

478.00688

จ 5350

ร. 3

การวิเคราะห์หน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสาร
เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

ปริญญาโท

ของ

จิราภรณ์ อินทราไสย

12 พ.ย. 2533

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา

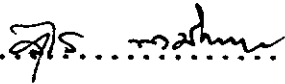
เมษายน 2533

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

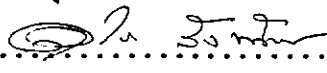
170908

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิต และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาบัณฑิต
วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

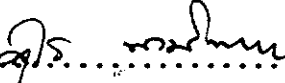
...... ประธาน

(ศ.สุไร พงษ์ทองเจริญ)

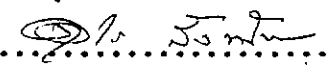
...... กรรมการ

(อ.อุไร สังข์นิต)

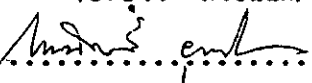
คณะกรรมการสอบ

...... ประธาน

(ศ.สุไร พงษ์ทองเจริญ)

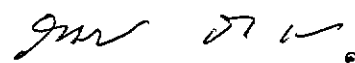
...... กรรมการ

(อ.อุไร สังข์นิต)

...... กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผศ.กรรณิการ์ ยุกดิรัตน์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

...... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ.ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ ๑๓ เดือน เมษายน .พ.ศ. 2533

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความปรารถนาดี ความเมตตา และความช่วยเหลืออย่างจริงใจที่ข้าพเจ้าได้รับอย่างสม่ำเสมอจาก ศาสตราจารย์ สุโร พงษ์ทองเจริญ และอาจารย์ อุไร ลังพันธ์ ประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กรรณิการ์ ยุกติรัตน์ กรรมการสอบปากเปล่าเกี่ยวกับปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ และเพื่อน ๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีแก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณสุวรรณา ผลแก้ว คุณเบญจวรรณ บรรณกุลโรจน์ และคุณพรทิพย์ ไวแสง มิตรที่ดีที่สุด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ความห่วงใย และเป็นกำลังใจสำคัญให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา โดยเฉพาะ คุณสุวรรณา และคุณเบญจวรรณ ที่ช่วยในด้านการพิมพ์ และตรวจแก้ไขงานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ ภาษาศาสตร์ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งผู้ให้การสนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้ทุกคน

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกคน ที่สนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด โดยเฉพาะคุณแม่ที่คอยห่วงใย ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอ คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ และครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

จิราภรณ์ อินทราไสย

เมษายน 2533

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	5
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ	9
การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	14
รูปแบบภาษาและหน้าที่ภาษา	19
การสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียน	26
3 การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา	31
การพิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออก	
และการส่งสินค้าเข้าตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร	31
การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา	34
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 1 : การขอร้องและสอบถาม	34

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 2 : การตอบรับหรือการปฏิเสธ	
การขอร้องและสอบถาม	51
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 3 : การสั่งสินค้า	60
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 4 : การตอบรับหรือการปฏิเสธ	
การสั่งสินค้า	65
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 5 : การทวงหนี้และการเก็บเงิน	70
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 6 : การจ่ายเงิน	72
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 7 : การตอบรับการจ่ายเงิน	75
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 8 : การร้องเรียน	76
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 9 : การรับความเข้าใจและ	
การปรองดอง	82
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 10 : การเสนอขายสินค้าหรือบริการ ...	83
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 11 : การแนะนำตัว	89
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 12 : การแสดงความขอบคุณ	93
4 การวิเคราะห์รูปแบบภาษา	99
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การใช้คำ	99
1. คำนามหรือนามวลี	100
1.1 คัมภีร์กิจโดยทั่วไป	100
1.1.1 คำศัพท์ที่มีรูปเป็นคำนามหรือนามวลี	100
1.1.2 คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ	142
1.1.3 คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ	147
1.1.4 คำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ	148

1.2 คัพพีเฉพาะสินค้า	149
1.2.1 ชนิดของสินค้า : รองเท้า	150
1.2.2 ชนิดของสินค้า : เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง ..	151
1.2.3 ชนิดของสินค้า : เครื่องอะไหล่	153
1.2.4 ชนิดของสินค้า : ตุ๊กตา	154
1.2.5 ชนิดของสินค้า : เคมีภัณฑ์	157
1.2.6 ชนิดของสินค้า : มันสำปะหลัง	165
1.2.7 ชนิดของสินค้า : ข้าว	167
1.2.8 ชนิดของสินค้า : เสื้อผ้าแพรพรรณ	169
1.2.9 ชนิดของสินค้า : ถุงเท้า	177
2. คำกริยา	181
3. คำคุณศัพท์	194
4. คำวิเศษณ์	198
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ส่วนภาษา	199
1. การให้และการหาข้อเท็จจริง	200
1.1 การระบุ	200
1.2 การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า	201
1.3 การถาม	203
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ	206
2.1 การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด	206
2.2 การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้	207
2.3 *การแสดงความสามารถหรือไม่สามารถ	208
2.4 การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ	209

2.5	การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ	209
2.6	การถามเกี่ยวกับความจำเป็น	211
2.7	การแสดงความจำเป็น	212
2.8	การอนุญาตและการขออนุญาต	212
3.	การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์	213
3.1	การแสดงความชอบ	213
3.2	การแสดงความไม่ชอบ	214
3.3	การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ	214
3.4	การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ	216
3.5	การแสดงความหวัง	216
3.6	การแสดงความไม่พึงพอใจ	218
3.7	การแสดงความสำนึกในบุญคุณ	218
3.8	การแสดงความตั้งใจ	223
3.9	การแสดงความต้องการ	223
3.10	การถามเกี่ยวกับความต้องการ	226
4.	การแสดงออกทางด้านจริยธรรม	226
4.1	การขอโทษ	226
4.2	การแสดงความถูกต้อง	226
4.3	การแสดงความเสียใจ	226
5.	การขอร้องหรือการชักชวน	228
5.1	การขอร้อง	228
5.2	การแนะนำ	235

6. การแสดงมารยาทในสังคม	235
การแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น	235
7. ลักษณะอื่น ๆ	237
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	239
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	239
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	239
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	239
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	240
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	243
อภิปรายผล	270
ข้อเสนอแนะ	280
บรรณานุกรม	283
ประวัติย่อของผู้วิจัย	288

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยได้เริ่มใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปี นับตั้งแต่ วันที่ 9 ตุลาคม 2529 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2534 สำหรับแผนพัฒนาฉบับที่ 6 นี้ แผนหลักในการพัฒนาประเทศ ได้แก่ แผนพัฒนาระบบการผลิต การตลาด และการสร้างงาน ในด้านการตลาดจะเน้นการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อการส่งออกเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็ยังต้องคำนึงถึงนโยบายในด้านการลดการนำเข้าด้วย เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดดุลทางการค้า (เพ็ญศรี บุญรัตน์. 2529 : 1 - 8) ดังนั้นธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า เป็นการค้าระหว่างประเทศที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก

สื่อกลางที่ช่วยในการติดต่อสื่อสาร เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จคือ ภาษา อังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ ระหว่างบุคคลต่างภาษากัน สมิท (Smith. 1988 : 1 - 5) เรียกภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อทางการค้าว่า ภาษาสากลของธุรกิจ หรือภาษาอังกฤษธุรกิจ ดังนั้นการใช้ภาษาเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างภาษากัน ไม่ใช่เพียงเพื่อให้ภาษาง่าย ๆ ในการซื้อ ขาย บัง โฉม ยาสีฟัน หรือการนั่งรถรับจ้าง เท่านั้น แต่เป็นการใช้ภาษาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นพูดคุยเกี่ยวกับประสบการณ์ ความชอบและไม่ชอบ การสำรวจความเหมือน ความแตกต่าง เพื่อแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและประเทศชาติ (Dobson. 1979 : 2 - 10) ผู้ที่มีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ย่อมได้เปรียบทั้งในด้านการศึกษาค้นคว้าความรู้และการรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีความเจริญก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน เพราะ ภาษา อังกฤษเป็นภาษาสากล ที่เป็นสื่อกลางในการรับข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีจากทั่วโลก อีกทั้งบุคคลในวงการธุรกิจสาขาท่าง ๆ เช่น กิจการท่องเที่ยว การโรงแรม บริษัทการบิน การธนาคาร เป็นต้น ลงความเห็นว่า ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน (วิลยาพร นาวีการ. 2528 : 74 - 76)

จากความสำเร็จของภาษาอังกฤษต่อการอาชีพต่าง ๆ ทำให้นักการศึกษาให้ความสำคัญต่อภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes : ESP) ก็มาก โดยเน้นการนำภาษาไปใช้ในอาชีพการงาน และถือว่าเป็นการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตจริง (Communicative approach) (Hutchinson and Waters. 1984 : 108 - 112) ดังนั้นการเรียนรู้ภาษาเพียงรู้แค่กฎเกณฑ์ไวยากรณ์เท่านั้นไม่เพียงพอ เพราะความรู้เหล่านั้นไม่สามารถนำไปใช้ในการสื่อสารในชีวิตจริงได้ ลิทเติลวูด (Littlewood. 1981 : 1 - 2) กล่าวว่า ในขณะที่โครงสร้างประโยค ไม่เปลี่ยนแปลง แต่หน้าที่ภาษาในการสื่อสาร (communicative function) มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับสถานการณ์การใช้ภาษาในขณะนั้น

นักภาษาศาสตร์หลายท่าน เช่น แวน เอก (Van Ek. 1976) วิลกินส์ (Wilkins. 1976) ฟินอคเคียว (Finocchiaro. 1979) และ ด็อบสัน (Dobson. 1979) ต่างเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในชีวิตจริง จึงได้แบ่งหน้าที่ภาษา (language functions) ไว้มากมาย เช่น หน้าที่ภาษา เพื่อถามแสดงความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ความกังวล การขอร้อง ความผิดหวัง เชิญชวน ยินดี เสียใจ เป็นต้น และหน้าที่ภาษาดังกล่าวแสดงรูปแบบภาษา (language forms) ในลักษณะต่าง ๆ กัน ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น ประโยคคำถาม บอกเล่า คำสั่ง อุทาน เป็นต้น

การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารในวงการธุรกิจ ประกอบด้วย 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน แต่ทักษะที่ใช้มากที่สุด คือ ทักษะการเขียน (บึงอร สว่างวโรรส. 2526 : 126 - 127) โดยเฉพาะการติดต่อกับต่างประเทศ เพราะการเดินทางไปพบปะตั้งแต่เริ่มต้นทำธุรกิจ เป็นการเสียค่าใช้จ่ายสูง ผลที่ได้อาจไม่คุ้มค่าใช้จ่าย เพราะยังไม่อาจคาดหมายผลล่วงหน้าที่จะได้รับ ดังนั้นถ้าใช้วิธีการติดต่อด้วยการเขียนจะทำให้ประหยัดมากกว่า (บึงอร สว่างวโรรส. 2526 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Isabelle and Bernadette. 1976 : unpagged) อัจฉรา วงศ์โสธรและคณะ (2524) บึงอร สว่างวโรรส (2526) Orn - among Hirunburana (1985) และ Maloney (1983) มีความเห็นตรงกันว่า การเขียนทางธุรกิจที่สำคัญที่สุด คือการเขียนจดหมาย และการเขียนที่ดี นอกจากจะต้องคำนึงถึงหลักไวยากรณ์หรือโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องแล้ว ยัง

ต้องสามารถใช้แสดงความหมายหรือจุดประสงค์ที่ต้องการหรืออีกนัยหนึ่งคือ ใช้ภาษาเพื่อแสดงหน้าที่ภาษา ในการติดต่อสื่อสารได้อีกด้วย

งานวิจัยที่ศึกษาจตหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ เท่าที่ปรากฏอยู่ได้มีผู้ทำการศึกษาจตหมายธุรกิจต่าง ๆ ในแง่ของ คำและโครงสร้างของประโยค (Orn - anong Hirunburana. 1983) และการใช้คำเชื่อมประโยคเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยค เช่น เรื่อง Cohesion in Written Business Discourse : Some Contrasts ของ Johns, Ann M. (1980) งานวิจัยเหล่านี้ ไม่ได้ศึกษาลักษณะภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ถึงแม้ว่างานวิจัย ของ Orn - anong Hirunburana (1985) ได้วิเคราะห์จตหมายธุรกิจในระดับปริบท (discoursal analysis) และการใช้ภาษาเพื่อสื่อสาร ก็ตาม แต่เป็นเพียงการเสนอหน้าที่ภาษา ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อย่อยที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ภาษานั้น โดยมีได้กล่าวถึงรูปแบบภาษา ของหน้าที่ภาษาดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในจตหมายธุรกิจ ในปัจจุบันนี้ บางบริษัทไม่ได้ใช้จตหมายในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ แต่ใช้โทรสาร (Facsimile : Fax) แทน เพียงแค่ส่งข้อมูลผ่านเครื่องโทรสาร ข้อมูลนั้นก็จะเป็นถึงจุดหมายปลายทางทันที และทำให้การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจดำเนินอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับมา นอกจากจะอยู่ในรูปของจตหมายแล้วอาจมีลักษณะของ โทรสาร (Fax) ด้วย ประกอบกับ ธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า เป็นธุรกิจที่สำคัญของประเทศขณะนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในจตหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาเนื้อหาภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่ภาษา ของเนื้อหาความในจตหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบภาษา ในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้า

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบลักษณะหน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้า
2. ทำให้ทราบลักษณะรูปแบบภาษาที่ปรากฏในหน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้า
3. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาเนื้อหาภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้า ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้รวบรวมจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้าประมาณ 300 ฉบับ จากจำนวนสินค้าประมาณ 10 ชนิด
2. การศึกษาค้นคว้านี้ ไม่ระบุชื่อบริษัททั้งทางฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขาย ราคาสินค้า หรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่เป็นความลับของทางบริษัท
3. จากการศึกษาค้นคว้าหน้าที่ภาษาของนักภาษาศาสตร์หลายท่าน ผู้วิจัยได้เลือกใช้หน้าที่ภาษาของ แวน เอก (Van Ek. 1976) เฉพาะหน้าที่ที่จะพบได้จากข้อมูล
4. วิเคราะห์ส่วนนามภาษา (expression) อาศัยวิธีการเสนอส่วนนามภาษา ของบลันเดลและคณะ (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982)
5. การศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงภาษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. หน้าที่ภาษา (language functions) หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามจุดมุ่งหมายที่ผู้สื่อสารต้องการ โดยการใช้รูปแบบภาษา (language forms) ต่าง ๆ
2. รูปแบบภาษา (language forms) หมายถึง การใช้คำ (lexis) และสำนวนภาษา (expression) เพื่อการสื่อสารตามหน้าที่ภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า
3. การใช้คำ (lexis) หมายถึง การใช้คำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า
4. สำนวนภาษา (expression) หมายถึง คำหรือกลุ่มคำที่ปรากฏอยู่ในประโยคเพื่อสื่อความหมายตามหน้าที่ภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า
5. ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร (topic areas) หมายถึง หัวข้อที่เป็นแนวทางทำให้รู้ว่าผู้ใช้ภาษามีจุดมุ่งหมายในภาษาในหน้าที่ภาษานั้น ๆ ในเรื่องอะไรบ้าง เช่น หน้าที่ภาษา การถามเพื่อหาข้อเท็จจริง (asking) มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ในเรื่องราคาสินค้า (price quotations)

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รายชื่อบริษัทที่ทำธุรกิจการส่งสินค้าออกและส่งสินค้าเข้า จากกรมพาณิชย์สัมพันธ์และหอการค้าไทย ผู้วิจัยได้นำจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในเรื่องของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกรวมทั้งการส่งสินค้าเข้า จากบริษัทดังกล่าว เพื่อนำมาพิจารณาเนื้อความตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ และวิเคราะห์หน้าที่ภาษา และรูปแบบภาษาในเนื้อความของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes : ESP) การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (language use) หน้าที่ภาษา (language functions) และรูปแบบภาษา (language forms) และการสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียน (written communication) จากข้อมูลในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาค้นคว้า

2. ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ภาษาจากตำราภาษาศาสตร์

3. ศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า โดยอาศัยหลักหน้าที่ภาษาของ J.A. Van Ek (1976) ในหนังสือ The Threshold Level for Modern Language Learning in Schools. ดังต่อไปนี้

3.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง (Imparting and seeking factual information) เช่น การระบุ (Identifying) การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า (Reporting) การถาม (Asking)

3.2 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ (Expressing and finding out intellectual attitudes) เช่น การแสดงความสามารถและไม่สามารถ (Expressing capability and incapability) การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Expressing whether something is considered possible or impossible) การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Expressing how certain or uncertain one is of something)

3.3 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ (Expressing and finding out emotional attitudes) เช่น การแสดงความสุข (Expressing pleasure, liking) การแสดงความรู้สึกสนใจหรือขาดความสนใจ (Expressing interest or lack of interest) การแสดงความหวัง (Expressing hope)

3.4 การแสดงออกทางด้านจริยธรรม (Expressing and finding out moral attitudes) เช่น การแสดงความสำนึกในบุญคุณ (Expressing gratitude) การขอโทษ (Apologizing) การแสดงความถูกต้องใจ (Expressing approval)

3.5 การขอร้องหรือการชักชวน (Getting things done or suasion) เช่น การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Requesting others to do something) การแนะนำ (Advising others to do something) การสอนหรือชี้แนะให้ทำสิ่งใด ๆ (Instructing or directing others to do something)

