

# เขียนอีเมล ภาษาอังกฤษ แบบมือโปร

Professional  
E-mail Writing

พร้อมตัวอย่าง  
ประโยคภาษาอังกฤษ  
ใช้งานได้ทันที!

อีเมลภาษาอังกฤษ  
เรียนรู้ได้ ง่ายนิดเดียว!

ผู้เขียน : สุรรัตน์ ทองอินทร์

**BizKit**  
Publishing

**เขียนอีเมลภาษาอังกฤษแบบมือโปร**

ผู้เขียน สุรรัตน์ ทองอินทร์

ราคา 139 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : ตุลาคม 2550

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

จัดพิมพ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถ. เพชรบุรีตัดใหม่  
บางกะปิ ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310  
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)  
แฟกซ์ : 0-2718-1831

<http://www.expernetbooks.com>

e-mail: [public@expernetbooks.com](mailto:public@expernetbooks.com)

จัดจำหน่ายโดย : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

อาคารเนชั่นทาวเวอร์ ชั้นที่ 19 เลขที่ 46/87-90  
ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา  
กรุงเทพฯ 10260  
โทรศัพท์ 0-2739-8222, 0-2739-8000  
โทรสาร 0-2739-8356-9

<http://www.se-ed.com>

พิมพ์ที่ : บริษัท ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด

โทร. 0-2870-2630-2, 0-2870-2629

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

สุรรัตน์ ทองอินทร์.

เขียนอีเมลภาษาอังกฤษแบบมือโปร.--กรุงเทพฯ : บิสิต, 2550.

141 หน้า.

1. ภาษาอังกฤษ--การเขียน. I. ชื่อเรื่อง.

421.1

ISBN 978-974-414-045-6

# เขียนอีเมล ภาษาอังกฤษ แบบมืออาชีพ

Professional  
E-mail Writing

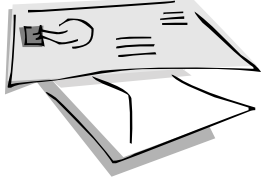
พร้อมตัวอย่าง  
ประโยคภาษาอังกฤษ  
ใช้งานได้ทันที!

อีเมลภาษาอังกฤษ  
เรียนรู้ได้ ง่ายนิดเดียว !

ผู้เขียน : สุริรัตน์ ทองอินทร์

**BizKit**  
Publishing

You have Got Mail



# 9

## ข้อแนะนำ 10 ประการ สำหรับการเขียนอีเมล

หลังจากคุณผู้อ่านได้อ่านจนมาถึงบทนี้ คุณคงอยากที่จะนำเทคนิคที่กล่าวมาในบทต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการเขียนอีเมลของคุณกันแล้ว จากนั้นไปคุณจะสามารถเขียนอีเมลได้อย่างมืออาชีพ จนคู่สนทนาของคุณทางอีเมลจะต้องแปลกใจ ด้วยรูปแบบการเขียนที่มีประสิทธิผล สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในบทที่ 9 นี้ ผู้เขียนจะขอเสนอบทส่งท้ายด้วยข้อแนะนำ 10 ประการที่เป็นหัวใจของการเขียนอีเมล ซึ่งได้แก่ :

1. เขียนหัวเรื่องอีเมลที่สื่อความถึงเนื้อเรื่องได้
2. เน้นให้เด่น ตรงประเด็น และอ่านรู้เรื่อง เป็นที่เข้าใจทั้งสองฝ่าย

 138 *เขียนอีเมลภาษาอังกฤษแบบมือโปร*

3. พยายามหลีกเลี่ยงเอกสารแนบ
4. ระบุสถานะของคุณให้ชัดเจน
5. อย่าใช้อารมณ์ในการเขียน
6. ตรวจสอบทุกครั้ง
7. อย่าคิดว่าอีเมลเป็นการสื่อสารแบบส่วนตัว
8. แยกแยะระดับการสื่อสารระหว่างทางการและไม่เป็นทางการ
9. ตอบอีเมลโดยทันที
10. ให้เกียรติคู่สนทนาในการตอบ และตรวจสอบชื่อผู้รับทุกครั้งก่อนส่งอีเมล

โดยข้อแนะนำ 10 ประการดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้ :

 **1** *เขียนหัวเรื่องอีเมลที่สื่อความถึงเนื้อเรื่องได้*

ผู้อ่านจะพิจารณาหัวเรื่องของอีเมลที่ได้รับเข้ามาก่อนทุกครั้งว่าจะเปิดอ่าน หรือจะส่งต่อ (forward) หรือจะเก็บไว้อ่านทีหลัง หรือโยนลงข้อความขยะ เนื่องจากไม่ได้มีเพียงอีเมลของคุณเท่านั้นที่อยู่ในกล่องจดหมายของผู้อ่าน (mailbox)

