม 3 กรณีในจดหมาย  
ฉบับเดียวกัน ก็จะต้องเขียนดังนี้

พึงสังเกตว่า จดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ มีเรื่องที่บอกไป 3 เรื่อง ด้วยกัน  
คือ เชิญร่วมพิธีเปิดการฝึกอบรม เชิญเป็นวิทยากร และเชิญรับประทานอาหาร หากมิได้นึก  
ก่อนเขียนว่าจะเขียนเรื่องอะไร อาจเขียนไปไม่ครบถ้วน อาจเขียนหัวเรื่องไม่ชัดเจน หรืออาจ  
แยกวรรคตอนไม่ถูกต้องก็ได้ แต่เมื่อได้นึกก่อนเขียนว่าเขียนเรื่องอะไรแล้วจะช่วยไม่ให้เกิด  
ปัญหาดังกล่าวได้ และสามารถลำดับความได้ดี

## 2. เขียนถึงใคร

การที่ต้องนึกก่อนเขียนว่า “เขียนถึงใคร” ก็เพื่อจะได้เขียน คำขึ้นต้น คำลงท้าย ได้ถูกต้อง และจะได้ใช้ ถ้อยคำสำนวน ถูกต้องเหมาะสมกับฐานะของผู้รับจดหมาย ซึ่งนิยมใช้ถ้อยคำสำนวนแตกต่างกันตามฐานะของบุคคล อันจะเป็นทางให้เป็นผลดีแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีจดหมายไปด้วย ถ้อยคำสำนวน นิยมใช้แตกต่างกันดังนี้

#### ตัวอย่างเช่น

ถึง	ถ้อยคำสำนวน	ตัวอย่าง
ผู้ยิ่งใหญ่	อ่อนน้อมอย่างมาก	- ขอความกรุณาได้โปรด - กราบเรียนมาเพื่อกราบทราบ - จะเป็นพระคุณยิ่ง
ผู้ใหญ่	อ่อนน้อม	- ขอได้โปรด - เรียนมาเพื่อโปรดทราบ - จะเป็นพระคุณมาก
ผู้เสมอกัน	สุภาพมาก	- โปรด - เรียนมาเพื่อทราบ - จะขอขอบคุณมาก
ผู้รับบริการทั่วไป	สุภาพ	- โปรด , ขอให้ - เรียนมาเพื่อทราบ - ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้
ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา	ธรรมดา	- ขอให้ - เรียนมาเพื่อทราบ - (ไม่ต้องขอบคุณ)

ทั้งนี้ มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณให้ใช้ คำขึ้นต้น คำลงท้ายตามฐานะของบุคคล ดังที่กำหนดไว้ในระเบียบนั้น (โปรดดูรายละเอียดในระเบียบนั้น)

### 3. เขียนทำไม

การที่จะต้องนึกก่อนเขียนว่า “เขียนทำไม” ก็เพื่อจะได้เขียนให้บรรลุจุดประสงค์หรือให้เกิดผลตามที่ต้องการ

พึงระลึกว่า คำว่า “จดหมาย” นั้น บอกอยู่ในตัวแล้วว่า



“จุด” คือ เขียน

“หมาย” คือ มุ่งให้บรรลุความประสงค์

เพราะฉะนั้น การเขียนจดหมายจึงต้องนึกถึงความประสงค์ก่อนว่า เขียนทำไม หรือ เขียนเพื่อให้เกิดผลอย่างไร เช่นว่า

- เพื่อให้เขาร่วมมือ
- เพื่อให้เขาเข้าใจ
- เพื่อให้เขาพิจารณา
- เพื่อให้เขาทราบ

ทั้งนี้ ต้องนึกถึง จุดประสงค์ ที่มุ่งให้เกิดผล ให้ตระหนักแน่เสียก่อนว่าเขียนเพื่ออะไร แล้วจึงจะ

ลงมือเขียนโดยมุ่งให้ได้ผลบรรลุจุดประสงค์นั้นตามแนวเขียนที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนที่ว่าด้วย “ปรัชญาในการเขียนจดหมาย”

## หลักทั่วไปในการเขียนหนังสือราชการ

การเขียนข้อความหรือส่วนที่เป็นเนื้อหาในหนังสือราชการเป็นหัวใจของหนังสือราชการทุกประเภท

ผู้เขียนหรือร่างหนังสือราชการจะต้องมีความรู้ทางภาษาเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากภาษานั้นเป็นเรื่องของความชำนาญ ดังนั้น ข้าราชการจึงต้องเอาใจใส่ ศึกษา ฝึกฝนเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการอย่างสม่ำเสมอ

การเขียนหรือร่างหนังสือราชการ ผู้เขียนจะต้องศึกษาเรื่องราวที่จะเขียนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนจนสามารถแยกแยะประเด็นต่าง ๆ ออกได้ รู้ว่าสิ่งใดเป็นเหตุสิ่งใดเป็นผล รู้ความประสงค์ในการเขียนหนังสือฉบับนั้นว่าเขียนเพื่ออะไร เช่น เพื่อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติ เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อสอบถามข้อมูล เพื่อชี้แจงให้เข้าใจโดยทั่วกัน เพื่อปฏิเสธคำร้องขอ เป็นต้น ก่อนเขียนควรวางเค้าโครง จัดลำดับเรื่องราวที่ต่อเนื่องกัน ถ้าหากเป็นเรื่องยาวอาจจะเขียนโครงเรื่องคร่าว ๆ แต่ถ้าเป็นเรื่องสั้น ๆ ที่ทำอยู่ประจำอาจจะคิดไว้ในใจ เมื่อลงมือเขียนจะได้ราบรื่นไม่ติดขัด

ข้อความในหนังสือราชการโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นเนื้อเรื่อง และ ส่วนความประสงค์

### 1. ส่วนเนื้อเรื่อง

เป็นส่วนที่กล่าวถึงสาเหตุที่มีหนังสือราชการไปถึงผู้รับและให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลต่อเรื่อง ความต้องการ ข้อตกลงต่าง ๆ ในส่วนนี้จะป็นเนื้อความหลักของหนังสือฉบับนั้นซึ่งอาจมีเพียงย่อหน้าเดียว หรือมีความยาวหลายย่อหน้าก็ได้ เมื่อผู้รับอ่านส่วนเนื้อเรื่องนี้แล้วจะเข้าใจต้นสายปลายเหตุของหนังสือฉบับนั้นอย่างชัดเจน ในส่วนเนื้อเรื่องนี้ ถ้าจะต้องมีการอ้างอิงถึงตัวบทกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี หรือเรื่องตัวอย่าง ผู้เขียนจะต้องทำความเข้าใจและระบุสิ่งที่อ้างอิงลงไปให้ชัดเจน ผู้รับหนังสือจะได้ค้นคว้าตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว ในย่อหน้าแรกหรือวรรคแรกที่เริ่มต้นใจความของหนังสือซึ่งผู้เขียนจะต้องระบุถึงสาเหตุที่มีหนังสือราชการไปถึงผู้รับนั้น คำขึ้นต้นที่มักใช้ในหนังสือราชการมี 2 กรณีคือ

