

บทที่ 5 การทักท้วง (Complaints)

เค้าโครงเรื่อง

เทคนิคการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้ายจดหมายการทักท้วง ตัวอย่าง
จดหมายการทักท้วง สำนวนการทักท้วง

สาระสำคัญ

1. ประโยชน์ต่างๆที่เกี่ยวกับการขึ้นต้นของจดหมายการทักท้วง เนื้อหาที่เกี่ยว
ข้องกับการทักท้วงและการลงท้ายจดหมายการทักท้วงในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ
2. ยกตัวอย่างจดหมายการทักท้วงในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งการตอบจดหมาย
ดังกล่าว
3. สำนวนการทักท้วง
4. ให้เขียนจดหมายการทักท้วงตามแบบฟึกหัดที่กำหนดให้ตอนท้ายบท

จุดประสงค์ของการเรียนรู้

1. ช่วยผู้เริ่มต้นเขียนจดหมายธุรกิจระหว่างประเทศในการเขียนคำขึ้นต้น
เนื้อหา ตลอดจนการลงท้ายจดหมายการทักท้วง
2. เพื่อผู้เรียนได้เห็นการเขียนจดหมายการทักท้วงในธุรกิจระหว่างประเทศ
หลายรูปแบบตลอดจนการเขียนได้ดอบจดหมายการทักท้วงดังกล่าว
3. ช่วยให้ผู้เรียนได้รู้สำนวนการทักท้วงต่างๆ
4. ต้องการให้ผู้เรียนเขียนจดหมายการทักท้วงแบบต่างๆ ได้ด้วยตนเอง โดย
ฝึกหัดทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ความนำ

การทักท้วงเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งของการซื้อขาย หากในการสั่งและส่งสินค้าเกิดเสียหาย หรือเข้าใจผิดอย่างใดอย่างหนึ่งก็จะมีการทักท้วง การตอบจดหมายการทักท้วงต้องใช้ข้อความอย่างสุภาพและไม่ใช้อารมณ์หรือไม่ใช้คำพูดที่รุนแรง การโต้ตอบจดหมายของผู้ซื้อหรือผู้ขายต้องถือหลักความลับมุนลงมือ เนื่องจากความเข้าใจผิดหรือเป็นเรื่องซึ่งเกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจหรือความผิดนั้นอาจจะเกิดขึ้นไม่ได้บ่อยนัก ขั้นตอนต้องอ้างถึงจดหมายสั่งซื้อของผู้ซื้อ เนื่องจดหมายอ้างความเสียหายที่เกิดขึ้น ลงท้ายด้วยคำสุภาพและจะแก้ไขโดยรีบด่วน

วิธีเขียนจดหมายทักท้วง

- ✉ ขึ้นต้นจดหมายต้องเริ่บทักท้วงผู้ขายหรือตัวแทนผู้ส่งสินค้าทันที เพราะถ้าทิ้งไว้นาน เขายาจะจะลืม อาจใช้คำขึ้นต้น เช่น I would like to inform you that....(สาเหตุที่เขียนจดหมายมา) หรือใช้คำขึ้นต้นว่า.....I am writing to complain about.....
- ✉ ภาษาที่ใช้เขียนทักท้วง ต้องไม่ทำให้ผู้ขายเกิดความเบื่อหน่ายและอารมณ์เสีย ทางที่ดี ก็อ บอกอย่างตรงไปตรงมาอย่าใช้ภาษาที่หยาบคายเป็นการก่อให้เกิดความเจ็บช้ำน้ำ ใจเป็นการปิดหูทางหกิน ไม่ควรระบุตัวบุคคลเจ้าจะลงโทษไป เพราะผู้ส่งจดหมายอาจ เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทในต่างประเทศก็ได้ อาจเขียนไปว่า This is the third time this problem has occurred and we are far from satisfied with the service you offer. I would appreciate your looking into this matter.
- ✉ ถ้าเป็นลูกค้าซื้อขายกันมาเป็นเวลานาน อาจเสนอวิธีการแก้ไขไปก็ได้ โดยใช้คำว่า The best solution would be.....(เป็นอะไรก็แนะนำไป แล้วแต่กรณีที่เกิดขึ้น)

