

ข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจ

บังอร สว่างวิโรธ

จดหมายธุรกิจคืออะไร

จดหมายธุรกิจคือสื่อในการติดต่อ เพื่อให้ข้อมูลหรือหาข้อมูลทางธุรกิจ หรือเพื่อหาหลักฐานหรือข้อยืนยันด้านธุรกิจซึ่งผู้เขียนจะดำเนินการ หรือเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงต่อไปในอนาคต นอกจากนี้จดหมายธุรกิจยังใช้ในวัตถุประสงค์สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือสร้างความประทับใจให้ผู้อ่านเมื่อองค์การธุรกิจของผู้เขียน

จดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็นหลายประเภท ถ้าแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ จะได้ 4 ประเภท คือ

1. จดหมายประจำวันและเรื่องที่น่าพึงพอใจ (The Routine and the Pleasant) เช่นจดหมายร้องเรียนหรืออ้างอิง และตอบตกลง (Routine Claim Letters and "Yes" Replies) จดหมายขอซื้อตั๋วเครดิตและตอบตกลง (Routine Credit Requests and "Yes" Replies) จดหมายสั่งสินค้า (Order letters) และจดหมายขอร้องและสอบถาม (Requests and Inquiries) เป็นต้น

2. จดหมายที่เกี่ยวกับเรื่องที่ไม่น่าพึงพอใจ (The unpleasant) คือ จดหมายปฏิเสธต่าง ๆ (Saying "No") เป็นต้นว่า ปฏิเสธไม่ยอมให้เครดิต ไม่ยอมปรองคองตั๋ว ไม่รับการสั่งซื้อสินค้า หรือปฏิเสธการขอร้อง

3. จดหมายที่เกี่ยวกับการชักชวน (Writing to Persuade) เช่น จดหมายขายสินค้า (Sales Letters) จดหมายเก็บเงิน (Collection Letters) เป็นต้น

4. จดหมายพิเศษต่าง ๆ เช่น จดหมายแสดงความยินดี (Congratulatory Letters) จดหมายแนะนำ (Letters of Recommendations) จดหมายเชิญ (Letter of Invitation) จดหมายปลอบใจ (Letters of Condolence or Sympathy) เป็นต้น

การติดต่อธุรกิจโดยใช้จดหมายเป็นการติดต่อที่ถูกต้องมาก และสะดวกกว่าใช้สื่อประเภทอื่น ๆ เช่น เทเล็กซ์ โทรเลขหรือโทรศัพท์

เทเล็กซ์คืออะไร

เทเล็กซ์คือการสื่อสารประเภทหนึ่งโดยใช้เครื่องรับส่งซึ่งเรียกว่า Tele-Machine ทำหน้าที่คล้ายเครื่องพิมพ์ดีดส่งสัญญาณ ตัวหนังสือผ่านสายไปยังชุมสาย เพื่อนำส่งต่อไปยังเครื่องรับปลายทางระหว่างประเทศหรือระหว่างทวีป ประเทศไทยเริ่มมีเครื่องรับ-ส่งเทเล็กซ์ใช้เป็นครั้งแรก ณ กรมไปรษณีย์โทรเลขเมื่อ พ.ศ. 2518 แต่ขณะนี้เครื่องรับ-ส่งเทเล็กซ์มีใช้กันอยู่แพร่หลายในบริษัทธุรกิจใหญ่ ๆ ที่ติดต่อกับต่างประเทศแทบทุกบริษัท

คำว่า Telex ย่อมาจากคำว่า Teleprinter และ Exchange การสื่อสารด้วยเทเล็กซ์เปรียบได้กับการสื่อสารด้วยเครื่องโทรศัพท์ ในขณะที่เครื่องโทรศัพท์ใช้โต้ตอบกันด้วยคำพูด เครื่องเทเล็กซ์ใช้โต้ตอบกันด้วยตัวหนังสือ เมื่อผู้ส่งพิมพ์ข้อความผ่านเครื่อง ข้อความจะไปปรากฏยังปลายทางทันที (หรือเมื่อผู้ส่งเดินแถบ* ที่พิมพ์ข้อความผ่านเครื่องเข้าไป) และผู้ที่รับปลายทางจะพิมพ์โต้ตอบกลับมาก็ได้ทันทีอีกเช่นกัน

