

คู่มือการโต้ตอบอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ

## งานวิเทศสัมพันธ์

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

## สารบัญ

	หน้า
ความหมายของอีเมล	1
หลักการเขียนอีเมล	1
สำนวนสำหรับการเขียนอีเมล	4
คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับอีเมล	7
ตัวอย่างที่พบบ่อยในอีเมล	8
บรรณานุกรม	

## การโต้ตอบอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ

### ความหมายของอีเมล

อีเมล (E-Mail หรือ Electronics Mail) แปลตรง ๆ ตัวก็คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ นั่นเอง ดังนั้น ความหมายง่าย ๆ ของอีเมล ก็คือ เป็นเครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสาร ระหว่างกัน โดยที่จากเดิมเราอาจจะใช้วิธีการส่งข้อความ ไปหาผู้อื่นด้วยการเขียนเป็นจดหมาย และส่งผ่านทางไปรษณีย์ แต่ในโลกของอินเทอร์เน็ต จะมีบริการที่เรียกว่า อีเมล ซึ่งสามารถทำการส่งข้อความต่าง ๆ ไปยังผู้รับปลายทาง (ที่ใช้บริการอีเมล) ได้นั้น และในปัจจุบันนี้ ยังสามารถทำการแนบ ไฟล์เอกสาร ของคอมพิวเตอร์ หรือรูปภาพต่าง ๆ ไปกับอีเมลได้ด้วย จึงทำให้เพิ่มความ สะดวกสบายได้มากขึ้น

### ข้อดี-ข้อเสีย ของ E-mail

#### ข้อดีของ E-mail

- ประหยัดเวลา
- ประหยัดเงิน
- สามารถส่งในรูปแบบมัลติมีเดียได้
- สามารถแนบไฟล์ที่เป็นเอกสารส่งได้
- สามารถส่งต่อข้อมูลหรือที่เรียกว่า forward ได้

#### ข้อเสียของ E-mail

- ไม่สามารถเข้าถึงบุคคลได้ทุกคน
- ไม่ได้รับต้นฉบับซึ่งควรค่าแก่การเก็บรักษา
- อาจมีไวรัสสมาพร้อมกับเอกสารที่ส่งมา
- ถ้าเครือข่ายล่ม ทำให้การส่งหรือรับข้อมูลล้มเหลว
- ถ้าข้อมูลใน mail box เต็มก็ไม่สามารถรับข้อมูลอื่นได้

### หลักการเขียนอีเมล

#### 1. เริ่มต้นด้วยการทักทาย

การทักทายเป็นวัฒนธรรมสากล เมื่อเราจะเริ่มการสนทนานั้นการทักทายเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับรู้สึกประทับใจ และสัมผัสได้ว่าได้พูดคุยกับผู้ที่มีมารยาท คำทักทายในอีเมลไม่มีอะไรมากมาย เพียงใช้คำสั้น ๆ ง่าย ๆ เช่น Dear (ชื่อผู้รับ) และหากจะให้ดูเป็นทางการมากยิ่งขึ้นก็ควรใช้นามสกุลของผู้ที่เราต้องการจะติดต่อ เช่น Dear Mr. Potter ในกรณีที่เราไม่ทราบชื่อของผู้ติดต่อเราสามารถทักทายแบบกว้าง ๆ ได้ว่า Dear Sir/Madam หรือ To whom it may concern ทั้งนี้ทั้งนั้น ถ้าเราสนิทกับคนที่ติดต่อพอสมควร จะใช้คำว่า Hi, Hello ก็ได้

