บทที่ 6
การแก้ไข
Adjustment

เค้าโครงเรื่อง

เทคนิคการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้ายจดหมายการแก้ไข ตัวอย่างจดหมายการแก้ไข สำนวนการแก้ไข

สาระสำคัญ

1. ประโยคต่างๆ ที่เกี่ยวกับการขึ้นต้นของจดหมายการแก้ไข เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขและการลงท้ายจดหมายการแก้ไขในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ
2. ยกตัวอย่างจดหมายการแก้ไขในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งการตอบจดหมายดังกล่าว
3. สำนวนการแก้ไข
4. ให้เขียนจดหมาย การแก้ไขตามแบบฝึกหัดที่กำหนดให้ตอนท้ายบท

จุดประสงค์ของการเรียนรู้

1. ช่วยผู้เริ่มต้นเขียนจดหมายธุรกิจระหว่างประเทศในการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหา ตลอดจนการลงท้ายจดหมายการแก้ไข
2. เพื่อผู้เรียนได้เห็นการเขียนจดหมายการแก้ไขในธุรกิจระหว่างประเทศหลายรูปแบบ ตลอดจนการเขียนโต้ตอบจดหมายการแก้ไขดังกล่าว
3. ช่วยให้ผู้เรียนได้รู้สำนวนการแก้ไขต่างๆ
4. ต้องการให้ผู้เรียนเขียนจดหมายการแก้ไขแบบต่างๆได้ด้วยตนเองโดยฝึกหัดทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ความนำ

ผู้ซื้อสินค้ามีหลายสาเหตุที่จะทำการทักท้วงผู้ขายสินค้า เช่น การที่ผู้ซื้อสินค้าได้รับสินค้าจากผู้ขายโดยไม่ใช่รายการที่สั่งซื้อไป สินค้าเกิดเสียหายระหว่างทางที่ทำการขนส่ง การบรรจุหีบห่อไม่ดีพอทำให้สินค้าเสียหาย บัญชีผิด เป็นต้น ทั้งหมดนี้ต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความจริง และการโต้ตอบต้องถือหลักการละมุนละม่อม ไม่ใช้อารมณ์ ใช้ภาษาที่สุภาพ เพราะปัญหาต่างๆ อาจเกิดโดยไม่ตั้งใจหรือความเข้าใจผิด

วิธีการเขียนจดหมายการแก้ไขมีหลักเกณฑ์ขึ้นต้นจดหมายโดยต้องขอโทษที่เกิดการผิดพลาด ถ้าแก้ไขได้เลยให้รีบตอบและยืนยันว่าจะพยายามไม่ให้มีกรณีเช่นนี้เกิดขึ้นอีก ต้องรีบแจ้งให้ผู้ขายทราบทันทีอย่าปล่อยทิ้งไว้ ใช้ภาษาสุภาพ อย่าพูดให้ผู้ขายเจ็บช้ำน้ำใจ การตอบจดหมายของผู้ขายขึ้นต้นยืนยันว่าได้รับจดหมายที่ทักท้วงและขอบคุณที่ได้แจ้งให้ทราบ ต้องรีบตอบและขอเวลาในการสอบสวนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ถ้าในกรณีที่ผู้ซื้อต่อว่ามาโดยไม่มีเหตุผล ผู้ขายก็ตอบว่าถูกต้องแล้วเพราะบริษัทมีระเบียบหรือนโยบายเช่นนั้นจริง ระวังอย่าใช้ภาษาปฏิเสธความรับผิดที่มีต่อผู้ซื้อ ยอมรับผิดในสิ่งที่เกิดขึ้นและบอกว่าเหตุการณ์เช่นนั้นไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยนัก พร้อมทั้งขออภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้น

ดังนั้นผู้เขียนจดหมายการแก้ไขจึงควรมีความรู้ในการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้ายจดหมายการแก้ไข ตลอดจนสำนวนและคำศัพท์เกี่ยวกับการแก้ไข เพื่อช่วยในการเขียนจดหมาย นอกจากนั้นจะได้เห็นตัวอย่างจดหมายการแก้ไขในรูปแบบต่างๆดังจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

เทคนิคการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้าย

การขึ้นต้น

เมื่อมีจดหมายการทักท้วงเกิดขึ้นก็จะต้องตอบจดหมายการทักท้วงนั้นๆ ในการตอบจดหมายการทักท้วงถือหลักความละมุนละม่อม ใช้วาจาสุภาพ โดยเริ่มต้นด้วยการแสดงความเสียใจ ขออภัย ยืนยันจะแก้ไขปัญหาโดยด่วน การตอบต่อการร้องเรียนข้อความเริ่มต้นจะเป็นดังนี้