3.6 การแสดงมารยาทในสังคม (Socializing) เช่น การแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น (When introducing people and when being introduced) การกล่าวลา (When taking leave) การสร้างความสนใจ (To attract attention)

4. พิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร เช่น

4.1 การขอร้องและสอบถาม (Request and enquiries)

4.2 การตอบรับหรือการปฏิเสธการขอร้องและสอบถาม (Reply to request and enquiries)

4.3 การสั่งสินค้า (Orders)

4.4 การตอบรับหรือการปฏิเสธการสั่งสินค้า (Acknowledgement or refusal of orders)

4.5 การทวงหนี้และเก็บเงิน (Collection)

4.6 การจ่ายเงิน (Making payment)

4.7 การร้องเรียน (Complaint)

5. วิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ซึ่งแบ่งออกเป็น

5.1 วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร (Objectives of communication in business letters and facsimiles) เช่น การขอร้องและการสอบถาม (Request and enquiries)

5.2 ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร (Topic areas) เช่น การตอบรับข้อมูลหรือคำถามที่ผู้ส่งเข้าส่งมา ผู้ส่งออกไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ส่งเข้าต้องการได้

5.3 หน้าที่ภาษา (Language functions) เช่น การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ

5.4 ชนิดของสินค้า (Types of products) เช่น เสื้อผ้าแพรพรรณ น้ำตาล มันสำปะหลัง

5.5 รูปแบบภาษา (Language forms) โดยแบ่งเป็น การใช้คำ (lexis) และสำนวนภาษา (expression)

6. เสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 เสนอผลการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในเนื้อหาของจดหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้า ประเภทหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร อะไรบ้าง

6.2 เสนอผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษา ซึ่งประกอบด้วย การใช้คำและสำนวนภาษา ในรูปตาราง ในการวิเคราะห์การใช้คำ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มคำเป็น คำนาม (Noun) คำกริยา (Verb) คำคุณศัพท์ (Adjective) และคำวิเศษณ์ (Adverb) และนำเสนอการใช้คำในลักษณะ คำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะสินค้าแต่ละชนิด รวมทั้งคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่ปรากฏในธุรกิจ การส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้าซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจโดยทั่วไปด้วย ในการวิเคราะห์ สำนวนภาษาผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเสนอสำนวนภาษาของบลันเดลและคดะ (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982) รวบรวมรูปแบบสำนวนภาษา ในแต่ละหน้าที่ภาษา โดยใช้ข้อมูล เฉพาะส่วนของประโยคหรือวลีที่สื่อความหมายตามหน้าที่ภาษาที่กำหนดไว้เท่านั้น

7. สรุป และอภิปรายผลโดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes : ESP)
2. การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Language Use)
3. หน้าที่ภาษา (Language Functions) และรูปแบบภาษา (Language Forms)
4. การสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียน (Written Communication)

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes : ESP)

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระยะแรกของประเทศไทย เป็นในลักษณะการสอนภาษาพื้นฐานโดยทั่วไป (General English) ที่ผู้เรียนไม่สามารถนำภาษาอังกฤษไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเฉพาะสาขาวิชาได้เท่าที่ควร ดังนั้นการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในแต่ละสาขาวิชาหรือสาขาอาชีพและเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน (นราพร โรจนจันทร์ และ ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์. 2524 : 1)

มัมบี้ (Munby. 1978 : 55) ได้ให้คำอธิบายว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไป คือ ภาษาอังกฤษทั่วไป เป็นการเรียนภาษาในลักษณะที่ไม่เฉพาะเจาะจง หรือมีจุดประสงค์อย่างกว้าง ๆ ทางด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น การท่องเที่ยว การใช้ชีวิตประจำวัน ทั่วไป แต่สำหรับภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้น มีจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งแบ่งเป็น การเรียนภาษาของแต่ละกลุ่มสาขาวิชาชีพ (Occupational) หรือแต่ละกลุ่มของผู้ที่ต้องการศึกษาในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่ง (Educational) นั่นคือ การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจไม่ใช่การสอนตัวภาษาเท่านั้น แต่เป็นการสอนเพื่อใช้ภาษาเป็นพาหนะสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์ทางวิชาชีพ

ซึ่งกำหนดเอาไว้อย่างแจ่มชัด ส่วนภาษาอังกฤษทั่วไปเป็นการศึกษาเพื่อรู้ภาษา เพื่อศึกษาวัฒนธรรม และวรรณคดีและเพื่อใช้ชีวิตในสังคมที่ใช้นาชาานั้น ภาษาจึงเป็นทั้งเนื้อหาและจุดประสงค์ของการเรียนรู้ในตัวของมันเอง มิใช่เพื่อนำไปใช้ในวงอาชีพหรือขบวนการเรียนรู้ในสาขาวิชาใด ๆ โดยเฉพาะ (ศรีวิไล ดอกจันทร์. 2527 : 106) ดังนั้น เนื้อหาในภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจึงมิได้ครอบคลุมเพียงไวยากรณ์หรือโครงสร้างและคำศัพท์เท่านั้น แต่มีจุดประสงค์มุ่งเน้นการสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสาร และบางขณะทักษะทางภาษาที่ใช้ในภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีความจำกัด เช่น ในสาขาอุตุนิยวิทยา บุคลากรต้องมีความสามารถในการใช้และเข้าใจภาษาที่เกี่ยวข้องกับการพยากรณ์อากาศ และอ่านตำราต่าง ๆ ได้เข้าใจ และมีความสามารถในการส่งผ่านข้อมูลกับเครื่องโทรศัพท์ เป็นต้น สตรีเวนส์ (Stevens. 1980 : 109) ได้กำหนดเงื่อนไขของการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ดังต่อไปนี้ คือ

1. คำนึงถึงความต้องการของผู้เรียน
2. หัวข้อในการเรียนต้องเกี่ยวข้องกับอาชีพที่ผู้เรียนสนใจ หรือวิชาที่ผู้เรียนจะศึกษาต่อ
3. มีความเฉพาะเจาะจงในเนื้อหาวิชา
4. มีความจำกัดในทักษะทางภาษา

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีพ (English for Occupational Purposes : ESP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ ภาษาอังกฤษสำหรับนักอุตุนิยวิทยา ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ นักธุรกิจ นักการทูต พยาบาล พนักงานเครื่องบิน ครู เป็นต้น (Stevens. 1977 : 91) ภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีพ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ

1.1 ก่อนเข้าสู่อาชีพนั้น ๆ (Pre - experience) เช่น นักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อไปทำงานเกี่ยวกับน้ำมัน ขณะที่เรียนเกี่ยวกับอาชีพนั้นด้วย

1.2 ระหว่างทำงานอาชีพนั้น (Post - experience) เช่น แพทย์เรียนภาษาอังกฤษ เพื่อติดต่อสื่อสารกับคนไข้ในการรักษา (ตัวอย่างจาก Munby. 1978 : 56)

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการ (English for Educational Purposes : EEP) หรือ (English for Academic Purposes : EAP) คือ เป็นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อความรู้ทางวิชาการหรือเป็นการศึกษาทักษะต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการศึกษต่อ เช่น นักศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ เรียนรู้เพื่ออ่านตำราในสาขาวิชาของตนเอง เช่น วิทยาศาสตร์ พหุวิทยาการ และนิเทศศาสตร์ เป็นต้น ภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 สำหรับศึกษาในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ (discipline based)

2.1.1 ก่อนเข้าศึกษา (Pre - study) เช่น นักศึกษาที่กำลังเรียน ภาษาอังกฤษ ก่อนที่จะศึกษาต่อสาขาวิศวกรรมศาสตร์

2.1.2 ในระหว่างศึกษา (In - study) เช่น นักศึกษาสัตวแพทย์ เรียนภาษาอังกฤษเพื่ออ่านตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้น (ตัวอย่างจาก Munby. 1978 : 57)

2.2 ศึกษาในฐานะเป็นวิชาหนึ่งในโรงเรียน (School subject)

(พัฒน์ น้อยแสงศรี. 2524 : 9 - 11)

ฉะนั้น ในการจัดการเรียนการสอน ควรให้ความสำคัญต่อภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เพื่อการศึกษาเฉพาะสาขาวิชาซึ่งจะสนองความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนแทนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปซึ่งเน้นไวยากรณ์หรือโครงสร้าง เพราะหากผู้เรียนได้เรียนเนื้อหาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของตน จะทำให้น่าสนใจยิ่งขึ้น และเป็นแรงจูงใจในการเรียนได้เป็นอย่างดี (อุษา กาญจนสถิตย์. 2523 : 277) ดังเช่น งานวิจัยของ มีด (Mead. 1980 : unpagged ; citing Hutchinson. 1984 : 109) ได้ทำเกี่ยวกับการใช้ ESP กับนักศึกษาแพทย์ เกษตรกรรม และสัตวแพทย์ ในการเรียนหลักสูตร ESP โดยใช้ตำรา (text) ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับวิชาเฉพาะของผู้เรียนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดต่อผู้เรียนในการเรียนภาษาอังกฤษ เช่น นักศึกษาแพทย์ ที่เรียนในหลักสูตร ESP ได้ใช้ตำราภาษาอังกฤษเกี่ยวกับแพทย์ เป็นต้น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มีเพียงนักศึกษาแพทย์เท่านั้นที่เกิดแรงจูงใจในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับวิชาเฉพาะ สำหรับนักศึกษาเกษตรกรรมและสัตวแพทย์นั้น ที่แท้จริงแล้วต้องการเรียนแพทย์ แต่สถานที่เรียนในคณะแพทย์ไม่เพียงพอ จึงต้องเลือกเรียนสิ่งที่ชอบรองลงมาหรือพอจะเรียนได้ สาเหตุ

ดังกล่าวทำให้แรงจูงใจของนักศึกษาเกษตรกรรมและสัตวแพทย์ ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษใน หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ไม่ส่งผลมากเท่านักศึกษาแพทย์

ภาษาอังกฤษธุรกิจ ถือได้ว่าเป็นภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ซึ่งผู้เรียนอาจมีจุดมุ่งหมายใน การศึกษาเพื่อประกอบอาชีพนั้น (EOP) หรือเพื่อต้องการศึกษาต่อ (EAP) จากความสำคัญของ ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ต่อวงการศึกษาในปัจจุบัน ทำให้มีงานวิจัยที่ได้กล่าวถึงภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

บ้งอร สว่างวโรรส (2526) ได้ศึกษาว่าทักษะภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย สอดคล้องกับความต้องการของวงการธุรกิจไทยหรือไม่ จากการสำรวจพบว่า ภาษาอังกฤษธุรกิจมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจไทยมาก และการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจด้านการเขียน มีความต้องการหรือความถี่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ จดหมายธุรกิจ แต่ผู้เรียนไม่สามารถ เขียนประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และหลักการเขียนที่ดีตามลักษณะการเขียนทางธุรกิจได้ ความรู้ในด้านคำศัพท์มีจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งศัพท์เฉพาะสาขาวิชา และขาดเอกสารทางธุรกิจ ที่แท้จริง (Authentic materials) มาเป็นตัวอย่างประกอบการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียน ไม่เห็นความจำเป็นในการเรียนมากพอ และขาดความกระตือรือร้น เพราะแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการเรียน เกิดการเรียนรู้ที่ดี คือ ผู้เรียนได้สัมผัสกับสิ่งที่ เป็นจริง ดังนั้นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการเรียน ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ คือ การใช้เอกสารที่แท้จริงในการเรียนการสอน นั้นเอง (Carver. 1983 : 133) นอกจากนี้ อรอนงค์ หิรัญบุระ (1985 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างหลักสูตร และสื่อการสอนสำหรับการเขียนจดหมายธุรกิจที่ได้จัดเตรียมขึ้น ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นั้น ปรากฏว่าไม่เป็นที่พอใจสำหรับนักศึกษาและตัวผู้สอนเอง เหตุผลประการหนึ่ง คือ สื่อการสอนส่วนมากที่ ผลิตออกมาอย่างรีบด่วนนั้น ในบางส่วนคัดแปลงมาจากหนังสือเรียนทางธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งตัวอย่าง จดหมายของหนังสือเรียน เป็นตัวอย่างการเขียนจดหมายขั้นพื้นฐาน แต่จดหมายธุรกิจจริง ๆ นั้น (Authentic business letters) ประเภทและหน้าที่ภาษาในการสื่อสารมีความซับซ้อนมากกว่า

งศพรุ่ง รุ่งโรจน์ดี (2521) ได้วิเคราะห์สภาพการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเทคนิค ในปัจจุบัน สำหรับนักศึกษาด้านช่างอุตสาหกรรมระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของ วิทยาเขตต่าง ๆ ในสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาทั่วประเทศ ในด้านต่อไปนี้ คือ

หลักสูตร แบบเรียน วิธีการเรียนการสอน การวัดประเมินผล เพื่อสร้างประมวลการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคสำหรับนักศึกษาเทคนิคด้านช่างอุตสาหกรรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และเพื่อหาความเหมาะสมของประมวลการสอนภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้น โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากร คือ ผู้สอนภาษาอังกฤษในสาขาช่างอุตสาหกรรม ระดับ ปวส. ทั้งหมด จำนวน 48 คน และหัวหน้าแผนกวิชาช่างดังกล่าวทั้งหมด จำนวน 43 คน ของวิทยาเขตทั่วประเทศรวม 9 แห่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ทั้งผู้สอนและหัวหน้าแผนกวิชาช่าง เห็นตรงกันว่าควรสอนภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับวิชาชีพของผู้เรียน ให้ผู้เรียนสามารถนำไปสื่อความหมายได้ในวิชาชีพของตน คือ เน้นวัตถุประสงค์เฉพาะและในเวลาเรียนที่จำกัด ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการสอนจึงต้องแคบกว่าการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป นอกจากนี้ ประมวลการสอนที่กำหนดให้เรียนเกี่ยวกับ "ภาษา" ของผู้เรียนภาษาอังกฤษเทคนิค ควรเปลี่ยนเป็นให้เรียน "การใช้" ภาษาของสาขาวิชาชีพนั้น ๆ

อรอนงค์ หิรัญบุรณะ (1985) ได้วิเคราะห์จดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจต่าง ๆ ในระดับข้อความต่อเนื่อง ในเชิงการอธิบายลักษณะและองค์ประกอบของสถานการณ์ที่นักธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเขียนจดหมายติดต่อเจรจาโต้ตอบกันและศึกษาการใช้ภาษาในการสื่อความหมาย โดยรวบรวมจดหมายจากบริษัทเอกชนทั้งในประเทศไทยและสิงคโปร์ และนำผลการวิเคราะห์เหล่านี้ มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อเตรียมบทเรียน วัสดุการเรียนและวิธีการเรียนการสอนที่ทำให้สามารถสร้างสถานการณ์ในห้องเรียนที่เอื้อให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในการเขียนจดหมายเจรจาโต้ตอบกัน ดังเช่นนักธุรกิจกระทำจริง ๆ

ณมลรัตน์ จรัสศรี (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เกี่ยวกับโปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปและภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชาเพื่อศึกษาถึงความจำเป็นทางด้านเนื้อหาวิชา ปัญหาในการเรียนการสอนและการนำไปใช้ประโยชน์ หลักฐานจากการจัดการเรียนการสอนและการทดสอบตัวอย่างประชากร คือ อาจารย์ที่สอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน และนักศึกษามหาวิทยาลัย 8 กลุ่มสาขาวิชา คือ กลุ่มสาขาวิชานิติศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษา

ทุกกลุ่มสาขาวิชา เห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนสาขาวิชาเฉพาะ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม จึงควรมีการจัดการสอนภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชาซึ่งสอดคล้องกับแรงจูงใจและความสนใจของผู้เรียน คือถ้าผู้เรียนประกอบอาชีพด้านใดก็สอนภาษาอังกฤษในรูปแบบที่จำเป็นต้องใช้ในอาชีพนั้น จะทำให้การเรียนบรรลุเป้าหมาย สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทางเนื้อหาวิชาการของสาขาได้ เป็นการใช้ทรัพยากรทางเวลา บุคคล และเงินที่มีอย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (ESP) เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดในการสอนภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสาร (Communicative Approach) โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริง สถานการณ์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ และการเจรจาโต้ตอบที่สมจริงในตัวผู้เรียน หลัก 3 ประการดังกล่าว จะทำให้ ESP เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (learning - centred) ที่แท้จริงและเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง (Hutchinson. 1984 : 112)

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Language Use)

การอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคม ปัจจัยที่สำคัญ คือ การใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้สึนึกคิด ความต้องการต่าง ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น นั่นเอง ธรรมชาติของการติดต่อสื่อสาร คือ

1. บุคคลนั้นต้องการพูด
2. บุคคลนั้นมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร
3. บุคคลนั้นมีความสามารถในการเลือกภาษาที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการ

ติดต่อสื่อสาร

4. บุคคลนั้นต้องการฟังบางสิ่งบางอย่าง
5. บุคคลนั้นสนใจเรื่องที่ผู้อื่นกำลังพูด
6. บุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์มากพอที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นกำลังพูด

สรุปแล้ว หลักการ 3 ข้อแรก เกี่ยวข้องกับผู้พูดหรือผู้เขียน ในขณะที่ 3 ข้อหลัง เกี่ยวข้องกับผู้ฟังหรือผู้อ่าน (Harmer. 1983 : 42 - 43)

จากความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูด ผู้ฟัง และผู้เขียน ผู้อ่าน ทำให้ทราบว่าธรรมชาติในการติดต่อสื่อสารนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และการติดต่อสื่อสารไม่ใช่การนำประโยคต่าง ๆ มารวมกัน แต่เป็นการใช้ประโยคต่าง ๆ ในการแสดงหน้าที่ภาษาในการติดต่อสื่อสาร เช่น การอธิบาย การถาม การขอร้อง การสั่ง เป็นต้น การรู้วิธีการนำประโยคต่าง ๆ มาใช้ร่วมกันอย่างถูกต้องนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการรู้ภาษาเท่านั้น แต่หลักสำคัญที่แท้จริง คือ ความรู้ในการใช้ประโยคต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Widdowson. 1972 : 16)

สตรีเวนส์ (Stevens. 1977 : 94 - 107) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร (Communicative Purpose) เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภท คือ

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป (General) เป็นการติดต่อสื่อสารทางด้านการพูด การเขียน ที่เกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรมหรืองานด้านเครื่องมือทางเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นจุดมุ่งหมายย่อย ต่อไปนี้ คือ

1.1 การใช้คำสั่ง (Instructions) เช่น การรับและเข้าใจคำสั่ง การให้คำสั่ง การแสดงความไม่เข้าใจ

1.2 การใช้คำถาม (Questions) เช่น การสอบถามข้อมูล การถามเกี่ยวกับความสงสัย การถามหาเหตุผล

1.3 การขอคำแนะนำ (Seeking advice) เช่น การหาข้อมูลเพิ่มเติม การขอความช่วยเหลือ การขอคำยืนยัน

1.4 การแสดงความยุ่งยากหรือข้อขัดข้อง (Stating difficulties or objection) เช่น การแสดงความยุ่งยาก การแสดงความไม่เต็มใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.5 การแนะทางเลือก (Suggesting alternatives) เช่น ทางเลือกส่วนบุคคล ทางเลือกการกระทำ

1.6 ขนาดและปริมาณ (Measurements and quantities) เช่น ความเข้าใจ

แผนผังต่าง ๆ ความเข้าใจและการแสดงปริมาณได้เหมาะสมกับงานนั้น

1.7 อันตรายและเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ (Dangers and emergencies) เช่น ชนิดของอันตราย การเตือนอันตราย การให้สัญญาณต่าง ๆ

1.8 การบาดเจ็บและสุขภาพ (Injury, Health) เช่น สุขภาพส่วนบุคคล ชนิดของการบาดเจ็บ การบริการรับด่วนและบุคลากร

2. วัตถุประสงค์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลในสังคม (Social communication) เกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงาน นายจ้าง หรือกลุ่มสังคมขนาดใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็นจุดมุ่งหมายย่อย ดังนี้คือ

2.1 การสนทนาลักษณะเผชิญหน้ากันและการติดต่อสื่อสารทางการเขียน (Face to face conversation and related written communication) เช่น การแนะนำตนเอง การทักทายและการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป การให้รายละเอียดเกี่ยวกับห้องน้ำ

2.2 การรับและสนทนาทางโทรศัพท์ (Receiving and making telephone calls) ได้แก่ การพูดหมายเลขโทรศัพท์ และเทคนิคการพูดทางโทรศัพท์

3. วัตถุประสงค์เฉพาะในการติดต่อสื่อสาร (Special communicative purposes) หัวข้อในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับอาชีพนั้น เช่น อุตสาหกรรม การค้า งานวิศวกรรม

ไฮม์ส์ (Hymes. 1979 : 14 - 23) ได้กล่าวถึง ความสามารถทางการสื่อสารและวัฒนธรรม ดังนี้ คือ

1. ความสามารถในการใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สามารถตัดสินใจได้ว่า ประโยคใดถูกหรือผิด

2. ความสามารถของผู้ใช้ภาษาในการพิจารณาความหมาย และการนำไปใช้ได้เหมาะสม ทั้งขึ้นอยู่กับปัจจัยทางภาษาศาสตร์เชิงจิตวิทยา เช่น บิดจำกัคของความจำ การรับรู้

3. ความสามารถในการใช้ภาษาได้เหมาะสมกับบริบทภาษา

4. ความสามารถในการใช้ภาษาซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมที่ใช้ภาษานั้น

ดังนั้น การใช้ภาษาจะคำนึงถึงความถูกต้องตามระบบไวยากรณ์เท่านั้นไม่เพียงพอ หลักสำคัญ คือ การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับบริบทภาษา เพราะประโยคที่ถูกต้องตามระบบไวยากรณ์อย่างเดียว ไม่สามารถนำไปใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ เช่น

เราจะพูดว่า "Please post this letter for me." หรือ "Would you mind posting this letter for me?" แต่จะไม่พูดว่า "I request you to post this letter."

หรือ "It is my desire that this letter be posted by you." เป็นต้น

(ตัวอย่างจาก Richards. 1983 : 114) นอกจากนี้ วิตโดสัน (Widdowson. 1978 :

1 - 3) กล่าวว่า การเรียนรู้ภาษา ไม่ใช่การเรียนรู้วิธีที่จะสร้างประโยคที่ถูกต้องเท่านั้น แต่ต้องเรียนรู้วิธีใช้ประโยคนั้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร เช่น ประโยค

"The rain destroyed the crops." เป็นประโยคที่ถูกต้องและอาจกล่าวได้ว่า ผู้พูดหรือ

เขียนประโยคดังกล่าว มีความรู้ในภาษาที่ดีพอ ในทางตรงกันข้าม ผู้พูดหรือเขียนประโยค

"The rain is destroy the crops." หรือ "The rain destruct the crops."

เป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ภาษาดีพอ เมื่อพิจารณาจากบทสนทนา ต่อไปนี้

A : Could you tell me the way to the railway station, please?

B : The rain destroyed the crops.

ประโยคที่ B กล่าวมานี้ เป็นประโยคที่ถูกต้อง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประโยคคำถามของ A

วิตโดสัน ถือว่า ความรู้ในการสร้างประโยคได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ คือ ความรู้ใน
 ด้ภาษา (Language Usage) ในขณะที่ความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อ
 ำให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายในการสื่อสารนั้น คือ ความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Language
 Use)

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (language use) เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านเนื้อหา
 (contextual factors) รวมทั้งสถานะทางสังคมและทางกายภาพ (social and physical
 circumstances) เอกลักษณ์ (identities) ทศคติ (attitudes) ความสามารถ
 (abilities) ความเชื่อของผู้ใช้ภาษา (beliefs of participants) และความสัมพันธ์
 ระหว่างผู้ใช้ภาษา (relations holding between participants) เช่น การเรียก
 Henry Jones อาจจะเรียกได้หลายแบบ คือ Sir, Mr. Jones, Jones, Harry, Hank,
 Pinky, boy, sweetheart หรือ dad ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูด ถ้าคนที่เป็นลูกน้องของ

Jones จะเรียก Jones ว่า "Sir" หรือ เพื่อน ๆ เรียก Jones ว่า "Pinky" เป็นต้น ดังนั้น การนำภาษาในรูปแบบต่าง ๆ กัน ต้องคำนึงถึงสภาพทางสังคม สถานการณ์ และทัศนคติ (Traugott and Pratt. 1980 : 226 - 227)

ซาวิญญอน (Savignon. 1983 : 8 - 9) ได้กล่าวถึงความรู้ในการนำภาษาเพื่อการสื่อสาร (Competence in communication) ดังต่อไปนี้ คือ

1. การนำภาษาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล มิใช่จะสื่อสารกับตนเอง กล่าวคือ เป็นการโต้ตอบกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งใช้ระบบสัญลักษณ์เดียวกันในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ความสามารถในการติดต่อสื่อสารจึงเป็นลักษณะ ระหว่างบุคคล (interpersonal) มากกว่าภายในตัวบุคคล (intrapersonal) ความสามารถของผู้ใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างถูกต้องกับบุคคลอื่น ทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เช่น ในการพบคนแปลกหน้า ผู้พูดมักจะมีการสนทนาเกี่ยวกับ ดินฟ้าอากาศหรือการจราจรในเมือง ซึ่งเป็นเรื่องที่เรียบง่ายและปลอดภัยที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความพอใจ เรียกวิธีการนี้ว่า "phatic communion" ที่มีกลไกดังนี้ คือ

1.1 ผู้พูดแสดงออกว่ายังฟังคู่สนทนาอยู่ เช่น mmm, uh uh, yeah, really

1.2 ผู้พูดควมมีเรื่องราวเก็บสะสมไว้ (canned topics) เช่น การสนทนา เรื่องเบาะสมอง หรือการสนทนาสั้น ๆ เพื่อนำออกมาใช้ในโอกาสที่เหมาะสม

1.3 ควรรู้ว่าเมื่อใดควรพูดและไม่ควรพูด (Richards. 1983 : 117)

2. ภาษาในการสื่อสารเป็นได้ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน รวมทั้งระบบสัญลักษณ์ต่าง ๆ

3. บริบทในการสื่อสารมีลักษณะที่เฉพาะเจาะจง (context specific) ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และบทบาทของคู่สนทนา

4. ความรู้ในภาษา (competence) และการนำภาษา (performance) มีความแตกต่างกัน ความรู้ในภาษา คือ ความสามารถที่แฝงอยู่ภายในของผู้ใช้ภาษาโดยทั่วไป (presumed underlying ability) ในการเข้าภาษาได้อย่างถูกต้อง ส่วนการนำภาษา คือ ความสามารถในการนำภาษาที่ปรากฏในการพูดหรือการเขียน

5. ภาษาในการสื่อสารไม่มีลักษณะที่แน่นอน แต่เป็นลักษณะที่เชื่อมโยงกันหรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างคู่สนทนา

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปว่า ความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้ภาษาต้องรู้วิธีการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ในสังคมนั้น ๆ รวมทั้งใช้ภาษาได้เหมาะสมกับหน้าที่ภาษา (language functions) โดยการใช้รูปแบบภาษา (language forms) ต่าง ๆ เพื่อทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

หน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษา (Language Functions and Language Forms)

มนุษย์ใช้ภาษาในการสื่อสาร โดยมีความสัมพันธ์กับบทบาททางสังคมและทัศนคติระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เช่น นายจ้าง - ลูกจ้าง ครู - นักเรียน แพทย์ - คนไข้ หรือผู้ปกครอง - เด็ก เวลาและสถานที่ในการสื่อสารและกิจกรรมภาษาในการสื่อสาร ได้แก่ รูปแบบภาษา น้ำเสียง และความเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร (Finocchiaro. 1979 : 12) เพื่อใช้แสดงความหมายหรือจุดประสงค์ที่ต้องการ หรือเรียกอีกอย่างว่า ใช้ภาษาเพื่อแสดงหน้าที่ของภาษา (ประภา สิริธิน. 2529 : 30)

หน้าที่ภาษา (Language Functions) หมายถึง จุดมุ่งหมาย (purposes) ต่าง ๆ ที่มนุษย์ต้องการสื่อสารให้ผู้อื่นทราบโดยการพูดหรือการเขียน ทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์ทำรวมถึงการใช้ภาษาล้วนมีจุดมุ่งหมายทั้งสิ้น เช่น เมื่อเปิดวิทยุหรือโทรทัศน์ ผู้นั้นมีจุดประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินหรือต้องการฟังหรือดูอะไรบางอย่าง ในวิธีการเดียวกัน การที่คนเราจะพูดหรือเขียนอะไร ย่อมต้องมีจุดมุ่งหมายอยู่ในใจ เช่น เพื่อให้คนอื่นรับรู้ความคิดเห็นของตน เพื่อบอคำแนะนำ หรือเพื่อแสดงความเห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่น จุดมุ่งหมายเหล่านี้คือหน้าที่ภาษา (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982 : v)

การใช้ภาษาในแต่ละหน้าที่นั้น จะต้องใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเพื่อป้องกันการสื่อสารข้อมูลผิดพลาดและไม่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้ คือ

1. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ได้แก่ ภาษาถิ่น (dialects)

2. ปัจจัยทางสังคม ขึ้นอยู่กับชนชั้นและสถานภาพทางสังคมและการศึกษา

3. ทำเนียบภาษา (registers) คือ การใช้ภาษาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การใช้ภาษาในวงการอาชีพต่าง ๆ รวมทั้งภาษาพูด และภาษาเขียน (Finocchiaro. 1979 :

13) ดังนั้นในหน้าที่ภาษาหนึ่งอาจมีรูปแบบภาษาหลายรูปแบบ เช่น ต้องการให้บุคคลอื่นปฏิบัติตาม อาจแสดงรูปแบบภาษาได้ดังนี้ เช่น

Close the door, please.

Could you please close the door ?

Would you mind closing the door ?

Excuse me, could I trouble you to close the door ?

เป็นต้น

หรือรูปแบบภาษา เพียงรูปแบบเดียว แต่แสดงหน้าที่ภาษาได้หลายหน้าที่ เช่น "Why don't you close the door?" แสดงหน้าที่ภาษา เกี่ยวกับ "การถาม" ว่าทำไมไม่ปฏิบัติตาม หรือ เป็น "คำสั่ง" ในกรณีที่ครูให้เด็กนักเรียนปฏิบัติตามที่เปิดทิ้งไว้หรือเป็น "คำแนะนำ" หรือ "การร้องเรียน" เป็นต้น (Littlewood. 1981 : 1 - 2) นอกจากนี้ ประโยคคำถาม (interrogative) ไม่จำเป็นต้องเป็นประโยคคำถามเสมอไป หรือประโยคบอกเล่า (declarative) ก็ไม่จำเป็นต้องเป็นประโยคที่ให้ข้อเท็จจริงเสมอไป เช่น ประโยคคำถาม "Why don't you go with me?" ในที่นี้ คือ ประโยคชักชวน (Candlin. 1981 : 24 - 44) ดังนั้น ประโยคที่มีหน้าที่ทางไวยากรณ์ (grammatical function) อย่างนี้ ไม่จำเป็นต้องมีหน้าที่ในการสื่อความหมาย (utterance function) ตามลักษณะหน้าที่ทางไวยากรณ์ (ประภา ลิทธิลภ. 2529 : 36)

นอกจากการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารได้ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายที่ผู้สื่อสารต้องการ โดยการใช้รูปแบบภาษาต่าง ๆ แล้ว การใช้ภาษาในการเจรจาโต้ตอบสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เหมาะสมกับสถานการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้อาชีพหรือธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นในด้านภาษาพูดหรือการเขียนก็ตาม ดังเช่น

งานวิจัยของ อรอนงค์ หิรัญมูระ (1985) ที่ได้วิเคราะห์การติดต่อเจรจาโต้ตอบกันของ นักธุรกิจด้วยจดหมาย โดยศึกษาหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายในลักษณะของผลัด ของการเขียน (Transactional line) หรือการเจรจาโต้ตอบกัน และพิจารณาว่านักธุรกิจ เจรจาโต้ตอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง ประโยชน์จากการวิเคราะห์นี้เพื่อช่วยในการเตรียม บทเรียนด้วยการจำลองสถานการณ์ให้ผู้เขียนจะได้มีโอกาสใช้ภาษาสมจริงตามทักธุรกิจปฏิบัติต่อกัน ตัวอย่างเช่น

"Terms, Conditions (Specify), Quotations Seek" move ประกอบด้วย

1. Making a reference to source of information ; for example

1. organization
2. person's name
3. media (newspaper, magazine, directory)
4. previous order

2. Introducing

1. oneself
2. nature of business
3. company
4. product
5. interest

เป็นต้น

มีนักภาษาศาสตร์หลายท่านได้แบ่งหน้าที่ภาษาเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น แวน เอก (Van Ek. 1976 : 45 - 49) ได้แบ่งหน้าที่ภาษา (Language functions) อย่างกว้าง ๆ ไว้ 6 ประการ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง (Imparting and seeking factual information) เช่น การบ่งชี้ การรายงาน การถาม เป็นต้น

2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ (Expressing and finding out intellectual attitudes) เช่น การเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การรับคำเชิญ การปฏิเสธ คำเชิญ เป็นต้น

3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ (Expressing and finding out emotional attitudes) เช่น ความชอบ ไม่ชอบ ความสนใจ ความหวัง ความพอใจ เป็นต้น

4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม (Expressing and finding out moral attitudes) เช่น การขอโทษ การยกโทษ การเสียใจ เป็นต้น

5. การขอร้องหรือการชักชวน (Getting things done or Suasion) เช่น การแนะนำ การขอร้อง การเชื่อเชิญ การตักเตือน เป็นต้น

6. การแสดงมารยาทในสังคม (Socializing) เช่น การทักทาย การแนะนำตัว หรือแนะนำผู้อื่น การลา การแสดงความยินดี เป็นต้น

พิน็อคเคียโร (Finocchiaro. 1979 : 13) ได้กล่าวถึง หน้าที่ภาษา 5 ประการ ดังนี้

1. การแสดงความรู้สึกส่วนตัว เช่น ความรัก ความสนุกสนาน ความผิดหวัง
2. การแสดงความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่น เช่น แสดงความเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ของผู้อื่น แสดงความยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น

3. การแสดงความต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เช่น การออกคำสั่ง การชักชวน
4. การแสดงความรู้สึกหรือความเห็นเกี่ยวกับสภาวะรอบตัว เช่น การบอกเล่าให้ผู้อื่นทราบ

5. การจินตนาการ เช่น การแต่งเรื่อง การบรรยายถึงสิ่งที่ตนคิดฝัน
วิลกินส์ (Wilkins. 1976 : 44 - 54) ได้แบ่งหน้าที่ภาษาออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ คือ

