**ใบความรู้หน่วยที่ 11**

**เรื่อง การเขียนจดหมายติดต่อกิจธุระ**

**หัวข้อเรื่องและงาน**

1. ความหมายของหนังสือติดต่อธุรกิจ

2. หลักในการเขียนหนังสือติดต่อธุรกิจ

**ความหมายของหนังสือติดต่อธุรกิจ**

หนังสือติดต่อธุรกิจ หมายถึง จดหมายที่บุคคลในวงการธุรกิจ หรือห้างหุ้นส่วนบริษัท หรือองค์กรธุรกิจใด ๆ มีถึงห้างหุ้นส่วนบริษัท หรือองค์กรธุรกิจ หรือบุคคลอื่น หรือถึงทางราชการ เพื่อการสื่อสารธุรกิจ

**หลักในการเขียนหนังสือติดต่อธุรกิจ**

การเขียนหนังสือติดต่อธุรกิจ มีหลักทั่วไปที่ควรยึดถือ ลักษณะเดียวกันกับการเขียนหนังสือราชการ คือ เขียนให้ถูกต้อง เขียนให้ชัดเจน เขียนให้รัดกุม เขียนให้กะทัดรัด เขียนให้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี แต่หนังสือติดต่อธุรกิจ มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากหนังสือราชการ ในเรื่องรูปแบบ และลีลาถ้อยคำสำนวน ดังนี้

1. รูปแบบ รูปแบบหนังสือติดต่อธุรกิจ ไม่มีกำหนดตายตัว มีรูปแบบหลากหลาย ใช้กันตามความนิยม แต่ที่นิยมใช้กันทั่วไปมี 4 แบบ ดังนี้

1.1 แบบบล็อก เป็นแบบให้ทุกบรรทัดชิดเส้นกั้นหน้า ยกเว้นเฉพาะส่วนที่อยู่ของผู้มีหนังสือไป ในกรณีที่ใช้หัวหนังสือพิมพ์สำเร็จรูปไว้ที่ส่วนบนของกระดาษ ซึ่งอาจพิมพ์ไว้ชิดเส้นกั้นหน้า หรือกลางหน้า หรือชิดริมขวาของกระดาษก็ได้

1.2 แบบกึ่งบล็อก เป็นแบบที่เขียนให้คำขึ้นต้น และ สิ่งที่ส่งมาด้วย อยู่ชิดเส้นกั้นหน้า ส่วน วัน เดือน ปี ลายมือชื่อ ชื่อเต็ม และตำแหน่งของผู้มีหนังสือไป อยู่ค่อนไปทางขวา สำหรับที่อยู่ของผู้มีหนังสือไป อาจพิมพ์ไว้ชิดริมซ้ายของกระดาษ หรือกลางหน้ากระดาษ หรือชิดเส้นกั้นหน้าก็ได้ ข้อความนอกจากนี้ ซึ่งเป็นเนื้อความของหนังสือ เขียนให้ทุกบรรทัดชิดเส้นกั้นหน้า

1.3 แบบย่อหน้า เป็นแบบคล้ายแบบกึ่งบล็อก ต่างกันเพียงข้อความที่เป็น เนื้อความของหนังสือ ต้องเขียนย่อหน้า ให้บรรทัดแรกของแต่ละตอนร่นเข้าไปประมาณ 5-10 ระยะตัวอักษร

1.4 แบบหนังสือราชการ เป็นแบบที่ลอกเลียนมาจากหนังสือราชการภายนอก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

**ประเภทของหนังสือติดต่อธุรกิจ**

ในการแบ่งประเภทของหนังสือติดต่อธุรกิจ มีวิธีการแบ่งตามวิธีเขียนได้ 4 ประเภท คือ ประเภทปกติธรรมดา ประเภททำความไม่พึงพอใจ ประเภททำความพึงพอใจ และประเภทโน้มน้าวใจ ตามรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

1. หนังสือติดต่อธุรกิจประเภทปกติธรรมดา

2. หนังสือติดต่อธุรกิจประเภททำความไม่พึงพอใจ

3. หนังสือติดต่อธุรกิจประเภททำความพึงพอใจ

4. หนังสือติดต่อธุรกิจประเภทโน้มน้าวใจ

**สรุป**

หนังสือติดต่อธุรกิจ เป็นหนังสือ เพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ มีหลักในการเขียนประกอบด้วยรูปแบบและลีลา ถ้อยคำสำนวน นอกจากนี้หนังสือติดต่อธุรกิจ ยังแบ่งได้ออกเป็น 4 ประเภท คือ ประเภทปกติธรรมดา ประเภททำความไม่พึงพอใจ ประเภททำความพึงพอใจ และประเภทโน้มน้าวใจ หนังสือแต่ละประเภท จะมีความชัดเจนครบถ้วน กะทัดรัด สุภาพ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้าง ได้แก่ ส่วนเกริ่นนำ ส่วนเนื้อหา และส่วนปิดท้าย แต่หนังสือติดตามหนี้ จะมีขั้นตอนการติดตาม 4 ขั้นตอน คือ ขั้นแจ้งเตือน ขั้นจูงใจ ขั้นกดดัน และขั้นแจ้งคำขาด