

Engnow

สรุป ENG มหา'ลัย
การเขียน Email

- พื้นฐานการเขียน business email
- 5 องค์ประกอบหลักในการเขียน email
- ตัวอย่างการเขียน business email

พื้นฐานการเขียน

BUSINESS EMAIL

Engnow

ในโลกการทำงานอย่างมืออาชีพ การสื่อสารหลักมักนิยมทำผ่านการใช้อีเมลด้วยข้อดีหลาย ๆ อย่าง ซึ่งการสื่อสารผ่านอีเมลสามารถทำได้ในหลายโอกาส ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในองค์กรหรือระหว่างองค์กร และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารก็สามารถเป็นภาษาทางการหรือไม่ทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น วัฒนธรรมองค์กร ตัวผู้รับอีเมล หัวข้อที่ต้องการพูดถึง หรือปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้ภาษาในอีเมลควรทำด้วยความระมัดระวังเพราะอีเมลเป็นข้อความลายลักษณ์อักษรที่สามารถสำเนาส่งต่อไปยังบุคคลอื่นได้ การใช้คำที่ไม่เหมาะสมอาจเป็นผลเสียต่อตัวผู้ส่งในระยะยาวได้

คุณสมบัติ 3 สิ่งที่ควรมีในอีเมล

ไม่ว่าจะเป็นอีเมลทางการ กึ่งทางการ หรือไม่ทางการ

Direct

ตรงประเด็น

Clear

ชัดเจน

Easy

เข้าใจง่าย

5 องค์ประกอบหลักในการเขียน BUSINESS EMAIL

New message

Recipients ----- ❶

Subject ----- ❷

Greeting ----- ❸

Body

----- ❹

Closing ----- ❺

1.Recipient คือผู้รับที่ผู้เขียนต้องการส่งอีเมลไปให้ ในช่องนี้ ผู้เขียนอาจจะใส่ที่อยู่อีเมลของผู้รับเพียงคนเดียวหรือมากกว่า 1 คนก็ได้

2.Subject คือหัวข้อที่ผู้เขียนต้องการจะพูดถึงในอีเมล หัวข้อที่ผู้เขียนจะระบุในช่องนี้ควรเป็นคำ ไม่ใช่ประโยค และควรสั้น กระชับ และได้ใจความ

3.Greeting คือคำขึ้นต้นเพื่อเป็นการทักทายหรือการแสดงความให้เกียรติที่ผู้เขียนมีให้กับผู้รับ

4.Body คือส่วนเนื้อหาที่จะมีข้อความสอดคล้องตามที่ระบุไว้ใน subject ในส่วนนี้ผู้เขียนควรเขียนให้ตรงประเด็นโดยไม่อ้อมค้อม ใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

5.Closing คือคำลงท้ายเพื่อแสดงความรู้สึกขอบคุณหรือเคารพที่ผู้เขียนมีให้ผู้รับท้ายอีเมล

ตัวอย่างองค์ประกอบของ BUSINESS EMAIL

1

New message

- 1** Recipients
- 2** Subject Asking for the product catalogs
- 3** Dear Mr. Kittichai and Ms. Supasinee,
As we discussed about the products in the last meeting, I already presented the items to my supervisor, and he's impressed by your products' features.
- 4** However, he'd like to see product catalogs to see more details and to make a decision about ordering the items. Please send me your product catalogs to Beaver Cooler Company.
Thank you in advance.
- 5** Regards,
Bob Marshall

ทุกครั้งที่เขียนอีเมล อย่าลืมคุณสมบัติ 3 สิ่ง

Direct
ตรงประเด็น

Clear
ชัดเจน

Easy
เข้าใจง่าย

ตัวอย่างองค์ประกอบของ BUSINESS EMAIL

2

New message

1 Recipients

2 Subject Re: Asking for the product catalogs

3 Dear Mr. Marshall,

Thank you for the last update.

As you inquired for the product catalogs, I have sent the copies to your company yesterday. They should be delivered to you in 2-3 days.

4 However, I also attach our product electronic catalogs with this email in case the hard copies didn't be delivered to you.

Attached are 3 FT product catalogs, and if you need anything further, please feel free to email me anytime.