วิธีการตอบจดหมายการทักท้วง

- ✉ การขึ้นต้นจดหมายยืนยันว่าได้รับจดหมายที่ทักท้วงมาและขอขอบคุณที่ได้กรุณาแจ้งให้ทราบ เช่น We would like to thank you for informing us of our.....in your letter of the June 6, 2002.
- ✉ เมื่อหาจดหมายนั้นควรพิจารณาสาเหตุที่เกิดขึ้นดังนี้

- ถ้าเป็นเรื่องสลับซับข้อนต้องรีบตอบเขาว่าขอใช้เวลาในการสอบถามข้อเท็จจริงค้าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนและจะรายงานให้เขารับโดยค่วน
 - ถ้าเป็นกรณีที่ชี้แจงได้เลยต้องรีบชี้แจงถึงสาเหตุที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้โดยไม่ชักช้า
 - ถ้าเป็นการทักท้วงแบบต่อว่าอย่างไม่มีเหตุผล ผู้ขายก็สามารถตอบผู้ซื้อหรือลูกค้าไปว่า ถูกต้องแล้วเพราทางบริษัทมีกฎระเบียบหรือนโยบายของบริษัทเข่นนั้นจริง ๆ ต้องระวังในการใช้ภาษาในการที่ปฏิเสธความรับผิดที่เข้าอ้างมา
- ☒ ลงท้ายด้วยการยอมรับผิดในสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นและขอรบกวนไปว่าเหตุการณ์เข่นนั้นไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยนัก พร้อมทั้งขออภัยในความผิดพลาดดังกล่าวอีกด้วย เช่น Finally, may we say that this was an exceptional mistake and is unlikely to occur again. Please accept our apologies for the inconvenience.

ผู้ซื้อสินค้าทักท้วงเรื่อง “รับสินค้าผิด”

วิธีเขียนจดหมาย :-

- ขึ้นต้นว่าได้รับสินค้าผิดประเภทจากที่ได้สั่งไป เเละที่ใบสั่งสินค้าเลขที่เท่าไร ตามแคตตาล็อกเลขที่เท่าไรซึ่งไม่ตรงกับที่สั่งไป
- ข้อความลงท้าย ขออภัยในห้ามรบกวนส่งสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ ขอความกรุณาให้รับจัดการให้ด้วยจะขอบคุณยิ่ง

ผู้ขายสินค้าตอบจดหมายทักท้วงว่า “รับสินค้าผิด”

- ผู้ขายสินค้าต้องรีบตอบชี้แจงโดยค่วนดังนี้
 - ชี้แจงไปว่าเหตุใดผู้ซื้อจึงได้รับสินค้าผิด
 - ชี้แจงว่าผู้ซื้อควรจะปฏิบัติต่ออย่างไรต่อไป
 - ผู้ขายควรแนะนำผู้ซื้อว่าทำอย่างไร ผู้ซื้อสินค้าจะได้ไม่รับสินค้าผิด อีกต่อไป เพราะผู้ซื้ออาจดูแคตตาล็อกของเก่าก็เป็นได้ แคตตาล็อกใหม่สินค้าอาจจะเปลี่ยนไปก็ได้

ผู้ซื้อสินค้าทักษะทั่วเรื่อง “ของเสียหาย”

- บอกรหัสที่สั่งสินค้า (Order No.)
- บอกว่าของเสียหายอย่างไร
- หากเป็นลูกค้ากันมานาน อาจเสนอแนะว่าผู้ขายควรทำอย่างไร
- แจ้งจำนวนของที่เสียหายและถามเขาว่าจะให้ปฏิบัติอย่างไร