ก. ในกรณีที่เริ่มต้นแจ้งสาเหตุที่มีหนังสือมักจะขึ้นต้นด้วยคำว่า “ ด้วย “ หรือ “ เนื่องจาก ”

และ ไม่ต้องมีคำว่า “ นั้น ” อยู่ท้ายวรรคหรือท้ายย่อหน้า

ข. ในกรณีที่อ้างเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมาก่อน หรือเป็นเรื่องที่ทราบกันอยู่ก่อนแล้วมักจะขึ้นต้นด้วยคำว่า “ ตามที่ ” หรือ “ อนุสนธิ ” ซึ่งแปลว่า การต่อเนื่อง การสืบเนื่อง ( พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525 : 877 ) ในย่อหน้านั้นต้อง ลงท้ายคำว่า “ นั้น ” ท้ายวรรค

## ๒. ส่วนความประสงค์

เป็นส่วนที่ระบุความต้องการหรือสรุปความต้องการเพื่อย้ำกับผู้รับอีกครั้งหนึ่งว่าจะให้ผู้รับทำอะไรหรือทำอย่างไร ในส่วนที่นิยมเขียนอีกย่อหน้าหนึ่ง โดยขึ้นต้นด้วยคำว่า จึง เช่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ.....ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติ

ความประสงค์ในย่อหน้านี้จึงมีลักษณะเป็นคำขอ คำชี้แจง คำอนุมัติ คำสั่ง ข้อตกลงต่าง ๆ ซึ่งถ้าหากมีหลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ ให้ชัดเจน โดยเหตุที่ส่วนที่เป็นความประสงค์นี้ผู้รับหนังสือจะต้องนำไปปฏิบัติจึงต้องเขียนให้สั้นกะทัดรัดและสื่อความให้ผู้รับเข้าใจได้ถูกต้อง

การเขียนเนื้อเรื่องและความประสงค์นั้น ถึงแม้ว่าหนังสือราชการจะมีรูปแบบและหลักการเขียนที่ค่อนข้างจะแน่นอน แต่ผู้เขียนแต่ละคนย่อมใช้สำนวนภาษาและลีลาแตกต่างกันตามความถนัดของตน

อย่างไรก็ตามในการเขียนเนื้อเรื่องและความประสงค์อาจใช้ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นแนวทางในการเริ่มต้นสาเหตุและในการเขียนความประสงค์ก็ได้

### ตัวอย่างที่ 1

เนื่องจากได้ทราบว่า

ท่านมีความประสงค์จะมอบนาฬิกาให้แก่กรม

.....

กรม.....จึงได้ให้นายเก่ง

กล้องแก๊ง

ข้าราชการระดับ.....กอง

.....

ผู้ถือหนังสือฉบับนี้มาพบท่านเพื่อตกลงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องนี้ให้

.....

จากตัวอย่าง สาเหตุที่มีหนังสือมาจากเจ้าของหนังสือเองเพราะต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ  
การบริจาดนาฬิกา เพื่อเตรียมการในเรื่องการรับมอบ

จากตัวอย่างที่ 2 สาเหตุมาจากเจ้าของหนังสือเช่นเดียวกัน และในส่วนของความประสงค์ได้  
บอก  
ชัดเจนว่าต้องการอะไร จำนวนเท่าใด

จากตัวอย่างที่ 3 สาเหตุมาจากบุคคลภายนอกขอมา ผู้เขียนมีความประสงค์จะขอ  
ทราบผล  
การพิจารณาเพื่อจะได้ชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาและแจ้งบุคคลภายนอกต่อไป

#### ตัวอย่างที่ ๔

ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดของกอง.....ได้หายไป 1 เครื่องเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม  
2520 ในการนี้ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ไว้แล้ว.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอได้โปรดจัดส่งเครื่องพิมพ์ดีดเครื่องใหม่ไปให้กอง

.....

.....เพื่อใช้แทนเครื่องที่หายไปพลางก่อน จะขอบคุณมาก

จากตัวอย่างที่ 4 สำหรับสาเหตุที่มีหนังสือฉบับนี้เพราะมีความเสียหายเกิดขึ้น ถ้าต้องการให้ผู้รับหนังสือจัดหาเครื่องใช้มาทดแทนให้

จากตัวอย่างที่ 5 อ้างเรื่องที่ทำทราบกันก่อนโดยเรื่องนั้นปรากฏในหนังสือพิมพ์จึงใช้คำว่า “ตามที” และในย่อหน้านี้จะต้องลงท้ายด้วย “นั่น” ส่วนความประสงค์ของหนังสือคือแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบ

จากตัวอย่างที่ 6 สาเหตุมาจากผู้รับหนังสือถามมา ผลก็คือต้องมาทำความเข้าใจโดยชี้แจงเพิ่มเติม จะเห็นว่า ตัวอย่างที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตามที” หรือ “อนุสนธิ” ต่อด้วยข้อความแล้วลงท้ายว่าต้องมีข้อความที่บอกว่าเจ้าของหนังสือได้ทำอะไรไปหรือมีสิ่งใดเกิดขึ้น เช่นในตัวอย่างที่ 5 และ 6 แล้วจึงถึงส่วนที่แสดงความประสงค์โดยใช้คำว่า “จึง” ได้

การเขียนข้อความในหนังสือราชการ นอกจากจะเรียงลำดับให้เป็นเหตุเป็นผลแก่กันแล้ว ยังมีหลักบางประการที่ควรพิจารณา คือ

1. ถูกต้อง ความถูกต้องในการเขียนหนังสือราชการพิจารณาได้ 2 แง่ คือถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ กับถูกต้องตามความนิยม

1.1 ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

เมื่อมีประโยคที่เป็นสาเหตุแล้วต้องมีประโยคที่เป็นความประสงค์ การเขียนต้องเขียนเป็นประโยค มิใช่เขียนเป็นวลี แต่ในบางครั้ง การเขียนประโยคอาจละประธานไว้ในฐานที่เข้าใจได้ ตัวอย่างต่อไปนี้คือการเขียนที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ด้วย อ.ก.ม. มหาวิทยาลัย.....ได้ประกาศสอบแข่งขันเพื่อบรรจุเข้ารับราชการ  
 ในตำแหน่งพนักงานธุรการ และแต่งตั้งให้ท่านเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ ดังสำเนาประกาศหลักสูตรและวิธีสอบแข่งขันฯ และสำเนาประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ซึ่งส่งมาพร้อมกับหนังสือนี้ ส่วนกำหนดนัดประชุมกรรมการเมื่อใดจะเรียนมาให้ทราบในภายหลัง

ข้อความที่เป็นตัวอย่างนี้มีส่วนที่เป็นสาเหตุ แต่ไม่มีส่วนความประสงค์ ประโยคที่เป็นความประสงค์ซึ่งขาดไป คือ จึงเรียนมาเพื่อทราบซึ่งต้องระบุไว้ด้วย ข้อความที่สมบูรณ์กว่าสมควรเป็นดังนี้

## 1.2 ถูกต้องตามความนิยม

การเขียนหนังสือราชการ ต้องนึกถึงความนิยมของผู้ลงนามว่านิยมใช้ถ้อยคำอย่างไรอย่างไรให้ผู้

ลงนามต้องพึงใจลงนามไปทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบถ้อยคำสำนวน เช่น ถ้าผู้ลงนามชอบใช้คำว่า “ตามแนบ” แทนคำว่า “ซึ่งส่งมาพร้อมกับหนังสือนี้” หรือชอบใช้สรรพนามว่า “กระผม” แทน “ข้าพเจ้า” หรือชอบใช้คำว่า “จักขอบคุณมาก” แทนคำว่า “จะขอบคุณมาก” เป็นต้น ผู้เขียนต้องเขียนให้เป็นที่นิยมของผู้ลงนาม นอกจากนี้การใช้ถ้อยคำต้องคำนึงถึงตำแหน่งของผู้ลงนามกับผู้รับหนังสือด้วย เช่น ถ้าผู้ลงนามมีตำแหน่งสูงกว่าผู้รับหนังสือ ถ้อยคำที่ใช้อาจจะไม่จำเป็นต้องนอบน้อมนัก ถ้าหากผู้ร่าง

เขียนว่า “ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ ” ผู้ลงนามซึ่งมีตำแหน่งสูงกว่าอาจจะไม่ต้องการลงนาม อีกทั้งผู้รับอาจรู้สึกขัดหูก็ได้

ความนิยมอีกประการหนึ่งเป็นความนิยมในการเขียนหนังสือราชการโดยทั่ว ๆ ไป คือผู้ร่างต้องใช้ภาษาเขียนที่เป็นทางการ ไม่ใช่ภาษาพูด หรือภาษานักประพันธ์ เช่น

“พร้อมกันนี้ได้แจ้งไปทางกระทรวงการคลังแล้วเหมือนกัน ”

“แล้วเหมือนกัน ” เป็นภาษาพูด ควรแก้เป็น “ด้วยแล้ว ”

“ไม่มีข้อมูลอะไรจะแจ้งเพิ่มเติม ”

“อะไร ” เป็นภาษาพูด ควรแก้เป็น “ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติม ”

“สำนักงาน .....มีความรู้สึกยินดีที่เรียนให้ท่านทราบว่า ”

“ มีความรู้สึกยินดีที่จะเรียนให้ท่านทราบว่า ” เป็นสำนวนภาษาต่างประเทศ คงใช้เพียง “ ขอเรียนว่า ” ก็พอเพียงแล้ว

อนึ่ง การใช้คำสรรพนามในหนังสือราชการ เช่น “ข้าพเจ้า ” “ท่าน ” มีความนิยมที่จะละไว้ในกรณีที่ข้อความนั้นเป็นที่เข้าใจกัน หรือมีฉะนั้นอาจเลี่ยงมาใช้ชื่อส่วนราชการแทนก็ได้ การใช้สรรพนาม

“ข้าพเจ้า ” “ท่าน ” บ่อย ๆ ในหนังสือราชการอาจเกิดความระคายหูทั้งผู้ลงนาม และผู้รับ ดังนั้นแทนที่จะเขียนว่า “ ข้าพเจ้าได้นำเรื่องนี้เสนอคณะกรรมการการเงินพิจารณาแล้ว มีมติอนุมัติขอให้ท่านไปติดต่อเรื่องดังกล่าวได้ตั้งแต่วันที่ ” ก็อาจจะเขียนว่า “ ได้นำเรื่องนี้เสนอคณะกรรมการการเงินพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติ โปรดไปติดต่อเรื่องดังกล่าวได้ตั้งแต่วันที่ ”

2. สมบูรณ์ชัดเจน การเขียนหนังสือราชการนั้น ถ้าจะกล่าวอย่างตรงไปตรงมาอาจกล่าวได้ว่าผู้อ่านอ่านด้วยความจำใจมากกว่าอ่านด้วยความสนใจและเต็มใจจึงต้องเขียนให้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยส่วนที่เป็นเนื้อเรื่องจะต้องระบุสาเหตุและรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนสำหรับส่วนความประสงค์อย่าใช้ถ้อยคำคลุมเครือทำให้ผู้อ่านต้องตีความ ทั้งนี้ต้องเขียนหนังสือราชการด้วยถ้อยคำที่กะทัดรัด ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย เยิ่นเย้อจนผู้อ่านเกิดความรำคาญอย่างไรก็ตาม ถ้าจะต้องเพิ่มเติมข้อความในส่วนใดส่วนหนึ่งให้ยาวขึ้นซึ่งช่วยให้เข้าใจง่ายก็น่าจะกระทำ มิใช่เขียนสั้นแต่อ่านแล้วก่อให้เกิด

ความสงสัยหรือยึดียดจนเกินความจำเป็น

3. ลำดับภาพดีและมีเอกภาพ ก่อนเขียนหนังสือราชการ ผู้เขียนควรทำความเข้าใจเรื่องที่จะเขียนให้ชัดเจนก่อน แล้วลำดับความหรือวางโครงเรื่องไว้ให้ต่อเนื่องกัน ถ้าหากมีสาระมากอาจจะต้องลำดับโครงเรื่องย่อ ๆ ไว้ในกระดาษแทนที่จะกำหนดไว้ในใจ

การเขียนข้อความในหนังสือราชการนั้น แต่ละประโยคหรือแต่ละย่อหน้าควรกล่าวถึงสิ่งสำคัญเพียงอย่างเดียวนั่น ถ้าหากมีสาระสำคัญสองอย่างต้องแยกออกจากกัน

### ตัวอย่าง

ขอให้กรม.....สำรวจข้าราชการที่จะครบเกษียณอายุในปีงบประมาณ 2529 แล้วแจ้งรายชื่อไปให้ทราบภายในวันที่ 20 มิถุนายน 2529 สำหรับนายเดช ดวงดาว ซึ่งตามหลักฐานในบัญชี ปรากฏว่าจะเกษียณอายุในงบประมาณ 2529 แต่กรม.....แจ้งว่าปีเกิดของ

นายเดช ดวงดาว ที่ลงไว้ในบัญชีคลาดเคลื่อนและขอแก้ไขใหม่ ซึ่งจะทำให้ นายเดช ดวงดาว ยังไม่ครบเกษียณในปีงบประมาณ 2529 นั้น ขอให้ส่งหลักฐานแสดงปีเกิดที่ถูกต้องของ

ในย่อหน้าข้างต้น มีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ การสำรวจผู้เกษียณอายุของข้าราชการทั่วไปประการหนึ่ง และเรื่องราวของนายเดช ดวงดาว ที่ขอแก้วันเดือนปีเกิด ซึ่งทำให้การคำนวณอายุราชการเปลี่ยนแปลงอีกประการหนึ่งจึงควรแยกเป็น 2 ย่อหน้า เพื่อให้แต่ละย่อหน้าเป็นเอกภาพ ดังนี้

