

บทที่ 6

จดหมายสั่งซื้อและการตอบ

(Orders and Their Fulfillment)

แบบฟอร์มสั่งซื้อ

เป็นการเขียนที่ไม่เหมือนกับจดหมายเสนอขาย หรือจดหมายแจ้งราคา การเขียนโต้ตอบจดหมายสั่งซื้อนั้นจะทำการเป็นกิจวัตร แต่บางครั้งก็ไม่มีคำสั่งซื้อ การเขียนนั้นผู้ซื้อใช้แบบฟอร์มสั่งซื้อที่พิมพ์เก็บไว้แล้ว และผู้ขายก็ใช้แบบฟอร์มตอบรับเช่นกัน การใช้แบบฟอร์มสั่งซื้อและตอบรับมีประโยชน์ดังนี้

- (๑) แบบฟอร์มเรียงลำดับเลขหมายก่อนหลัง ทำให้สะดวกต่อการอ้างอิง
- (๒) รายละเอียดที่สำคัญ ๆ ไม่ถูกมองข้ามได้ง่าย ๆ
- (๓) เงื่อนไขภายใต้คำสั่งซื้อจะถูกพิมพ์ไว้ที่ด้านหลัง (การอ้างอิงเงื่อนไขต่าง ๆ จะต้องพิมพ์ลงที่ด้านหน้ามิฉะนั้นแล้วจะไม่มีผลบังคับตามกฎหมาย)

คำสั่งซื้อต่าง ๆ ที่พูดทางโทรศัพท์นั้นควรจะมีความแน่นอนไปด้วยโดยเขียนตามไปภายหลัง ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด

คำสั่งซื้อที่เขียนเป็นจดหมาย

คุณภาพที่สำคัญของจดหมายสั่งซื้อก็คือความถูกต้องและความชัดเจน ความผิดพลาด แม้แต่เพียงเล็กน้อยอาจนำไปสู่ความเดือดร้อนที่ไม่อาจแก้ไขได้ในเวลาต่อมา นอกจากนี้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ในการเขียนจดหมายสั่งซื้อนั้นให้ยึดหลักดังนี้:

- (๑) ได้รวมเอารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับชนิด ปริมาณ และราคา และให้แจ้งหมายเลขในแคตตาล็อก ถ้ามี
- (๒) ให้บอกความต้องการของท่าน เช่น วันยื่นส่ง-รับของ สถานที่ วันที่ วิธีขนส่ง คือขนส่งในทางใด จะให้เก็บค่าขนส่งจากผู้ขาย หรือจากผู้ซื้อ
- (๓) กล่าวย้ำถึงเงื่อนไขการชำระเงินที่ได้ตกลงกันไว้แล้วในครั้งแรก

ฐานะของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตามหลักกฎหมาย

ผู้ขายที่แจ้งราคาไปไม่ถูกผูกพันตามกฎหมายที่จะยอมรับจดหมายสั่งซื้อจากลูกค้า นอกจากว่าการแจ้งราคานี้เป็นการแจ้งคำยืนยันในภายหลัง (firm offer) ตามหลักกฎหมายนั้นให้ถือจดหมายสั่งซื้อของผู้ซื้อ (ลูกค้า) เป็นข้อเสนอที่จะซื้อ และข้อตกลงนี้ยังไม่ผูกมัดตามกฎหมายจนกว่าผู้ขายจะได้ออมรับข้อเสนอ หลังจากนั้นแล้วคู่กรณีทั้งสองฝ่ายก็จะถูกผูกมัดตามกฎหมายต่อข้อตกลงของเขา

(ก) เงื่อนไขตามกฎหมายของผู้ซื้อ

เมื่อข้อตกลงผูกมัดมีผลบังคับแล้ว ผู้ซื้อจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังนี้