ผู้ขายตอบจดหมายทักษะทั่วเรื่อง “ของเสียหาย”

ความเสียหายในระหว่างระยะเวลาที่ขนส่งสินค้า สินค้าที่ผู้ขายส่งไปอาจเกิดความเสียหายจากการขนส่ง ผู้ขายอาจแจ้งผู้ซื้อว่าให้ส่งคืนสินค้าที่เสียหายคืนแก่ผู้ขายหรืออาจให้ผู้ซื้อส่งสินค้าทั้งหมดกลับคืน ได้แล้วแต่กรณีหรือในการณ์ที่ผู้ซื้อมีตัวแทนส่งสินค้าก็จะให้ตัวแทนผู้ส่งสินค้ารับผิดชอบในกรณีเกิดการเสียหายก็ได้ การเขียนจดหมาย :-

- ขอบคุณที่ผู้ซื้อสินค้าแจ้งไปให้ทราบและขอโทษ
- บอกให้ส่งคืนสินค้าที่เสียหายกลับไป
- บอกผู้ซื้อว่าจะให้ส่งของไปให้ใหม่จะดำเนินการให้โดยเร็วที่สุด

ผู้ซื้อทักษะทั่วเรื่อง “ไม่ได้รับของ”

วิธีเขียนจดหมาย :-

- อ้างเลขที่การสั่งสินค้า (Order No.) เท่าไร
- อ้างวันที่จดหมายสั่งซื้อและได้ขอให้ส่งสินค้าภายในกำหนด
- แจ้งว่าไม่ได้รับของทั้งหมดหรือได้รับไม่ครบ
- ขอให้ผู้ขายสอบถามเรื่องราวด้วยจดสั่งมาให้ใหม่ภายในกำหนด มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นอันยกเลิกการสั่งสินค้านั้นๆ

ผู้ขายตอบจดหมายทักษะทั่วเรื่อง “ไม่ได้รับของ”

วิธีเขียนจดหมาย :-

- รับตอบไปว่าได้จัดส่งสินค้าไปให้ผู้ซื้อตามใบสั่งซื้อเลขที่....
- แสดงความเสียใจความจดหมายของผู้ซื้อลงวันที่.....
- แจ้งให้ผู้ขายทราบว่าไม่ได้รับของที่สั่งซื้อ เพราะเหตุใด อาจเป็นระยะที่สินค้าขาดตลาด
- ต้อนรับท้ายถ้าจะขอโทษสำหรับความไม่สะดวกที่จะมี

การหักหัวงความผิดพลาดทาง “การบัญชี”

ส่วนใหญ่ในการติดต่อซื้อขายนั้นมักจะมีความผิดพลาดในทางบัญชีอยู่บ่อยมาก จึงมีวิธีการแจ้งเพิ่มหนี้และใบแจ้งลดหนี้ขึ้น เพื่อบรันบัญชีให้ถูกต้องตามความเป็นจริงดังนี้

ก. ใบแจ้งเพิ่มหนี้ การส่งใบแจ้งเพิ่มหนี้เป็นการเรียกเก็บเงินเป็นครั้งที่สอง ในกรณีที่ผู้ขายสินค้าคิดราคาสินค้าต่ำกว่าความเป็นจริง เพราะการคิดเงินในใบกำกับสินค้า (Invoice) ผิดพลาดไป ซึ่งผู้ขายสินค้าจะต้องขอโทษผู้ซื้อเป็นอย่างมาก

ตัวอย่างใบแจ้งเพิ่มหนี้

Debit Note		No.
ชื่อบริษัทห้างร้าน สถานที่ตั้ง ^{ถึงบริษัท} สถานที่ตั้ง		วันที่.....
วันที่	Invoice No..... Undercharge รายการ -	US \$.....