5 Best regards,
Kittichai Kengkaj

ทุกครั้งที่เขียนอีเมล อย่าลืมคุณสมบัติ 3 สิ่ง

Direct
ตรงประเด็น

Clear
ชัดเจน

Easy
เข้าใจง่าย

เจาะลึก 5 องค์ประกอบหลักในการเขียน BUSINESS EMAIL

New message

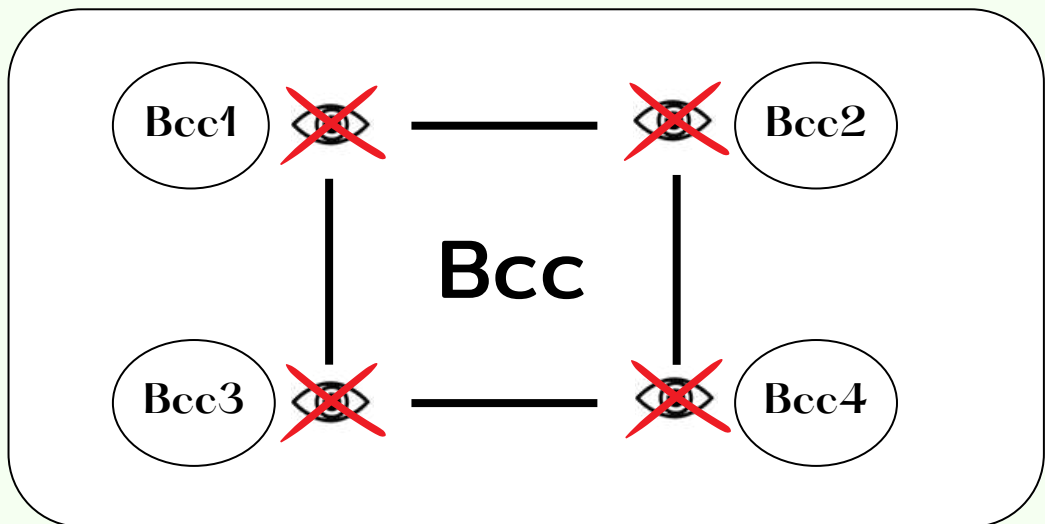
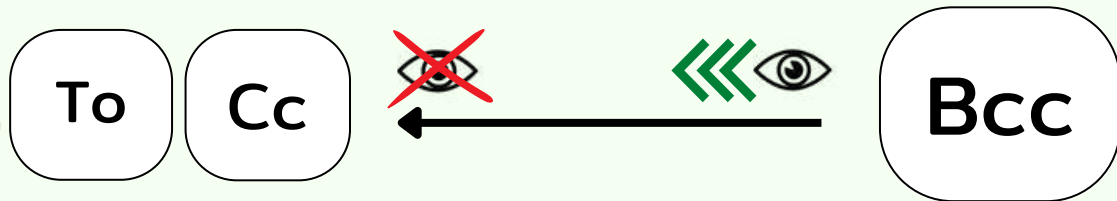
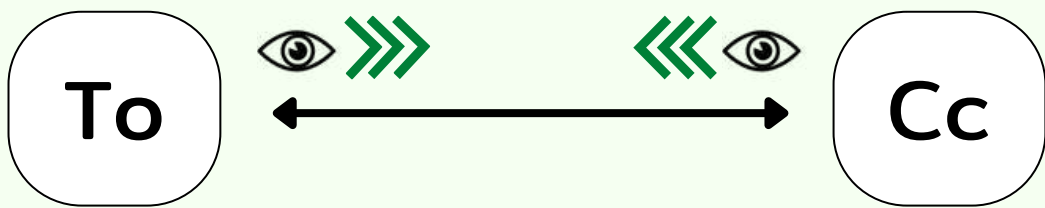
Recipient -----

1 ความแตกต่างของ To, Cc, และ Bcc ในช่อง Recipient

ในการเขียนอีเมล ผู้เขียนสามารถระบุอีเมลผู้รับ (Recipient) ได้ใน 3 หมวดหมู่คือ To, Cc และ Bcc ซึ่งความแตกต่างมีดังต่อไปนี้

- **To** ใช้สำหรับผู้รับที่ผู้เขียนต้องสื่อสารด้วยโดยตรง เช่น หากนาย A ต้องการส่งอีเมลเพื่อประสานงานกับนาย B นาย A จะใส่อีเมลของนาย B ในช่อง To เพื่อเป็นการสื่อว่าอีเมลนี้ต้องการส่งตรงถึงนาย B
- **Cc** ใช้สำหรับผู้รับที่ผู้เขียนต้องการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้า/การเปลี่ยนแปลงของงาน หรือการสั่ง/รับงานที่มอบหมายแต่ไม่ต้องการจะสื่อสารกับผู้รับโดยตรง เช่น หลังจากที่นาย A ใส่อีเมลของนาย B ในช่อง To เรียบร้อยแล้ว แต่นาย A ต้องการแจ้งให้หัวหน้าของนาย B ทราบถึงความคืบหน้าของงานด้วย นาย A จึงใส่อีเมลของหัวหน้าลงไปในช่วง Cc
- **Bcc** ใช้สำหรับผู้รับลับที่ผู้เขียนต้องการแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้า/การเปลี่ยนแปลงของงาน โดยไม่ต้องการให้ผู้รับในหมวดใด ๆ หนึ่ง ซึ่งรวมถึงผู้รับคนอื่น ๆ ในหมวด Bcc ด้วย เช่น นอกจากที่นาย A ใส่อีเมลของนาย B ในช่อง To และได้ใส่อีเมลของหัวหน้านาย B ในช่อง Cc (เพื่อแจ้งให้หัวหน้านาย B ทราบ) นาย A ยังใส่อีเมลของหัวหน้าเขาในช่วง Bcc เพื่อเป็นการรายงานให้หัวหน้าของตัวเองรู้ แต่ไม่ให้นาย B และหัวหน้าของนาย B รู้