- (๑) ให้ยอมรับสินค้าที่ถูกจัดส่งมาให้ โดยมีเงื่อนไขว่าสินค้านี้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการสั่งซื้อ
- (๒) ให้จ่ายเงินค่าสินค้าในเวลาที่ได้รับของ นอกจากว่าจะมีข้อตกลงกันเป็นอย่างอื่น
- (๓) ให้ตรวจเช็คสินค้าให้เร็วที่สุดที่จะเร็วได้ การที่ไม่แจ้งถึงความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการขนส่ง หรือในสินค้าที่ได้รับ ถือว่าเป็นการยอมรับสินค้านั้น

(ข) เงื่อนไขตามกฎหมายของผู้ขาย

ผู้ขายจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังนี้

- (๑) ให้จัดส่งสินค้าไปตามชนิดที่สั่งซื้ออย่างถูกต้องแน่นอน และในเวลาที่ดีตกลงกัน
- (๒) ต้องรับประกันว่าสินค้านี้ไม่มีข้อบกพร่องที่ลูกค้าไม่สามารถรู้ได้ในขณะที่ซื้อ

ถ้าสินค้าที่จัดส่งไปนั้น เป็นสินค้าที่มีข้อบกพร่อง ลูกค้าสามารถทำได้โดยหักราคา หรือจัดส่งสินค้าไปทดแทน หรือยกเลิกการสั่งซื้อ ลูกค้าสามารถที่จะเรียกร้องให้ชดใช้สินค้าที่เสียหาย

จดหมายสั่งซื้อที่ใช้กัน เป็นกิจวัตรสำหรับสินค้าที่มีไว้เพื่อขาย (มิใช่สินค้าที่สั่งให้ทำเป็นพิเศษ) จะสั้นและเป็นแบบแผน แต่จะต้องรวมรายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับสินค้า วันส่งของรับของ และเงื่อนไขการชำระเงิน แต่ถ้าสินค้ามีตั้งแต่สองรายการขึ้นไป ควรทำเป็นตาราง อันจะช่วยทำให้ ลดโอกาสของการมองข้ามรายการบางรายการ

CENTRAL PLAZA CO.
 16 Silom Rd., Bangkok
 Thailand

October 1, 1983

The Sales Manager
 McGraw Hill Publisher
 12 High St.
 New York, N.Y.
 U.S.A.

Dear Sales Manager:


Please send me the following books:

2 copies J.B. Johnson, Basic Accounting 1983. @ \$8.00.....	16.00
1 copy H.E. Finny, Basic Management 2d ed..1982.@\$12.00...	12.00
3 copy G.B. White, personnel Management 3d ed..1981.@\$8.00..	<u>24.00</u>
	\$ <u>52.00</u>

The enclosed check for \$52.00 covers your 1983 list prices for the books. If prices have increased and/or if I owe shipping charges or sales taxes, please bill me for the additional amount. Or if you prefer, I will pay on delivery.

I shall appreciate your promptness in handling this order.

Sincerely,



Sukchai Sabaichit
 Purchasing Manager
 for CENTRAL PLAZA CO.

การสั่งซื้อที่เกิดขึ้นประจำ

SIAM PLAZA CO.

13 Rama Rd.

Chiengmai

October 12, 1983

The Sales Manager
A-Vac Stationery Co.
15/1 Silom Rd.
Bangkok

Dear Sir:

Confirming the order we placed with you by a long distance telephone this morning, please supply me immediately by passenger train, carriage forward.

3 dozens No 125 Universal adding machines

@ ₪ 1,500 ₪ 4,500

As our supplies of these items are nearly depleted. We shall appreciate any rush service you can give this order.

Sincerely,



Sukchai Sabaichit
Purchasing Manager
for SIAM PLAZA CO.

การสั่งซื้อตามใบเสนอราคาของผู้ขาย

เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด เมื่อสั่งซื้อควรกล่าวย้าราคาตามที่เสนอมา

SIAM PLAZA CO.