#### 2. กล่าวขอบคุณผู้รับ

หากเราทำการตอบอีเมลสอบถามข้อมูลจากลูกค้า หลังจากกล่าวคำทักทายข้างต้นแล้วสิ่งที่ควรทำเป็นลำดับต่อมาคือการกล่าวขอบคุณ ขอขอบคุณในที่นี้คือ ก็ประมาณว่าขอบคุณที่เค้าให้ความสนใจ Thank you

for contact หรือขอโทษในกรณีที่เรตอบช้า Sorry for my late reply ก่อนที่จะตอบคำถามในลำดับต่อไป แต่ถ้าหากเราจะตอบอีเมลที่ได้เคยตอบมาก่อนแล้ว เราก็จะใช้ประโยค Thank you for your prompt reply (ขอบคุณสำหรับการตอบอีเมลที่รวดเร็วของคุณ) หรือ Thanks for getting back to me (ขอบคุณที่ตอบกลับมา) การกล่าวคำขอบคุณแบบนี้จะช่วยทำให้ผู้รับข้อความรู้สึกดีและทำให้ดูสุภาพมากขึ้น

### 3. บอกจุดประสงค์ในการติดต่อ

ถ้าตัวเราเองเป็นคนที่ติดต่อไป เราควรใช้ประโยคอื่นแทนที่จะใช้ประโยคขอบคุณเหมือนข้อที่แล้ว นั่นคือประโยคบอกจุดประสงค์ในการติดต่อ ตัวอย่างเช่น I am writing to inquire about... (ฉันเขียนติดต่อมาเพื่อต้องการสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง...) หรือ I am writing in reference to... (ฉันเขียนมาเนื่องจากว่า....) ซึ่งเราต้องแจ้งจุดประสงค์ที่ชัดเจน อย่าคลุมเครือ ต้องสั้น กระชับ ฉับไว อย่างไรก็ตาม แม้จะต้องการความกระชับ แต่ก็ต้องใส่ใจเรื่องการสะกด ไวยากรณ์ และเครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้อง เพื่อการสื่อสารจะได้ตรงประเด็น เข้าใจง่ายและบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 4. ใส่ประโยคปิดท้าย

จะเป็นการดีมากหากเราจะใส่ประโยคขอบคุณสวย ๆ อีกครั้งก่อนจะทำการจบอีเมล อาจจะมีเริ่มจบด้วยประโยค Thank you for your patience and cooperation (ขอบคุณสำหรับความอดทนและความร่วมมือ) หรือ Thank you for your consideration (ขอบคุณสำหรับการพิจารณาของคุณ) จากนั้นก็ต่อยด้วย If you have any questions or concerns, do not hesitate to let me know (หากคุณมีปัญหาหรือกังวลใจอะไรอย่าลังเลที่จะบอกฉัน) และ I look forward to hearing from you/ I am looking forward to hearing from you (ฉันตั้งหน้าตั้งตารอการติดต่อจากคุณ)

### 5. ลงท้ายอีเมล

ขั้นตอนสุดท้ายคือ การกล่าวคำลงท้ายและตามด้วยชื่อของเรา คำลงท้ายที่ใช้บ่อยๆคือ Best regards, Sincerely ให้หลีกเลี่ยงที่จะใช้คำว่า Best wishes หรือ Cheers นอกเสียจากว่าจะมีความสนิทกันจริงๆ และที่สำคัญที่สุดคือ ก่อนการส่งข้อมูลต้องมีการตรวจตราสิ่งที่เราเขียนมาทั้งหมด เพื่อป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาด

#### 1. คำขึ้นต้นการเขียนอีเมล

##### ในกรณีที่เป็นการ

ให้ใช้คำขึ้นต้นว่า Dear Mr. / Ms. / Dr. / Professor + นามสกุลผู้รับ + comma (,) หรือ colon (:)  
อาทิเช่น “Dear Mr. Hogan:” หรือ “Dear Ms. Lane,” เป็นต้น โดยถ้าเป็นผู้หญิง คุณอาจจะใช้คำว่า “Ms.” ซึ่งจะเหมาะกว่าคำว่า “Miss” (นางสาว) หรือ “Mrs.” (นาง) เพราะสามารถใช้ได้ทั้งกับผู้หญิงที่ยังโสดหรือแต่งงานแล้วก็ได้ และต้องตามด้วยนามสกุล ไม่ใช่ชื่อย่ออย่างที่คนไทยนิยมเรียกกัน และให้ลงท้ายด้วยเครื่องหมาย comma (,) หรือ colon (:). ซึ่งถ้าใช้ colon จะเป็นทางการกว่า comma