การมองเห็นกันระหว่างผู้รับในช่อง
To, Cc และ Bcc



เจาะลึก 5 องค์ประกอบหลักในการเขียน BUSINESS EMAIL

New message
Recipient
Subject

2 การเขียนหัวข้อ Subject ให้กระชับและชัดเจน

ตามธรรมชาติของระบบอีเมล ผู้รับจะเห็นข้อมูลการแจ้งเตือนอีเมลที่ได้รับเพียงแค่ว่าชื่อของผู้ส่งและหัวข้อของอีเมล (subject) นั้น ๆ ซึ่งชื่อของผู้ส่งเป็นสิ่งที่ชัดเจนอยู่แล้ว แต่หัวข้อของอีเมลจำเป็นต้องเขียนให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับเกิดความเข้าใจแรกที่ตรงกับเนื้อหาในอีเมล เพราะฉะนั้นการเขียนหัวข้ออีเมลให้กระชับและชัดเจนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

- การเขียนหัวข้ออีเมลให้กระชับและชัดเจน สามารถทำได้ดังนี้
- ใช้คำที่สั้น เข้าใจง่ายและมีความหมายตรงกับเนื้อหามากที่สุด
 - หลีกเลี่ยงการเขียนเป็นประโยค โดยเขียนเป็นกลุ่มคำที่มีขนาดสั้นแต่ให้ความหมายเดียวกัน
 - เขียนเฉพาะคำที่จำเป็น
 - หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องหมายอัศเจรีย์ หรือการใช้ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ทุกคำ
 - หากเป็นไปได้ให้วางคำที่เป็น keyword เป็นคำแรก
 - หากต้องการให้ผู้รับทำสิ่งใด ให้ใช้รูปประโยคคำสั่งหรือขอร้อง

ตัวอย่างการเขียน Subject อีเมล

- **Subject:** Our new product information
หัวข้อนี้สื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่า อีเมลนี้จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าใหม่ (ของบริษัท)
- **Subject:** Re: Our new product information
หัวข้อนี้สื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่า อีเมลนี้จะมีการตอบกลับ (Re) เนื้อหาของข้อมูลสินค้าใหม่
- **Subject:** Business plan for e-commerce project
หัวข้อนี้สื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่า อีเมลนี้จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับแผนธุรกิจสำหรับโปรเจกต์ e-commerce
- **Subject:** Last meeting's minute
หัวข้อนี้สื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่า อีเมลนี้จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับบันทึกการประชุมครั้งที่แล้ว
- **Subject:** Request to schedule the New Year's party
หัวข้อนี้สื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่า อีเมลนี้จะมีเนื้อหาที่เรียกร้องให้ผู้รับอีเมลนัดวันที่จะจัดงานเลี้ยงปีใหม่
- **Subject:** Following up on our talk
หัวข้อนี้สื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่า อีเมลนี้จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับแผนธุรกิจสำหรับโปรเจกต์ e-commerce

เจาะลึก 5 องค์ประกอบหลักในการเขียน BUSINESS EMAIL

New message
Recipient
Subject
Greeting

3 คำขึ้นต้น (Greeting) ที่เหมาะสม

คำขึ้นต้น (Greeting) เป็นเสมือนการกล่าวทักทายที่ผู้เขียนมีให้แก่ผู้รับอีเมล ตามที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นว่า business email สามารถเป็นได้ทั้งแบบทางการ และไม่เป็นการได้ ซึ่งคำขึ้นต้นอีเมลนั้นจะแปรผันไปตามปัจจัยนี้