13 Rama Rd.

Chienqmai

October 7, 1983

The Sales Manager
A-Vat Stationery Co.
15/1 Silom Rd.
Bangkok

Dear Sir:

Thank you for your quotation of September 10 and we shall be pleased if you will supply by train, carriage forward^{and} deliver not later than the end of next month:

10 Silk shirts, No 125-A, white @ ฿ 400.....	฿ 4,000
8 Teacups, No 76-E, Brown @ ฿ 50.....	400
	฿ <u>4,400</u>

We note that you can supply these items from stock and look forward to delivery within the next few days.

Sincerely,



Sukchai Sabaichit
Purchasing Manager
for SIAM PLAZA CO.

จดหมายที่สอดแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ รายละเอียดที่จำเป็นสำคัญ ๆ จะลงไว้ในแบบ
ฟอร์ม ส่วนในจดหมายจะมีคำอธิบายเพิ่มเติม ดังตัวอย่าง

SIAM PLAZA CO.

13 Rama Rd.

Chiengmai

October 15, 1983


The Sales Manager
A-Vac Stationery Co.
15 Silom Rd.
Bangkok

Dear Sir:

Thank you for your letter of October 15 and we are enclosing
our Order No 12470 for three items.

All these items are urgently required by our customer. We
therefore hope you will send them immediately.

Sincerely,



Sukchai Sabaichit
Purchasing Manager
for SIAM PLAZA CO.

ORDER FORM

SIAM PLAZA CO.

13 Rama Rd.

Chiengmai

October 15, 1983

Order No 12470


A-Vac Stationery Co.

15 Silom Rd,

Bangkok

Quantity	Please supply: item	Catalogue No.	Price (net)
20	Men's Jackets, blue	12-A	\$ 35.00 each
15	Arrow Shirts, white	10-A	10.00 "
22	Bed Sheets, 3' 6" ,blue	17-B	8.00 "

for SIAM PLAZA CO.



Sukchai Sabaichit

Purchasing Manager

การสั่งซื้อโดยมีเงื่อนไข

SIAM PLAZA CO.

13 Rama Rd.

Chiengmai

October 15, 1983

The Sales Manager
A-Vac Stationery CO.
15 Silom Rd.
Bangkok

Dear Sir:

Thank you for your letter of October 15 forwarding catalogue with details of your range of fountain-pens.

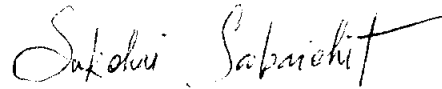
We are very interested in the different types of fountain-pens you offer and have decided to place a trial order for the following, on the terms stated in your letter, but only if you can guarantee despatch in time to reach us by December 1.

1 gross "Pilot" fountain-pens @ \$ 12 per dozen
1 " "Parker" fountain-pens @ \$ 25 per dozen
1 " "Marshal" fountain-pens @ \$ 10 per dozen

We, there fore, insist on delivery within the time stated and reserving the right to reject any consignment that should be delivered later.

We suggest payment by bill of exchange drawn on us at
30 days after sight. Please say whether this is agreeable to you.

Sincerely,

A handwritten signature in cursive script, reading "Sukchai Sabaichit". The signature is written in dark ink and is positioned above the typed name.

Sukchai Sabaichit
Purchasing Manager
for SIAM PLAZA CO.

การสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ

การสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศนั้น ต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม นอกจากรายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าแล้วยังมีวิธีการขนส่ง กำหนดเวลาขนส่ง การประกันภัย วิธีการชำระเงิน นอกจากนี้ก็มีรายละเอียด ซึ่งอาจจำเป็นที่จะกล่าวถึงในการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ

- (๑) คุณภาพ มีระบุไว้ชัดเจนในแคตตาล็อก เป็นสินค้าอยู่ในเกรดใด สี แบบ รุ่นใด ฯลฯ
- (๒) ปริมาณ ต้องระบุปริมาณที่ต้องการให้ชัดเจน น้ำหนัก ความยาว ของสินค้าแต่ละรายการที่สั่ง
- (๓) สินค้าทดแทน ถ้าสินค้าที่ต้องการไม่มีในสต็อกจะใช้สินค้าใกล้เคียงกันแทนได้หรือไม่
- (๔) เอกสารต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ มี Bill of Lading, Commercial Invoices, Consular Invoices, Insurance Policy ฯลฯ

ให้ดูจากตัวอย่าง

CENTRAL DEPARTMENT STORES

Head office

Silom Road

Bangkok, Thailand

February 20, 1982

The London Shoe Company
567 Picadilly
London, United Kingdom

Gentlemen:

Thank you for your letter of February 10, 1982 and your price list, catalogue and for the sample shoes that we have also received.