ทำไมจึงต้องใช้เทเล็กซ์ในการสื่อสารเพื่อธุรกิจ

การจะใช้สื่อประเภทใดเพื่อติดต่อธุรกิจนั้นต้องพิจารณาปัจจัยหลายประการเช่น ระยะเวลา ระดับของความรีบด่วนของสาร ชนิดและความซับซ้อนของสารและอื่น ๆ อีกมาก การใช้เทเล็กซ์ในทางธุรกิจจะใช้กับการสื่อสารในระยะทางไกล และต้องการความรีบด่วนเหมาะสม หลักของการธุรกิจซึ่งยึดถือเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ในโลกแห่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันการใช้เทเล็กซ์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการสื่อสารหลายประการ และบริษัทต่าง ๆ ก็สามารถมีเครื่องรับ-ส่งเทเล็กซ์เป็นของตนเองได้ นอกจากนี้การใช้เทเล็กซ์ยังให้ผลดีอื่น ๆ อีกดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารด้วยเทเล็กซ์ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปส่งสารนั้นๆ เนื่องจากบริษัทมีเครื่องรับ-ส่งเป็นของตนเองได้
2. เครื่องเทเล็กซ์ไม่จำเป็นต้องมีคนคุมเฝ้าสัญญาณที่ส่งจะมาปรากฏบนเครื่องรับปลายทางเป็นตัวอักษรบนกระดาษพิมพ์ที่เครื่อง
3. เป็นการติดต่อที่รวดเร็วเท่ากับการติดต่อทางโทรศัพท์แต่ค่าส่งถูกกว่า
4. ให้ความเข้าใจได้ดีและผิดพลาดน้อยกว่าการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้อ่านสามารถอ่านซ้ำทำความเข้าใจให้ถูกต้องได้ ส่วนการสื่อสารทางโทรศัพท์อาจจะมีอุปสรรคทางด้านสำเนียงที่ใช้ต่างกันทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้
5. ใช้เก็บและเป็นหลักฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การใช้เทเล็กซ์เพื่อการสื่อสารธุรกิจจึงมีมากพอกับการใช้จดหมาย การใช้จดหมายยังคงใช้กับธุรกิจที่ไม่ต้องการคำตอบอย่างรีบด่วน หรือการปฏิบัติอย่างรีบด่วนจากฝ่ายผู้รับหรือในบางเรื่องซึ่งต้องใช้จดหมายเพื่อความละเอียดถี่ถ้วน เช่น ในข้อตกลงหรือสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้บางเมืองยังไม่สามารถรับ-ส่งด้วยเครื่องเทเล็กซ์ได้ หรือการส่งเทเล็กซ์แพงเกินไปสำหรับธุรกิจเล็ก ๆ เนื่องจากค่าส่งเทเล็กซ์นั้นแพงมากถ้าเทียบกับจดหมาย ตัวอย่างเช่นการส่งเทเล็กซ์ไปสหรัฐอเมริกา จะเสียค่าส่ง 110 บาทต่อ 1 นาที ซึ่งในข้อความที่พิมพ์ได้ในหนึ่งนาทีถ้าใช้สื่อสารด้วยจดหมายจะเสียค่าส่งเพียง 6.50 บาท (ด้วย Aerogramme ซึ่งบรรจุข้อความได้ประมาณ 3-4 นาที ถ้าพิมพ์ด้วยเทเล็กซ์) ทั้งเทเล็กซ์และจดหมายมีทั้งข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบซึ่งจะเปรียบเทียบให้เห็นดังต่อไปนี้

* แถบนี้เป็นแถบที่บรรจุข้อความลงไปในขณะที่พิมพ์ เมื่อเดินแถบที่บรรจุข้อความจะถ่ายทอดลงไปกระดาษพิมพ์อีกครั้งหนึ่ง

เทเล็กซ์ ข้อได้เปรียบ	จดหมาย ข้อเสียเปรียบ
<ul style="list-style-type: none"> - ถึงมือผู้รับขณะเดียวกับที่ส่งไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใด - เหมาะกับเรื่องที่ต้องการความรีบด่วนในการปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาสำหรับส่งต่างประเทศซึ่งขึ้นอยู่กับระยะทางและการสื่อสารในประเทศนั้น ๆ - ไม่เหมาะกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารด่วนหรือการปฏิบัติด่วน