คำขึ้นต้น**สำหรับอีเมลทางการ**จะเรียกว่า "Salutation" ที่เป็นการแสดงถึงการให้เกียรติและความเคารพที่ผู้เขียนมีให้แก่ผู้รับ Salutation มักขึ้นต้นด้วย "Dear" ตามด้วยคำนำหน้า เช่น Mr. Ms. Mrs. Dr. หรือ Prof. แล้วตามด้วยนามสกุลและ
เครื่องหมาย :

ตัวอย่างเช่น

- Dear Dr. Swarovski:
- Dear Ms. Alongkot:
- Dear Mr. Chanonaja:
- Dear Prof. Einstein:

ส่วนคำขึ้นต้น**สำหรับอีเมลไม่ทางการ**จะมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้รับ ช่วงเวลา และความสนิทของผู้เขียนและผู้รับอีเมล หากมีความสนิทสนมกันเป็นอย่างดี ผู้ส่งอาจใช้ชื่อแทนการใช้นามสกุลในการเขียนคำขึ้นต้นได้ แต่เนื่องด้วยความไม่ทางการ ผู้เขียนอาจไม่ต้องใส่ชื่อหรือนามสกุลลงไปก็ได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเครื่องหมายปิดท้ายคำจะเป็น**เครื่องหมาย**,

ตัวอย่างเช่น

- Good morning,
- Hi all,
- Greetings,
- Hello Evans,
- Dear Joe,

อย่างไรก็ตาม ทั้ง business email ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมีข้อควรรู้อย่างนี้

1. คำขึ้นต้นควรมีการระบุชื่อผู้รับลงไปด้วย เพื่อแสดงถึงความจริงใจของผู้เขียน แต่หากไม่ทราบถึงตัวตนของผู้รับว่าเป็นใคร ถ้าเป็นอีเมลทางการให้ใช้ "Dear Sir:" สำหรับผู้ชาย "Dear Madam:" สำหรับผู้หญิง หรือถ้าไม่ทราบว่าเป็นเพศใดให้ใช้ "Dear Sir/Madam:" หรือใส่ชื่อแผนกที่รับแทน เช่น "Dear Customer Representative:" "Dear Company Representative:" "Dear Finance Manager" หรือ "Dear Sales Department Manager" ส่วนอีเมลไม่ทางการให้ละการใส่ชื่อ เช่น "Hello," "Hi there," หรือ "Good evening," เป็นต้น

2. ในกรณีที่มีผู้รับเป็นกลุ่มใหญ่ อาจใช้ "Dear all:" สำหรับอีเมลทางการ และ "Hello all," สำหรับอีเมลไม่ทางการ

3. หลีกเลี่ยงการใช้ "To whom it may concern:" ที่แปลว่าถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะเป็นการแสดงถึงความไม่ใส่ใจของผู้เขียน

4. ควรตรวจเช็คการสะกดชื่อหรือนามสกุลของผู้รับให้ดี เพราะการเขียนชื่อหรือนามสกุลของผู้รับผิด เป็นการเสียมารยาทอย่างมาก

เจาะลึก 5 องค์ประกอบหลักในการเขียน BUSINESS EMAIL

New message
Recipient
Subject
Greeting
Body
.....
.....
.....

4 การแบ่งย่อหน้าในส่วนเนื้อหา (Body)

หลังจากที่มีการกล่าวทักทายผู้รับในส่วน Greeting เรียบร้อยแล้ว ส่วนถัดมาคือเนื้อหา (Body) เนื้อหาสามารถเขียนได้ในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น 1 ย่อหน้า 2 ย่อหน้า หรือ 3 ย่อหน้า ขึ้นอยู่กับความเป็นทางการของอีเมล แต่อย่างไรก็ตาม การแบ่งส่วนเนื้อหาของอีเมลเป็น 3 ย่อหน้า เป็นวิธีการเขียนที่ดีและสามารถทำได้ อย่างเป็นสัดส่วน ช่วยให้ผู้รับเข้าใจง่ายและให้ความรู้สึกเป็นธรรมชาติในการสื่อสารราวกับเป็นการสนทนาต่อหน้า

การเขียนเนื้อหาอีเมลแบบ **3 ย่อหน้า** มีรายละเอียด ดังนี้

1. ย่อหน้าแรก - Small talk ย่อหน้านี้ผู้เขียนอาจถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ กล่าวขอบคุณที่ผู้รับทำบางสิ่งบางอย่างให้ในครั้งก่อน หรือทักทายอื่น ๆ ในเชิงบวก เป็นประโยคสั้น ๆ เพื่อเป็นการแสดงความอ่อนโยนและสุภาพ กล่าวได้ว่าย่อหน้านี้ไม่จำเป็นต้องมี แต่หากขาดไป อีเมลของผู้เขียนอาจดูแข็งกระด้างหรือมีน้ำเสียงเชิงสั่งการ