ข. ใบแจ้งลดหนี้ บางครั้งผู้ขายสินค้า เกิดความผิดพลาดในการลงจำนวนเงินแก่ผู้ซื้อสินค้ามากกว่าราคาริง ผู้ขายจึงต้องรีบส่งใบ “ลดหนี้” (Credit Note) ไป เป็นแบบพิมพ์เข่นเดียวกับใบ “เพิ่มน้ำ” แต่มักจะใช้อักษรสีแดง

ตัวอย่างใบแจ้งลดหนี้

Credit Note	No.
ชื่อบริษัทห้างร้าน	
สถานที่ตั้ง	
ถึงบริษัท ห้างร้าน	วันที่.....
สถานที่ตั้ง	
วันที่	Invoice No..... Overcharge
	รายการ
	-
	-
	-
	-
	US \$.....

หลักสำคัญในการเขียนจดหมายและตอบจดหมาย “ทักท้วง”

1. การทักท้วงไม่ใช่การกล่าวหา แต่เป็นการชี้ยแก่ไขข้อผิดพลาดของกันและกัน
2. ก่อนจะเขียนจดหมายต้องตรวจสอบความถูกต้องแน่นอนก่อนเสมอ
3. การทักท้วงไม่ถือเป็นเรื่องส่วนตัว เพราะผู้ตอบจดหมายเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของ

บริษัท

4. ต้องไม่ใช้ข้อความที่แสดงถึงความโกรธไม่พอใจและพร้อมที่จะเสนอแนะหาทางแก้ไขให้
5. ถ้าจำเป็นต้องขยายเวลาเพื่อสอบถามสวนสาเหตุให้แน่นอน ผู้ขายสินค้าที่ต้องรับตอบไว้ก่อน
6. เมื่อตอบจดหมายแก่ผู้ซื้อสินค้าต้องขออภัยทุกรังสิ ถ้าผู้ซื้อสินค้าที่เป็นลูกค้ากันนานาเสนอแนะวิธีการแก้ไขมาต้องยินดีรับทราบ ผู้ขายสินค้าต้องแจ้งไปให้แน่นอนว่าจะแก้ไขปัญหาอย่างไรแล้วแจ้งให้ทราบโดยด่วนที่สุดต่อไป
7. ถึงแม้ว่าจดหมายทักท้วงของผู้ซื้อจะไม่มีเหตุผลควรยอมรับได้ จงชี้แจงอย่างสุภาพ เช่น เป็นนโยบายของบริษัทและแสดงความเห็นใจที่เกิดเหตุการณ์ไม่สงบก็ได้
8. ผู้ขายต้องตอบจดหมายทักท้วงให้ด้วยคนนั้นผู้ซื้อสินค้าอาจนำใบประกอบกับลูกค้า ทำให้ผู้ขายสินค้าเกิดความเสียหายและเสียชื่อเสียงก็ได้

การทักท้วงและแก้ไขข้อบกพร่องที่ควรทราบ

เกี่ยวกับสินค้าที่เสียหาย

We regret to inform you that upon receipt of the consignment of (....., dated), it was found to be seriously damaged, and the goods impossible to sell to our customers in such a condition.

We regret to report that one of the crates/ packing cases in your consignment arrived on (date.....) in a seriously damaged condition.

เกี่ยวกับสินค้าล่าช้า

Invoice No.....

With regard to / With reference to our order for (see invoice number quoted above), we regret to inform you that we have not received the consignment as ordered / promised. Payment has already been made (on), and the goods are / the shipment / the consignment is long overdue. This is causing considerable inconvenience at this end; we would be grateful, therefore, if you would look into this matter on our behalf and let us know the results of your investigation as soon as possible.

ເກື່ອງກັນສິນຄ້າຜິດປະເກດຈາກທີ່ສັ່ງໄປ

Upon receipt of our consignment no. dated....., it was found that the contents were different from those originally ordered by us (cf. order letter dated.....).