เทเล็กซ์ ข้อเสียเปรียบ	จดหมาย ข้อได้เปรียบ
<ul style="list-style-type: none"> - ราคาแพงนับเป็นประมาณ 10 เท่าของจดหมายและไม่คุ้มกับการเขียนแทนจดหมายบางประเภท เช่น sales letters - ไม่อาจใช้กับการเขียนจดหมายธุรกิจทุกประเภท เช่น ข้อตกลง สัญญา - ใช้รับ-ส่งเฉพาะเมืองที่มีเทเล็กซ์ใช้ <p>ส่วนด้านการเขียนจะมีความแตกต่างกันดังต่อไปนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาถูกกว่ามาก - ใช้เขียนข้อตกลง และสัญญาได้ - ส่งไปได้ถึงทุกเมืองที่มีการคมนาคมไปถึง

เทเล็กซ์	จดหมาย
<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ต้องการความถูกต้องแม่นยำทางด้านไวยากรณ์ เพียงแต่ให้สื่อความหมายที่ต้องการให้ถูกต้องเท่านั้น - ไม่มีกฎการเขียนแต่ต้องเขียนให้สั้น - ไม่มีแบบฟอร์ม - ผู้เขียนต้องมีความรู้ทางภาษาดีพอที่จะเขียนให้สั้นขณะเดียวกับที่เขียนให้เข้าใจได้ และต้องรู้ลักษณะการใช้ภาษาให้กระชับตามหลักการเขียนทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Grammatical Correctness) - มีกฎการเขียนจดหมายแต่ละประเภท - มีฟอร์ม ที่ต้องเขียนให้ถูกต้อง - ผู้เขียนต้องมีความรู้ทางภาษาดีพอที่จะเขียนให้ถูกต้องและมีความรู้การเขียนจดหมายแต่ละชนิดด้วย

สรุปได้ว่าในการเขียนเทเล็กซ์และจดหมายผู้เขียนต้องมีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษธุรกิจดี เพื่อจะเขียนเทเล็กซ์ได้สั้น สื่อความหมายและได้ผลตามที่ต้องการ และเพื่อที่จะเขียนจดหมายให้ได้ถูกต้องตามฟอร์มที่มีไว้ และใช้ภาษาให้ถูกต้องตามไวยากรณ์และใช้วิธีการเขียนและท่วงทำนองการเขียน (Approach and Style) ให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของจดหมายนั้น ๆ

ปัจจุบันนี้เทเล็กซ์ทำหน้าที่เสมือนจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ โดยใช้ติดต่อกับต่างประเทศในวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่นเดียวกับจดหมายธุรกิจดังต่อไปนี้

- | | |
|--|---|
| 1. ใช้ในปริมาณมาก เพื่อวัตถุประสงค์ในการ | สอบถาม (Request & Inquiries)
สั่งสินค้า (Orders) |
| 2. ใช้ในปริมาณปานกลาง เพื่อวัตถุประสงค์ในการ | ให้ข้อมูล (Giving Information)
แจ้งราคาสินค้า (Quotation)
ตอบการขอร้องและสอบถาม
(Replies to Request & Inquiries)
นัดหมาย (Making appointments)
ตอบรับการสั่งสินค้า (Replies to Orders)
ขอบคุณ (Thanks)
ขอซื้อตั๋วเครดิต (Request for Credit)
ขอข้อมูลเกี่ยวกับการขอซื้อตั๋วเครดิต
(Requests for Credit Information)
ตอบการขอซื้อตั๋วเครดิต
(Replies to Request for Credit)
แสดงความยินดี (Congratulations)
ปลอบใจ (Condolence)
เรียกร้อง (Claims)
ปรองดอง (Adjustments)
ทวงหนี้ (Collections)
และอื่นๆ (บังกอร์ สว่างวโรรส 2526) |
| 3. ใช้ในปริมาณน้อย เพื่อวัตถุประสงค์ในการ | |