### กรณีที่ไม่สามารถระบุชื่อผู้รับได้

คุณอาจจะใช้วลีว่า “To Whom It May Concern:” หรือ “Dear Sir or Madam:” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยได้ว่า “เรียนท่านผู้ที่เกี่ยวข้อง” หรืออาจใช้ “Dear + ตำแหน่ง” ก็ได้ เช่น “Dear President:” หรือจะละคำขึ้นต้นไปเลยก็ได้ แต่ห้ามใช้ “Dear + ชื่อบริษัท” เช่น “Dear X company:”

### 2.หลังจากใช้คำทักทายขึ้นต้นแล้ว ก็มาในส่วนของกริณานำเล็กน้อยก่อนจะบอกในสิ่งที่เราต้องการ

ทักทายเล็กน้อยก่อนเข้าเรื่อง (ในกรณีที่ติดต่อกันมาก่อน) เช่น

- I hope you had a good weekend.
- I hope you are well.
- I hope this finds you well.

ขอโทษที่ตอบช้า เช่น

- Sorry for my late reply / response. (ขอโทษด้วยนะคะที่ตอบช้า)
- Sorry for not getting back to you earlier. (ขอโทษนะคะที่ไม่ได้ติดต่อกลับไปก่อนหน้านี้)
- Sorry for getting back to you late. (ขอโทษที่ติดต่อกลับมาช้า)
- Sorry, it's taken me so long to write. (ขอโทษที่ใช้เวลานานกว่าจะตอบกลับ)

กริณานำเข้าเรื่อง เช่น

- I'm writing to inform you that... (ฉันเขียนอีเมลมาเพื่อแจ้งว่า...)
- I'm pleased to inform you that... (ฉันยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่า...)
- Please be informed that... (ขอแจ้งว่า...)
- Regarding / As per our telephone conversation yesterday... (จากที่เราได้คุยโทรศัพท์กันเมื่อวานนี้...)
- I am writing to inquire about... (ฉันเขียนมาเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับ...)
- I would be grateful if you could... (ฉันจะขอบคุณมากหากคุณสามารถช่วย...)

เวลาที่แนบไฟล์มาด้วย ควรใช้ประโยคว่า

- Please kindly find attached...(report)... (กรุณาเช็ค (รายงาน) ที่แนบมา)
- I've attached... (ฉันได้แนบ... มาด้วย)

ประโยคปิดท้ายที่ควรใช้ เช่น

- Thank you for your cooperation. (ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ)
- I'm looking / I look forward to hearing from you. (หวังว่าจะได้รับการตอบกลับจากคุณ)
- If you need any further information, please do not hesitate to contact me. (หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อดิฉัน/กระผมได้)
- Look forward to seeing you soon! (หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้เจอคุณเร็วๆ นี้ !)

- Do not hesitate to contact me if you need any assistance. (ถ้าต้องการให้ช่วยอะไร ติดต่อดิฉันได้)  
 (\*\*หมายเหตุ วลี Do not hesitate to + do something... อาจใช้วลี Please feel free to / feel free to + do something... ก็ได้ เช่น Feel free to contact me if you have any question...)

### วลีภาษาอังกฤษ ที่ใช้ลงท้ายอีเมล

แบบทางการ ยกตัวอย่างเช่น

- Sincerely
- Yours sincerely,
- Yours faithfully,
- Best regards,
- With regards,

แบบไม่เป็นทางการ ตัวอย่างเช่น

- Best wishes,
- Best, All the best,
- Cheers,

### สำนวนสำหรับการเขียนอีเมล

#### การอ้างถึงการติดต่อครั้งก่อน (Previous Contact)

แบบเป็นทางการ (Formal)