We would appreciate it, therefore, if you would look into the matter without delay and let us know what course of action you suggest as soon as possible.

ກາຣຕອນກາຣທັກທ່ຽວແລະແກ້ໄຂ

ເກື່ອງກັນສິນຄ້າທີ່ເສີຍຫາຍ

Thank you for your letter dated /of We must apologize for the damaged consignment you received. This was apparently due to negligence on the part of our packaging staff, many of whom are hired on a part-time or seasonal basis. Please rest assured that we have dealt with the matter and that such a mistake will not occur again.

Meanwhile, we have arranged to send you a new consignment for your order no.....

Once again, we regret any inconvenience this may have caused.

ເກື່ອງກັນສິນຄ້າລ່າໜ້າ

With reference to your letter of /dated, we regret to learn that you have not yet received your order of (invoice no.....).

We have looked into the matter and discovered that the consignment was in fact loaded on The shipping/ freight company, however, recommended that you contact the local branch office as soon as possible and inquire as to the current status of your shipment.

ເກື່ອງກັນສິນຄ້າຜິດປະເກດ

With regard to / With reference to your letter of / dated, we are sorry to learn that, due to an error/ oversight on the part of our shipping company, you have received the wrong consignment by mistake.

We contacted their manager (.....) by phone earlier today requesting that they arrange for your consignment to be exchanged for the correct one. Naturally, we greatly regret any inconvenience this may have caused you and sincerely hope that you will continue to do business with us in the future.

ดังนั้นผู้เขียนจดหมายการทักท้วงจึงควรมีความรู้ในการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้ายจดหมายการทักท้วง ตลอดจนสำนวนและคำศัพท์เกี่ยวกับการทักท้วง เพื่อช่วยในการเขียนจดหมาย นอกจากนั้นจะได้เห็นตัวอย่างจดหมายการทักท้วงในรูปแบบต่างๆดังจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

เทคนิคการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้าย

การเขียนต้น

ในการทักท้วงอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น สินค้าเสียหาย สินค้าชำรุด ไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ครบตามจำนวน สินค้าไม่ตรงกับความต้องการ ฯลฯ ก็ต้องเขียนจดหมายทักท้วงแจ้งไป การเขียนควรใช้คำที่สุภาพ ไม่ใช้อารมณ์ การเขียนต้นก็จะอ้างถึงใบสั่งซื้อสินค้า แสดงความเสียใจ ที่จะแจ้งให้ท่านทราบว่า.... การเขียนจดหมายการทักท้วงจะเขียนได้ดังต่อไปนี้

- ขอขอบคุณสำหรับการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็วตามใบสั่งซื้อเลขที่ 2458 แต่สินค้า.....
- เราเสียใจที่จะแจ้งให้ท่านทราบว่าสินค้ารายการนี้ ไม่ได้ถูกจัดส่งตามใบสั่งซื้อ
- เราได้รับการทักท้วงจากลูกค้าของเรางานนี้ เมื่อวันที่
- ตามใบสั่งซื้อสินค้าเลขที่ 7651 ได้เกิดความผิดพลาดสินค้า ซึ่งเราต้องการให้ท่านช่วยแก้ไข
- อ้างถึงใบสั่งซื้อสินค้าของเราวันที่ 17 ตุลาคม 2003 จำนวนสินค้าที่ได้รับไม่ถูกต้อง

การถ้าช้า

- เราเสียใจที่จะรายงานว่าเรายังไม่ได้รับสินค้าที่ได้สั่งซื้อมื่อ.....
- สินค้าที่ได้สั่งซื้อมื่อ.....เกิดความล้าช้า
- สินค้าที่เราได้สั่งซื้อจากท่านเมื่อ.....เกินกำหนดเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