 *หลีกเลี่ยง หัวเรื่องประเภท :*

*“Important ! Read Immediately !”*

เนื่องจากสิ่งที่คุณคิดว่าสำคัญสำหรับคุณอาจไม่ใช่เรื่องสำคัญของคนอื่น หรือบางคนอาจจะคิดว่าไม่ใช่ นอก

จากนี้หัวข้อเรื่องแบบนี้ก็ไม่ได้สื่อความหมายชัดเจนว่าอีเมลฉบับนี้มีวัตถุประสงค์อะไร ดังนั้นคุณจึงควรรวบรัดหัวข้อเรื่องของคุณโดยการสื่อสารใจความหลักในอีเมลของคุณ เพื่อให้ผู้อ่านรู้สึกถึงความสำคัญของเนื้อหาและต้องเปิดอ่าน โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องใช้คำบังคับว่า “อ่านเดี๋ยวนี้” (Read now!)

เช่น “Emergency : All cars in the Lower Lot will be Towed in 1 hour”

ประโยคนี้ไม่จำเป็นต้องใส่เครื่องหมายอัศเจรีย์ (!) เลยด้วยซ้ำ เพราะการใช้เครื่องหมายดังกล่าวจะให้ความรู้สึกเหมือนถูกตะโกนใส่หน้า สำหรับตัวผู้เขียนเอง เมื่อเห็นอีเมลประเภทที่มีเครื่องหมายตกใจใส่มาด้วย ผู้เขียนรู้สึกว่าคุณส่งนี้ช่างกล้า และก้าวร้าวเหลือประมาณ หรือเขาคงต้องการขายอะไรสักอย่างกับผู้เขียนเป็นแน่ ยกเว้นกรณีเจ้านายเป็นผู้เขียน แก่อยากจะได้เครื่องหมายอะไรก็แล้วแต่ศรัทธา แต่โดยมากแล้วแกก็มีมารยาทพอ ไม่เคยใช้เครื่องหมายอัศเจรีย์กับผู้เขียนเลย มีก็แต่เรียกเข้าไปคุยและถามว่า TGW, TGR (things goes wrong ?, thing goes right ?)

#### **หลีกเลี่ยงหัวข้อกว้างๆ : Meeting**

จริงอยู่ที่ผู้อ่านอาจจะพอเดาได้ว่าเป็นอีเมลเพื่อเชิญประชุม หรือขอเลื่อนประชุม ขอรายงานการประชุม แต่มันก็มีหลายแง่ที่จะคาดเดากันไป แต่คงไม่มีใครรู้ว่าคุณต้องการอะไรหากไม่เปิดอีเมลอ่าน ดังนั้นหากเป็นไปได้ให้หลีกเลี่ยงมันไปดีกว่า



เขียนอีเมลภาษาอังกฤษแบบมือโปร

✉ หัวข้อที่เกือบดีแต่ยังไม่ชัดเจน :

*Follow-up about meeting*

การเขียนแบบนี้ก็ทำให้ผู้อ่านพอจะเดาได้ แต่ก็ยังไม่ทราบอีกเลยว่าจริงๆ แล้วคุณต้องการติดตามเรื่องอะไร

ดังนั้นคุณควรระบุให้แจ่มแจ้งไปเลย ว่า : “Do we need a larger room for meeting next Friday ?”

การเขียนเช่นนี้เป็นการเชื้อให้ผู้อ่านรับทราบวัตถุประสงค์ของอีเมลในทันที และสามารถจัดลำดับความสำคัญในการเปิดอีเมลอ่านได้ ซึ่งเราเรียกว่า หัวเรื่องที่ให้ข้อมูล (*informative subject line*)



## 2 ทำให้ดู asประเด็น และอ่านรู้เรื่อง เป็นที่เข้าใจทั้งสองฝ่าย

โดยธรรมชาติแล้วผู้อ่านจะอ่านอีเมลแบบผ่านๆ และจะกด reply ก็ต่อเมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องกับตัวผู้อ่าน และจำเป็นต้องตอบ หากเนื้อหาในอีเมลของคุณประกอบไปด้วยเรื่องราวมากมายที่นอกประเด็น หรือไม่ค่อยจะเกี่ยวข้องกับใจความหลักของเนื้อเรื่อง ก็อาจจะทำให้ผู้อ่านหาประเด็นที่ต้องการทราบไม่เจอ หรืออาจอ่านผ่านๆ แบบขอไปทีสองที หรือก็ไม่สนใจสนใจความได้แค่เพียงย่อหน้าแรกๆ ดังนั้นคุณจึงควรเน้นประเด็นที่คุณต้องการให้ผู้อ่านทราบให้โดดเด่น โดยการ :