We judge that the quality of your shoes is good if the sample shoes are truly representative of your entire product line. The prices you quote are satisfactory and we will take advantage of the 5% discount offered on orders in the total amount of 5,000 pounds sterling or more.

Please consider the following as an order to purchase-reference No. P.O. 168312:

<u>Quantity</u>	<u>Shoe Stock No</u>	<u>Price</u>	<u>Total</u>
100 pairs	9009	S\$ 12.00	S\$ 1,200.00
50 "	7589	12.00	600.00
50 "	4596	10.00	500.00
50 "	3496	10.00	500.00
100 "	9785	10.00	1,000.00
150 "	4569	7.50	1,125.00
200 "	3209	7.50	1,500.00
			S\$ 6,425.00
		Less 5% discount	321.25
		Net total	S\$ <u>6,103.75</u>

We have instructed our bankers, the Bangkok Bank of Thailand, to open an irrevocable letter of credit for 6,103.75 pounds sterling in your favour at their London Branch Bank located at 123 Picadilly Square, London.

Your ability to ship quickly will strongly influence future orders.

Thank you.

Very truly yours,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Arak Savalak". The signature is written in dark ink and has a fluid, connected style.

Arak Savalak

Director of Purchasing

การตอบจดหมายสั่งซื้อ

สำหรับการสั่งซื้อตามปกติที่มีจำนวนไม่มาก การใช้แบบฟอร์มที่พิมพ์ในโปสการ์ดตอบรับก็นับว่าเพียงพอ แต่ถ้าใช้จดหมายเขียนสั้น ๆ ตอบรับเมื่อได้จัดส่งสินค้าไปก็จะเป็นการดีกว่าและช่วยสร้างค่านิยมอีกด้วย ถ้าสินค้าที่ส่งมาไม่สามารถจัดส่งไปให้ก็ให้เขียนอธิบายเหตุผลว่าเพราะอะไร และถ้าเห็นว่าเหมาะสมที่จะเสนอสินค้าทดแทนก็ให้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจ

ตัวอย่างการตอบจดหมายสั่งซื้อ

A-VAC STATIONERY CO.

15 Silom Rd.

Bangkok

November 1, 1983

The Purchasing Manager

Siam Plaza Co.

13 Rama Rd.

Chiengmai

Dear Sir:

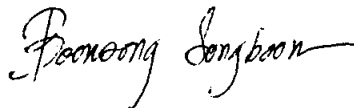
We were very pleased to receive your Order No 12470 for:

20 Men's Jackets, blue cat, No 12-A @ \$ 35.00.....	\$ 700
15 Arrow Shirts, white cat No 10-A @ 10.00.....	150
22 Bed Sheets, 3'6", blue cat, No 17-B @ 8.00.....	<u>176</u>
total	<u><u>1,026</u></u>

As all items were in stock and had been despatched to you today by passenger train, carriage forward.

We hope they will reach you in good time and that we may have the pleasure of further orders from you.

Sincerely,



Boonsong Songboon

Sales Manager

for A-VAC STATIONERY CO.

INTERNATIONAL ELECTRIC CO.

19 High St., London

England

November 12, 1983

Siam Electric Co.,
15 Silom Rd, Bangkok
Thailand

Dear Sirs:

We are pleased to receive your order for 150 Universal Type-Writers which has been shipped today by Mercury Eastern Line, due at Bangkok seaport on January 1.