ความเสียหาย

- เราแจ้งให้ท่านทราบว่าสินค้าชำรุด.....ที่สั่งมาเกิดความเสียหายอย่างรุนแรง
- เราเสียใจที่จะรายงานว่าสินค้ากล่องหนึ่งที่สั่งไปได้รับความเสียหายเมื่อมีการส่งมอบ
- เราเสียใจที่จะแจ้งให้คุณทราบว่าสินค้าหลายกล่องเกิดการชำรุดเสียหาย

คุณภาพ

- เราขอแจ้งให้ท่านทราบว่าสินค้าที่เราได้รับไม่ได้ตามมาตรฐาน
- เมื่อสำรวจสินค้าแล้วคุณภาพไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ

เนื้อหา

ข้อความในการทักท้วงก็จะแจ้งว่าทักท้วงเรื่องอะไรซึ่งความจริงที่เกิดขึ้น ในบางกรณี อาจจะพิสูจน์โดยแนบตัวอย่างสินค้าหรือสินค้าที่ส่งไป เริ่มต้นก็จะแสดงความรู้สึกผิดหวังกับ สินค้าที่ได้รับ ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการทักท้วงได้แก่

- เมื่อเราเปิดบรรจุภัณฑ์ของสินค้าเราพบว่าสินค้าจำนวนหนึ่งขาดหายไป
- เรารู้สึกผิดหวังเป็นอย่างยิ่งที่พบว่าคุณภาพของสินค้าที่ท่านจัดส่งให้กับเราไม่ตรงกับ ตัวอย่างสินค้าที่ท่านได้จัดส่งมาให้เรา ก่อนหน้านี้
- เราไม่ได้รับสินค้าที่เราได้ทำการสั่งซื้อไปทั้งๆที่เราได้ตกลงกันไว้ว่าจะส่งให้ทันปลาย เดือนนี้
- เป็นที่น่าเสียดายว่าคุณไม่ได้จัดส่งสินค้าครบตามใบสั่งซื้อนี้ นี่คือรายการที่ขาดหายไป
- สินค้าที่จัดส่งมาไม่เป็นไปตามมาตรฐานของท่านที่เคยผลิตมาก่อน ดังนี้ทางเราจะรับ สินค้าเหล่านี้ก็ต่อเมื่อท่านจะให้ราคากลับคืน
- เราจะรับสินค้าที่ไม่ตรงกับความต้องการเหล่านี้ก็ต่อเมื่อราคាលดลงกว่านี้
- เนื่องจากเราต้องการสินค้านี้เพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้าของเรารายบุคคล ขอความ กรุณาจัดส่งสินค้าทดแทนให้แก่เราทันที
- สินค้าที่เราได้รับไม่ตรงกับใบสั่งของ
- เพื่อเป็นการพิสูจน์คำกล่าวของเรา เราได้แนบตัวอย่างสินค้าพร้อมกับชิ้นส่วนของวัสดุ ที่ทางเราได้รับเมื่อวานนี้มาให้แก่ท่านด้วย
- เราจะขอบคุณเป็นอย่างมาก หากคุณสามารถชดเชยข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นนี้

การลงท้าย

การลงท้ายจดหมายการทักท้วงจะเป็นการแสดงการขอบคุณ แสดงความยินดี ขอร้องที่ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การลงท้ายจะเป็นดังนี้

- เราจะทำการเจรจาถึงปัญหาเหล่านี้โดยไม่มีการล่าช้า
- เราขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับการช่วยเหลือใดๆ ที่ท่านสามารถทำได้ในครั้งนี้
- เราต้องการคำอธิบายสำหรับความล่าช้าที่เกิดขึ้นและรอคอยคำตอบของท่านด้วยความสนใจ
- ขอความกรุณาดำเนินช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดส่งสินค้าที่ขาดไปให้กับเรา
- เราจะรู้สึกยินดียิ่งหากท่านจะให้ความใส่ใจต่อปัญหานี้
- เราคาดหวังว่าสินค้าจะถูกส่งอย่างทันทีทัน刻
- เราขอนดีล่าหากท่านจะตรวจสอบสักครู่หนึ่งและบอกเหตุผลให้เราทราบสำหรับความล่าช้า
- ขอความกรุณาช่วยแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในทางที่ดี