- ทางเราขออภัยอย่างยิ่งสำหรับความเสียหายของสินค้าที่ท่านได้รับตามใบสั่งซื้อเลขที่ 2367 กรุณารับคำขออภัยจากเราในความผิดพลาดในครั้งนี้ด้วย
- ทางเราขออภัยเป็นอย่างยิ่งในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- ทางเราขอยืนยันว่าสิ่งที่ท่านร้องเรียนมาจะได้รับการแก้ไขอย่างเร็วที่สุด
- จากจดหมายที่ท่านส่งมาลงวันที่ 26 ตุลาคม 2003 และจากการพูดคุยทางโทรศัพท์ของเราเมื่อเช้านี้ ทางเราจะแก้ไขปัญหาโดยด่วน

ความล่าช้า

- เราเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่เกิดความล่าช้าขึ้นในการส่งสินค้า
- เรารู้สึกเสียใจมากที่ท่านต้องทักท้วงเกี่ยวกับความล่าช้าในการส่ง.....
- เรารู้สึกเป็นห่วงมากที่ทราบจากจดหมายของท่าน(วันที่).....ว่าสินค้าที่เราได้ส่งไปยังไปไม่ถึง

คุณภาพ

- เรารู้สึกเสียใจที่ทราบ
- เรารู้สึกเสียใจมากที่ทราบ

} ว่าท่านไม่พอใจกับคุณภาพของสินค้าที่ได้จัดหาให้กับการสั่งซื้อของท่าน

- เราเสียใจมากในการทักท้วงในจดหมายของท่าน

ความผิดพลาด

- เราเร่งรีบในการตอบจดหมายของท่านและขอโทษสำหรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- ขอบคุณสำหรับจดหมายของท่านที่ให้โอกาสแก่เราในการแก้ไขให้ถูกต้องเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

เนื้อหา

ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข ได้แก่

- ทางเราได้เปลี่ยนกระบวนการบรรจุผลิตภัณฑ์เนื่องมาจากความผิดพลาดของเรา เราขอเสนอส่วนลดแก่ท่านในการสั่งซื้องวดหน้า

- เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการส่งสินค้าที่ล่าช้าจะไม่มีผลกระทบต่อการติดต่อทางธุรกิจของเราในอนาคต
- เรารู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่เกิดความล่าช้าและความไม่สะดวกแก่บริษัทของท่าน เราได้ส่งสินค้าทดแทนมาให้ในราคาต่ำกว่าปกติ
- เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดการครั้งนี้จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ท่านและเราหวังว่าจะได้รับการสั่งซื้อจากท่านในอนาคต
- เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ท่านทราบว่าสินค้าที่ส่งมาล่าช้าขณะนี้ได้อยู่ในระหว่างการขนส่งแล้ว
- เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ท่านทราบว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การลงท้าย

การลงท้ายจดหมายการแก้ไขก็จะแสดงความเสียใจกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แสดงความจำนงค์ที่จะให้บริการที่ดียินดีที่จะแก้ปัญหาให้ ประโยคในการลงท้ายจดหมายอาจเขียนดังนี้

ความล่าช้า

- เราหวังว่าท่านจะพอใจกับการจัดการที่เราได้กระทำในขณะนี้และขอโทษสำหรับความไม่สะดวกที่ท่านได้รับ
- เรารับประกันว่าเราจะเร่งการส่งให้เร็วขึ้นและขอโทษสำหรับความล่าช้า

คุณภาพ

- เรามั่นใจว่าการจัดการที่เราได้ทำจะสร้างความพอใจให้แก่ท่านและคาดหวังการสั่งซื้อครั้งต่อไปของท่าน
- เราเสียใจที่เราเป็นสาเหตุให้ท่านลำบากใจ
- เรามั่นใจว่าท่านจะไม่มีการร้องเรียนอีกต่อไป
- เราหวังว่าจะจัดการสิ่งเหล่านี้ให้เสร็จสิ้นเพื่อจะบรรลุถึงความพอใจของท่าน