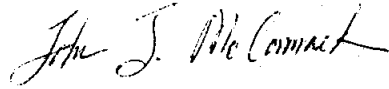
The machines are to your exact specifications, and are securely packed in strong wooden containers, which should stand up to the roughest transport condition. We are sure they will reach you in good order.

Each machine has been thoroughly tested and now carries our full guarantee. Our technical representative in Bangkok, Siam Universal Co, will be pleased to advise you on any point of fitting or maintenance; they also hold an adequate stock of spare parts.

You may be sure that the goods now on the way to you are of the same high standard of workmanship and material as you have experienced previously. As we hope to be of service to you for many years to come, we enclose with this letter details of other electrical machines and components, all of which we think you may need at some time.

You may rely on us always to give you prompt attention.

Sincerely,



John J. McCormack

Director of Sales

เมื่อสินค้าที่สั่งไม่สามารถจัดส่งไปให้ทันที ให้เขียนดังนี้

- (๑) จงขอโทษที่ล่าช้า
- (๒) จงอธิบายเหตุผลที่ล่าช้า
- (๓) หวังว่าคงไม่เป็นสาเหตุรุนแรงที่ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก
- (๔) ถ้าเป็นไปได้ให้ระบุว่าเมื่อไรจะจัดส่งของมาได้

ตัวอย่าง ของความล่าช้าในการขนส่งเนื่องจากเหตุการณ์ผลิตชั่วคราว

SIAM MANUFACTURING CO.
101 Silom Rd., Bangkok
Thailand

October 15, 1983

The Purchasing Manager
Lao Central Plaza Co.
16 Ramayana Rd., Vientiane
Lao

Dear Sir:

We thank you for your order of September 12 for 100 "Standard" bicycles, but regret that we cannot supply them immediately owing to a temporary flood in our factory.

We are making every effort to resume production and fully expect to be able to deliver the 100 bicycles by the end of this month. Meanwhile, we apologize for the delay and trust it will not cause you serious inconvenience.

Sincerely,



Boonsong Songboon
Sales Manager

ช่วยอย่างความล่าช้าในการขนส่งเนื่องจากสินค้าขาดสต็อก

SIAM MANUFACTURING CO.

101 Silom Rd., Bangkok

Thailand

October 15, 1983

The Purchasing Manager
Lao Central Plaza Co.,
16 Ramayana Rd., Vientiane
Lao

Dear Sir:

We were pleased to receive your order of September 12, but very much regret that, because of the exceptional demand for The "Universal" baby powder milk due to increasing in population growth, we are at present out of stock of the make you ordered. The manufacturers have promised us a further supply by the end of next month and if you could wait until then, we would deliver promptly the hundred Universal big cans you need.

We are indeed sorry not to be able to meet your present order immediately and hope that in the circumstances you will bear with us.

Sincerely,



Boonsong Songboon

Sales Manager

ตัวอย่าง ความล่าช้าในการขนส่งเนื่องจากการสไตรค์ที่ท่าเรือ

SIAM MANUFACTURING CO.

101 Silom Rd., Bangkok

Thailand

October 15, 1983

The Purchasing Manager
Japan International Co,
16 Hitsui Rd., Tokyo
Japan

Dear Sir:

The recent strike of transport workers here has caused delay in the despatch of a number of our Export Orders, We are sorry to say that the goods you ordered on September 12 (Your Order No 1357) are among those held up.

To make sure that they reached you on time we sent them to the Bangkok seaport three days ahead of schedule, but now learn that they are still at the seaport awaiting shipment.

We are making private arrangements to get them to the docks in time for shipment by Mercury Eastern Line, which is due to sail for Tokyo on December 1.

Meanwhile, we apologize for the delay and hope you will understand that it is due entirely to causes outside our control.