ขอให้กรม.....สำรวจข้าราชการที่จะครบเกษียณอายุในปีงบประมาณ 2529 แล้วแจ้ง

รายชื่อไปให้ทราบภายในวันที่ 20 มิถุนายน 2529

อนึ่ง สำหรับนายเดช ดวงดาว ซึ่งตามหลักฐานในบัญชีปรากฏว่าจะครบเกษียณอายุ  
อายุ  
ในปีงบประมาณ 2529 แต่กรม.....แจ้งว่าปีเกิดของนายเดช ดวงดาว ที่ลงในบัญชีคลาดเคลื่อน และขอแก้ไขซึ่งจะทำให้นายเดช ดวงดาว ยังไม่ครบเกษียณอายุในปีงบประมาณ 2529 นั้น ขอได้โปรดส่งหลักฐานแสดงปีเกิดที่ถูกต้องของนายเดช ดวงดาว ไปประกอบพิจารณาแก้ไขด้วย

4. คงเส้นคงวาและเน้นจุดสำคัญ ถ้อยคำที่ใช้ในหนังสือราชการต้องคงเส้นคงวาทั้งตอนต้นและตอนท้าย ไม่วกวนและเน้นที่จุดสำคัญ ตัวอย่าง

5. บรรลจุดประสงค์ คือ ต้องเขียนให้ผู้อ่านรู้ว่าควรจะทำอย่างไร เช่น พิจารณา ซึ่งแจ้งให้ปฏิบัติทันที เป็นต้น

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งว่า สำนักงานผู้ดูแลนักเรียน ได้แจ้งให้นาย ก. ทราบเรื่องกระทรวงเจ้าสังกัดไม่สนับสนุนให้นาย ก. เปลี่ยนแนวทางการศึกษา และขอให้นาย ก. เดินทางกลับ

ประเทศไทยตามคำสั่งแล้ว แต่ข้าราชการผู้นี้ได้ร้องเรียนขออยู่ศึกษาต่ออีก 3 เดือน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โดยที่เรื่องนี้กระทรวงเจ้าสังกัดยืนยันไม่สนับสนุนให้นาย ก. เปลี่ยนแนวทางการศึกษา และให้เดิน

ทางกลับประเทศไทยเพื่อปฏิบัติราชการโดยด่วน จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอให้ดำเนินการ

ร่างหนังสือข้างต้นนี้ ไม่บรรลุตามจุดประสงค์ กล่าวคือ ความประสงค์ของหนังสือนี้ ต้องการจะยืนยันให้ข้าราชการผู้นี้เดินทางกลับโดยด่วน ส่วนเรื่องเจ้าสังกัดไม่สนับสนุนให้ เปลี่ยนแนวการศึกษาและให้กลับไปปฏิบัติราชการนั้น เป็นเพียงเหตุผลที่ต้องยืนยันให้กลับ การเขียนหนังสือแจ้งสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนเพียงเพื่อทราบ saja สังกัดไม่สนับสนุนจึงไม่มีผล บังคับ ( forceful ) ตามความประสงค์ควรจะแก้หนังสือใหม่โดยยกเรื่องที่เจ้าสังกัดไม่สนับสนุน ขึ้นมาเป็นสาเหตุและสั่งให้สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนดำเนินการให้ข้าราชการผู้นี้เดินทางกลับเป็น ความประสงค์ เมื่อแก้แล้วข้อความวรรคสองของหนังสือจะเป็นดังนี้

6. สุภาพ การเขียนที่แสดงถึงความสุภาพไม่ขัดหูหรือสร้างความสะเทือนใจให้แก่ผู้รับ จะช่วยให้หนังสือราชการที่ส่งไปประสบผลตามความประสงค์ได้ง่ายขึ้น ดังนั้นแทนที่จะเขียนว่า “ ความเข้าใจในเรื่องนั้นไม่ถูกต้อง “ ควรเปลี่ยนเป็น “ ความเข้าใจในเรื่องนั้นยังคงคลาดเคลื่อนอยู่ ” หรือถ้าผู้ใดทำไม่ดีแทนที่จะบอกว่าผู้เขียนหนังสือตำหนิก็ควรบอกว่าผู้อื่นตำหนิ ดังนี้ เป็นต้น ถ้อยคำที่ใช้ในหนังสือราชการไม่ควรจะใช้ข้อความในเชิงสั่ง หรือบังคับให้ทำ เช่น “ โปรด อนุมัติด้วย ” เปลี่ยนเป็น “ โปรดพิจารณาอนุมัติ ” “ ขอให้ดำเนินการ ” เปลี่ยนเป็น “ โปรด ดำเนินการ ” เป็นต้น

สำหรับถ้อยคำที่อ่านแล้วทำให้ผู้รับมีความรู้สึกในทางลบหรือรู้สึกไม่ดี ควรเปลี่ยนเป็นถ้อยคำที่ สุภาพและนุ่มนวลแต่ให้ความหมายใกล้เคียงกัน เช่น “ ได้พิจารณาโครงการของท่านแล้วเห็น ว่าใช้ไม่ได้ ” เปลี่ยนเป็น

“ ได้พิจารณาโครงการของท่านแล้ว แต่เนื่องจาก.....ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนี้ ” การใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลในหนังสือราชการจะช่วยลดการกระทบกระทั่งระหว่างส่วนราชการ ได้มาก

7. ราบรื่น หนังสือราชการนั้นนอกจากจะสุภาพแล้วควรให้อ่านได้อย่างรื่นหู ไม่ ตะกุกตะกักและไม่สะดุดหัวในทันที ถ้าหากมีลักษณะเช่นนี้ย่อมจะไม่น่าอ่าน

#### ตัวอย่างที่ 1

มหาวิทยาลัยยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องดังกล่าว	ทั้งนี้โปรดให้เจ้าหน้าที่ของกรม
.....	
มาติดต่อที่กองแผนงานของมหาวิทยาลัย.....	



ข้อความในตัวอย่างข้างต้นลงท้ายอย่างห้วน จึงควรแก้ข้อความเป็น

ตัวอย่างที่ 2

ข้อความข้างต้นค่อนข้างห้วน จึงควรแก้เป็น

การเขียนหนังสือราชการโต้ตอบนั้นเป็นเรื่องที่ต้องยึดความเหมาะสม ความสุภาพและหลักการ

อื่น ๆ อีกหลายอย่างดังที่กล่าวมาแล้วซึ่งผู้เขียนจะต้องฝึกฝนและจดจำสำนวนที่นิยมใช้เพื่อจะได้ใช้ได้ถูกต้อง

8. กะทัดรัด จดหมายราชการนั้น แม้จะควรเขียนให้มีข้อความ ชัดเจน แต่ก็ควรให้มีข้อความ กะทัดรัด เพื่อไม่ให้ผู้อ่านต้องเสียเวลาอ่านนานโดยไม่จำเป็น เพราะผู้อ่านมีภาระหน้าที่ต้องรีบปฏิบัติ ไม่ควรให้เขาเสียเวลาอ่านมากนัก จึงควรเขียนให้สั้น กะทัดรัด ไม่ใช่ถ้อยคำฟุ่มเฟือยเกินจำเป็น

ตัวอย่างที่ 1

ความในจดหมายข้างต้นนี้ไม่กะทัดรัด อาจแก้ไขใหม่ให้กะทัดรัดว่า

นักเรียนทุนรัฐบาลเท่านั้นที่มีสิทธิได้ค่าขนส่งสิ่งของกลับ ผู้นี้ได้รับทุนต่างประเทศไปศึกษา

โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย

ตัวอย่างที่ 2

คณะกรรมการคณะนี้ได้จัดให้มีการประชุมเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2522 โดยในการประชุมดังกล่าว ปรากฏว่า ได้มีการพิจารณาให้มีการเปลี่ยนแปลงบุคคล

ซึ่งดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการคณะต่าง ๆ

ความในหนังสือข้างต้นนี้ ไม่กะทัดรัด มีคำว่า “ มีการ ” อยู่ในประโยคต่าง ๆ โดย  
 ฟุ่มเฟือยเกิน  
 จำเป็นหลายแห่ง ซึ่งอาจตัดออกได้ เมื่อตัดคำฟุ่มเฟือยเกินจำเป็นออกแล้วจะมีข้อความ  
 กะทัดรัดลง ดังนี้

9. เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ความในจดหมายที่แบ่งเป็นประโยค เป็นตอนแล้วนั้น ควรจะ  
 ให้มีคำเชื่อมโยงให้ต่อกันถูกต้องสละสลวยด้วย เช่น

- ถ้าในตอนต้นได้พูดถึงสิ่งหนึ่งว่า เป็นอย่างหนึ่งแล้ว เมื่อจะพูดถึงอีกสิ่งหนึ่งในตอน  
 ต่อมาว่า เป็นอีกอย่างหนึ่ง ก็ใช้คำว่า “ ส่วน ” ต่อเชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง

- ถ้าในตอนต้นได้พูดถึงสิ่งหนึ่งแล้ว ในตอนต่อมาจะพูดถึงสิ่งอื่น หรือเปลี่ยน  
 เรื่องพูดก็  
 ใช้คำว่า “ อนึ่ง ” ต่อเชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง

ข้อความที่เชื่อมโยงกันดังกล่าวข้างต้นจะต้องเขียนให้กลมกลืนกันระหว่างประโยคหนึ่ง  
 กับอีกประโยคหนึ่งที่เชื่อมโยงกัน ระหว่างประโยคใหญ่กับอนุประโยค ระหว่างคำนามกับคำ  
 ประกอบนาม และระหว่างคำกริยากับคำประกอบกริยาอีกด้วย

ตัวอย่างที่ ๑

ขอเชิญชวนให้ทุกท่านนำของขวัญไปคนละชิ้น เพื่อจับฉลากกัน ของที่จะนำไปนั้น  
 ควร

ง่าวใจให้เสียใจแล้ว และเสียใจแล้วแล้วด้วย และของเดิมบาง

ตามตัวอย่างหนังสือที่ยกมานี้ ประโยคหลังที่ว่า “ จะขอบคุณมาก ” นั้น ไม่ได้กลมกลืน  
 กับประโยคแรกเลย กล่าวคืออ่านไม่ได้ความว่า จะขอบคุณต่ออะไร เพราะประโยคแรกที่ว่า “

ขอเชิญชวนให้ทุกท่านนำของขวัญไป.....” นั้น ผู้เชิญชวนคือ ผู้เขียนจดหมายเอง นั่นคือผู้กระทำการในประโยคนั้น การขอบคุณในการกระทำนั้นจึงกลายเป็นการ *ขอบคุณตัวเอง* ไป ประโยคต่อมาที่ว่า “ *ควรห่อให้เรียบร้อยและเขียนชื่อเจ้าของด้วย* ” ก็เป็นคำแนะนำของผู้มีหนังสือไปเอง ยังไม่ใช่การกระทำของผู้รับหนังสือ การขอบคุณต่อคำแนะนำนั้น ก็กลายเป็นการขอบคุณตัวเองเช่นกัน สรุปแล้วก็คือ อ่านร่วมกันไม่ได้ความถ้าจะให้ดี ความ จะต้องเปลี่ยนข้อความเป็นอย่างนี้

เมื่อเปลี่ยนข้อความเป็นอย่างนี้แล้วก็จะเป็นการขอบคุณต่อ *การกระทำ* ตามคำขอร้อง นั้น คือ *ห่อ* และ *เขียนชื่อ* ความก็กลมกลืนเข้ากันได้

ถ้าจะใช้คำว่า “ *ควรห่อให้เรียบร้อย และเขียนชื่อเจ้าของด้วย* ” ก็ต้องเปลี่ยนความ ประโยคท้ายเป็นว่า “ *ขอขอบคุณล่วงหน้าในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้* ” หรือ “ *ทั้งนี้หวังที่จะได้รับความร่วมมือด้วยดีจากทุกท่าน จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้* ”

#### ตัวอย่างที่ 2

ตัวอย่างจดหมายที่ยกมานี้ มีข้อความเชื่อมโยงกันถูกไวยากรณ์ แต่ทว่าฟังดูขัด ๆ หนูไม่กลมกลืนกัน ที่ฟังขัด ๆ หนูก็เพราะอ้างเอา *ผล* มาเป็น *เหตุ* กล่าวคือ การที่ไม่สามารถส่งได้ตามกำหนดก็ดี การที่พร้อมจะส่งได้เมื่อใดก็ตามนั้น เป็น *ผล* ไม่ใช่ *เหตุ* ฉะนั้น การขึ้นต้นด้วยคำว่า “ *โดยเหตุที่* ” จึงฟังขัด ๆ หนูถ้าจะแก้จดหมายนี้ให้หายขัดหูก็อาจแก้เป็นว่า

ตามที่เรียนว่าจะส่งเอกสารประกอบเรื่องมาให้ภายในเดือนธันวาคม 2504 นั้น  
 กรม.....ไม่สามารถส่งเอกสารดังกล่าวได้ตามกำหนด แต่พร้อมที่จะส่งให้ได้ในเดือนกุมภาพันธ์ 2505 จึงเรียนมาเพื่อทราบ

การใช้คำเชื่อมแยกประเภทหรือวรรคตอนไม่ถูกต้อง หรือไม่สัมพันธ์กลมกลืนกันจะทำให้ผู้อ่านไม่รู้เรื่องหรืออ่านแล้วเข้าใจผิดได้ หรือสับสนจนเสียเวลาอ่านนานเกินควร

#### ตัวอย่าง

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ประสงค์จะให้ธนาคารส่งจ่ายเงินจำนวน 1,033,37 ดอลลาร์

ร่างจดหมายข้างต้นนี้ ความตอนต้นของวรรค 2 เป็น *ประโยคเหตุ* ควรจะรวมอยู่ด้วยกันกับวรรคแรก แต่กลับมารวมกับ *ประโยคผล* ทำให้ความสับสนอ่านยาก จึงควรแก้ไขใหม่เป็นดังนี้

### ตัวอย่าง

สำนักงาน ก.พ. ยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องนี้ และโปรดให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่กอง

*การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรม ก.พ. เพื่อคัดกรองใบรายชื่อและรายชื่อผู้สมัครไป*

ร่างจดหมายที่ยกมาเป็นตัวอย่างข้างต้นนี้ ใช้คำว่า “และ” เชื่อมประโยค 2 ประโยคที่ประธานของประโยคไม่ใช่คนเดียวกัน จึงไม่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ถ้าจะใช้เชื่อมโยงสัมพันธ์กันดี ควรแก้ไขเป็นดังนี้

สำนักงาน ก.พ. ยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องนี้ ทั้งนี้ โปรดให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่

*กองการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรม ก.พ. เพื่อคัดกรองใบรายชื่อและรายชื่อผู้สมัครไป*

## ศิลปะในการเขียนจดหมาย

จดหมายราชการโดยทั่วไปเขียนตามหลักที่ได้ศึกษามาแล้วก็ใช้ได้ แต่จดหมายประเภทดังต่อไปนี้ต้องใช้หลักและศิลปะในการเขียน คือ

1. หนังสือตำหนิ
2. หนังสือขอความกรุณา
3. หนังสือขอความร่วมมือ
4. หนังสือขอความช่วยเหลือ

### 1. หนังสือตำหนิ

หนังสือตำหนิหรือต่อว่า จะไม่เขียนตำหนิหรือต่อว่าตรง ๆ ในลักษณะ “ ต่ำ ” ให้เจ็บใจ แต่จะเลียงเขียนอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1.1 อ้างว่า คนอื่นว่า ไม่ใช่เจ้าของหนังสือว่าเอง เช่น

- “ มีผู้ร้องเรียนว่า ”
- “ หนังสือพิมพ์ลงข่าวว่า ”
- “ มีเสียงเล่าลือว่า ”
- “ ผู้พบเห็นจะว่าได้ว่า.....”

#### ตัวอย่าง

“ ด้วยมีเสียงเล่าลือว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนไม่เอาใจใส่ในการดูแลนักเรียน ”

“ การปล่อยยให้เกิดกรณีเช่นนี้ จะเป็นทางให้ผู้พบเห็นตำหนิได้ ”

1.2 เขียนในเชิงเป็นความบกพร่องของผู้อื่น ไม่ใช่ความบกพร่องของผู้รับหนังสือ เช่น

“ จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจใส่ในการดูแลนักเรียนตามสมควร ”

โดยไม่เขียนว่า

“ จึงเรียนมาเพื่อขอให้เอาใจใส่ในการดูแลนักเรียนตามสมควร ”

1.3 เขียนแสดงความเสียใจ ไม่ใช่เขียนแสดงความโกรธ

#### ตัวอย่าง

เรียน.....

ตามที่มีข่าวในหนังสือพิมพ์ว่าท่านได้ให้สัมภาษณ์

.....

.....นั้น

กรมขอเรียนชี้ว่า

.....

.....

.....

.....

มิใช่เพราะ.....ตามข่าวหนังสือพิมพ์ดังกล่าว

## 2. หนังสือขอความกรุณา

หนังสือขอความกรุณา หมายถึงหนังสือที่ขอให้ผู้รับหนังสือช่วยทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ตามหน้าที่ เช่น ขอให้พิจารณา หรือขอให้อนุมัติ

หนังสือขอความกรุณาที่จะให้บรรลุจุดประสงค์ จะต้องเขียนให้โน้มน้าวลงใจด้วยคารม (Persuade) บ้างตามสมควร และเขียนให้เป็นที่จับใจด้วยเหตุผล (Convince) ด้วยโดย

- ( 1 ) อ้างเหตุผลความจำเป็น ว่ามีความจำเป็นอย่างไรจึงต้องขอ
- ( 2 ) ขอความกรุณา ให้ผู้รับหนังสือพิจารณาอนุมัติ หรือนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ
- ( 3 ) ขอขอบคุณ

### ตัวอย่าง

<p>เรียน เลขาธิการ ก.พ.</p> <p>ด้วยกรมสรรพากรมีความจำเป็นต้องแต่งตั้งตำแหน่ง.....เพิ่ม</p> <p>ขึ้นอีก</p> <p>1 ตำแหน่ง เนื่องจาก.....</p> <p>ดังรายละเอียดคำขอและคำชี้แจงที่แนบมานี้</p> <p>จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดนำเสนอ ก.พ. พิจารณาอนุมัติด้วย จะขอบคุณ</p> <p>มาก</p>	
--	--

### 3. หนังสือขอความร่วมมือ

หนังสือขอความร่วมมือ หมายถึงหนังสือที่มีไปยังผู้มีหน้าที่อย่างเดียวกัน หรือเกี่ยวข้องกันเพื่อขอให้ช่วย เช่น ขอความร่วมมือไปยังส่วนราชการด้วยกันซึ่งมีหน้าที่ทำเรื่องนั้นอยู่ด้วย หรือขอความร่วมมือไปยังองค์กรของเอกชนที่มีหน้าที่ในเรื่องนั้นด้วยกัน เช่น สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ขอความร่วมมือไปยังศูนย์เพิ่มผลผลิต หรือหน่วยฝึกอบรมของบริษัทซึ่งมีหน้าที่ในการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน เป็นต้น

หนังสือขอความร่วมมือที่จะให้บรรลุจุดประสงค์ จะต้องเขียนให้โน้มน้าวใจด้วยคารม(Persuade) มากกว่าหนังสือขอความกรุณา และเขียนให้เป็นที่จับใจด้วยเหตุผล ( Convince ) มากกว่าหนังสือขอความกรุณาด้วย โดย

- ( 1 ) ครวญ - บอกความจำเป็นหรือความต้องการ
- ( 2 ) ออด - ขอความร่วมมือ
- ( 3 ) มัด - ตั้งความหวังว่าจะได้รับความร่วมมือ จึงขอขอบคุณมาก

#### ตัวอย่าง

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดการฝึกอบรมข้าราชการ

เรียน เลขาธิการ ก.พ.

ด้วยกรมการค้าภายในมีปัญหาเกี่ยวกับการร่างโต้ตอบหนังสือราชการ เนื่องจาก

เจ้าหน้าที่ไม่สันทัดในการนี้ กรมการค้าภายในใครที่จะฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการร่างโต้ตอบหนังสือราชการจำนวน 30 คน ให้สามารถร่างโต้ตอบได้ แต่กรมการค้าภายใน

ไม่สามารถดำเนินการฝึกอบรมเองได้ เพราะขาดความรู้ในการจัดหลักสูตร และขาดวิทยากร กรมการค้าภายในได้ทราบว่า สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้เคยจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการมาแล้ว หากสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ให้กรมการค้าภายในด้วย ก็จะเป็นที่หวังได้ว่าจะช่วยให้เจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน สามารถร่างโต้ตอบหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ราชการเป็นอย่างมาก

จึงเรียนขอความร่วมมือมาเพื่อโปรดให้สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในตามหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการด้วย ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า

#### 4. หนังสือขอความช่วยเหลือ

หนังสือขอความช่วยเหลือ ได้แก่ หนังสือที่มีไปถึงบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกัน เช่น หนังสือเชิญวิทยากรมาบรรยาย หนังสือขอให้บุคคลภายนอกช่วยเหลือทางการเงิน หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้

หนังสือขอความช่วยเหลือที่จะให้บรรลุจุดประสงค์จะต้องเขียนให้โน้มน้าวใจด้วยคารม ( Persuade ) มากกว่าหนังสือขอความร่วมมือ เขียนให้เป็นที่จับใจด้วยเหตุผล ( Convince ) ให้มากพร้อมทั้งล่อใจด้วยอามิส ( Motivate ) ให้มากด้วย โดย

- ( 1 ) ครวญ - บอกความจำเป็น ความต้องการของเรา
- ( 2 ) ยอ - ยกย่องภูมิธรรม และคุณธรรมของเรา
- ( 3 ) ล่อ - ชี้ผลอันน่าภูมิใจที่เขาจะได้รับหากได้ช่วยเรา
- ( 4 ) ออด - ขอความกรุณาช่วยเหลือ
- ( 5 ) มัด - ตั้งความหวังว่าจะได้รับความกรุณาช่วยเหลือ จึงขอขอบคุณล่วงหน้า

#### ตัวอย่าง

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แต่งเพลง

เรียน .....