✉ เขียนเป็นประเด็นๆ หรือหัวข้อให้ชัดเจน แต่ไม่ใช่พรรณนาโวหารเหมือนเขียนนิยายน้ำเน่า

นอกจากนี้คุณต้องตรวจสอบด้วยว่าเนื้อหาใจความในอีเมลของคุณสามารถอ่านรู้เรื่อง เข้าใจทั้งสองฝ่ายหรือไม่ด้วยการ :

- ✉ ใช้ตัวพิมพ์ปกติที่อ่านง่าย และสะกดถูกต้องตามสากลนิยม สำหรับการใช้ภาษาแชท หรือพจนานุกรมทางอารมณ์ ควรหลีกเลี่ยงในการเขียนอีเมลติดต่อทางธุรกิจ เช่น “*thx 4 ur help 2day ur8*” มันอาจดูเท่ แต่อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่เข้าใจว่าคุณสื่อสารอะไร อย่าลืมว่าการสื่อสารย่อมมีช่องว่างเกิดขึ้นเสมอ (communication gap) เพราะแต่ละคนมีพื้นฐานที่ต่างกัน หรือแย่ไปกว่านั้นอีกฝ่ายอาจคิดไปก็ได้ว่าคุณพิมพ์ไม่เป็น ไม่รู้ตัวสะกด
- ✉ เว้นบรรทัดเมื่อขึ้นย่อหน้าใหม่ทุกครั้ง
- ✉ หลีกเลี่ยงตัวอักษรที่ดูแฟนซี และไม่จำเป็นต้องใช้ตัวหนา เพื่อเน้นข้อความทุกครั้ง คุณสามารถสลับไปใช้ เครื่องหมายดอกจันบ้างก็ได้ (\*asterisk\*)

### พยายามหลีกเลี่ยงเอกสารแนบ

พยายามบรรจุข้อมูลที่สามารถแทรกในอีเมลของคุณเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น ตารางไฟล์ Excel หรือ .doc จาก ไฟล์ Word คุณสามารถแทรกงานดังกล่าวลงใน Outlook ได้เลย เนื่องจากไฟล์แนบมีข้อเสียดังนี้

- ✉ ไฟล์แนบอาจเป็นแหล่งแพร่ไวรัส
- ✉ ไฟล์แนบต้องเสียเวลาในการดาวน์โหลด



- ✉ ไฟล์แนบจะทำให้เปลืองเนื้อที่ในการเก็บไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ของผู้รับ

#### 4 *ระบุสถานะของคุณให้ชัดเจน*

ในกรณีที่คุณติดต่อกับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน เช่น คุณเพิ่งมารับตำแหน่งใหม่ ในประโยคแรก คุณก็ควรระบุชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง อาชีพ และข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็น

#### 5 *อย่าใช้อารมณ์ในการเขียน*

อย่าก่อกองไฟหรือใส่เชื้อไฟ หากคุณรู้สึกโกรธจนควันออกหู ให้คุณพักสักครู่ ก่อนที่จะส่งอีเมลฉบับนั้น กองไฟที่คุณก่อในอีเมลของคุณ จะตราบตรึงในโลกอินเทอร์เน็ตไปตราบนานนับวัน ที่เลวร้ายไปกว่านั้นคือ การตีความของผู้อ่านนั้นแตกต่างกัน เพราะการเขียนไม่มีสีหน้า ท่าทาง แววตาให้คุณเห็น ดังนั้นคำที่จะใช้ในการเขียนจึงต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ

#### *ข้อควรระวังในการก่อกองไฟทางอีเมล :*

- ✉ ถ้าคุณก่อกองไฟกับเจ้านาย มันก็จะมีผลต่อการเลื่อนขั้นของคุณ หรือเมื่อคุณต้องการหนังสือรับรองจากเจ้านายของคุณในอนาคต
- ✉ ถ้าคุณก่อกองไฟกับลูกน้องหรือคนที่สถานะด้อยกว่า ก็เท่ากับคุณทำลายความน่าเชื่อถือของตนเอง รวมทั้งความเป็นผู้นำ และมีผลทำให้ลูกน้องของคุณทำงานอย่างไม่เต็มใจในอนาคต ทำแบบขอไปที ไม่มีใจจะทำให้