นอกจากเทเล็กซ์จะทำหน้าที่เสมือนจดหมายธุรกิจแล้ว เทเล็กซ์ยังมีลักษณะบางอย่างที่เหมือนจดหมายธุรกิจและบางอย่างที่แตกต่างจากจดหมายธุรกิจ ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบให้เห็นดังต่อไปนี้

ฟอร์มของจดหมายธุรกิจ (Format) และของเทเล็กซ์

จดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็น 13 ส่วน แต่ของเทเล็กซ์จะมีไม่ครบและบางส่วนจะต่างกันออกไป ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบตั้งแต่ส่วนแรกไปจนถึงส่วนสุดท้ายตามลำดับดังต่อไปนี้

- | จดหมายธุรกิจ | เทเล็กซ์ |
|--|--|
| 1. Letter Head, หรือที่อยู่ของผู้เขียน | 1. Area Code และหมายเลขปลายทางของผู้รับและหมายเลขของผู้เรียก |
| 2. Date line วัน เดือน ปี ที่เขียน | 2. วันที่ เดือน เวลา และลำดับของเทเล็กซ์ |

จดหมายธุรกิจ	เทเล็กซ์
3. Inside Address หรือที่อยู่ของผู้รับ	3. Code ของผู้รับ
4. Attention Line อาจมีหรือไม่มี การส่งเจาะจงถึงผู้ใดโดยเฉพาะ	4. ชื่อผู้รับใช้ Attention + name To + name For + name ส่วนใหญ่
5. Salutation or greeting ซึ่งมีใช้ต่าง ๆ กัน Dear Sir, เช่น Dear Madame Gentlemen : เป็นต้น	5. ไม่มี
6. Subject line เรื่องของจดหมาย	6. ส่วนใหญ่ไม่มี
7. Body ข้อความในจดหมาย	7. Body ข้อความของเทเล็กซ์
8. Complimentary close คำลงท้าย ซึ่งมีใช้ต่าง ๆ กันเช่น Sincerely yours, Faithfully yours, Truly yours, เป็นต้น	8. Closing ส่วนใหญ่ใช้คำ Regards และ Best Regards หรือ Thanks
9. Company Identification ชื่อบริษัท (ในกรณีที่เขียนในนามของบริษัท)	9. ---
10. Signature ลายเซ็นผู้เขียน	10. Name of the sender
11. Initial references ชื่อย่อของผู้เขียนและผู้พิมพ์	11. ---
12. Enclosure (Encl./Enc.) ส่งเอกสารอื่น มาพร้อมกับจดหมายจำนวนเท่าใด	12. ---
13. Carbon Copy (cc.) ส่งจดหมายให้ ใครบ้างนอกจากผู้รับ	13. ---
	14. Code ของผู้รับปลายทางจะปรากฏขึ้น ถ้ากดปุ่ม Who are you? เพื่อตรวจสอบว่าผู้รับปลายทาง ได้รับสารเรียบร้อยแล้ว
	15. พิมพ์ 5L หรือ 5M หรือ 5N แสดงว่าจบข้อความ เป็นการจบแบบที่ใช้กันทั่วไป (ข้อมูลจาก กองเทเล็กซ์-การสื่อสารแห่งประเทศไทย)
	16. ชุมสายจะส่งเวลาที่ใช้ในการส่งข้อความเพื่อคิดเงิน

ตัวอย่างส่วนต่างๆ ของจดหมาย (format)

(1) Language Institute
Chulalongkorn University
Phayathai Road
Bangkok 10500, Thailand

(2) January 13, 1986

(3) Conference Chairman
Department of Foreign Languages
and Bilingual Studies
Eastern Michigan University
Ypsilanti
Michigan 48197, U.S.A.

(4) -

(5) Dear Sir,

(6) -

(7) I would like to confirm my presentation on two topics

.....
.....
.....
.....

I hope to join you in working

(8) Sincerely yours,

(9)

(10) (Bang-Orn Savangvarorose)

(11) BS/KT

(12) Encl.

(13) cc.