1. การพิจารณาและการประเมินค่า (Judgement and evaluation)
1.1 การประมาณค่า (Valuation) เช่น การประเมินคุณค่า การแสดงความซาบซึ้ง

1.2 การตัดสิน (Verdict) แกลง วินิจฉัย ชี้ขาด พิพากษา ลงความเห็น

1.2.1 การลงโทษ (Committal) การพิจารณาโทษ ลงโทษ เนรเทศ

1.2.2 การปลดปล่อย (Release) ปล่อยให้เป็นอิสระ ให้อภัย ยกโทษ

ปลดปล่อย (จากความผิด) ฯลฯ

1.3 การพึงพอใจ (Approval) ในพฤติกรรมของผู้อื่น เช่น พพอใจ ถูกใจ

ชอบซึ่ง เห็นคุณค่า ฯลฯ

1.4 การไม่พึงพอใจ (Disapproval) ตำหนิ กล่าวโทษ บ่น ฯลฯ

2. การชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตาม (Suasion)

2.1 การชักชวน (Inducement) เสนอแนะ แนะนำ เสนอ ผากฝัง

2.2 การบังคับ (Compulsion) การสั่ง การบังคับ ความจำเป็น การห้าม

ไม่อนุญาต

2.3 การทำนาย (Prediction) การเตือน การบอกให้ระวัง ชู่ สอน ชี้แนะ เชิญ

2.4 การแสดงความใจกว้าง (Tolerance) การอนุญาต การยอมรับ เห็นด้วย

3. การออกความคิดเห็นหรือการโต้แย้ง (Argument)

3.1 การให้ข้อมูล (Information)

3.1.1 การให้ข้อมูล (Asserted) เช่น เล่า รายงาน ประกาศ

โต้เถียง รู้ สัมสน ฯลฯ

3.1.2 การถาม การขอ (Sought) เช่น ขอร้อง ขอเชิญ ถาม ใ้สวน

สงสัย ฯลฯ

3.1.3 ปฏิเสธ (Denial) การแก้ความเข้าใจผิด พิสูจน์ให้เห็นว่าไม่จริง

ปฏิเสธคำกล่าวหา การอธิบาย ฯลฯ

3.2 การเห็นด้วย (Agreement) กับคำพูด การกระทำ สัมสน เห็นห้อง

เห็นดี ฯลฯ

3.3 การไม่เห็นด้วย (Disagreement) โต้แย้ง ไม่เห็นห้อง เถียง ไม่ยอมรับ

ปฏิเสธ ฯลฯ

3.4 การยินยอมผ่อนปรน (Concession) เช่น อนุญาต ยอมรับ คล้อยตาม
ละทิ้ง สำนภาพ ฯลฯ

4. การใช้เหตุผลและการอธิบาย (Rational enquiry and exposition) เช่น
การบอกเหตุและผล การยุติ การตัดสินใจ การเปรียบเทียบ ฯลฯ

5. การแสดงความรู้สึกส่วนตัว (Personal emotion) ที่มีต่อผู้อื่นหรือเหตุการณ์ที่
เกิดขึ้น

5.1 ความรู้สึกในทางบวก (Positive) เช่น ความพอใจ ความเพลิดเพลิน
ความพึงพอใจ ความสงบใจ ความชื่นชม ความประหลาดใจ สนุกสนาน ฯลฯ

5.2 ความรู้สึกในทางลบ (Negative) เช่น ตกรใจ ไม่พอใจ ไม่ชอบ โกรธ
เสียใจ ผิดหวัง ฯลฯ

6. การแสดงความรู้สึกที่สัมพันธ์กับผู้อื่น (Emotional relations)

6.1 การทักทาย (Greetings) เช่น แสดงความยินดี กล่าวทักทาย การต้อนรับ
การอำลา

6.2 การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) เป็นห่วง กังวล ปรารถนา
ออกทน ฯลฯ

6.3 การแสดงความรู้สำนึกในบุญคุณ (Gratitude) เช่น การขอบคุณ

6.4 ความรู้สึกภูมิใจ (Flattery) ยกยอ ปรชมประแรง อ่อนน้อม

6.5 ความรู้สึกเกลียดชัง (Hostility) การด่า การขู่ การประณาม การ
ติเตียน ดุฎก เหยียดหยาม เย็นชา ไม่แยแส

นอกจากนี้ ฮัลลiday (Halliday. 1975 : 19 - 21) และ ดีบบสัน (Dobson.
1979 : 7) ได้กล่าวถึงหน้าที่ภาษาไว้เช่นเดียวกัน

ภายในหน้าที่ภาษาแต่ละหน้าที่ ประกอบด้วย รูปแบบภาษา ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น ๆ
เช่น

บลันเดล และ คณะ (Blundell , Higgins and Middlemiss. 1982 : 265 -
269) ใช้วิธีระบุรูปแบบสำนวนภาษา (expression) โดยการให้สำนวนภาษาที่สำคัญ ตามด้วย

โครงสร้างต่าง ๆ ของสำนวนภาษานั้น และมีการยกตัวอย่างประโยคที่เห็นเด่นชัด เช่น

Expression	+	to + infinitive
I'd like		to
Can I remind you		to post my letter.
I must ask you		not to
I'd advise you		not to ring before eight o'clock.

นอกจากนี้ แวน เอก (Van Ek. 1976 : 45 - 49) ได้เสนอรูปแบบภาษา ในลักษณะที่เสนอสำนวนภาษาที่สำคัญ และตามด้วยโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ระบุในรูปของ Noun phrase และ Verb phrase เช่น

Language Function : Expressing and finding out intellectual attitudes - inquiring whether others have permission to do something.

Language Form : Are you allowed to + VP
Are you supposed to + VP

สรุปแล้ว จุดประสงค์ปลายทางของการเรียนภาษา ไม่ใช่ความรอบรู้ในเรื่องรูปแบบภาษาเท่านั้น แต่เป็นการรอบรู้ในการใช้ภาษาให้บรรลุถึงหน้าที่ภาษาในการสื่อสาร ความรอบรู้ในเรื่องศัพท์และไวยากรณ์ โครงสร้างจะไม่เกิดผลอะไรถ้าผู้เรียนไม่สามารถใช้รูปแบบภาษาตามความต้องการที่จะสื่อสาร หรือไม่สามารถเข้าใจและรับรู้ความคิดคำนึงและความรู้สึกระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังหรือผู้เขียนกับผู้อ่าน ดังนั้นแนวทางปฏิบัติที่แท้จริงของการเรียนภาษาที่สอง คือ การใช้รูปแบบภาษาเพื่อการสื่อความหมายตามความต้องการ (ประภา สิริธิลภ. 2529 : 36)

การสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียน (Written Communication)

ความเจริญทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้มนุษย์คิดประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ เป็นจำนวนมาก และความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง อีกทั้งมนุษย์มีความต้องการในสินค้าต่าง ๆ มาก

มาย ทำให้การค้าระหว่างประเทศขยายตัวขึ้น ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจการค้า การสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียนมีหลายรูปแบบ เช่น การบันทึกสั้น (memorandum) การรายงานสั้น ๆ (short reports) การเสนอโครงการ (proposals) การเขียนบทคัดย่อ (abstracts) การเขียนเรื่องราวต่าง ๆ (written cases) คำจำกัดความ (definitions) คำสั่ง (instructions) และการสรุปความ (summaries) อย่างไรก็ตาม จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษก็ยังคงเป็นการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้มากที่สุด (Maloney. 1983 : 7 - 8) และมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารทางการค้าทั้งในระดับชาติและระหว่างชาติ

จดหมายธุรกิจ (business correspondence) เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารทางการเขียนจากธุรกิจหนึ่งไปยังอีกธุรกิจหนึ่ง (Parzych , Costello and Schnell. 1986 : 405) เพื่อให้ข้อมูลหรือหาข้อมูลทางธุรกิจ หรือเพื่อหาหลักฐานหรือยืนยันด้านธุรกิจซึ่งผู้เขียนจะดำเนินการ หรือเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงต่อไปในอนาคต นอกจากนั้น จดหมายธุรกิจยังใช้ในวัตถุประสงค์สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ สร้างความประทับใจให้ผู้อ่านมีต่อธุรกิจของผู้เขียน การติดต่อธุรกิจโดยใช้จดหมายเป็นการติดต่อที่ถูกต้อง และสะดวกกว่าใช้สื่อประเภทอื่น ๆ เช่น เทเล็กซ์ โทรเลข หรือโทรศัพท์ (บึงอร สว่างวโรรส. 2528 : 9)

จดหมายธุรกิจ ก่อให้เกิดผลดีในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ คือ

1. จดหมายเป็นบันทึกที่ถาวร ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในอนาคต ว่าสิ่งที่ได้กล่าวถึงในธุรกิจนั้นเกี่ยวกับเรื่องใด
2. การเซ็นสัญญาทางการค้า สืบเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารทางจดหมาย เช่น ถ้าผู้ซื้อเครื่องจักรในราคาที่ผู้ขายยอมรับได้ ผู้ขายก็จะเขียนจดหมายตอบตกลงกลับมาและจะส่งเครื่องจักรไปให้ แสดงว่า ผู้ซื้อและผู้ขายได้ทำการเซ็นสัญญาทางการค้ากันโดยผ่านทางจดหมายนั่นเอง
3. เราสามารถใช้จดหมายเป็นเอกสารการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาที่สลับซับซ้อน และกล่าวถึงข้อมูลที่ผู้เขียนต้องการสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ในรูปแบบต่าง ๆ ในขณะเดียวกัน ผู้อ่านสามารถอ่านข่าวสารในจดหมายได้จนกว่าจะเข้าใจ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จดหมายธุรกิจ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าโทรศัพท์หรือช่องทาง (channels) การสื่อสารโดยการพูด

4. จดหมายเป็นเอกสารการติดต่อสื่อสารที่สะดวกที่สุดสำหรับผู้เขียนและผู้อ่านในขณะที่การพูดคุยทางโทรศัพท์ไม่อำนวยความสะดวกเท่าใดนัก (Maloney. 1983 : 7 - 8)

ในการเขียนจดหมายธุรกิจนั้นผู้เขียนจะต้องทราบว่าตนเขียนให้ผู้อื่นอ่านมิใช่เขียนเพื่อตัวผู้เขียนเอง และไม่ควรเขียนเพียงเพื่อแสดงความฉลาดของตนเอง แต่ต้องเขียนให้ชัดเจน (clearly) กระชับรัดกุม (concisely) และสุภาพ (courteously) และเขียนให้ชัดเจนลงไปว่าผู้เขียนคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อ่าน หรืออย่างน้อยที่สุดเต็มใจที่จะทำตามความคิดเห็นนั้น หลักเกณฑ์เบื้องต้นในการเขียนจดหมายธุรกิจ ก็คือ

1. ภาษาที่ใช้ในการเขียนจดหมายควรสร้างความประทับใจต่อผู้อ่าน
2. เขียนให้ชัดเจน กระชับรัดกุม และตรงเป้าหมายที่สุด ไม่เป็นรายละเอียดที่ไม่จำเป็น
3. เนื้อหาสาระที่สำคัญของจดหมายควรกล่าวตั้งแต่ต้น
4. ภาษาที่ใช้ในการเขียนจดหมายควรมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้อ่าน ไม่เขียนภาษาที่สลับซับซ้อนให้ผู้อ่านที่มีความรู้ทางภาษาจำกัด ควรใช้ภาษาที่ธรรมดา ตรงไปตรงมา เป็นที่เข้าใจง่าย ไม่ควรใช้ศัพท์เทคนิค

5. หลักเลี้ยงการใช้ภาษาที่ล้าสมัย (Macintosh. 1978 : 1 - 3)

จดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็นหลายประเภท ถ้าแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ จะได้ 4 ประเภท คือ

1. จดหมายประจำวันและเรื่องที่น่าพึงพอใจ (The Routine and the Pleasant) เช่น จดหมายร้องเรียนหรืออ้างอิงและตอบตกลง (Routine claim letters and "Yes" Replies) จดหมายสั่งสินค้า (Order letters) และจดหมายขอเรื่องและสอบถาม (Requests and Inquiries) เป็นต้น

2. จดหมายที่เกี่ยวกับเรื่องที่ไม่น่าพึงพอใจ (The unpleasant) คือ จดหมายปฏิเสธต่าง ๆ เช่น ไม่รับการสั่งซื้อสินค้า ปฏิเสธการขอร้อง เป็นต้น

3. จดหมายเกี่ยวกับการชักชวน (Writing to persuade) เช่น จดหมายขายสินค้า (Sales letters) จดหมายเก็บเงิน (Collection letters) เป็นต้น

4. จดหมายพิเศษต่าง ๆ เช่น จดหมายแสดงความยินดี (Congratulatory letters) จดหมายแนะนำ (Letters of recommendations) จดหมายเชิญ (Letters of Invitation) จดหมายปลอบใจ (Letters of condolence or sympathy) เป็นต้น (บังอร สว่างวโรรส. 2528 : 9)

อรอนงค์ หิรัญบุรณะ (1985) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อความและเนื้อหาในการติดต่อทางจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อนำไปพัฒนาสื่อการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาไทยทางด้านพาณิชย์ ศาสตร์ชั้นสูง ในเบื้องต้นของงานวิจัยนี้ ศึกษาจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจที่ใช้ในวงการธุรกิจประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการค้าขาย ธุรกิจการนำสินค้าเข้าและส่งออก ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการขนส่ง โดยใช้แบบสอบถามแบบ rating scales เพื่อจัดลำดับความสำคัญของจดหมายที่ใช้สอน ผลจากแบบสอบถามปรากฏว่า จดหมายที่ใช้มากในวงการต่าง ๆ เรียงตามลำดับความถี่ของการใช้ คือ จดหมายสอบถาม (enquiries) และจดหมายขอบคุณ (thanks) จดหมายธุรกิจที่ใช้มากรองลงมา คือ จดหมายการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (sales letters) จดหมายรับรอง (letters of recommendation) จดหมายเชิญ (letters of invitation) จดหมายอวยพร (seasonal wishes) และจดหมายสั่งซื้อ (orders) ในวงการธุรกิจการนำสินค้าเข้าและส่งออก จดหมายที่อยู่ในลำดับที่ใช้บ่อยมาก คือ จดหมายการซื้อขายสินค้าและบริการ จดหมายสั่งซื้อ จดหมายสอบถาม จดหมายเงื่อนไขในการขายสินค้า จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ และจดหมายขอบคุณ

บังอร สว่างวโรรส (2528) ศึกษาข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจและสรุปได้ว่า การเขียนเทเล็กซ์มีลักษณะเหมือนการเขียนจดหมายในแง่ที่ ต้องเขียนแต่สิ่งที่จำเป็น ต้องเขียนให้ชัดเจน กระชับและสุภาพ แต่ภาษาเทเล็กซ์ อาจละคำ structural words ที่ไม่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิด อาจใช้คำย่อและภาษาไม่เคร่งตึงทางไวยากรณ์ ไม่ต้องการความผสมกลมกลืนของข้อความ ภาษาจะสั้นกว่า และไม่ค่อยใช้เครื่องหมายวรรคตอน เพื่อต้องการเขียนให้สั้น ประหยัดค่าส่ง จดหมายมีรูปแบบ (format) และ โครงสร้าง (layout) ที่เป็นกฎตายตัว แต่เทเล็กซ์ ใช้วิธีง่ายที่สุด คือ เขียนตรงกันหมดเป็นแนวเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม การเขียนทั้งสองประเภทก็เป็นความจำเป็นในการสื่อสารธุรกิจโดยเฉพาะกับต่างประเทศที่ติดเทียมกัน

อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ (2524) ได้สำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้นาฬิกา อังกฤษ โดยออกแบบสอบถามกับหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทห้างร้าน ผลการสำรวจ ในด้านการเขียน สรุปว่า หน่วยงานทั้ง 3 ประเภท มีการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการงานมากกว่า การเขียนทางสังคมและส่วนตัว โดยจะเห็นว่า เขียนจดหมายธุรกิจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับความสามารถที่แท้จริงในการเขียนของบุคลากร ไม่ตรงกับระดับความสามารถที่หน่วยงาน ต้องการ

สรุปได้ว่า แม้ว่าการสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียน จะมีหลายรูปแบบ แต่จดหมายธุรกิจ ภาษาอังกฤษ ก็ยังคงมีความสำคัญและใช้เนืองการธุรกิจตลอดเวลา เพราะสามารถสื่อสารไปยังผู้ อ่านได้ชัดเจน แจ่มแจ้ง เนื่องจากข้อความในจดหมายมีความสมบูรณ์ในตัวภาษา ไม่ได้อยู่ในรูป ของคำย่อต่าง ๆ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจได้ยากต่อผู้อ่าน