## 6 ตรวจสอบทุกครั้ง

ก่อนส่งอีเมลที่มีความสำคัญ เช่น การแจ้งข่าวร้าย การโน้มน้าวใจ เพื่อความไม่ผิดพลาด นอกจากที่คุณจะตรวจสอบเรื่องตัวสะกด และไวยากรณ์แล้ว คุณควรส่งให้ผู้บังคับบัญชาคุณตรวจสอบเนื้อหาก่อนให้แน่ใจว่าเหมาะสมหรือไม่

ในช่วงแรกๆ ที่ผู้เขียนทำงานในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์นั้น มีอีเมลบางฉบับที่ผู้เขียนไม่แน่ใจว่า ข้อมูลที่แจ้งไปสมควรส่งไปผู้อ่านหรือไม่ หรือสำนวนภาษาใช้ได้หรือยัง ผู้เขียนจะส่งให้เจ้านายฝรั่งอ่านก่อนทุกครั้ง พอเริ่มเข้าที่เข้าทาง รู้รูปแบบของบริษัทแล้ว เจ้านายก็ให้ผู้เขียนออกบินเอง โดยแค่เพียง CC ให้ท่านอยู่ใน Loop ก็พอแล้ว

## 7 อย่าสันนิษฐานว่าอีเมลเป็นการสื่อสารแบบส่วนตัว

อะไรก็ตามที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต ล้วนไม่มีความปลอดภัย มีนักล้วงข้อมูลมากมายที่อาจจะอยู่ไม่สุขมาล้วงความลับทางอีเมลของคุณ ซึ่งก็คือเป็นอาชญากรรมออนไลน์ ดังนั้น โปรดระวังอย่าส่งอะไรที่คุณไม่แน่ใจว่าจะให้เผยแพร่ไปสู่สาธารณชนได้ แม้แต่ในองค์กรของคุณเองก็มีหน่วยสอดส่องดูแลเนื้อหาในอีเมลของคุณเหมือนกัน

## 8 แยกแยะระดับการสื่อสารระหว่างทางการและไม่เป็นทางการ

ถ้าเป็นอีเมลถึงเพื่อน คุณอยากจะใส่สัญลักษณ์ทางอารมณ์ (emoticon) อะไรก็ยอมทำได้ มันทำให้รู้สึกถึงความใกล้ชิด มิตรภาพอันดี

## 144 *เขียนอีเมลภาษาอังกฤษแบบมือโปร*

แต่ถ้าผู้อ่านของคุณคาดหวังที่จะได้อ่านเนื้อหาที่เป็นทางการ คุณก็ไม่ควรใส่สัญลักษณ์พวกนั้น

### **9** *ตอบอีเมลโดยทันที*

ถ้าคุณต้องการเป็นนักเขียนอีเมลแบบมือโปร และคู่มือมารยาทกับผู้อ่าน คุณก็ควรตอบอีเมลโดยทันที อย่างน้อยก็ให้ตอบอะไรกลับไปสักอย่าง เพื่อผู้อ่านได้รู้สึกว่าคุณไม่ได้ทอดทิ้ง แม้แต่การตอบว่า “*Your proposal will be considered soon by our marketing department*” ก็จะทำให้ผู้อ่านทราบสถานะว่าตอนนี้อีเมลของเขาได้รับการอ่านจากคุณแล้ว

### **10** *ให้เกียรติคู่สนทนาในการโต้ตอบ และตรวจทานชื่อผู้รับทุกครั้งก่อนส่งอีเมล*

ความน่าหงุดหงิดอีกอย่างในการติดต่อทางอีเมลคือ ผู้ที่ชอบกด Reply All มากกว่า Reply ทั้ๆ เนื้อเรื่องที่ส่งอาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับคนใน Loop ที่อยู่ในช่อง CC ในครั้งแรก ดังนั้น คุณควรตรวจสอบทุกครั้งว่าอีเมลที่กำลังจะส่งไปนั้นเกี่ยวข้องกับใครบ้าง คุณไม่จำเป็นจะต้องส่งไปให้คนใน Loop ได้เวียนอ่านอีเมลของคุณอีก

นอกจากนี้การส่งต่อ (forward) อีเมล คุณสามารถสอบถามจากผู้ส่งได้ว่า จะอนุญาตให้คุณส่งต่อไปให้คนอื่นอ่านได้หรือไม่