ตัวอย่างส่วนต่าง ๆ ของเทเล็กซ์

025812233703 +	- Area Code และหมายเลขผู้รับ
00001 BOOTH TH	- หมายเลขผู้เรียก
JAN 10 1710 052040	- วัน เดือน เวลา และลำดับที่ของเทเล็กซ์
EMU OLP YPSI	- Code ของผู้รับ
TO : CONFERENCE CHAIRMAN	- ชื่อหรือตำแหน่งผู้รับ
CFM PRESENTATION TWO TOPICS	- ข้อความ
.....	
RGDS	- Closing ของเทเล็กซ์ที่นิยมใช้
BANG-ORN	- ชื่อผู้ส่ง
EMU OLP YPSI	- Code ของผู้รับเมื่อผู้ส่งถามไปจากคนที่มิใช่เครื่อง หมายความว่า Who are you ? (*)
MMMMM	- แสดงว่าจบข้อความ
1712 0019	- เวลาที่ใช้ในการส่งข้อความ (เพื่อคิดเงิน)

เปรียบเทียบส่วนต่าง ๆ ของจดหมายธุรกิจกับเทเล็กซ์โดยละเอียด

1. Address ที่อยู่ - ของผู้รับในจดหมายธุรกิจกับหมายเลขและ Code ของเทเล็กซ์

Address ของผู้รับในจดหมายธุรกิจประกอบด้วยชื่อของบริษัท เลขที่ ตำบลที่อยู่ เมือง และประเทศ แต่ Code สำหรับส่งเทเล็กซ์จะประกอบด้วยตัวเลข 8 ตัว 3 ตัวแรกเป็น Area code ของประเทศนั้น 5 ตัวหลังจะเป็นหมายเลขตั้งเช่นเครื่องรับโทรศัพท์ และต่อไปจะเป็นชื่อย่อของบริษัท และชื่อย่อของประเทศ ซึ่งเรียกว่า Code ของบริษัท ตัวอย่างเช่น

บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด	788-72251	SIAMENT TH
บริษัทธานินทร์อุตสาหกรรมจำกัด	788-82280	TANIN TH
บริษัทโทรเทคส์ไทล์จำกัด	788-82625	TTTM TH

2. Layout (การวางรูปแบบ) ในการเขียนจดหมายธุรกิจกับ Layout- ในการพิมพ์เทเล็กซ์

Layout ในการเขียนจดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ The Full Block Style, The Modified Block Style และ The Semi-Block Style, The Full Block Style คือ การเขียนส่วนต่าง ๆ ของจดหมายทั้ง 13 ส่วน ชิดกันซ้ายมือโดยเว้นช่องว่างจากขอบกระดาษเท่ากันทุกส่วน ส่วน The Modified Block Style นั้น ทุกส่วนพิมพ์ชิดซ้ายมือ ยกเว้นวันที่ที่เขียน Address, Closing และชื่อผู้ส่งจะอยู่ตรงกลางกระดาษ ส่วน The Semi Block style จะเหมือนกับ Modified Block ทุกประการ แต่จะย่อหน้า paragraph เข้าไปอีก 5 ช่องไฟ (space) เมื่อขึ้นย่อหน้าใหม่ แต่ Layout ในการพิมพ์เทเล็กซ์จะนิยมพิมพ์ตรงกันหมด เนื่องจากทู้เวลาในการพิมพ์ ตัวอย่างเช่น

BKK GA

0722223584 +

89251 ALSIAM TH

2225277 IZCOM J

MAY 8, 85

ATT : SMITH

PLS QUOTE BY RTN TLX AT CNF SEAFRT FOR 600 MTRS FIBERGLASS FILTER

CLOTH STYLE WA--350

RGDS

ANN

82951 ALSIAM TH

2225277 IZCOM MMMMM

1546 001.1

3. Salutations (การขึ้นต้น) ในจดหมายกับการขึ้นต้นของเทเล็กซ์

ในจดหมายธุรกิจมี Salutations หรือ Greetings ใช้ต่างๆ กัน ซึ่งต้องใช้ให้สอดคล้องกับ Complimentary Close แต่ในเทเล็กซ์จะใช้แต่ Attention line

ในการขึ้นต้นเทเล็กซ์ 59.56 % ของเทเล็กซ์จริงที่สำรวจ 89 ฉบับ* จะใช้คำว่า ATTENTION ตามด้วยชื่อของผู้รับ และคำนี้ก็ย่อเป็น 2 แบบ คือ