ความผิดพลาด

- เรามีความเสียใจเป็นอย่างยิ่งต่อความผิดพลาดในการตัดสินใจครั้งนี้
- โปรดอย่ากังวลที่จะติดต่อเราให้ช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่าน
- เราเสียใจเป็นอย่างยิ่งในความไม่สะดวกใดๆอันอาจเกิดขึ้นกับบริษัทของท่าน
- เราขอโทษอีกครั้งหนึ่งสำหรับความผิดพลาดและจะระมัดระวังป้องกันไม่ให้เกิดอีก
- เราขอให้ท่านมั่นใจในการบริการที่ดีที่สุดของเราในทุกเวลา
- เรารู้สึกเสียใจมากที่เป็นต้นเหตุในการทักท้วงและจะแก้ไขให้ถูกต้อง
- เราขอโทษสำหรับความไม่สะดวกใด ๆ ที่เราจะเป็นสาเหตุให้แก่ท่าน

ตัวอย่างจดหมายการแก้ไข

Example 1: Reply to example 1 in chapter 5

Pitman Ltd.

Woodrange House, 13 High Street, Ingastone, Essex, England
Tel: 01277 350 800 Fax: 01277 350 804
www.pitman.com Email: pitman@business.com.uk

January 30, 2005

Mr. Merle Emmer
Henry Watch Merchants
1250 Royale, Suite 1004
Trois-Riverieres
Quebec, Canada

Dear Mr. Emmer:

We regret that you did not receive the correct number of watches that you ordered. We are sending you fifteen fancy watches (model no. 30) to complete your order. We are providing these at a discount of 4% per item, to compensate for our mistake.

We regret any inconvenience that we may have caused your company.

Very truly yours,

Morton Falchild

Morton Falchild
Sales Director

Example 2: Reply to example 2 in chapter 5

Pitman Ltd.

Woodrange House, 13 High Street, Ingastone, Essex, England
Tel: 01277 350 800 Fax: 01277 350 804
www.pitman.com Email: pitman@business.com.uk

November 30, 2005

Mr. Merle Emmer
Henry Watch Merchants
1250 Royale, Suite 1004
Trois-Riverieres
Quebec, Canada

Dear Mr. Emmer:

We are sorry that the order you received contained broken watches. Accordingly, we have credited your account with eight fancy watches (model no. 38) and nine fancy watches (model no. 33). We have consulted the carrier over this matter, and we are looking into better packaging arrangements for our products in the future, as well as the improving delivery.

We are extremely sorry for this error.

Very truly yours,

Morton Falchild

Morton Falchild
Sales Director

Example 3: Reply to example 3 in chapter 5

Pitman Ltd.

Woodrange House, 13 High Street, Ingastone, Essex, England
Tel: 01277 350 800 Fax: 01277 350 804
www.pitman.com Email: pitman@business.com.uk

November 20, 2005

Mr. Merle Emmer
Henry Watch Merchants
1250 Royale, Suite 1004
Trois-Riverieres
Quebec, Canada

Dear Mr. Emmer:

We are extremely sorry that you did not receive the correct products that you ordered. You can expect shipment of the replacements for 20 fancy watches (model no. 30) to arrive very soon. We would be grateful if you could arrange for the 20 clocks (model no. 45) to be returned to us. We will of course, accept full responsibility for the freight costs involved for returning these goods.

If you ever have any more problems with these products, feel free to contact us for help.

Very truly yours,

Morton Falchild

Morton Falchild
Sales Director

Example 4: Reply to example 4 in chapter 5

Pitman Ltd.

Woodrange House, 13 High Street, Ingastone, Essex, England
Tel: 01277 350 800 Fax: 01277 350 804
www.pitman.com Email: pitman@business.com.uk

December 4, 2005

Mr. Merle Emmer
Henry Watch Merchants
1250 Royale, Suite 1004
Trois-Rivierieres
Quebec, Canada

Dear Mr. Emmer:

We would like to apologize for the discrepancy on your invoice, which we have noted and corrected. Enclosed is the new invoice, containing a 5% discount to compensate for our error.

You may be assured of our best service at all times.

Very truly yours,

Morton Falchild

Morton Falchild
Sales Director

Example 5: Reply to example 5 in chapter 5

Pitman Ltd.

Woodrange House, 13 High Street, Ingastone, Essex, England
Tel: 01277 350 800 Fax: 01277 350 804
www.pitman.com Email: pitman@business.com.uk

October 7, 2005

Mr. Merle Emmer
Henry Watch Merchants
1250 Royale, Suite 1004
Trois-Riverieres
Quebec, Canada

Dear Mr. Emmer:

We must apologize most sincerely that your shipment has not yet been received. Upon investigation, we have found that there was a 72-hour strike at the carrier's shipment yard, which has caused the delay in delivery of your goods. However, we are pleased to tell you that you can expect delivery by this Friday, in time for your trade fair. We very much regret the delay in delivery and the inconvenience this has caused your business, and we hope it will not affect future orders from you.