- 2. ย่อหน้าที่สอง - Information ย่อหน้านี้เป็นการให้ข้อมูลสอดคล้องตามหัวข้อ (subject) ที่ได้เขียนไว้ ย่อหน้านี้ผู้เขียนควรบอกจุดประสงค์ของอีเมล บอกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และบอกความต้องการที่ประสงค์จากผู้รับ
 ผู้เขียนอาจใช้ประโยคต่าง ๆ เหล่านี้ในการเริ่มย่อหน้า
 - "I am writing to ..." "ฉันเขียนอีเมลฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อ..."
 - "I am writing in reference to ..." "สืบเนื่องมาจาก(เรื่อง)... ฉันจึงเขียนอีเมลฉบับนี้ขึ้นมา"
- 3. ย่อหน้าสุดท้าย - Request ย่อหน้านี้เป็นการเน้นย้ำว่าผู้เขียนต้องการให้ผู้รับทำอะไร โดยใส่รายละเอียดเรื่องกรอบเวลา สถานที่ หรือเงื่อนไขอื่น ๆ อย่างชัดเจน

ตัวอย่างการเขียนส่วนเนื้อหาของ Business email

Congratulations on your new branch opening. I hope we keep going forward together for many more years.

I'm writing to ask your opinion on extending our partnership agreement till 2029 since my company has just increased the budget for partners for 20 more percent. I consider your company as a great, potential partner and would like to extend our agreement.

Please let me know before November whether you would like to extend the agreement.

เจาะลึก 5 องค์ประกอบหลักในการเขียน BUSINESS EMAIL

New message
Recipient
Subject
Greeting
Body
Closing

5 คำลงท้ายอีเมล (Closing) ที่เหมาะสม

คำลงท้าย (closing) เป็นเสมือนการกล่าวลาก่อนจบการสนทนา คำลงท้ายไม่จำเป็นต้องแสดงถึงความเคารพหรือให้เกียรติอย่างเดียวนเสมอไป แต่อาจเป็นคำที่กระตุ้นให้ผู้รับอีเมลทำตามข้อเรียกร้องที่ผู้เขียนระบุไว้ในส่วนเนื้อหาก็ได้ ทั้งนี้ทั้งนั้น การเลือกใช้คำลงท้ายขึ้นอยู่กับกาลเทศะ (ความเป็นทางการของอีเมล และวัฒนธรรมของบริษัท) และตัวผู้รับ โดยคำลงท้ายส่วนมากต้องมีเครื่องหมาย , ปิดท้าย (โดยเฉพาะอีเมลแบบทางการ) ตามด้วยการลงชื่อ ตำแหน่ง และข้อมูลติดต่อ(ถ้ามี) ของผู้เขียนอีเมลในบรรทัดถัดมา เช่น

Kind regards,
Yothin Chanonaja
Sales Manager



ตัวอย่างคำลงท้าย Business email แบบเป็นทางการ

- Best,
- Cordially,
- Sincerely,
- Regards,
- Respectfully,
- Thank you,
- Thank you for your consideration.
- Thank you in advance.
- Please let me know if you have any questions.

ตัวอย่างคำลงท้าย Business email แบบไม่เป็นทางการ

- Appreciate it.
- Best wishes,
- Best of luck!
- Hope this help!
- Love,
- Lots of love,
- Thanks!
- Take care,
- Yours,



ตัวอย่างการเขียน

BUSINESS EMAIL

1

New message**Recipients** bob_marshall@beavercool.co.th**Subject** Re: Asking for the product catalogs

Dear Mr. Marshall,

Thank you for the last update.

As you inquired for the product catalogs, I have sent the copies to your company yesterday. They should be delivered to you in 2-3 days. However, I also attach our product electronic catalogs with this email in case the hard copies didn't be delivered to you.

Attached are 3 FT product catalogs, and if you need anything further, please feel free to email me anytime.

Best regards,
Kittichai Kengkaj
Sales Manager

ตัวอย่างการเขียน

BUSINESS EMAIL

2

New message**Recipients** Anuyart@milkteathai.in.th**Subject** Partnership agreement extension

Dear Mr. Anuyart,

Congratulations on your new branch opening. I hope we keep going forward together for many more years.

I'm writing to ask your opinion on extending our partnership agreement till 2029 since my company has just increased the budget for partners for 20 more percent. I consider your company as a great, potential partner and would like to extend our agreement.

Please let me know before November whether you would like to extend the agreement.

Respectfully,
Yothin Chanonaja
Managing Director