Sincerely,



Boonsong Songboon

Sales Manager

การปฏิเสธใบสั่งซื้อ

ในบางครั้งผู้ขายก็จะไม่ยอมรับใบสั่งซื้อของลูกค้า เช่น

- (๑) เมื่อผู้ขายไม่พอใจกับเงื่อนไขการชำระเงินและเงื่อนไขการซื้อของลูกค้า
- (๒) เมื่อเครดิตของผู้ซื้อเป็นที่น่าสงสัย
- (๓) เมื่อสินค้าขาดสต็อก

จดหมายที่เขียนปฏิเสธการสั่งซื้อนี้ต้องเขียนอย่างระมัดระวังที่สุด ให้คำนึงถึง
 คำนิยมและการค้าในอนาคตด้วย จดหมายที่เขียนนั้นต้องประกอบด้วย

- (๑) แสดงความเสียใจที่ไม่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้
- (๒) เสนอสินค้าให้เลือก ถ้ามี
- (๓) หวังว่าคงจะมีโอกาสได้รับใช้เขาอีกในโอกาสต่อไป

ตัวอย่างการตอบปฏิเสธการลดราคา

SIAM MANUFACTURING CO.

11 Rama Rd., Bangkok

Thailand

October 15, 1983

The Purchasing Manager
Lao International Co
16 Ranai Rd., Vientiane
Lao

Dear Sir:

We thank you very much for the order contained in your letter of September 12.

After carefully considering it, however, we have come to the conclusion that we cannot accept it. The prices we quoted leave us with only the smallest of margins: they are in fact lower than those of our competitors for goods of similar quality.

The silk used in the manufacture of our "Universal" range undergoes a special patented process that prevents shrinkage and increases durability. The fact that we are the largest suppliers of silk jackets in this country is in itself evidence of the good value of our products.

If, having given further consideration to this matter, you feel you cannot accept our offer, we hope it will not prevent you from approaching us on some other occasion. We shall always be very happy to hear from you and will carefully consider any proposals likely to lead to business between us.

Sincerely,



Boonsong Songboon
Sales Manager

ตัวอย่างการเสนอขายสินค้าทดแทน

SIAM MANUFACTURING CO.

11 Rama Rd., Bangkok

Thailand

October 15, 1983

The Purchasing Manager
Lao International Co.
16 Silom Rd., Vientiane
Lao

Dear Sir:

It was a pleasure to receive **your** letter of September 12 that you had decided to place a large order for a number of the items included in our quotation.

All the items ordered are in stock except **120** "Universal" type-writers. Stocks of these have been disposed of since we quoted for them and the producers told us that replacements will be occurred the **next six** weeks.

According to your order the delivery of all items is a matter of urgency, we have substituted "Olympia" for "Universal" which are both identical in design and quality. Their appearances are rich-looking and most durable and very popular with our other customers. We hope you will be pleased with them, but if not, please return them at our expense. We shall be glad either to exchange them or to give you credit.

All items ordered are being shipped to you today by Mercury Eastern line and should be at Bangkok seaport by December 1. We hope you will like them.

Always at your service.

Sincerely,



Boon'song **Songboon**
Sales Manager

ปัญหาเพื่อการทบทวน

- (1) Write a letter to the Universal Manufacturing Co., 16 High St., New York, N.Y., U.S.A. and order 500 "Universal" adding machines, 1, 000 "Universal" type-writers. State your requirements regarding prices, quality, appearance and delivery.
- (2) Write a letter to a foreign wrist-watch manufacturer and order a selection of wrist-watches. Mention terms and delivery.
- (3) A customer has ordered 500 "Thanin" TV set of your manufacture. You cannot fulfil the order by the date mentioned. Give an imagined reason for this and state when you could deliver.
- (4) A large section of the manufacturing plant owned by your company has been damaged by flood. Write a letter acknowledging an order and explaining the position. Outline any plans Your company is making to meet its orders.
- (5) You have received an order for goods no longer in stock. Write regretting your inability to supply, and explain why.
- (6) A customer has sent you an order and asks for a special discount because of the size and importance of his order. Write a tactful letter explaining why you cannot grant the discount.
- (7) An order has been received from an overseas buyer. He does not mention payment or give any instructions about delivery. Write a suitable reply.