ในปัจจุบันนี้ การสื่อสารทางธุรกิจทางการเขียน ที่ทันสมัยและสะดวกรวดเร็วคือ โทรสาร (Facsimile : Fax) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (communication devices) ที่ แหล่งข้อมูลได้ถูกสร้างขึ้น (created) เก็บรักษา (stored) นำไปใช้ (manipulated) และ ส่งไปยังจุดหมายปลายทางที่ผู้ใช้ต้องการ (Balagurusamy. 1987 : 74) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง โทรสาร คือ เครื่องมือที่ส่งข้อมูลและถ่ายทอดเนื้อความหรือรูปภาพเดิมของเอกสารต้นฉบับ โดย เอกสารต้นฉบับ ถูกส่งผ่าน (scanned) และเปลี่ยนแปลง (converted) ผ่านเข้าไปในสัญญาณ ไฟฟ้า (electrical signals) ซึ่งสัญญาณนี้ จะถูกส่งไปยังสถานปลายทาง ตามรหัสที่ถูกส่งมา และถ่ายทอดเนื้อความของเอกสารต้นฉบับออกมา (Award. 1975 : 325 - 326) การส่ง ข้อมูลทางโทรสาร นอกจากจะเป็นเนื้อความแล้ว ยังอาจเป็นรูปภาพ (photographs) แผนที่ (maps) และรูปวาด (drawing) ต่าง ๆ ได้ ดังนั้น โทรสารจึงมีบทบาทที่สำคัญในระบบการ ทำงานของบริษัท (office automation) (Balagurusamy. 1987 : 104) เพราะ นอกจากจะส่งข่าวสารที่เป็นรูปข้อความคล้ายคลึงกับจดหมายแล้ว ยังสามารถส่งรูปภาพต่าง ๆ ผ่าน เครื่องโทรสารได้ ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยสรุปแล้ว การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจโดยการเขียน จะเป็นในรูปจดหมายหรือโทรสาร ก็ตาม ต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันไป ตามแต่โอกาสของการติดต่อสื่อสาร

เช่น การสอบถามข้อมูล การทวงหนี้ หรือการสั่งสินค้า และต่างก็มุ่งที่จะทำการติดต่อสื่อสาร
นั้นให้เป็นไปอย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

บทที่ 3

การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา

หน้าที่ภาษา (language functions) หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามจุดมุ่งหมายที่ผู้สื่อสารต้องการ หน้าที่ภาษาแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น การถาม การขอร้อง การอนุญาต การแสดงความสำนึกในบุญคุณ

การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา ที่ปรากฏในข้อมูลจากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ผู้วิจัยได้อาศัยหลักหน้าที่ภาษาของ J.A. Van Ek (1976) ในหนังสือ The Threshold Level for Modern Language Learning in Schools โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. การพิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร (Objectives of communication in business letters and facsimiles)

2. การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา

1. การพิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร

ในการพิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า จากข้อมูลที่รวบรวมมา สามารถแยกเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

- 1.1 การขอร้องและสอบถาม (Requests and enquiries) คือ วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อสั่งซื้อสินค้าหรือดำเนินการธุรกิจร่วมกันหรือเพื่อขอข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า

(product information) ขอบุ้สทุเก้ยวกับสินค้ที่ให้โดยน้ค้ดมูลค้ (free materials) เช่น ตัวอย่างสินค้ (samples) ใบแทรก (brochure) หรือน้ค้ค้ (leaflet) เป็นต้น

1.2 การตอบรับหรือการปฏิเสธการบอ้ร้งและสอยณ (Reply to requests and enquiries) ค้ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสือสาร เพื่อบัทรานบในการบอ้ข้อมูลต้ง ๑ จากบริษัท ผู้ส้งเข้า อาจเป็นการตอบรับที่จะจ้ดส่งข้อมูลหรือตัวอย่างสินค้ไปให้ผู้ส้งเข้าจ้จ้ให้รายละเอียด ต้ง ๑ เก้ยวกับบริษัท หรือตอบปฏิเสธในการจ้ดหาสินค้หรือข้อมูลเก้ยวกับสินค้ตามท้ผู้ส้งเข้า ต้งการ

1.3 การส้งสินค้ (Orders) ค้ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสือสารเพื่อส้งซ้อสินค้ โดยระบุปรมาณ ชนิดสินค้ที่ต้งการ ขนาด ส้ เงื่อนบะของการซ้อขาย หรือวันเวลาที่ต้งการ ด้รับสินค้

1.4 การตอบรับหรือการปฏิเสธการส้งสินค้ (Acknowledgment or refusal of orders) ค้ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสือสาร เพื่อบัทรบที่จ้ปฏิบัติตามการส้งซ้อสินค้โดย ท้ท้ และจ้ดส่งสินค้ไปให้ท้ตามความต้องการของผู้ส้งเข้า หรือรายงานผู้ส้งเข้าว่าบะบะนั้นน้มี สินค้ด้งที่ต้งการ และได้เสนอสินค้อื่นแทน เพื่อบัให้ผู้ส้งเข้าพิจารณาใหม่อีกคร้

1.5 การทวงท้นและเก็บเงิน (Collection) ค้ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสือสาร เพื่อบัเก็บเงินลูกค้ท้น้ได้จ้จ่ายเงินตามกำหนด โดยส่งเอกสารต้ง ๑ หรือข้อมูลท้อ้างอิงถึงจ้นวน เงินท้ค้งชำระ และบอความร่วมมือนในการชำระเงิน เพื่อบัดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไปบะบะค้

1.6 การจ้จ่ายเงิน (Making Payment) ค้ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสือสาร เพื่อบัชำระเงินให้ผู้ส้งออก โดยผู้ส้งเข้าอาจชำระเงินโดยใช้ตัวแลกเงิน (bank draft) หรือ บะบะจ้จ่ายเงิน (letter of credit)

1.7 การตอบรับการจ่ายเงิน (Acknowledging payment) คือ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร เพื่อแจ้งให้ผู้ส่งเข้าทราบและผู้ส่งออกได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว

1.8 การร้องเรียน (Complaint) คือ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเพื่อร้องเรียนผู้ส่งออก เกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับเกิดความเสียหายหรือไม่ตรงตามกับผู้ส่งเข้าต้องการและต้องการให้ผู้ส่งออกจัดการเรื่องที่ร้องเรียนอย่างรีบด่วน

1.9 การปรับความเข้าใจและปรองดอง (Adjustments) คือ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร เพื่อรับทราบในเรื่องที่ร้องเรียนและจัดการเรื่องที่ร้องเรียนต่าง ๆ โดยทันที

1.10 การเสนอขายสินค้าและบริการ (Sales) คือ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเพื่อขายสินค้าทางไปรษณีย์ โดยให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทผู้เสนอขายสินค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่จะซื้อสินค้านั้น โดยชี้ให้เห็นถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อสินค้าของทางบริษัท

1.11 การแนะนำตัว (Introduction) คือ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเพื่อให้รายละเอียดความเป็นมาของบริษัท การดำเนินงานทางธุรกิจขณะนั้น ลักษณะสินค้าของบริษัทหรือประสบการณ์ในการทำธุรกิจ

1.12 การแสดงความขอบคุณ (Thanks) คือ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเพื่อแสดงความขอบคุณในความร่วมมือ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า วัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า หรือเอกสารต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา

ภายหลังการพิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออก และการสั่งสินค้าเข้า ตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร แล้ว ได้วิเคราะห์หน้าที่ภาษาภายใน แต่ละวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร โดยจำแนกขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร (topic areas) ตามสำนวนภาษาที่พบ และนำเสนอสำนวนภาษาที่ต่างกันอย่างละ 1 สำนวนในแต่ละขอบข่ายหัวข้อ ในการสื่อสารนั้น ๆ ส่วนสำนวนภาษาที่ไม่สามารถจัดไว้ในกลุ่มหน้าที่ภาษาของ J.A Van Ek (1976) ได้ ผู้วิจัยจัดไว้ในกลุ่ม "ลักษณะอื่น ๆ"

ในการวิเคราะห์หน้าที่ภาษา ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ โดยไม่มีการ เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงภาษา

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 1 : การขอร้องและสอบถาม (Requests and enquiries) ประกอบด้วยหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า (Reporting including describing and narrating) และการถาม (Asking)

1. การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 การรายงานความต้องการของผู้สั่งเข้าในรายละเอียดเกี่ยวกับ สินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า วัสดุต่าง ๆ ที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า เงื่อนไขหรือราคาตามเงื่อนไขที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย เช่น การขอตัวอย่างสินค้า (samples) การขอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของสินค้า (description or quality) ราคาสินค้า (prices) หรือปริมาณการสั่งสินค้า (quantity of order) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We therefore invite you to send us your samples by air parcel post for testing purposes.

- Minimum order, if any.

- Show quality swatches of most used fabrics.

- Waiting for all your details concerning styling and colors.

1.2 การรายงานความต้องการของผู้สั่งซื้อ เกี่ยวกับ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร หรือชื่อบุคคล ที่ติดต่อได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Your Fax number , if available.

2. การถาม มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 การถามเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัท สินค้าของบริษัท หรือประสบการณ์ในการทำธุรกิจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Can you let us know if your company sells Buddha statues in wood, brass or bronze and perhaps other Thai statues?

- I would also like to know if you already are represented in Sweden.

- I am writing to inquire if you have a Canadian agent for your products.

- Once again we write to enquire whether you are in position to supply us with 100% Nylon Yarn of specification (number of product) in raw white.

- In case you are interested, let us know the firms that you already represent so as to avoid undesirable collisions of interests.

- Can or do you make short sleeve, crew neck T-shirts with no front pocket for men in white and solid colors in 100% cotton?

- What kind of system used by your company for executing this business?

- I like to know the full selection you have to offer.

2.2 การถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า เช่น ลักษณะสินค้า (description or quality) ราคา (price) และเงื่อนไขการชำระเงิน (terms of payment) โดยการใช้ใบสั่งจ่ายเงิน (letter of credit) ตั๋วแลกเงิน (bank draft) เป็นต้น การขนส่ง (transportation) เวลาที่ใช้ในการส่งสินค้า (time delivery) โควตา (quota) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Also please inform us whether you have already enquired about the cost of freight to port in packing of both Kg & Kg bags would be acceptable.

- Could you please let us know if the price meets with your approval?

- Since we would import directly into Italy, we need to know if you have a quota for Italy.

- Do you accept our payment conditions "Irrevocable letter of credit" at your bank in Bangkok or at your corresponding bank in Bangkok?

- What price per piece or per dozen can you quote for a quantity of 250,000 T-shirts ?

- The possibility of quantity - loading of each shipment.

- We would like to know about price and quality.

- It is an urgent that I need to know colours you wish to order for end October '1988 shipment by 28/7/88 the latest to withhold the capacity of doing materials for you.

- Let us know the cost of putting in our own label.

- It would be helpful if you could let us know the time taken to transport the goods from Bangkok, Thailand to Singapore.

- Please let me know the exact date of completion.

- Whether I could send you the confirmation of sales or not.

- Please let us know how shirts are packaged, how much time is needed between order and delivery and what other additional costs such as labels could be incurred.

2.3 ผู้ส่งออกถามผู้ส่งเข้าเกี่ยวกับการรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือวัสดุต่าง ๆ ที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า หรือการถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I am most interested to know if our business can be of any service to you.

- Please let me know if you have received my letter dated 30 th October 1988, concerning your documentation of children socks and stockings.

- Have you received our color sample of Men's polo shirt yet?

2.4 ผู้ส่งเข้าถามผู้ส่งออกเกี่ยวกับสาขาของบริษัทที่สามารถจัดหาสินค้าตามที่ต้องการได้ ดังตัวอย่างเช่น

- Kindly let us know which branch of yours is in a position to supply this chemical.

2.5 ผู้ส่งออกถามผู้สั่งเข้าเกี่ยวกับวิธีการในการซื้อขายสินค้า ดังตัวอย่าง

ต่อไปนี้

- Since you are their sister company, please let me know if we should also have the same arrangement.

บ. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือการแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Expressing whether something is considered possible or impossible) การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ (Inquiring about capability or incapability) การถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Inquiring whether one is obliged to do something) และการอนุญาตและการขออนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Giving and seeking permission to do something)

1. การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความเป็นไปได้ (possibility) มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
- ความเป็นไปได้ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Our factory would not have any problem to produce these items if you can give us your size specification.

2. การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร

ดังนี้

2.1 การถามเกี่ยวกับการผลิตหรือการจัดหาสินค้าตามผู้สั่งเข้าต้องการ

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would like to know whether you can make to our specifications.

- Let us know if you can make labels from our design.

- Can you supply this year within your quota for the Netherlands?

- Kindly let us know what you can offer us.

2.2 การถามความสามารถในการชำระเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Can you draw your draft through Bangkok Bank?

3. การถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ผู้ส่งเข้าถามผู้ส่งออกเกี่ยวกับการเตรียมพัสดุสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Let us know if we must provide finished labels.

4. การอนุญาตและการขออนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การอนุญาต (giving permission) มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การให้รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือราคาตามเงื่อนไขที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Furthermore, now that summer season is over, if you have any summer items, old models or non regular items that could be supplied at special prices, please feel free to quote giving the export packing.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 6 หน้าที่ คือการแสดงความชอบ (Expressing pleasure, liking) การแสดง ความสนใจหรือขาดความสนใจ (Expressing interest or lack of interest) การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ (Inquiring about interest or lack of interest) การแสดงความหวัง (Expressing hope) การแสดงความต้องการ (Expressing

want, desire) และคำถามเกี่ยวกับความต้องการ (Inquiring about want, desire)

1. การแสดงความชอบ มีขอมบายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ขอสข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ให้แก่โดยไม่คิดมูลค่า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (If you are not selling to this market and would like to work with us) we would be pleased to receive your catalogues, price lists etc.

2. การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ มีขอมบายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความสนใจในการขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้แก่โดยไม่คิดมูลค่า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I am interested in receiving some information from your company regarding the shirts which you manufacture.

- If you make any of the items below, we would also be interested in samples :

Men's cotton tank top

Men's T-shirt with 8 buttons (cotton)

Men's T-shirt with 8 buttons (cotton)

- We would be very interested in your remaining quota of pieces.

- In our drive to expand into new markets we are interested to receive your catalogues and quotations of the items presently produced by you.

- We are very much interested to know about your production program and your possibility.

- The items checked below shows the category of products we are interested in from your company.

- The above mentioned importer is interested to receive price lists F.O.B. Bangkok at the earliest possible date.

- Our customers are interested in your slippers and sandals.

3. การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ มีขอขายหัวข้อในการ
สื่อสาร ดังนี้

3.1 การถามความสนใจของผู้ส่งออกในการจัดหาสินค้าจากผู้ส่งเข้า ดังตัวอย่าง
ต่อไปนี้

- We want to know if you are interested in supplying us your best solid items.

3.2 การถามว่าผู้ส่งเข้าสนใจสินค้าชนิดใด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- What kind of socks are you interested in ?

4. การแสดงความหวัง มีขอขายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

4.1 แสดงความหวังในการได้รับคำตอบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are waiting for your soonest answer.

- Awaiting your immediately reply.

- Looking forward to your reply.

- We look forward to receiving your answer as we have at present outstanding orders with four different Thai suppliers.

- Hoping we shall be favored with an early reply.

- Trusting that our request will meet with your approval.

- Hoping that you will respond favourable to our query, I remain.

- We hope to hear from you shortly.

4.2 แสดงความหวังในการได้รับวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่^๕ให้โดยไม่คิดมูลค่า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เงื่อนไขหรือราคาตามเงื่อนไขที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We look forward to receiving your material and quotation.

5. การแสดงความต้องการ มีขอมบายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

5.1 ต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ของตลาดสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would like to confer you about Thailand Market for our Brake lining which you know well the demand supply of them.

5.2 แสดงความต้องการ ต่อวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่^๕ให้โดยไม่คิดมูลค่า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เงื่อนไขหรือราคาตามเงื่อนไขที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We further require information on material availability, quotations, shipment position, your illustrations, etc.

- We still need following details from you:

- | | |
|-----------------------|---------------|
| 1. Polybag | 4. Size Label |
| 2. Hangtag | 5. Main Label |
| 3. Size specification | 6. Care Label |

- What we would require from you are photographs and/or brochures showing the type of items you produce together with price lists.

- We would like to obtain a catalogue and price list of your items

- Our factory needs your details as soon as possible in order to plan ordering those accessories.

- They would like to receive all available sample on/before (date) .

6. การถามเกี่ยวกับความต้องการ มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การถามความต้องการของผู้สั่งเข้าเกี่ยวกับสินค้าซึ่งสามารถขายได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- How much commission do you want?

ง. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Requesting others to do something) และการแนะนำให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Advising others to do something)

1. การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 การขอร้องให้ส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ำให้โดยไม่คิดมูลค่า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เอกสารต่าง ๆ เงื่อนไขหรือราคาตามเงื่อนไขที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย เช่น ใบแสดงราคา (price lists) หนังสือแสดงรายการสินค้า (catalogues) การขนส่ง เงื่อนไขการชำระเงิน โดยการำใช้ ตัวจ่ายเงินที่จ่ายทันที (sight draft) ตัวแลกเงิน (bank draft) ใบสั่งจ่ายเงิน เป็นต้น เงื่อนไขการขนส่งสินค้า (terms of delivery) เช่น ระยะเวลาในการขนส่ง (amount of time for delivery) เงื่อนไขการซื้อขาย (terms of sales) เช่น ราคาในลักษณะราคาเฉพาะค่าสินค้าอย่างเดียว (F.O.B.) ราคาค่าสินค้าบวกกับค่าระวางเรือเดินสมุทร (C&F) ราคาค่าสินค้าบวกค่าระวางเรือเดินสมุทรและบวกค่าประกันภัย (CIF) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please quote us your most competitive CIF Bangkok price for :
Sodium Bicarbonate 99.5 % min. 60 MT.
- Would you please send us your catalogues with offers ?
- Please kindly send 6 sets catalogue with your best price at
FOB Thailand in US Dollar to our Hong Kong office.
- You are requested to give us your price idea so that we
could contact the manufacturer further.
- Kindly therefore send us another copy of your order
No so that we can put it into production right away.
- As we do not have any information about your company in
our files, we request that you kindly send us, by return of mail, the
annexed confidential report, duly filled.
- Could you send me your catalogue concerning your bronze
produce (Bronze Hardware) and also your rate, included transport (post
paid) ?
- Could you please send us general catalogues and price list?
- Will you please send us your catalog and sample technical
bulletin together with export prices and terms of payment ?
- We would be very grateful to you, if you would be so kind
as to send us your newest illustrated catalogue and price list.
- I would be most grateful if you would be kind enough to
airmail me a brochure of your products and an indicative price - list.
- It will be most helpful at this stage if you will kindly
send full details for your product range, together with an export price
list and shipping specifications, F.O.B. nearest port.