ATT : MR NAMURA

ATTN : MR SMITH

รองลงมา 11.24 % ใช้คำว่า TO และ 12.98 % จะใช้ชื่อเฉยๆ โดยไม่มีคำขึ้นต้น

เปรียบเทียบ Salutations ของจดหมายกับการขึ้นต้นเทเล็กซ์

จดหมาย	เทเล็กซ์
Dear Sir,	** ATTENTION (ATTN, ATT) + Name
Dear Sirs,	TO + Name
Gentlemen :	{ TO FROM (FM)
Dear Madam	FOR

* Bang-Orn Savangvarorose, Telex Language in Thailand : Its Importance and the Materials Required, PASAA, Vol XV No. 1, June 1985, pp. 13-22

** ใช้มากที่สุด และส่วนใหญ่จะใช้เครื่องหมาย colon ตามหลังคำก่อนหน้าชื่อ หรือจะไม่ใช้เครื่องหมายใดๆ เป็นส่วนน้อย

Dear Mr.....,	{ TO (คล้ายกับการเขียน memo) FROM DATE
Dear Mrs.....,	
Dear Miss.....,	
	{ FROM TO SUBJECT
	Name of the recipient (โดยไม่มีคำใดนำหน้า)

4. Complimentary Close (การลงท้ายจดหมาย) กับ Closing ในเทเล็กซ์

ในจดหมายธุรกิจมี Complimentary close ใช้ต่าง ๆ กันเป็นกฎตายตัวทั้งแบบที่เป็นอังกฤษและแบบที่เป็นอเมริกัน และการใช้ก็ต้องให้สอดคล้องกับ Salutation ด้วย นอกจากนี้ยังต้องมี Comma ตามหลัง Complimentary Close ถ้าไม่มีก็ถือว่าการเขียนไม่ถูกต้อง แต่ในเทเล็กซ์มีคำที่นิยมใช้มากอยู่คำหนึ่งเมื่อจบใจความของเทเล็กซ์ คือ Regards 47.19% ของเทเล็กซ์จำนวน 89 ฉบับที่ผู้เขียนทำการสำรวจลงท้ายด้วยคำ REGARDS ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้คำย่อ RGDS คำที่นิยมใช้อีกคำคือ THANKS หรือ TKS หรืออาจใช้ BEST RGDS หรือ TKS N GRDS, ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า REGARDS และ THANKS เป็น Close ของเทเล็กซ์ หรือ Complimentary Close ของเทเล็กซ์ก็ได้

เปรียบเทียบ Complimentary Close ของจดหมายกับ Closing ของเทเล็กซ์

จดหมาย	เทเล็กซ์
Yours very truly,	* REGARDS (RGDS)
Yours Sincerely,	BEST REGARDS
Sincerery yours,	THANKS (TKS)
Yours cordially,	THANK YOU KINDEST REGARDS
Cordially yours,	THANKS N REGARDS
Best regards,	
Respectfully yours,	

5. สิ่งที่น่าสังเกตอีกอย่างหนึ่งก็คือในการจบเทเล็กซ์ ต้องพิมพ์ 5M 5L หรือ 5N (MMMMM หรือ LLLLL หรือ NNNNN) การพิมพ์อักษรเหล่านี้เป็นการจบแบบสากลนิยม (กองเทเล็กซ์การสื่อสารแห่งประเทศไทย)

6. Date line ในจดหมายกับวันที่ที่ปรากฏขึ้นเองโดยอัตโนมัติในเทเล็กซ์

Date line ในจดหมายจะเขียน วัน เดือน ปี เต็มแบบอังกฤษ หรืออเมริกัน เช่น

12 July 1985

July 12, 1985

* ใช้มากที่สุด ส่วนใหญ่จะไม่ใช้เครื่องหมายใดๆ หลังคำเหล่านี้

แต่ในเทเล็กซ์จะเป็นการย่อชื่อเดือน ไม่บอกปี บอกแต่เวลา ที่ทำการส่งเทเล็กซ์ เช่น

Sept 22 1119 (ไม่มี comma)

(=September 22, 11 : 19 A.M.)

Oct 24 1458

(=October 24, 14 : 58 P.M.)