- Thank you for your e-mail of ...(ขอบคุณสำหรับ e-mail ของคุณเรื่อง...)
- Further to your last e-mail, ...(อ้างถึง e-mail ล่าสุดของคุณ, ...)
- I apologize for not getting in contact with you before now. (ต้องขอโทษด้วยที่ไม่ได้ติดต่อคุณก่อนหน้านี้)

แบบไม่เป็นทางการ (Informal)

- Thanks for your e-mail. (ขอบใจสำหรับ e-mail ของคุณ)
- Re your e-mail, ... (อ้างถึง e-mail ของคุณ, ...)
- Sorry I haven't written for ages, but I've been really busy. (ขอโทษที่ไม่ได้เขียนหาคุณมานาน ฉันทิ้งงั้นจริงๆ)

#### จุดประสงค์ของการเขียน e-mail (Reason for Writing)

แบบเป็นทางการ (Formal)

- I am writing in connection with...หรือ I am writing with regard to...  
 (ฉันเขียนมาเกี่ยวกับ...)

- In reply to your e-mail, here are... (เพื่อตอบ e-mail ของคุณ, นี่คือ...)
- Your name was given to me by... (ฉันได้ชื่อของคุณมาจาก...)
- We would like to point out that... (เราอยากจะชี้แจงว่า...)

#### **แบบไม่เป็นทางการ (Informal)**

- Just a short note about...หรือ I'm writing about... (ฉันเขียนมาเกี่ยวกับ...)
- Here's the ... you wanted. (นี่คือ ... ที่คุณต้องการ)
- I got your name from... (ฉันได้ชื่อของคุณมาจาก...)
- Please note that... (ขอให้ทราบว่า...)

#### **ให้ข้อมูล (Giving Information)**

##### **แบบเป็นทางการ (Formal)**

- I'm writing to let you know that...(ฉันเขียนมาเพื่อให้คุณทราบว่า...)
- We are able to confirm that...(เราอยากื่อยืนยันว่า...)
- I am delighted to tell you that...(ฉันดีใจที่จะบอกคุณว่า...)
- We regret to inform you that...(เราเสียใจที่จะแจ้งให้คุณทราบว่า...)

##### **แบบไม่เป็นทางการ (Informal)**

- Just a note to say... (แค่อยากจะบอกว่า...)
- We can confirm that... (เรายืนยันว่า...)
- Good news! (ข่าวดี!)
- Unfortunately, ... (โชคร้าย,...)

#### **การแนบไฟล์ (Attachment)**

##### **แบบเป็นทางการ (Formal)**

- Please find attached my report. (โปรดดูรายงานของฉันในไฟล์แนบ)
- I'm sending you...as a pdf file. (ฉันส่ง....มาให้คุณในไฟล์รูปแบบ pdf)

##### **แบบไม่เป็นทางการ (Informal)**

- I've attached.... (ฉันแนบ..).
- Here is the.... you wanted. (นี่คือ....ที่คุณต้องการ)

#### **สอบถามข้อมูล (Asking for Information)**

##### **แบบเป็นทางการ (Formal)**

- Could you give me some information about...? (กรุณาส่งข้อมูลเกี่ยวกับ...ให้ฉันได้ไหม?)
- I would like to know... (ฉันอยากรู้...)

- I'm interested in receiving/finding out... (ฉันสนใจที่จะได้รับ...)

#### **แบบไม่เป็นทางการ (Informal)**

- Can you tell me a little more about...? (คุณช่วยบอกฉันเพิ่มเติมเกี่ยวกับ...ได้ไหม?)
- I'd like to know... (ฉันอยากรู้...)
- Please send me... (ช่วยส่ง...มาให้ฉัน)

#### **ขอร้อง (Requests)**

##### **แบบเป็นทางการ (Formal)**

- I'd be grateful if you could... (ฉันขอบคุณถ้าคุณช่วย...)
- I wonder if you could... (คุณกรุณาช่วย...ได้ไหม?)
- Do you think I could have...? (คุณพอจะช่วยฉันให้มี...ได้ไหม?)
- Thank you in advance for your help in this matter. (ขอบคุณล่วงหน้าสำหรับความช่วยเหลือ)