- We would appreciate if you could send us the above information as soon as possible.
- We would be much obliged if you could send us 3 folds of your export price list together with illustrate catalogue.
- We should be very grateful if you could inform us about your products, terms and prices.
- We shall appreciate if you will kindly arrange to sample your current production articles by air parcel post and advise your lowest prices CIFC 5 % Port LOUIS and packing specifications per carton.
- I would appreciate it if you could send me samples and prices for socks with knitted in words or emblems.
- Finally we are much appreciated if you would send us catalogues and a few samples of your range of products for our evaluation.
- Would appreciate if you can send us those details soon no later than 6/9/88.
- It would be very appreciated if you can send me catalogues, price lists, samples and advertisements of your products for distribution among our members.
- It would be most helpful to us if samples could be made available.
- If you could possibly send us details or a brochure of the garments that you produce we would be very grateful.
- We are writing to request for your catalogue and price list, both in F.O.B. and C.I.F. Singapore.

- Would it be possible to kindly send me samples of different shirts made from cotton and whatever blend of cotton and polyester which you have ?

- We ask you to kindly forward us your latest catalogue and export price list for our review.

- Now we would please you to send us your catalogue or prospects with your best FOB prices for our study.

- We hence request you to forward us immediately your latest price list CIF JEDDAH SEAFREIGHT together with 2 sets of Catalogue Covering full range of your product.

- We are very pleased to request you to send the catalogues with your reasonable price list regarding your products to enable us to place order.

- I would like to see if you could send me photos and price list.

- At last as already asked, we request you to kindly let us have catalogue of your production together with your best prices.

- You are kindly requested to send us your range of sample suitable for the captioned markets, to reach us in Singapore by 20 th December 1988 latest.

- Will you be kind enough to let us have your catalogue along with your latest price list at your earliest convenience?

- Would you be so kind as to provide us with a copy of your catalog?

- At last as already asked we request you to kindly let us have catalogue of your production together with your best prices.

- With reference to the above L/C, when loading the merchandise on vessel, we would request for your kindness to send us (Form C) Certificate of Origin issue by Asian Preferential Arrangements, so as to enable us to show this certificate to the local Customs Authorities for reducing import duty.

- Would you kindly quote reference price for

1. ladies jackets, consumption about 45 sqft.
2. ladies shirts, consumption about sqft.
3. ladies pants, consumption about sqft.

in the main qualities out of your production program.

- Then could you be kind enough to send us by telex your price - list, time - limits, your terms of payments and the time of delivery?

- As for the 3 % commission, you may please send us a draft on the maturity of the B/E.

- I would request you once again to kindly send us your Letter of Appointment in our favour to act as your Agent and Indentor in (country) for importing Tapioca Starch and other Agricultural commodities.

- We shall be pleased if you make a quotation of best CIF Whampoo, China by FAX transmission and stating specifications, packing, shipment and terms of payment etc.

- We request that you send them to our company in Italy.

- Photos please.

- We would be grateful if you send us catalogues of all your articles including FOB prices, measures, weights, and any other information that you think might be of our help.

1.2 การขอคำตอบ ความร่วมมือ หรือการขอข้อมูลเพิ่มเติม ดังตัวอย่าง
ต่อไปนี้

- Please reply the result, for which we will place our order to other factory.

- As it is almost 3 months passed without received any reply from your goodselves, we would request you to advise us by return telex or at least by Express Airmail about your present situation.

- Kindly return Fax your confirmation.

- Would you be kind enough to advise us, whether you are in position to supply us.

1.3 การขอหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ชื่อบุคคล หรือที่อยู่ ดัง
ตัวอย่างต่อไปนี้

- We shall be obliged if you will kindly supply us with the names and addresses of the manufacturers of these chemicals :

1. Hydrogen Peroxide 50% min.

2. Formic Acid 90% min.

3. Sodium Sulphide Flakes 60% min.

- If you have an office in France, please give me its address.

- Also would you mind Fax - ing me your home phone number

(so if necessary I can call you at home.) ?

1.4 การขอให้พนักงานแสดงการสาธิตหรือแนะนำตัวสินค้า เช่น

- If you have staff to introduce your product, please come to visit us.

1.5 การขอร้องผู้ส่งออกให้ติดต่อผู้ส่งเข้าพื้นที่ที่สามารถจัดหาสินค้าได้ตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ เช่น

- Please inform us urgently (if you can supply the above)

1.6 การขอร้องให้แก้ไขรายละเอียดในเอกสาร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- With reference to the credit facilities of million that your Bank has kindly extended to us, we would be grateful if you could kindly consider to amend it from Packing credit against L/C amounting to Million and Overdraft and /or short - term loan amounting to Million to "Packing credit against L/C and Overdraft and/or short - term loan amounting to Million" due to the fact that the export of tapioca pellets to EEC depends on the allocation of periodical quotas which are determined by the Foreign Trade Department based on the prevailing stocks.

1.7 การขอรายละเอียดเกี่ยวกับการทำธุรกิจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In case you have any plan to depute your representative to Kuwait, please inform details immediately.

1.8 การขอหมายเลขของเอกสารต่าง ๆ เช่น หมายเลขของใบแจ้งราคาสินค้า (invoice number) หมายเลขของใบแสดงราคาสินค้าส่งออก (export price list number) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would now be very grateful if you could indicate all the invoice numbers covered by your cheque.

- Please indicate No. of Export Price List No. if possible.

1.9 ผู้ส่งเข้าขอร้องให้ผู้ส่งออกส่งจดหมายต่อไปยังบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจการส่งออกในกรณีที่ผู้ส่งออกไม่มีสินค้าตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- If you do not deal in this items, but know of a firm that does, I would be grateful if you would forward this letter to them for their information.

2. การแนะนำให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การแนะนำให้ผู้ส่งออกส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่หาโดยไม่ได้มูลค่า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ามาให้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- This counter sample should be sent to our company in Italy.

จ. ลักษณะอื่น ๆ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การแสดงความต้องการของผู้ส่งเข้าในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างเช่น

- Now that we are in the middle of booking Summer items, we take the liberty to send you following enquiry.

Garments.

1) Gents High Quality Shirts, L/S, S/S 100% Cotton T-shirts, Pigment dye / Snow washed Jeans for Gents/Boys.

2) Girls Frocks / Shirts / Dresses made of Jeans fabric

3) Ladies Maxi Gowns, New fashion, with attractive

embroidery in Plain and Printed T/C fabric.

4) Brassiers, T/C Slips, Midi / Maxi Sizes, Lingerie

5) Ladies Scarfs.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 2 : การตอบรับหรือการปฏิเสธการขอร้องและ
สอบถาม (Reply to request and Enquiries) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า วัตถุประสงค์

ในการติดต่อสื่อสารที่ 2 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือการให้และการหาข้อเท็จจริง

การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ การ

แสดงออกทางด้านจริยธรรม (Expressing and finding out moral attitudes) และ

การขอร้องหรือการชักชวน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1

หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

- การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการ

สื่อสาร ดังนี้

1. การตอบรับข้อมูลหรือคำถามที่ผู้ส่งเข้าส่งมา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We acknowledge receipt of your above - mentioned

letter.

2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้แก่โดยไม่คิดมูลค่าหรือ

ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เช่น แผ่นพับแสดงตัวอย่างรายการสินค้า (leaflets) หนังสือแสดงรายการ

สินค้า ใบแสดงราคาสินค้า หรือตัวอย่างสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I herewith send you the illustrated catalogue and

price list giving you the details as you requested.

3. การรายงานถึงวัสดุที่แนบมาด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are enclosing the price list on C&F 5% and illustrated catalog (that will give you the information you have requested)

- Encl. : A leaflet for Synthetic Neatsfoot Oil.

- Enclosing herewith your photo of ladies slippers.

4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่สามารถจัดหาให้ผู้สั่งซื้อ เช่น จำนวนสินค้าขั้นต่ำที่สามารถสั่งได้ (minimum quantity of order) ลักษณะของสินค้า เวลาในการขนส่งสินค้า (time delivery) ราคา โควต้าของสินค้าออก (quota) การชำระเงิน (payment) การส่งสินค้าโดยทางเรือ (shipping) ค่าขนานหน้า (commission) หรือค่าบริการ (service fee) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Our minimum orders are 6,000 pieces per shipment and 600 pieces per color per style

- According to what you have mentioned in your Fax, we would like to inform you that we only produce tracksuits, jogsuits and t-shirts.

5. การรายงานเกี่ยวกับการจัดการด้านสินค้าหรือธุรกิจของผู้ส่งออก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Since I received above letter, we have fully studied by sending our staff to these GO - DOWN Sites the feasibility to use them for our own Tapioca operation.

6. ปฏิเสธการให้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการ หรือผู้ส่งออกไม่มีสินค้าตามที่ต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- As for styling of these items, they are not the same as list in the leaflet due to we don't have them in stock any more.

7. ผู้ส่งออกไม่มีวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- However, at the moment we do not have these samples on hand.

8. ไม่มีโควตาในการขายสินค้าชนิดนั้น ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Also we don't have quota for both Holland and Benelux.

ข. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 5 หน้าที่ คือ การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การแสดงความสามารถและไม่สามารถ (Expressing capability and incapability) การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Expressing how certain or uncertain one is of something) การแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Expressing others are or are not obliged to do something) การขออนุญาตและการอนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความเป็นไปไม่ได้ (impossible) มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การแสดงความเป็นไปไม่ได้ในรายละเอียดตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- About you requested for short term delivery , unfortunately it is impossible for us to do.

2. การแสดงความสามารถและไม่สามารถ มีขอย้ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 แสดงความสามารถในการผลิตสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We can make 5 colors in 600 pieces per color each.

2.2 ไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- So for the time being , we are sorry that we cannot give you our own price quotation as requested until such policy will be announced.

- We are unable to submit a quotation at this time.

- We regret that we cannot supply your requirements since our company mainly manufacture sports and canvas shoes.

- We regret being unable to quote you items 3, 4, 5 in as much as they are not produced by us.

3. การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- แน่ใจอย่างมาก (strong positive) มีขอย้ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

3.1 การสร้างความมั่นใจให้ผู้สั่งเข้าในการได้รับเงื่อนไขพิเศษเกี่ยวกับสินค้า เช่น ราคา , ลักษณะสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We assure you the best pricing , in anticipation of a favourable consideration from you.

- You can be sure of quality satisfaction.

3.2 การสร้างความมั่นใจให้ผู้สั่งเข้าเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้า เช่น

การคาดหมายเวลาในการขนส่งสินค้า ลักษณะของสินค้า องค์ประกอบของสินค้า (contents) จำนวนสินค้าขั้นต่ำที่สั่งได้ (minimum quantity of order) ค่าบริการ หรือนโยบายการส่งออก (export policy) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Standard delivery will be approximately 3 months after receiving Customer's irrevocable letter of credit at sight.

- (Please see) the attached price list will give you all details.

- (company's name) shall guarantee some quality and quantity for loading into vessel as analysis certificate issued by an independent surveyor appointed by us at intake.

3.3 ไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการของผู้สั่งเข้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- However, as result of this, we regrettably reached a conclusion that we are not in a position to comply with your request due to our own logistic problem and some physical conditions of these facilities.

4. การแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขมบ่าย
หัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

4.1 ผู้สั่งเข้าต้องส่งข้อมูลหรือวัสดุเกี่ยวกับสินค้า มาให้ผู้ส่งออก เช่น ป้ายตัวอย่าง (sample labels) หรือยี่ห้อสินค้า (brand) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- You must provide us either your artwork or sample label.

4.2 การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า เช่น การคาดหมายเวลาในการขนส่งสินค้า (anticipated delivery) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Our minimum lead time at least has to be four months

5. การขออนุญาตและการอนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การอนุญาต (Giving permission) มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ผู้ส่งออกอนุญาตให้ผู้ส่งเข้าติดต่อสอบถามทันทีที่มีปัญหา หรือสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- If you have any further enquiry, please do not hesitate to write to me.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความหวัง การแสดงความต้องการ (Expressing intention) และการแสดงความต้องการ

1. การแสดงความชอบ มีขบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 การส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้แก่โดยไม่คิดมูลค่า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In respond to your inquiry, we have the pleasure of sending you herewith enclosed the requested information.

- We are pleased to send you any further information you may need.

1.2 การเสนอบริการหรือสินค้าอื่นในบริษัทผู้ส่งออก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I am pleased to offer you plain cotton t-shirt
US\$ 3.65 / piece.

1.3 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า เช่น ราคาสินค้า, ค่าบริการหรือ

การขนส่งสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Reference your inquiry recently regarding our service fees on the tapioca pellets/chips we are pleased to submit our quotation as follows:

- As requested by you to quote for the service fee in the coating molasses for your tapioca pellets, we are pleased to inform you that (company's name) will charge you for an inclusive service fee of (amount of money) per metric ton.

1.4 ยินดีที่จะติดต่อผู้สั่งซื้อถ้าผู้ส่งออกสามารถจัดหาสินค้าตามที่ผู้สั่งซื้อต้องการได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We will be pleased to contact you immediately the supply position improves.

- If, however, fresh supplies become available in future, we shall be glad to contact you in time.

2. การแสดงความจริง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 ผู้ส่งออกหวังว่าผู้สั่งซื้อจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In our attached catalogue, I hope it can give you details of what we are producing.

- Trusting the above will serve the purpose.

2.2 ผู้ส่งออกการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การสั่งสินค้าหรือการเสนอความเห็นต่างจากผู้สั่งซื้อ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We trust this offer will have your favourable consideration.

- We hope our offer meets your approval.

- We look forward to receiving your initial order in the near future.

3. การแสดงความตั้งใจ (Expressing intention) มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การติดต่อผู้สั่งซื้อถ้าผู้ส่งออกสามารถจัดหาสินค้าตามที่ผู้สั่งซื้อต้องการดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Whenever we have some space, we will inform you immediately.

4. การแสดงความต้องการ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความต้องการในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่สามารถขายได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- As you requested, we would like to quote you polo-shirt and t-shirt as per followings.

ง. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การขอโทษ (Apologizing) และการแสดงความเสียใจ (Expressing regret)

1. การขอโทษ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ขอโทษที่ให้คำตอบล่าช้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I apologize for my latest.

- I am very sorry for the late reply due to my business trip to EEC for two weeks.

2. การแสดงความเสียใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความเสียใจที่ไม่สามารถขายสินค้าตามที่ผู้สั่งเข้าต้องการ หรือปฏิเสธเงินไหมหรือราคาตามเงื่อนไขที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We regret that we have not the quality of t-shirt at US\$ 0.80 /PC.

- I am sorry to say that we do not have anymore.

- I regret to say that our company do not have any basic quota on hand on those items you requested.

- Sorry to inform you that our capacity for this line of production is fully occupied till February next year.

- We are very sorry to inform you that we don't have the above mentioned garment.

- We extremely sorry that we have not nylon yarn (number).

- Despite our desire to meet your requirements, we regret to inform you that the above item is unavailable at present.

- (We would like very much to deal a business with you) but unfortunately we have not any quota in this goods.

จ. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. ขอร้องให้ผู้สั่งเข้าสอบถามทันทีที่มีปัญหา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- If you have any further questions, please write to us.

2. การขอให้ผู้สั่งเข้ารับทราบในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In addition, please be advised that normal lead time for delivery is approximately 4 months after receiving customer's irrevocable letter of credit at sight.

3. การขอข้อมูลเพิ่มเติม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would be pleased to receive more information about your company's background and also your detailed inquiry.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 3 : การสั่งสินค้า (Orders) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 3 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ การให้และหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ และการขอร้องหรือการชักชวน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือการระบุ (Identifying) และการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

1. การระบุ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 การระบุรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- These pieces from Bronze, not Brass.
- New on this order is the Large Tiger (number)

which is from the original samples you sent.

1.2 การระบุเงื่อนไขของการซื้อขายสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- This together with any stipulation as to the quality of the goods is a condition of the contract, the breach of which shall give the purchases the right to reject the goods and treat the

contract as repudiated, without prejudice to any other rights they may have for damages.

2. การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 รายงานผู้ส่งออกถึงสิ่งที่แนบมาด้วย เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า หรือวัสดุที่เกี่ยวข้องกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Enclosed are Purchase Orders (number) and (number) which replace Purchase Order (number) sent on (February 3, 1989) .

2.2 เตือนผู้ส่งออกให้ส่งคำยืนยันหลังจากได้รับใบสั่งซื้อจากผู้ส่งเข้าแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Ref. our letter 27/8/29, we are waiting your kind confirmation of our firm order of 10 M/T Sodium Silicofluoride 98% minimum at USD 200/MT L/C sight prompt shipment.

2.3 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการซื้อ เช่น จำนวน (quantity) ลักษณะของสินค้า การบรรจุหีบห่อ (packing) เวลาในการขนส่งสินค้า (time delivery) การชำระเงิน (the arrangements for payment) ราคาสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Here again, the confirmation of our orders as following :

1. Pot. Hydroxide Purified Bp pellets for 2 M/T
2. Sod. Hydroxide Purified Bp pellets for 2 M/T
3. Sod. 2 Silicate Anhydrous for 2.8 M/T
4. Sod. Meta Silicate 5 aq. for 14.87 M/T

- We take this opportunity to order goods to you as per details attached list No.