ด้วยสำนักงาน ก.พ. มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ซึ่ง

การพัฒนาข้าราชการพลเรือนนั้นจะต้องพัฒนาทั้งในความรู้ ทักษะและพฤติกรรม สำหรับ

การพัฒนา

ในด้านพฤติกรรมนั้น ส่วนหนึ่งที่สำคัญได้แก่การพัฒนาให้มีวินัย ปัจจุบันข้าราชการ

จำนวนไม่

น้อยที่กระทำผิดวินัยโดยไม่ได้ตั้งใจ แต่กระทำไปเพราะขาดความสำนึกในการรักษา

วินัย จึง

สมควรที่จะสร้างจิตสำนึกในการรักษาวินัยของข้าราชการอันเป็นทางหนึ่งที่จะเสริมสร้าง

วินัย

ข้าราชการให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาเห็นว่า เพลงเป็นสื่อสร้างจิตสำนึกได้อย่างหนึ่ง จึงใคร่

ที่จะได้

เพลงที่สร้างจิตสำนึกในการรักษาวินัยของข้าราชการสำหรับบรรเลงหรือออกอากาศทาง

วิทยุ

กระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในโอกาสอันเหมาะสม แต่การแต่งเพลงในลักษณะนี้จำ

เป็นต้อง

อาศัยผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูงมากเป็นพิเศษ หากไม่ได้รับความ



## ประเภทของหนังสือราชการ

หนังสือราชการมี 6 ชนิด (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 2526 : 2) คือ

1. หนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นพิธี กำหนดให้ใช้กระดาษตราครุฑ หนังสือภายนอกนี้เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีไม่ใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

ในทางปฏิบัติ ส่วนราชการมักนิยมใช้หนังสือภายในติดต่อภายในกรมเดียวกัน เป็นส่วนใหญ่แต่ถ้าต้องการติดต่อกันต่างระบบ มักใช้หนังสือภายนอก เช่น สำนักงาน ก.พ.ติดต่อกับสำนักงานงบประมาณ ซึ่งสังกัดในสำนักนายกรัฐมนตรีด้วยกันก็มักใช้หนังสือภายนอกเป็นต้น

3. หนังสือประทับตรา คือหนังสือที่ใช้ตราประทับแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อ กำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้กระดาษตราครุฑ การใช้ให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการ กับส่วนราชการและระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก แต่ใช้เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญได้แก่

### 3.1 การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

- 3.2 การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- 3.3 การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- 3.4 การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3.5 การเตือนเรื่องที่ค้าง
- 3.6 เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ คือหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติตาม มี 3 ชนิด คือ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ ให้ใช้กระทรวงทบวงกรม หนังสือประเภทนี้มีความสำคัญมากแบบหนึ่ง เพราะเป็นหนังสือที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติถ้าหากว่าการสั่งการนั้นชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด คือ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว สำหรับประกาศและแถลงการณ์ให้ใช้กระทรวงทบวงกรม ส่วนข่าวนั้นใช้กระทรวงที่ส่วนราชการกำหนดซึ่งแตกต่างกันไปแต่ละส่วนราชการ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือหนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี 4 ชนิด ได้แก่

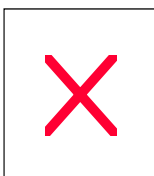
6.1 หนังสือรับรอง คือหนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระทรวงทบวงกรม

6.2 รายงานการประชุม คือการบันทึกความเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระทรวงทบวงกรม

6.4 หนังสืออื่น คือหนังสือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพถ่าย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วหนังสือประเภทนี้มีรูปแบบตามที่กระทรวงทบวงกรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบสัญญา แผนผัง หลักฐานการสืบสวน สอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

### ตัวอย่างหนังสือราชการภายนอก



ที่ ศธ. 1204.30 / 245

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล  
วิทยาเขตวังไกลกังวล  
อ. หัวหิน จ. ประจวบฯ  
77000

23 กันยายน 2534

เรื่อง ขอซื้อผลิตภัณฑ์เป็นเงินเชื่อ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทไม้อัดไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายชื่อพร้อมตัวอย่างลายมือชื่อ ผู้มีอำนาจสั่งซื้อ และรับผลิตภัณฑ์ จำนวน 1 ชุด

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตวังไกลกังวล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีความประสงค์จะขอซื้อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จากบริษัทไม้อัดไทย จำกัด เพื่อใช้ในราชการเป็นเงินเชื่อ โดยมอบให้ผู้มีอำนาจสั่งซื้อและรับผลิตภัณฑ์ ตามรายชื่อแนบท้ายนี้ เป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับบริษัทต่าง ๆ และขอวงเงินเชื่อจำนวน 20,000 บาท ( สองหมื่นบาทถ้วน ) ส่วนการชำระหนี้ค่าผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่สั่งซื้อ กรุณาติดต่อเรียกเก็บชำระหนี้ได้จากแผนกการเงิน วิทยาเขตวังไกลกังวล อ. หัวหิน จ. ประจวบคีรีขันธ์ 77110 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

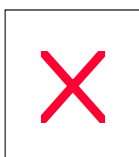
( นายนคร ศรีวิจารณ์ )

ผู้อำนวยการวิทยาเขตระดับ 9 วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ผู้ช่วยอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาเขตวังไกลกังวล

ตัวอย่างบันทึกข้อความ ( หนังสือราชการภายใน )



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตวังไกลกังวล ฝ่ายกิจการนักศึกษา  
โทร.๕๒๐-๔๘๓

ที่ ศธ 1204.30 / 292 วันที่ 29 มิถุนายน 2535

เรื่อง แจ้งผลการใช้สื่อป้องกันโรคเอดส์

เรียน หัวหน้ากองบริการ สำนักงานอธิการบดี

อ้างถึง หนังสือด่วนมาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กองบริการ สำนักงานอธิการบดี  
ที่ ศธ 1205 / 336 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2535

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินผลหลังการใช้สื่อป้องกันโรคเอดส์

ตามหนังสือดังกล่าวข้างต้น สถาบันฯ ได้มอบสื่อต่าง ๆ เพื่อขอให้วิทยาเขตได้  
ทดลองใช้ ดังนี้

1. หนังสือความรู้เรื่องโรคเอดส์ จำนวน 10 เล่ม
2. คู่มือในการใช้แผ่นใสเรื่องความรู้เรื่องโรคเอดส์ จำนวน เล่ม
3. แผ่นใส จำนวน 27 แผ่น พร้อมกระเป๋าบรรจุแผ่นใส