ตัวอย่างจดหมายการทักท้วง

Example 1: Complaint about missing goods

Henry Watch Merchants

1250 Royale, Suite 1004, Trois-Riverieres, Quebec, Canada
Tel: 819 694-6664 Fax: 819 694-6670
www.Henry.com Email: Henry@Watch.com

January 22, 2005

Mr. Morton Falchild
Pitman Ltd.
Woodrange House
13 High Street, Ingastone
Essex, England

Dear Mr. Falchild,

Thank you for your prompt delivery of our order. Unfortunately, not all of the watches were received. Fifteen fancy watches (model no. 30) were missing when we unpacked the order. Upon examination of the packaging of the order, there seemed to be no signs of theft or pilferage. We should be very glad if you would attend to this problem.

Yours sincerely,

Merle Emmer

Merle Emmer
Manager

Example 2: Complaint about damaged goods

Henry Watch Merchants

1250 Royale, Suite 1004, Trois-Rivieres, Quebec, Canada

Tel: 819 694-6664 Fax: 819 694-6670

www.Henry.com Email: Henry@Watch.com

November 22, 2005

Mr. Morton Falchild
Pitman Ltd.
Woodrange House
13 High Street, Ingastone
Essex, England

Dear Mr. Flchilid,

We are sorry to report that eight of the fancy watches (model no. 38) and nine of the fancy watches (model no. 33) were found to be broken on receipt of the order.

We would be very grateful for any assistance you can give us in this matter.

Yours sincerely,

Merle Emmer

Merle Emmer
Manager

Example 3: Complaint about wrong merchandise

Henry Watch Merchants

1250 Royale, Suite 1004, Trois-Rivieres, Quebec, Canada

Tel: 819 694-6664 Fax: 819 694-6670

www.Henry.com Email: Henry@Watch.com

November 12, 2005

Mr. Morton Falchild
Pitman Ltd.
Woodrange House
13 High Street, Ingastone
Essex, England

Dear Mr. Falchild,

On unpacking the order of watches, we found that 20 of the items consisted of clocks (model no. 45). We requested fancy watches (model no. 30) only. We regret that we cannot keep the clocks (model no. 45) as we have adequate stock of this item already.

Please do your best to bring this matter to a speedy and positive conclusion.

Yours sincerely,

Merle Emmer

Merle Emmer
Manager

Example 4: Complaint about wrong amount of goods delivered

Henry Watch Merchants

1250 Royale, Suite 1004, Trois-Riverieres, Quebec, Canada

Tel: 819 694-6664 Fax: 819 694-6670

www.Henry.com Email: Henry@Watch.com

November 24, 2005

Mr. Morton Falchild
Pitman Ltd.
Woodrange House
13 High Street, Ingastone
Essex, England

Dear Mr. Falchild,

The order we received does not correspond with the invoice. We were charged for 90 fancy watches no. 38, instead of the 60 fancy watches (30 x Model no. 38 and 30 x Model no. 30) that were ordered. We cannot accept this error, as fancy watches no. 38 are twice the price of the no. 30 model. Although we received the correct number of watches, there is a discrepancy in the invoice.

We would be grateful if you would please look into the matter and make the necessary adjustment to the invoice.

Yours sincerely,

Merle Emmer

Merle Emmer
Manager

Example 5: Complaint about non-delivery

Henry Watch Merchants

1250 Royale, Suite 1004, Trois-Riverieres, Quebec, Canada

Tel: 819 694-6664 Fax: 819 694-6670

www.Henry.com

Email: Henry@Watch.com

September 25, 2005

Mr. Morton Falchild
Pitman Ltd.
Woodrange House
13 High Street, Ingastone
Essex, England

Dear Mr. Falchild,

I would like to inform you that delivery of our order has not yet been received, although we were promised delivery by the end of last week. I ordered the watches for a trade fair to be held this weekend, and if I do not receive the shipment in the next few days, this is going to cause our company a lot of embarrassment.