##### **แบบไม่เป็นทางการ (Informal)**

- Please could you... (คุณช่วย...ได้ไหม?)
- Could you...? (คุณช่วย...ได้ไหม?)
- Can I have...? (ฉันอยากได้...ได้ไหม?)
- I'd appreciate your help on this. (ฉันซาบซึ้งในความช่วยเหลือของคุณ)

#### **เสนอความช่วยเหลือ (Offering Help)**

##### **แบบเป็นทางการ (Formal)**

- Would you like me to...? (คุณอยากจะให้ฉัน...หรือไม่?)
- If you wish, I would be happy to... (ถ้าคุณต้องการ ฉันเต็มใจที่จะทำ...)
- Let me know whether you would like me to... (บอกให้ฉันรู้ว่าคุณอยากจะให้ฉัน...หรือไม่)

##### **แบบไม่เป็นทางการ (Informal)**

- Do you want me to...? (คุณต้องการให้ฉัน...ไหม?)
- Shall I...? (ฉันจะ...ได้ไหม?)
- Let me know if you'd like me to...? (บอกให้ฉันรู้ว่าคุณอยากจะให้ฉัน...หรือไม่)

#### **ประโยคส่งท้าย (Final Comments)**

##### **แบบเป็นทางการ (Formal)**

- Thank you for your help. (ขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือของคุณ)



- Do not hesitate to contact us again if you require any further information.

(อย่าลังเลที่จะติดต่อเราอีกครั้งถ้าคุณต้องการข้อมูลเพิ่มเติม)

- Please feel free to contact me if you have any questions. My direct line is...

(ตามสบายถ้าจะติดต่อฉันในกรณีที่มีคำถามอื่นๆ สายตรงถึงฉันคือ...)

### แบบไม่เป็นทางการ (Informal)

- Thanks again for... (ขอบคุณอีกครั้งสำหรับ...)

- Let me know if you need anything else. (บอกให้ฉันรู้ว่าคุณต้องการอะไรเพิ่มเติม)

- Just give me a call if you have any questions. My number is... (เพียงโทรหาฉัน  
ถ้าคุณมีคำถามอื่นๆ เบอร์ของฉันคือ...)

### คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับอีเมล

คำศัพท์	ความหมาย
E-mail (Electronic mail)	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งถึงกันไปในอินเทอร์เน็ต
E-mail Address	ที่อยู่ทางอีเมล คล้าย ๆ กับที่อยู่ที่บ้านของจดหมาย ทั่ว ๆ ไป
Inbox	ที่สำหรับเก็บอีเมล ที่มีผู้ส่งเข้ามา
Outbox	ที่เก็บอีเมล ที่กำลังจะส่งออกไปหาผู้อื่น
Sent Items	ที่เก็บอีเมล ที่เราได้เคยส่งออกไปหาผู้อื่นแล้ว
Delete Items	ที่เก็บอีเมล ที่ได้ทำการลบทิ้งจาก Inbox แต่ยังคงเก็บสำรองไว้อยู่
Drafts	ที่เก็บอีเมล สำหรับใช้เก็บอีเมลต่าง ๆ ชั่วคราว ซึ่งอาจจะมีหรือไม่มีก็ได้
Compose / New Mail	เป็นการส่งอีเมลใหม่ ไปหาผู้อื่น
Subject	หัวข้อของอีเมลที่เราจะเขียนหรือส่งออกไป
Attach	การแนบไฟล์เอกสาร หรือโปรแกรมต่าง ๆ ไปกับอีเมลฉบับนั้น
Address Book	สมุดรายชื่อของอีเมลต่าง ๆ ที่เราสามารถเก็บไว้ เพื่อนำมาใช้ งานได้ง่ายขึ้น
Cc: (Carbon Copy)	เป็นการส่ง mail ให้กับผู้รับหลาย ๆ คน โดยที่ทุกคนทราบว่า จดหมายฉบับนี้ถูกทำสำเนา เพื่อที่จะส่งให้ผู้รับหลายคน
Bcc: (Blind Carbon Copy)	เป็นการส่ง mail ให้กับผู้รับหลาย ๆ คนโดยที่ทุกคนไม่ทราบว่า จดหมายฉบับนี้ถูกทำสำเนาเพื่อที่จะส่งให้ผู้รับหลายคน
Reply	หมายถึง การส่งตอบจดหมายกลับไปยังผู้ส่ง
Forward	หมายถึง ส่งไปทั้งต้นฉบับ