2.4 การแสดงเงื่อนไขในการซื้อขายสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- The contract shall be considered as suspended whilst the preventing circumstances prevail up to a maximum period of three months.

2.5 สิ่งสินค้าเพิ่มเติม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are placing to addition our order No. ...
are as below : 7 rolls 2" x 3/8"
 1 roll 5.1/2" x 1/2"

2.6 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ หรือเอกสารในการรับส่งสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- The big difference is the Country of Origin identification and although we have hinted at this, it is now for sure.

- Negotiable against following shipping documents :
- Full set Clean on Board Bills of Lading marked "Freight Prepaid"

- Certificate of origin issued by Thai Chamber of Commerce.

ข. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ไม่ค่อยแน่ใจ (weak) มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
- ไม่แน่ใจในรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการซื้อขายสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- However, if such contingency exceeds 30 days, then the party not claiming excuse under this provision may cancel the quantity involved.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความตั้งใจ และการแสดงความต้องการ

1. การแสดงความชอบ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- สั่งซื้อสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are pleased to place you our new order of (brand name) woven Metallic Asbestos Brake Linings, Gold Printed Edges in 15 Metres rolls.

2. การแสดงความตั้งใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- สั่งซื้อสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Since you still have pcs. PVC Sheet inventory, we decided to let you produce another pcs. old version before modifying the molds to fit the new version.

3. การแสดงความต้องการ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

3.1 แสดงความต้องการสั่งซื้อสินค้าหรือระบุรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We wish to order as follows:-

400 only 1928 Brass bells as per the sample with the KIWI top at US\$ CIF NEW ZEALAND.

200 only Brass bells larger (like your Christmas bell) with the same size Kiwi top as the sample.

- We would like to take this opportunity to point out to you that we have at the same time ordered 10 FCL of Basic Chrome Sulphate from (company's name) at US\$ (price) per M/T CIF Bangkok with the same terms of payment as required by you.

- Now we are in urgent need of 100 M/tons of Hydrogen Peroxide 50% min.
- We would like these pcs be packed as follows:-
pcs in (company's name) English Boxes.
pcs in (company's name) 4/L Boxes.
- Please note that we will require these... pcs. be delivered to (company's name) not later than (date-date).
- We require initially 10,000 Men's Polo shirts, 100 PCT cotton, short sleeves, good quality.

3.2 เงื่อนไขการซื้อขายสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Any suspension beyond this period requires the consent of the party not having claimed suspension.

3.3 แสดงความต้องการให้ผู้ส่งออกปฏิบัติตามการสั่งซื้อสินค้าอย่างทันที เช่น

- We	wish	you to arrange	this order
	would like		these goods

and effect shipment at your earliest convenience.

ง. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือการขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. การขอลิทธิพิเศษ เช่น ราคา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would be much obliged if you could kindly charge us at the same prices as you doing at present for Messrs (company's name).

2. การขอร้องให้ผู้ส่งออกปฏิบัติตามการสั่งซื้อสินค้าอย่างทันที ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please proceed with above printings.
- Would you please airfreight this order as soon as possible ?
- We would like you to be kind to put our order into production and effect shipment at your earliest convenience.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 4 : การตอบรับหรือการปฏิเสธการสั่งซื้อสินค้า

(Acknowledgement or refusal of orders) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 4 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ การแสดงออกทางด้านจริยธรรม และการขอร้องหรือการชักชวน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การระบุ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม

1. การระบุ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- รับทราบการสั่งซื้อสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้
- Considering that this is your first order with us, (please confirm.....).

2. การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 รับทราบการสั่งซื้อสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- This is to acknowledge with thanks receipt of your letter of 17th instant enclosing your order no.....for various

types of Dynamo Bushes.

2.2 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขายได้ตามที่ผู้สั่งเข้าต้องการ
ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We have sent shipment via SS Ragna VO17 of American President Lines last (June 02, 1988).
- Would be ready for shipment around (December 15, 1987).
- Regarding your order under proforma invoice #, please be informed that this is now ready for shipment.

2.3 การรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามการสั่งซื้อสินค้าที่ผู้สั่งเข้าต้องการ
ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I have checked the yarn count of 100% cotton interlock you are ordering.
- Have already done with the counter sample of (brand name) in 100% cotton interlock for your approval.

2.4 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่สามารถเสนอขายได้ตามที่ผู้
สั่งเข้าต้องการ เช่น สินค้าจำหน่ายหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I would like to inform you that the button ref# (number) is out of stock (so we must use.....).
- I have waited until end of Sailboat Show of Paris where I got a showroom to inform you that I did not gather big enough orders of your new style of sandal, since there is still stocks of sandals among French manufacturers, importers and retailers, due to bad weather last summer in France.
- We do not have enough press proofs provided to you for the (number of product).

2.5 การรายงานถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับส่งสินค้าที่แนบมาด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Enclosed herewith are non-negotiable shipping documents as per Proforma Invoice No....., dated (April 27, 1988).

Commercial Invoice No..... (7) copies

Bill of Lading No..... (2) copies

Packing List..... (2) copies

Weight List..... (2) copies

Xerox Copy of Certificate of Origin No...

One letter envelope containing original and green copy of Certificate of Origin addressed to Customs Authority of Thailand.

2.6 การรายงานว่าได้ส่งวัสดุต่าง ๆ มาแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Have sent the following printing film together with 4 press proofs by.....Express today.

(Number of product) - Cool Times (Toy name)
Action Scooter.

(Number of product) - Animal Loving (Toy name) Adventure
Playset.

(Number of product) - Beach Blast (Toy name)
Dune Rider.

3. การถาม มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่สั่งซื้อ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please let us know the composition and size of your sample or sizes of your order.

บ. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่ได้รับมาได้ว่า พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือการแสดงความเป็นไปได้ หรือเป็นไปได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การแสดงความสามารถและไม่สามารถ และการแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความเป็นไปได้ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
 - ความเป็นไปได้ที่ผู้ส่งเข้าสั่งสินค้าโดยทางโทรศัพท์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - It would be much quicker if you can telex or cable the order to us.

2. การแสดงความสามารถและไม่สามารถ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร

ดังนี้

- การจัดการเกี่ยวกับสินค้าที่สั่งซื้อ ดังตัวอย่างต่อไปนี้
- I can have the colors lab dip for your approval during you visiting me in Thailand.

3. การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- แน่ใจอย่างมาก มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
- การแสดงความแน่ใจเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please be assured that we have already informed consignee about this change of vessel.

- Our destination office will arrange smooth and quick delivery.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความตั้งใจ

- การแสดงความตั้งใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ได้แก่
 - การจัดการเกี่ยวกับสินค้าที่สั่งซื้อ เช่น สีของสินค้า ตัวอย่างสินค้า การขนส่งสินค้า หรือเอกสารเกี่ยวกับการรับส่งสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - We will ask our lab to re-make the dip colors of 51 silver, 2209 grey, 1212 light sky for your re-approval.

ง. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือการแสดงความเสียใจ

- การแสดงความเสียใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
 - การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการขนส่ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - We regret to inform you that your shipment as per B/L attached, documented on Feeder (Name) connecting M/V (Name) ETA (country) on, 27/8/88 have been transferred to M/V.....ETA.....on 24/8/88 due to space problem in (country).

จ. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือการขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
 1. การขอคำยืนยันในการส่งสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - Please confirm if we shall already put your order into production.
 2. การขอตัวอย่างสินค้าที่สั่งซื้อ ดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - If it is not too inconvenient, we would appreciate

if you can send those swatch colors you desire to order by Express Mail to us within a few days (so that I can have the.....).

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 5 : การทวงหนี้และเก็บเงิน (Collection)

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 5 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 3 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การขอร้องหรือการชักชวน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

- การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การรายงานการส่งเอกสารซึ่งเกี่ยวข้องกับจำนวนเงินที่ค้างชำระ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are sending you herewith time sheet and despatch calculation per the above vessel-countersigned by (company's name) in the total amount of US\$.....of which your portion in US\$..... respectively.

ข. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือการแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด (Stating whether one does not know something)

- การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การแสดงว่าเจ้าหนี้รู้เกี่ยวกับจำนวนเงินที่ยังไม่ได้รับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- After checking our books we realized that the amount of US\$.....for the above per M/V (Name) has not yet been received.

ค. การบอกร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่ได้รับรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย
1 หน้าที่ คือการบอกร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การบอกร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. การขอความสนใจของลูกค้าหนี้ต่อเอกสารหรือจำนวนเงินที่ต้องชำระ
ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Attached to this letter please find our
invoice no..... for 2% final settlement per the above vessel in the
total amount of US\$.....respectively.

- You are kindly requested to arrange for
remittance of US\$..... together with other outstanding items at your
earliest convenience.

- We ask you to send us a cheque or to remit the
amount mentioned therein.

- We kindly request you to arrange payment of the
amount concerned.

2. การขอความสนใจของลูกค้าหนี้ต่อรายละเอียดหรือเหตุผล ซึ่งเกี่ยวข้องกับ
การทวงหนี้และเก็บเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please note that our accounts with Thai
Military Bank and Bangkok Bank have been deducted by US\$.....and US\$....,
being foreign banking charges and US\$.....for interest due to late
reimbursement per M/V (Name) respectively.

3. การขอความสนใจของลูกค้าหนี้ต่อเอกสารที่แนบมาด้วย ดังตัวอย่าง
ต่อไปนี้

- Please find enclosed a copy of the bank charges that have been debitted to our account.

4. การขอให้ลูกหนี้แนะนำวิธีการเปิดใบสั่งจ่ายเงินสำหรับสินค้าในงวดหน้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would be very much appreciated if you please instruct L/C opening bank to settle such charges for future shipments directly with you.

5. การขอความสนใจของลูกหนี้ต่อการรับทราบของเจ้าหนี้ในการชำระหนี้ ถ้าการชำระหนี้ได้รับการจัดการเรียบร้อยแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In case you have already effected remittance please consider the present as void.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 6 : การจ่ายเงิน (Making payment) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 6 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ การแสดงออกทางด้านจริยธรรม และการบอกร้องหรือการชักชวน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

- การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีบทบาทในการสื่อสารดังนี้

1. การรายงานการชำระเงิน และรายละเอียดเกี่ยวกับหมายเลขของใบสั่งจ่ายเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We have been given the Letter of Credit Number
for the two Purchase Orders mentioned above.

2. การอ้างอิงใบแจ้งราคาสินค้า หรือใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับจำนวนเงินที่ต้องชำระ
ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Reference is made to your Invoice No. dated
(17.05.1988) for the amount of US\$

3. การชำระเงินโดยเช็คใบรับเงิน หรือตัวแลกเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We hereby inform you that we are enclosing a cheque
of National Westminster Bank, London, for the amount of US\$..., which
is the difference to your favour as we erroneously invoice an amount
superior to the one mentioned in the letter of credit.

- Enclosed here is a bankdraft of US\$ as stated.

ข. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า
มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- แน่ใจอย่างมาก มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. ความแน่นอนในการเปิดใบสั่งจ่ายเงิน หลังจากได้รับใบกำกับรายการ
สินค้า หรือคำยืนยันจากผู้ส่งออกแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Letter of credit will be of course sent to
you after receiving your proforma invoice and confirmation.

2. ความแน่นอนในการเปิดใบสั่งจ่ายเงินทันที ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Then a Letter of Credit will be opened in your favour to cover our order immediately.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความตั้งใจและการแสดงความต้องการ

1. การแสดงความชอบ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การชำระเงินโดยเช็คตัวแลกเงิน หรือใบสั่งจ่ายเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are pleased to enclose herewith a draft of Bangkok Bank Limited No. dated (June 21, 1988) for the sum of US\$..... for the settlement of the above invoice.

- We are pleased to inform you that we have opened the letter of credit in your favour, covering the above order, terms and condition of L/C are as below:

2. การแสดงความตั้งใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การชำระเงินโดยเช็คใบสั่งจ่ายเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We will open L/C combined with P/Invoice of order No.

3. การแสดงความต้องการ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การจัดการเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We want to use Bangkok Bank Ltd. on for the recipient bank.

ง. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความถูกต้องใจ (Expressing approval)

- การแสดงความถูกต้อง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้
 - การชำระเงินและให้รายละเอียดเกี่ยวกับใบสั่งจ่ายเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - The above mentioned Letters of Credit have now been

approved.

จ. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. การชำระเงินโดยใบสั่งจ่ายเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please make note : Order (number) in letter of credit # (number).

2. ขอความสนใจของผู้ส่งออกต่อการชำระเงินครั้งก่อน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please confirm the following assets kept by

BKK Office :

- | | |
|-----------------------------|---------|
| 1. Sharp edge tester | (price) |
| 2. Atlas aatcc Crokmeter | ..."... |
| 3. TOS pin gauge set | ..."... |
| 4. Castle Sound level Meter | ..."... |

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 7 : การตอบรับการจ่ายเงิน (Acknowledging payment) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 7 ประกอบด้วย หน้าที่ภาษา 1 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

- การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อใน
การสื่อสาร ดังนี้

- การตอบรับการจ่ายเงินโดยใช้ตัวแลกเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้
- We acknowledge with thanks receipt of your letter dated July 27th 1988 with enclosed Bangkok Bank Ltd's draft No. dated July 26th. in the amount of DM.....

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 8 : การร้องเรียน (Complaint) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 8 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงยกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ การแสดงออกทางด้านจริยธรรม และการขอร้องหรือการชักชวน นอกจากนี้ ส่วนภาษาที่ไม่สามารถจัดไว้ในหน้าที่ภาษาของ J.A. Van EK (1976) ได้ ผู้วิจัยจัดไว้ในกลุ่ม "ลักษณะอื่น ๆ" ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การระบุ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม

1. การระบุ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ระบุถึงรายละเอียดหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Here are details of our claims according to vessels and in the name of all importers.

2. การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 การร้องเรียนปัญหาดัง ๑ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสินค้าหรือการทำธุรกิจ เช่น สินค้ามีคุณภาพต่ำ สินค้าเสียหาย การไม่ยอมรับเงินใบของสินค้า

เช่น เงื่อนไขการขาย (terms of sales) หรือเงื่อนไขการชำระเงิน (terms of payment) เป็นต้น ไม่สามารถลดอากรขาเข้าเนื่องจากเอกสารต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง เช่น ใบรับรองถิ่นกำเนิด (certificate of origin) หรือการจัดหาสินค้าไม่ถูกต้องตรงตามลักษณะที่ต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- They don 't look like eagles.

- I hereby summarize below our claims redeficiency in weight and non-appliance to specifications in Tapioca shipments purchased from Messrs. (name) in Thailand.

2.2 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของปัญหาหรือสาเหตุของการร้องเรียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Our claim regarding moisture is based on the fact that moisture has a dominant characteristic in considering the quality of tapioca and its storage facility.

2.3 การรายงานถึงเอกสาร วัสดุ เหตุการณ์หรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- For your reference we enclose photostat copies of documents from which you will find the price differences as follows:-

<u>Commodity</u>	<u>Your Price</u>	<u>From Other Sources</u>
Formic Acid 85%	US\$ /MT	US\$ /MT 90%
Ammonium Chloride 99.5%		
Titanium Dioxide A 98%		

2.4 เติมนผู้ส่งออกถึงความรับผิดชอบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- My clients consider you as wholly and fully responsible for such damages which were caused by your failure to meet your undertakings under the contracts.

3. การถาม มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การถามถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาหรือการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

ต่อไปนี้

- Even we increase 1" in the box size, blister for window size as well as insert card size, how come the price you quoted so high ?

บ. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ การแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การร้องเรียนปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We found that you quoted us the price was expensive than the one you quoted us on

- We don't understand why we now received yellow eyes.

2. การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การถามถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (Thus, we need your attention to reconsider our costing) whether you are able to reduce your price by 5% or any others of your best cooperation, from which will enable us in renegotiating price with our local customers.

3. การแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การกำหนดเวลาการแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง การชำระเงิน หรือ การชดเชยค่าเสียหาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้
- Your L/C amendment must reach us before the end of June, thus enabling us to do the needful.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความไม่ชอบ (Expressing displeasure, dislike) การแสดงความหวัง และการแสดงความต้องการ

1. การแสดงความไม่ชอบ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ไม่ชอบสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้
- (The horse was good but) we do not like the tail sticking out.

2. การแสดงความหวัง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความหวังที่จะได้รับการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้
- Anyway we hope things will turn out a bit better than we anticipated.
- We sincerely hope that you will be able to comply with our request.
- Trusting that you will arrange them as our request.

3. การแสดงความต้องการ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ต้องการการชดเชยค่าเสียหายหรือการหาสินค้ามาทดแทน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Obviously also the nutritive material in relation to a unit of weight was smaller; therefore, we demand a compensation of ratio 1:3 against 1:2 in other specification.

- We need your attention to reconsider our costing (whether you are able to reduce)

ง. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย

1 หน้าที่ คือ การแสดงความเสียใจ

- การแสดงความเสียใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- เสียใจที่ต้องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ราคาสูงเกินไป

(higher prices) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- As to your recent offers of Formic Acid, Ammonium Chloride and Titanium Dioxide A, we regret to say that your prices of all the three items are much higher than those at which we have been importing from other suppliers.

จ. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1

หน้าที่ คือ การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. ขอร้องให้แก้ไขเรื่องที่ร้องเรียน เช่น ให้ราคาถูกลง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please try your best to get cheaper supplies from the manufacturers.