วิทยาเขตฯ ได้ทดลองใช้สื่อดังกล่าวตามรายการข้างต้น และแจ้งผลการใช้ตามแบบ  
ประเมินผลการใช้สื่อป้องกันโรคเอดส์ดังแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

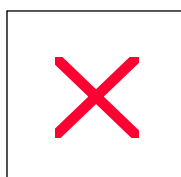
( นายนคร ศรีวิจารณ์ )

ผู้อำนวยการวิทยาเขต ระดับ 9 วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ผู้ช่วยอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาเขตวังไกลกังวล

ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ



ที่ ศธ 1201 / 6347

ถึง วิทยาเขตวังไกลกังวล

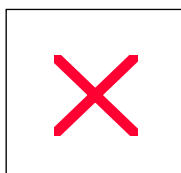
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ขอส่งสำเนาสรุปผลการประชุม เรื่อง ประชาธิปไตยและการเลือกตั้ง มาเพื่อโปรดดำเนินการตามข้อ 2.2 ดังที่สถาบันฯ สั่งการ โดย รายงานกลับไปยัง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ภายในวันที่ 30 กรกฎาคม 2535 เพื่อจะได้รายงานให้กระทรวงศึกษา

ทราบต่อไป

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

6 กรกฎาคม 2535

## ตัวอย่างคำสั่ง



คำสั่งสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล  
 วิทยาเขตวังไกลกังวล  
 ที่ 15 / 2535  
 เรื่อง ให้ข้าราชการทำหน้าที่

อาศัยอำนาจตามคำสั่งสถาบัน ที่ 220 / 2525 เรื่อง มอบอำนาจให้เป็นผู้บังคับบัญชาลงวันที่ 5 มีนาคม 2525 ให้ข้าราชการ ทำหน้าที่ดังนี้

1. นางสาวนิตยา ปานทิพย์ อาจารย์ 2 ระดับ 6 หัวหน้าคณะวิชาสามัญ ฝ่ายวิชาการทำหน้าที่รักษาการผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา อีกหน้าที่หนึ่ง

2. นายदनัย สุชีพจน์ อาจารย์ 1 ระดับ 5 ทำหน้าที่รักษาการผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ พ้นจากหน้าที่หัวหน้าคณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3. นางสาวสุนารี สันตินรนต์ อาจารย์ 1 ระดับ 4 ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าคณะ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และหัวหน้าแผนกท่องเที่ยว พ้นจากหน้าที่หัวหน้าแผนกการโรงแรม และหัวหน้าแผนกทะเบียน

4. นายมัช สุขเอี่ยม อาจารย์ 2 ระดับ 6 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ ช่วยราชการวิทยาเขตวังไกลกังวล ในหน้าที่ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนกงานวางแผนและวิจัยอีกหน้าที่หนึ่ง พ้นจากหน้าที่หัวหน้าแผนกสารบรรณ

5. นายอนุพันธุ์ สุขทิต อาจารย์ 1 ระดับ 4 หัวหน้าแผนกพัสดุ ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนกการโรงแรมอีกหน้าที่หนึ่ง

6. นางสาวรัศมี รัตนประชา อาจารย์ 1 ระดับ 3 สังกัดแผนกภาษาธุรกิจ คณะวิชาบริหารธุรกิจ ฝ่ายวิชาการ ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนกสารบรรณ อีกหน้าที่หนึ่ง

5. นางสาวยุคนธร ทวีทรัพย์ อาจารย์ 1 ระดับ 3 สังกัดคณะวิชาสามัญ ฝ่ายวิชาการทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนกบุคลากร อีกหน้าที่หนึ่ง พ้นจากหน้าที่ช่วยงานแผนกการเงินและบัญชี

8. นางสาวจรรุวรรณ โหรา อาจารย์ 1 ระดับ 3 สังกัดคณะวิชาสามัญ ฝ่ายวิชาการทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนกทะเบียน อีกหน้าที่หนึ่ง

9. นางสาวบุปผา วงษ์พันธุ์ทา อาจารย์ 1 ระดับ 3 สังกัดแผนกวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนก วิชาภาษาต่างประเทศ คณะวิชาสามัญ ฝ่ายวิชาการ อีกหน้าที่หนึ่ง และพ้นจากหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ฝ่ายบริการ การศึกษา

10. นายदनัย วินัยรัตน์ ครู 2 ระดับ 2 สังกัดแผนกวิชาการท่องเที่ยว คณะ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ฝ่ายวิชาการ ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ และ ช่วยงานแผนกโสตทัศนศึกษา ฝ่ายบริการการศึกษา อีกหน้าที่หนึ่ง พ้นจากงานแผนกอาคาร สถานที่

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2535 และให้มอบหมายงานให้เป็นที่เรียบร้อย ภายใน 15 วัน

สั่ง ณ วันที่ 4 มิถุนายน 2535

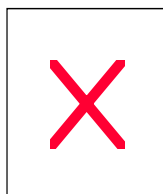
( นายนคร ศรีวิจารณ์ )

ผู้อำนวยการวิทยาเขตระดับ 9 วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ผู้ช่วยอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาเขตวังไกลกังวล

## ตัวอย่างประกาศ



ประกาศจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่อง ครูภาษาไทยดีเด่นประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีพุทธศักราช 2535

ด้วยจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับมอบหมายจากกระทรวงศึกษาธิการให้ดำเนินการคัดเลือกครูภาษาไทยดีเด่นประจำจังหวัด เพื่อประกาศเกียรติคุณตามโครงการประกาศเกียรติคุณครูภาษาไทยดีเด่น ประจำปีพุทธศักราช 2535 ซึ่งจังหวัดได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อดำเนินการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติควรแก่การยกย่องเป็นครูภาษาไทยดีเด่น ประจำปีพุทธศักราช 2535 เรียบร้อยแล้ว ผลการคัดเลือกปรากฏดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา ได้แก่ นางอารีย์ แพ้ใหญ่ ตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 6  
โรงเรียนวัดกุยบุรี  
อำเภอกุยบุรี  
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
2. ระดับมัธยมศึกษา ได้แก่ นางสาวอัจฉรา เจียมเจิม ตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 6  
โรงเรียนประจวบวิทยาลัย  
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์  
สังกัดกรมสามัญศึกษา
3. ระดับอุดมศึกษา ได้แก่ นางสาวนิตยา ปานทิพย์ ตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 6  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตวังไกลกังวล  
อำเภอหัวหิน  
สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ประกาศ ณ วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2535

( นายอำนาจ ไทยานนทร์ )

ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## บรรณานุกรม

- คณะกรรมการกลุ่มผลิต . ภาษาไทย 1. พิมพ์ครั้งที่ 3 .ปทุมธานี : 2544.  
ตริงตา และคนอื่น ๆ . ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ 1. ม.ป.ท.  
ประวีณ ณ นคร . การเขียนหนังสือราชการ . กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2531.  
ประทีป วาทิกทินกร. การใช้ภาษา . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 2519  
ปรียา หิรัญประดิษฐ์ . การใช้ภาษาไทยในวงราชการ . พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพมหานคร : โอ เอส  
พรินติ้ง เฮ้าส์ , 2532