## ตัวย่อที่พบบ่อยในอีเมล

ตัวย่อ	คำศัพท์	ความหมาย
BTW	By the way	อย่างไรก็ตาม หรือ อีกอย่างหนึ่ง
FYI	For you information	สำหรับคุณแจ้งไว้ให้ทราบหรือเป็นข้อมูล
CC	Carbon copy	เป็นการส่ง mail ให้กับผู้รับหลาย ๆ คน โดยที่ทุกคนทราบว่า จดหมายฉบับนี้ถูกทำสำเนา เพื่อที่จะส่งให้ผู้รับหลายคน
Bcc	Blind carbon copy	เป็นการส่ง mail ให้กับผู้รับหลาย ๆ คนโดยที่ทุกคนไม่ทราบว่า จดหมายฉบับนี้ถูกทำสำเนาเพื่อที่จะส่งให้ผู้รับหลายคน
FW / FWD	Forwarded message	การส่ง Email ที่เราได้รับมาแล้วให้คนที่เกี่ยวข้องต่อ
RE	Reply	เป็นการบอกว่าตอบกลับ Email นั้นๆ
TBA	To be announced	จะประกาศให้ทราบทีหลัง
TBD	To be determined	จะกำหนดทีหลัง

## ตัวอย่างการเขียนจดหมายขอนัดพบเป็นภาษาอังกฤษ (Requesting an appointment)

การเขียนจดหมายส่งไปถึงผู้ที่เราต้องการพบโดยจดหมายจะมีข้อความระบุถึงเรื่องที่ต้องการพบปะ พูดคุยนอกจากนี้ก็จะมีการระบุสถานที่วันเวลาที่ชัดเจนหรืออาจมีการนัดแนะกันเพื่อต่างฝ่ายต่างสะดวกที่จะพบกันได้

Dear Miss Rice

Regarding to the new contact which you sent to me earlier this week, there are many points which I do not understand, and I would like to discuss them with you.

I will be in Phuket from 1 to 7 September, and will call you on 2 September to arrange a date and time which would be convenient for us to meet

I am looking forward to meeting you again

Yours sincerely

**ตัวอย่างการเขียนจดหมายยืนยันนัดหมายภาษาอังกฤษ (Confirming an appointment)**

การเขียนจดหมายตอบยืนยันไปหลังจากอีกฝ่ายเขียนจดหมายมาขอพบเพื่ออยากพบปะพูดคุยงานนั้น

Dear Mr. Tim

Thank you for your letter regarding the new contact.

It would be a great pleasure to meet and to discuss this matter with you. I will be available on 4 August at 13.00 p.m. My secretary will call and confirm the day and time with you within a next few days in case the day and time is not convenient for you.

Therefore, an alternative appointment will be arranged.

I will look forward to meeting you again

Yours sincerely

## บรรณานุกรม

การเขียนอีเมลเป็นภาษาอังกฤษแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560,

จาก <http://www.tonamorn.com/english/writing/letter/>

คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เกี่ยวกับอีเมล. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560, จาก [http://lifestyle.campus-](http://lifestyle.campus-star.com/knowledge/32778.html)

[star.com/knowledge/32778.html](http://lifestyle.campus-star.com/knowledge/32778.html)

ประโยชน์นิยมเขียนอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ. สืบค้น 5 มิถุนายน 2560, จาก <http://sisakaw1869.blogspot.com>

[/2014/01/e-mail.html](http://sisakaw1869.blogspot.com/2014/01/e-mail.html)