We look forward to your dealing with this problem without delay.

Yours sincerely,

Merle Emmer

Merle Emmer
Manager

สำนวนการทักท้วง

- We only received five boxes, yet we were billed for ten.
- The quality of goods were of an inferior standard to that of the previous order.
- Since we did not order this product, we would like to return it for credit.
- We were invoiced for \$175, but by our calculations it should be \$115.
- We placed this order on the condition of prompt delivery before the end of the month, your statement differs from that of our original order.
- We will cancel the order if the goods are not received by the end of the week.
- The goods that were received, were badly damaged.
- Three of the machines we ordered are faulty.
- Can you look into the non-delivery of order no. 4824 ?
- We would very much appreciate it if you could provide a refund or credit for these goods.
- We must ask you to dispatch replacements at once, as we need to complete deliveries to our customers.
- Will you please look into the matter and supply the missing items ?
- The order we received does not correspond with the invoice.
- Can you look into this matter urgently, and inform me when the goods are expected to arrive.
- We found our order, placed on the doorstep of our offices, when we arrived at our premises in the morning.

กิจกรรมที่ 1

1. ท่านมีหลักในการเขียนจดหมายการทักท้วงอย่างไร
2. ลักษณะของจดหมายการทักท้วง ของธุรกิจ
3. ค้นคว้าเทคนิคการเขียนคำรบสั่นดันเนื้อหาและการลงท้ายเพิ่มเติม
4. ค้นหาตัวอย่างสำนวนการทักท้วงเพิ่มเติม
5. ค้นหาก้าพท์เกี่ยวกับการทักท้วง

กิจกรรมที่ 2

1. แบ่งกันค้นคว้าหาจุดหมายการทักท้วงในลักษณะต่าง ๆ กันและศึกษาต่อไปด้วยการเขียน
จดหมายการทักท้วง
2. ให้นักศึกษาเขียนจดหมายการทักท้วงมาสัก 1 ฉบับ

สรุป

ในการเขียนจดหมายการทักท้วง ผู้ศึกษาควรศึกษาเทคนิคการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและ
การลงท้ายจดหมายการทักท้วง ตัวอย่างการเขียนจดหมายการทักท้วงต่างๆ สำหรับการทักท้วง
ตลอดจนคำศัพท์การทักท้วงจะช่วยในการเขียนจดหมายการทักท้วง

แบบฝึกหัด

1. เก็บเงินสดหมายทักษะว่างความไม่สมบูรณ์ของใบ Invoice
2. เก็บเงินสดหมายทักษะว่ารายการในใบ Invoice ไม่ถูกต้อง
3. เก็บเงินสดหมายทักษะว่างแจ้งว่าของที่ได้รับไม่ใช่สินค้าที่สั่งซื้อ
4. จงเก็บเงินสดหมายทักษะว่างของที่ได้รับไม่ใช่สินค้าที่ทางบริษัทต้องการ
5. เก็บเงินสดหมายทักษะว่างแจ้งให้ทราบว่าว่าของที่ได้รับไม่เป็นที่น่าพอใจ
6. เก็บเงินสดหมายทักษะว่างแจ้งความผิดพลาดของใบ Invoice
7. เก็บเงินสดหมายทักษะว่างเมื่อของส่งมาถึงขาดลายเซ็นต์ ใน Consignment
8. จงเก็บเงินสดหมายทักษะว่างแจ้งว่าสินค้าที่ได้รับเกิดความเสียหาย
9. จงเก็บเงินสดหมายทักษะว่างเนื่องจากการส่งสินค้าให้ผิด
10. จงเก็บเงินสดหมายทักษะว่างของที่ได้รับไม่ครบ