7. Body (ใจความ) ของจดหมายกับของเทเล็กซ์

Body ของจดหมายจะต้องเป็นข้อความที่เรียบเรียงอย่างดีและต้องถูกหลักไวยากรณ์แต่ของเทเล็กซ์จะพูดแต่ใจความสำคัญ และไม่เคร่งต่อกฎทางไวยากรณ์ และอาจใช้หมายเลขหรือตัวอักษร (1,2,3..... A,B,C) กำกับย่อหน้าใหม่เพื่อให้เห็นว่ามีข้อความสำคัญเท่าใด ถ้าเป็นข้อความสั้น ๆ ก็ไม่ใช่ตัวเลข

ตัวอย่างที่ 1

Body of a letter

A request for hotel accommodation

I will be visiting Denver from 29 of May to 3 of June, and will require a deluxe single room for 5 nights.

I would be grateful if you would make a reservation for the required accommodation, and confirm having done so as soon as possible.

Body of a telex

- PLS RESERVE ONE DELUXE SINGLE ROOM FR FIVE NIGHTS 29/5 To 3/6

- PLS CFM ASAP

ตัวอย่างที่ 2

Body ของจดหมาย (ใจความในจดหมาย)

Thank you for your letter of 10 th April, 1985 with which you enclosed your price list and catalogue and for the sample pairs of shoes that we have also received

We agree that the quality is up to standard and the prices you quote are satisfactory. We understand that you will also allow us a 5% discount on an order worth S\$5,000. We have therefore selected seven patterns and have instructed our bankers. The Westminster Bank Ltd., 63 Cheapside, London, E.C.1, to open an irrevocable Letter of Credit for S\$6,425.00 in your favour. We also enclose a copy of our official order No. 1025 for your attention.

Please note that as these goods are urgently required here, we would be grateful if you would despatch them without delay.

We now look forward to hearing from you that the goods have been despatched and receiving your invoice and the shipping documents.

Body ของเทเล็กซ์

1. TKS FR PRC LIST CATALOG N SHOE SAMPL

2. YR QULTY N PRC OK

3. PLS GIV 5 PERCENT DISCOUNT ON ORD WORTH SDOLS 5,000

4. OPEN L C SDOLS 6,424 THRU WESTMINSTER BANK 63 CHEAPSIDE LONDON ECONE (ECI)

5. SENT OFFICIAL ORD NO 1025 (หรือ OFFICIAL ORD NO 1025 FOLLOWS)

6. PLS DESPATCH GOODS URGNTY N SEND INV N SHIPPING DOCUMENTS

7.1 เปรียบเทียบ Opening line (บรรทัดแรก) ของจดหมายตอบรับ (Reply) กับเทเล็กซ์

จดหมาย	เทเล็กซ์
Thank you for your letter of... dated.....	ส่วนใหญ่จะใช้แต่ Referring to... แต่เพียงอย่างเดียว และจะใช้ย่อคือ RE
Please refer to our letter of. ...	หรือ Refer to your telex of...
Referring to our letter of.....	(RYTLX) หรือบางครั้งอาจใช้ Thanks
Many thanks for your letter of....	for... (TKS FR) เนื่องจากต้องการ
We are pleased to receive your letter.... inquiry.... order.....	เขียนให้สั้น จึงใช้แต่วลีข้างต้น
In your letter of... you inquire about.....	

7.2 เปรียบเทียบ Closing line (บรรทัดสุดท้าย) ของจดหมาย Requests and Inquiries

เนื่องจากการเขียนเพื่อสอบถามเป็นการต้องการประโยชน์จากผู้อ่าน หรือให้ผู้อ่านทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ (take action) ในจดหมายธุรกิจจึงจบลงด้วยประโยคที่คาดว่าจะได้รับคำตอบจากผู้อ่านในเทเล็กซ์จำนวน 69 ฉบับ ที่ผู้เขียนวิเคราะห์จาก 100 ฉบับ มักจบลงทำนองเดียวกับจดหมาย ส่วนอีก 31 ฉบับไม่ใช่ closing sentence เนื่องจากการเขียนเทเล็กซ์ไม่มีกฎตายตัวแบบจดหมายที่ต้องลงท้ายด้วย Polite Closing การเขียนหรือไม่เขียน Closing เหล่านี้ จึงขึ้นอยู่กับผู้เขียนเทเล็กซ์แต่ละคนจะเห็นว่าสำคัญหรือไม่ ตัวอย่าง Closing sentence ของจดหมาย

- We would appreciate your prompt
 - reply.
 - cooperation.
 - answer.
- Your prompt reply
 - cooperation
 - answer
 - response
 would be much appreciated.
- We look forward to your early
 - reply.
 - cooperation.
 - answer.
 - response.
- We look forward to hearing from you.