We assure you that this is a rare occurrence and that we remain committed to providing you with quality service at all times.

Very truly yours,

Morton Falchild

Morton Falchild
Sales Director

สำนวนการแก้ไข

- We are sending you the two cases of ..... and five cases of ..... to complete your order.
- We are providing these at a discount of 20%, to compensate for our mistake.
- We are sorry that the order you received contained broken bottles of beer.
- We have credited your account with these nine bottles of ..... and eight bottles of .....
- We have consulted the carrier over this matter, and we are looking into better packaging arrangements for our beer in the future, as well as the mode of delivery.
- We assure you that this is a once only mistake, and that we remain committed to providing you with quality service at all times.
- We are extremely sorry that you did not receive the correct vintage that you ordered.
- You can expect shipment of the replacements for 12 cases of ..... to arrive very soon.
- We would be grateful if you could arrange for the 12 cases of ..... to be returned to us.
- We would like to apologize for the discrepancy on your invoice, which we have noted and corrected.
- Enclosed is the new invoice, containing a 5% discount, to compensate for our error.
- I can assure you that we will do our utmost to refrain from making any mistakes in your future orders.
- We must apologize most sincerely that your shipment has yet been received.
- Upon investigation, we have found, there was ....., which has caused the delay in the delivery of your goods.
- We very much regret the delay in delivery and the inconvenience this has caused your business, and we hope it will not affect future orders from you.
- As the computer you manufactured for us is under warranty, we require immediate service to the computer, as it is causing severe inconvenience to the ongoing prosecution of our business.
- We look forward to your dealing with this problem without delay.

- We look forward to your dealing with these questions without delay.
- We apologize for the delay in delivery, due to unforeseen errors on the part of the carrier.

กิจกรรมที่ 1

1. ท่านมีหลักในการเขียนจดหมายการแก้ไขอย่างไร
2. ลักษณะของจดหมายการแก้ไข จงอธิบาย
3. ค้นคว้าเทคนิคการเขียนคำขึ้นต้น เนื้อหาและการลงท้ายเพิ่มเติม
4. ค้นหาตัวอย่างสำนวนการแก้ไขเพิ่มเติม
5. ค้นหาคำศัพท์เกี่ยวกับการแก้ไข

กิจกรรมที่ 2

1. จงค้นคว้าหาจดหมายการแก้ไขในลักษณะต่างๆกันและศึกษาสไตล์การเขียนจดหมายการแก้ไข
2. ให้นักศึกษาเขียนจดหมายการแก้ไขมาสัก 1 ฉบับ

สรุป

ในการเขียนจดหมายการแก้ไข ผู้ศึกษาควรศึกษาเทคนิคการเขียนคำขึ้นต้นเนื้อหาและการลงท้ายจดหมายการแก้ไข ตัวอย่างการเขียนจดหมายการแก้ไขต่างๆ สำนวนการแก้ไข ตลอดจนคำศัพท์การแก้ไขจะช่วยในการเขียนจดหมายการแก้ไข

แบบฝึกหัด

1. เขียนจดหมายให้ทำการแก้ไขความไม่สมบูรณ์ของใบ Invoice
2. เขียนจดหมายให้ทำการแก้ไขรายการในใบ Invoice ไม่ถูกต้อง
3. เขียนจดหมายให้ทำการแก้ไขของที่ได้รับไม่ใช่สินค้าที่สั่งซื้อ
4 เขียนจดหมายให้ทำการแก้ไขของที่ได้รับไม่ใช่สินค้าที่ทางบริษัทต้องการ
5. เขียนจดหมายให้ทำการแก้ไขของที่ได้รับไม่เป็นที่น่าพอใจ
6. เขียนจดหมายให้แก้ไขความผิดพลาดของใบ Invoice
7. เขียนจดหมายการแก้ไขแจ้งของส่งมาถึงขาดลายเซ็นต์ในใบ Consignment
8. ให้เขียนจดหมายการแก้ไขสินค้าที่ได้รับเกิดความเสียหาย
9. ให้เขียนจดหมายการแก้ไขเนื่องจากการส่งสินค้าให้ผิด
10. เขียนจดหมายให้การแก้ไขของที่ได้รับไม่ครบ