

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
สารบัญ	5
1 : สมัครงาน (Applying for a Job)	9
✂ จดหมายสมัครงาน	9
✂ ใบประวัติย่อ	10
✂ บุคคลอ้างอิง	10
✂ การสัมภาษณ์	12
✂ จดหมายปฏิเสธ	13
- ตัวอย่างจดหมายสมัครงาน	14
- ตัวอย่างใบประวัติย่อ	20
- ตัวอย่างบทสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์	22
- ตัวอย่างจดหมายปฏิเสธถึงผู้สมัครงาน	29
2 : ต้อนรับแขก (Receiving Visitors)	32
- ตัวอย่างคำพูดโต้ตอบเมื่อมีแขกมาติดต่อ	33
- คำพูดที่น่าสนใจ	39
3 : การติดต่อทางโทรศัพท์ (Handling Telephone Calls)	42
✂ การต่อและรับโทรศัพท์	42
✂ กรณีบุคคลที่ต้องการพูดคุยด้วยไม่อยู่	45
ก. กรณีบุคคลที่ต้องการพูดคุยด้วยไม่อยู่ในสำนักงาน	46
ข. กรณีบุคคลที่ต้องการพูดคุยด้วยกำลังพูดโทรศัพท์อยู่อีกสายหนึ่ง	46
และดูท่าว่าจะคุยกันอีกนาน	
✂ กรณีลูกค้าโทรฯ มาขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า	50
- คำพูดที่น่าสนใจ	52
4 : การจดบันทึกข้อความที่มีผู้ฝากไว้ (Message Taking)	54
- ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อความที่มีผู้ฝากไว้ทางโทรศัพท์	56
- ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อความประเภททั่วไป	58
- ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อความที่มีผู้ฝากไว้แบบย่อ	62

✱ วิธีจดบันทึกข้อความ	63
- ตัวอย่างวิธีย่อความ	64
- ตัวอย่างวิธีย่อคำ	64
5 : บทสนทนาในสำนักงาน (Dialogues in the Office)	73
ตัวอย่างบทสนทนาของผู้ทำงานในสำนักงาน	
(1) ไปรษณีย์ภัณฑ์	73
(2) ซอโท	74
(3) จดหมายต่อว่าของลูกค้า	76
(4) แก๊สซอมืดพลาด	77
(5) เมื่อลูกค้าสอบถามมา	79
(6) ชายตัวจับฉลากรางวัลของพนักงาน	80
(7) ลูกค้าขอเครดิต	81
(8) ขอบางที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้น	83
(9) แนะนำคน	84
(10) วิธีเรียกชื่อคน	86
(11) พนักงานขาย	87
(12) ข้อบังคับสำหรับพนักงาน	88
✱ ปัญหาการสนทนากับชาวต่างประเทศ	89
1. การไม่เข้าใจภาษาที่ชาวต่างประเทศพูดโดยต้องแก้	89
2. การใช้คำผิดหรือใช้คำอังกฤษด้วยวิธีคิดแบบไทยๆ	89
3. การไม่เข้าใจความหมายของสำนวนภาษาอังกฤษ	90
4. คำที่ใช้สับสน	91
6 : บันทึกภายใน (Internal Memorandum)	93
✱ รูปแบบของ memo	95
- ตัวอย่างแบบฟอร์ม memo	97
- ตัวอย่าง memo ที่เขียนข้อความแล้ว	99
7 : วิธีการเขียนจดหมายธุรกิจ (Business Letter Writing)	104
✱ สูตรสำเร็จในการเขียนจดหมายธุรกิจที่ดี (สูตร 4 S)	105
✱ ลักษณะการเรียบเรียงเนื้อความของจดหมาย	108
✱ เอาใจเขามาใส่ใจเรา	110

✂	ภาพลักษณ์และการวางรูปแบบของจดหมาย	113
✂	รูปแบบของจดหมาย	114
	- ตัวอย่างจดหมายแบบ full-block	115
	- ตัวอย่างจดหมายแบบ block	117
	- ตัวอย่างจดหมายแบบ semi-block	119
	- ตัวอย่างจดหมายแบบทางการ (official style)	121

8 : ตัวอย่างจดหมาย (Various Model Letters) 134

✂	สอบถามผู้ผลิตในต่างประเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ผลิต	134
✂	ตอบจดหมายลูกค้าที่สอบถามเข้ามา	135
✂	สอบถามหรือขอให้ส่งรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	135
✂	ตอบจดหมายที่สอบถามมาเกี่ยวกับสินค้า	137
✂	ติดตามผลกรณีลูกค้าเคยสอบถามมา	138
✂	ขอโทษที่ส่งรายละเอียดให้ช้า	138
✂	จดหมายสั่งซื้อสินค้า	139
✂	จดหมายแจ้งรับทราบการสั่งซื้อสินค้า	139
✂	จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ	140
✂	จดหมายต่อว่าที่ส่งสินค้าช้ากว่ากำหนด	141
✂	สร้างสัมพันธ์ใหม่กับลูกค้าเก่า	141
✂	ปฏิเสธที่จะลดราคาให้ลูกค้าเรียกร้อง แต่เสนอความช่วยเหลืออย่างอื่น	142
✂	จดหมายร้องขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ	143
✂	จดหมายเตือนให้ชำระหนี้ค่าสินค้า	144
✂	จดหมายเตือนช้าให้ชำระหนี้ค่าสินค้าพร้อมชี้แจงว่าจะดำเนินคดีทางกฎหมายหากไม่ชำระ	145
✂	จดหมายขอเวลาสำหรับการชำระหนี้	145
✂	จดหมายแนะนำตัว	146
✂	ขอนัดพบ (โดยมีจดหมายแนะนำตัว)	148
✂	จดหมายตอบรับคำเชิญไปร่วมงานฉลองครบรอบ 50 ปีของบริษัท	149
✂	จดหมายขอบคุณในความช่วยเหลือ	150

9 : ถ้อยคำที่นำใช้ I (Useful Expressions I) 151

- ✂ สอบถามทุกข์สุข 151
- ✂ เริ่มต้นแนะนำตัวเอง 152
- ✂ คำทักทายเมื่อมีการแนะนำให้รู้จักกัน 152
- ✂ วิธีพูดขอร้อง 152
- ✂ ถ้อยคำที่แสดงความสุภาพ 154
 - Excuse me 154
 - Sorry 154
 - I'm afraid 155
 - I wonder ; I wonder if ; I wonder whether 156
 - Please 157
 - Thank you/thanks 157
 - Cheers 159

10 : ถ้อยคำที่นำใช้ II (Useful Expressions II) 160

11 : ศัพท์ที่ใช้ในสำนักงาน/ธุรกิจ (Glossary) 174

- ✂ คำเรียกอุปกรณ์สำนักงาน/เครื่องเขียน 183

12 : ข้อคิด คำคม (Interesting Sayings) 190

ภาคผนวก

223

- ✂ เครื่องหมายวรรคตอนในภาษาอังกฤษ 224
- ✂ คำและวลีภาษาอื่นที่ใช้ในภาษาอังกฤษ 225
- ✂ เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร 237