ถ้าเป็นการเขียนเทเล็กซ์ประโยคเหล่านี้จะสั้นลงและใช้คำย่อ เช่น WUD APPRECIATE YR PROMPT REPLY.

7.3 เปรียบเทียบ closing line ของจดหมาย Replies to Requests & Inquiries กับของเทเล็กซ์

Closing line ของจดหมาย Replies to Requests and Inquiries มักจะจบอย่างสุภาพและรักษามิตรกับผู้ติดต่อซึ่งต้องเขียนเป็นกฎตายตัว เช่น

If we can be of any further assistance, please feel free to contact us.

We look forward to the opportunity of serving you.

It is our pleasure to serve you.

If you require any additional information, please do not hesitate to write us again.

แต่เทเล็กซ์ที่ตอบจดหมายขอร้องและสอบถามจะไม่ใช่ประโยคเหล่านี้ จะจบลงห้วน ๆ ด้วยข้อความที่ผู้อ่านจำเป็นต้องรับทราบเท่านั้น และลงท้ายด้วย Closing ของเทเล็กซ์ คือ REGARDS หรือ THANKS

สรุป

การเขียนเทเล็กซ์มีลักษณะเหมือนการเขียนจดหมายในแง่ที่ว่าต้องเขียนแต่สิ่งที่จำเป็น ต้องเขียนให้ชัดเจน กระชับ และสุภาพ แต่ภาษาเทเล็กซ์จะต่างกับภาษาที่ใช้ในจดหมายในแง่ที่ภาษาเทเล็กซ์อาจละคำ structural words ที่ไม่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิด อาจใช้คำย่อและภาษาไม่เคร่งทื่อกฎทางไวยากรณ์ ไม่ต้องการความผสมกลมกลืนของข้อความ ภาษาจะห้วนกว่า และไม่ค่อยใช้เครื่องหมายวรรคตอน ซึ่งทั้งหมดนี้เนื่องจากการเขียนให้สั้นเพื่อประหยัดค่าส่ง ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งคือจดหมายจะมี format และ layout ที่เป็นกฎตายตัว แต่เทเล็กซ์จะไม่มี format และ layout แต่ใช้วิธีง่ายที่สุด คือ เขียนตรงกันหมดเป็นแนวเดียวกัน ส่วนในด้านข้อดีและข้อเสียของทั้งจดหมายและเทเล็กซ์ขึ้นอยู่กับความรีบด่วนของสารและค่าส่งเป็นเครื่องตัดสิน อย่างไรก็ตาม การเขียนทั้งสองประเภทก็เป็นความจำเป็นในการสื่อสารธุรกิจโดยเฉพาะกับต่างประเทศที่ติดเทียมกัน

บรรณานุกรม

บังอร สว่างวโรรส การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
กับความต้องการของวงการธุรกิจไทย โรงพิมพ์ชวนพิมพ์ กรุงเทพฯ ๒ 2526

_____ การเขียนโทรเลขและเทเล็กซ์เพื่อธุรกิจ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ
2527

Himstreet, William C., and Wayne Murlin Baty. *Business Communication (Sixth Edition)*. Boston, Massachusetts: Kent Publishing Company, 1981.

Macintosh, Duncun, *English for Business (Second Edition)*. Hong Kong: Book Marketing Co., 1980.

Stewart, Marie M., Kenneth Zimmer and Lyn R. Clark, *Business English and Communication (Sixth Edition)* New York: McGraw-Hill Company, 1984.

Savangvarorose, Bang-Orn. "Telex Language in Thailand: Its Importance and the Materials Required." *Pasaa* Vol XV, No. 1 (1985) pp. 13-22.