- Therefore, you are requested to amend the L/C at our current price USD 222/MT CIFC 3% Bangkok accordingly.

- Will you please make us competitive offers of all the above chemicals ?

- Under the circumstances, we wish to request you to stop increasing your sole agent in Thailand for Brake Lining the same quality as (Brand name).

2. ขอร้องให้รับทราบถึงการร้องเรียนหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Moreover concerning the items of bad quality received with last consignment, please note the quantity as follows:-

- Item No. (number of product) "Thai Actress 8" 27 pcs of very bad quality.

- Item No. "Egypt doll lamp w/wood stand bronze w/glass" 1 pcs of very bad quality.

- Item No. "Thai Actress w/wood stand 29" 1 pcs broken.

จ. ลักษณะอื่น ๆ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การดำเนินการถึงชั้นศาลถ้าผู้ส่งออกไม่แก้ไขเรื่องที่ร้องเรียนไป หรือไม่จัดการตามที่ผู้สั่งเข้าต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In the event that you fail to do so my clients shall be at liberty to take all legal action they deem fit to preserve and enforce their rights.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 9 : การปรับความเข้าใจและปรองดอง

(Adjustments) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 9 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 3 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ และการแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย

1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

- การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การรับทราบในเรื่องที่ร้องเรียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We notice that both of your invoices were issued for the claims of the outturn weight-shortages and the claims of damaged cargoes for the vessel MV (name of ship).

ข. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด และการแสดงความสามารถและไม่สามารถ

1. การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การรับทราบในเรื่องที่ร้องเรียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Understand the point in your Fax (number) about possible molding condition causing problem.

2. การแสดงความสามารถและไม่สามารถ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความสามารถในการใช้เอกสารที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนต่อไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรงในส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (Since we need your separate invoices for claims of damaged cargoes that) we can use them as evidence to claim on ship's owners for the damaged cargoes by ourselves.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การแสดงความไม่พึงพอใจ (Expressing dissatisfaction) และการแสดงความต้องการ

1. การแสดงความไม่พึงพอใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ไม่พึงพอใจในตัวสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I still insist that if you are not satisfied with quality of production and safety we do not ship until problem is resolved.

2. การแสดงความต้องการ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ต้องการให้ผู้ร้องเรียนทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We need your separate invoices for claim of damaged cargoes only that (we can use them as evidences to claim on ship's owners for the damaged cargoes by ourselves.)

- We would like you to separate your invoices for both claims.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 10 : การเสนอขายสินค้าหรือบริการ (Sales)
จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 10 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ และการขอร้องหรือการชักชวน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม

1. การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของสินค้าที่เสนอขาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Our export capacity per month is (quantity) containers of (20) feet each.

1.2 การเสนอขายสินค้า เสนอวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือการเสนอบริการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- At present we are offering our Basic Chromium Sulphate at US\$.../per M.T. C& F Bangkok for shipment in container load of MT.

1.3 การรายงานถึงความต้องการผู้แทนจำหน่าย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are searching for sole-agent for marketing our products in your country.

1.4 การให้รายละเอียดหรือเหตุผลในการชักชวนลูกค้าซื้อสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- In the meantime, we have been continuing our negotiation with makers and today we got an attractive offer from (proper name) for 10 M/T and that is why we offered you by cable of (date)

1.5 การรายงานว่าได้ส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่าหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า มาให้แล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- As promised, we herewith airmail to you our brochure, (which will show).

2. การถาม มีข้อบ่งชี้หัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การถามถึงการตัดสินใจของลูกค้าเกี่ยวกับข้อเสนอของผู้ขาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Have you considered using our services in container export fumigation ?

ข. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การแสดงความสามารถและไม่สามารถ การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการอนุญาตหรือการขออนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความเป็นไปได้ มีข้อบ่งชี้หัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 แสดงความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะตรวจสอบสินค้าของผู้ขาย

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Our credit worthiness can be verified with M/S. (Bank's name and address) whose telex number is

1.2 การให้บริการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Services outside Bangkok Port area and special treatments other than recommended dosages of fumigants can be applied on request.

1.3 แสดงความเป็นไปได้ในการขนส่งสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We discussed the possibilities that our company can offer you regarding Free Out inspections, "Fobbing" and Custom Clearance of your full cargo loads (own charter vessels) of Thai Tapioca Pellets in bulk to Europe.

2. การแสดงความสามารถและไม่สามารถ มีข้อบ่งชี้ข้อในการสื่อสาร

ดังนี้

2.1 แสดงความสามารถในการจัดหาสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We can supply our yarn processed through Electronic Yarn Clearers.

2.2 แสดงความสามารถในการจัดส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้แก่โดยไม่คิดมูลค่า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (Please inform us your requirements so that) we can send you the yarn samples and indicate our prices.

3. การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- แน่ใจอย่างมาก มีข้อบ่งชี้ข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การให้สินค้าหรือบริการที่ดี หรือให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Assuring you of our best qualitative supply.

- Assuring you of our best services at all times, we remain.

- We therefore believe that it would be to your advantage to cover your forward requirements without delay.

- We can assure you that our new fumigation rates and our professional services will be of great benefit to you.

4. การอนุญาตหรือการขออนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การอนุญาต มีข้อบ่งชี้ข้อในการสื่อสาร ดังนี้

4.1 การติดต่อหรือชักถามปัญหาได้ทันที ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- If interested or have enquiry, please do not hesitate to contact us for further information.

- We would welcome your inquiries.

4.2 การอนุญาตให้ตรวจสอบความเป็นมาของบริษัทผู้ขายสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Also you can verify our export performance from the Cotton Textiles Export Promotion Council which is a Government body.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ และการแสดงความต้องการ

1. การแสดงความชอบ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การเสนอขายสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are pleased to offer the following on CIF Bangkok basis.

2 FCL Sodium Formate 95% min.

Price : US\$ /MT

Packing: In Kgs. bag, ... bags per FCL

Origin : (Country)

2. การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- การแสดงความสนใจในความต้องการของลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Details of your requirements would interest us, whenever you are in the market and ready to buy.

3. การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร

ดังนี้

- การถามเกี่ยวกับความสนใจในการซื้อสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Taking this opportunity, we wish to enquire if you are interested in buying Sodium Formate-Appearance white Powder, Purity 97% min., and Organic Impurity 97% min.

4. การแสดงความต้องการ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความต้องการในการเสนอหรือแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We wish to advise that we can still supply all over various Grades of Stearic Acid, in Blocks, Flakes and/or Powder.

ง. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย

1 หน้าที่ คือ การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การขอร้องให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. ขอร้องให้ลูกค้าแจ้งความต้องการหรือความสนใจกลับมายังผู้ขาย ดัง

ตัวอย่างต่อไปนี้

- If you are interested in our above offer, please let us have your reply by cable or return of airmail along with your valued order within the validity of our offer.

- Kindly let us know your interest.

2. ขอร้องให้ลูกค้าติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ลูกค้า

ต้องการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- For further information, please contact Fumigation Department.

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 11 : การแนะนำตัว (Introduction) จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 11 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ การให้และหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ และการแสดงมารยาทในสังคม (Socializing) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การระบุ และการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

1. การระบุ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 การระบุความเป็นมาของบริษัทผู้ส่งออก ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ แผนงานในการจำหน่ายสินค้า หรือระบุรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are manufacturer of Tapioca Sawblades.

1.2 การระบุความเป็นมาของบริษัทผู้ส่งเข้า ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ หรือระบุรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are an affiliated company of Messrs. (Company's name) to whom you are supplying Brake Lining of your products in the capacity of your agents for this market.

2. การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

2.1 ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัทผู้ส่งออก ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ หรือสินค้าของบริษัท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We have well qualified and trained technical and administrative staff.

- We would like to inform you that we are manufacturing for the first time in Pakistan, bacterial enzymes for use as bating agents under the trade name of

2.2 ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัทผู้ส่งเข้า ประสิทธิภาพ
ในการทำธุรกิจ หรือสินค้าของบริษัท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We have regularly imported the following
chemicals from various branches of your Corporation :

Ammonium Chloride from (Name of Branch)

Formic Acid from ".....

Sodium Sulphides from"

- We are obliged to inform you that we are a
leading establishment duly organized under the Saudi Laws to deal in
contracting in general including supply of uniforms.

- Also we inform you that our trade area is France,
Italy, Switzerland and Germany.

- We are very glad to inform you the opening
of our shoe store in (place).

2.3 การรายงานถึงการดำเนินงานทางธุรกิจหรือเกี่ยวกับสินค้าของผู้ส่งเข้า
ในขณะนั้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- I am anticipating a substantial import will
be granted to me of the following goods with detailed specification as
follows:

- Sports socks
- Dress socks
- Fancy socks
- Children socks
- Baby socks.

2.4 การชี้แจงสถานการณ์ของตลาด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- There is presently large demand on our market
for Cotton T/C Rayon, Rubber Tape, Stockings, T-shirts, Polo Shirts

บ. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือการแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- การแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีขบยายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- แสดงความจำเป็นที่ผู้ส่งออกต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัท และธุรกิจของผู้ส่งเข้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- As your Mr. has visited our company recently, you must be well aware that we are a Cooperative formed by more than 70 tanneries in our area.

ค. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ

- การแสดงความชอบ มีขบยายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

- ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัทผู้ส่งออก ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ หรือสินค้าของบริษัท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are pleased to inform you that we have very close business relations with manufacturer in Japan for Magnesium Oxide, products of which are very popular and being used in Japanese leather industries.

ง. การแสดงมารยาทในสังคม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือการแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น (when introducing people or when being introduced)

- การแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น มีขบยายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. การแนะนำตนเอง บริษัท สภาพทางธุรกิจ หรือสินค้าของผู้ส่งออก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We are pleased to introduce ourselves as one of the leading exporters of cotton yarn in (country).

- We take pleasure to introduce you our product.

- We are pleased to introduce to you our new competitive rates of fumigation for containers as follows:

2. การแนะนำตนเองของบริษัทผู้ส่งเข้า (Introducing oneself)

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would like to introduce ourselves as one of the largest Indentors/Importers of chemicals in Pakistan.

- We take this opportunity to introduce ourselves as importers and suppliers of this product in the W. Germany, Switzerland and Austria.

- We are pleased to introduce ourselves as one of the most experience and dynamic importers/wholesalers in France.

- We wish to take this opportunity to introduce ourselves as one of the well-established handicraft and gift item retail outlets who has been importing high quality brassware from many countries.

- First of all let me introduce our company as one of the leading exporters and trading companies in Taiwan.

- We have the pleasure to introduce ourselves as one of the leading companies working in Port Said free Zone area.

- We are pleased to introduce ourselves to you as Import/Export Agents established in this country for over three decades now and who are dealing mainly in Textile trade.

- We introduce ourselves as a Lebanese trading company who has been doing fruitful business with various Thai suppliers for over eight years mainly in the packaging field with Messrs company's name of the sunflower group and many others importing and distributing various consumer items through our set up and many dealers throughout our country.

- We are contacting you on behalf of (company's name) Italy (who is interested in importing)

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 12 : การแสดงความขอบคุณ (Thanks) จากข้อมูล
ที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 12 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 1 หน้าที่ คือ
การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษา
ย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความสำนึกในบุญคุณ (Expressing gratitude)

- การแสดงความสำนึกในบุญคุณ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังนี้

1. แสดงการขอบคุณสำหรับการติดต่อที่ได้รับทางจดหมายหรือทางโทรสาร ดัง
ตัวอย่างต่อไปนี้

- Thanks for your letter dated October 14, 1988.
- Thank you for your kind letter of August 13, 1988.
- Thank you very much for your Fax of 27/9/88.
- We appreciate your answer dated 26-2-1980.
- I received your Fax on 28/10/88, many thanks.

2. แสดงการขอบคุณล่วงหน้าสำหรับคำตอบที่จะได้รับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would appreciate your prompt response.

- I take this opportunity to thank you with a favourable reply soon.

- Thank you for promptly responding to my inquiry.

- Thank you in advance for your prompt reply.

- Your earliest mailing of the above would be highly appreciated.

- Your prompt reply would be highly appreciated with best wishes.

- Your prompt action in the matter will be highly appreciated.

3. แสดงการขอบคุณล่วงหน้าสำหรับวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้ได้โดยไม่คิดมูลค่าหรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จะได้รับ เช่น

- We would therefore appreciate to receive your photo and CIF prices.

- We should appreciate to know your possibilities to offer us supplies in bulk cargoes.

- A copy of your catalog showing the various designs available, as well as information regarding costs (FOB Bangkok), minimum quantities for maximum discounts etc. would be very much appreciated.

- A list of your products will also be highly appreciated in this regard.

- We would appreciate receiving your samples as soon as possible.

- Thank you for the polo shirt sample.

- We would appreciate you sending us all related

catalogues, brochures, and your competitive price list, to enable us to place a trial order with your esteemed company.

4. แสดงการขอบคุณสำหรับสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือเอกสารที่ได้รับแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Thanks for your detail inventory list for this item.
- Thank you for the shipment of 10/MT Barium Chloride which are received in good order.
- Thank you very much for your shipping documents dated 6/1/88.
- We thank you very much for your prompt and helpful service in providing us with a corrected copy of B/L as we requested.
- We acknowledge with thanks for the receipt of your letter of dated together with P/Invoice No. for our order (number) and the contents of which we have been only duly noted.
- We acknowledge with many thanks for the receipt of your export price list (Photo copy).

5. แสดงการขอบคุณสำหรับความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือความร่วมมือ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Please accept our thanks for your new requirements.
- I appreciate your friendship.
- We highly appreciate your cooperation for the transportation of our cargo by lighters since (company's name) started business in October 1986.
- Many thanks for your attention.
- Thanks in advance for your cooperation.

- I thank you in advance for your assistance.
- We thank you very much in advance for your help.
- Thank you for your attention in this matter.
- Thank you for your interest in working with us.
- Thanks for your cooperation in advance with our kind

regards, we remain.

- Thank you for your kind using of our service, we

remain.

- Thanks in advance for your prompt arrangement, we

remain.

- Thank you in anticipation for your kind attention.

- Thank you for whatever you may do for me.

- Your utmost cooperation on this matter will be highly

appreciated.

- Your cooperation and attention in this matter will be

very much appreciated.

- Thanks

- Thank you

- We thank you Sincerely.

- Thank you very much.

- Thank you, kind regards.

- Thanks and best regards.

- Thanks in regards.

- With thanks and regards.

- Thanks in advance.
- Thank you in anticipation.
- Thank you, we remain.
- Thank you beforehand, we remain.

6. แสดงการขอบคุณสำหรับการสอบถามหรือความสนใจในสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Thanks for your interest in our polo-shirts.
- Many thanks for your Fax dated 21/10/88 of Petticoat.
- Thank you for your interest in our T-shirts.
- Thank you very much for your telex of October 11, 1988 asking for our products of uniform of all sizes and quality.

- We thank you for your telex of April 11, 1986, inquiring for Sodium Hyposulphite.

- Thank you for your inquiry.
- We appreciate for your interest in our products.
- We highly appreciated to receive you inquiry dated 29th November, 1988 for nylon yarn.

- Appreciated to receive your letter enquiring on our product.

- We do thank you for inviting us to quote for the supply of 10 - 20 Metric Ton lots of 90 mesh Industrial as well as Edible Caseins but regret production for our new season has not yet commenced.

7. แสดงการขอบคุณสำหรับการเสนอสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We appreciate very much your offers of Hydrofluoric Acid.

- We thank you for your offers of Formic Acid and Calcium Formate made in your telexes dated April 17 and May 28 respectively.

8. แสดงการขอบคุณในการยอมรับสินค้าหรือบริการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We thank you for your kind consideration of our above offers.

9. การรับทราบในการสั่งซื้อสินค้าหรือการยืนยันเกี่ยวกับสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We thank you for your confirmation of our cable of 21st June in which we booked your order for 10 tons Refined Napthalene Crystals at \$ per kilos FOB Antwerp.

- Thank you for your valued order, we remain.

10. แสดงการขอบคุณสำหรับการผลิตสินค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Also thanks for submitting us the inventory for (number of products)

11. แสดงการขอบคุณในการเปิดใบสั่งจ่ายเงิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- Thanks for your advice for opening L/C to us.

12. แสดงการขอบคุณสำหรับการส่งเงินชำระหนี้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We would appreciate your earliest remittance of the above, together with other outstandings.

13. การรับทราบในการชำระเงินจากลูกค้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- We thank you for your cheque received today in the amount of \$.....

การวิเคราะห์รูปแบบภาษา

รูปแบบภาษา (language forms) หมายถึง การใช้คำ (lexis) และสำนวนภาษา (expressions) ในการสื่อสารตามหน้าที่ภาษาที่กำหนดให้ ในหน้าที่ภาษาหนึ่ง ๆ ใช้รูปแบบภาษาที่จะแสดงหน้าที่นั้น ๆ ได้หลายรูปแบบ เช่น การแสดงความสำนึกในบุญคุณ อาจจะใช้รูปแบบภาษา เช่น Thank you in advance for your prompt reply. หรือ Many thanks for your attention.

การวิเคราะห์รูปแบบภาษา เพื่อให้ทราบถึงการใช้คำ และสำนวนภาษาในการสื่อสารตามหน้าที่ภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์การใช้คำ และการวิเคราะห์สำนวนภาษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การใช้คำ

การวิเคราะห์การใช้คำ ผู้วิจัยได้แบ่งคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าออกดังนี้

1. คำนามหรือนามวลี (Nouns or Noun phrases) ผู้วิจัยได้แบ่งคำนามหรือนามวลี ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไป (General Terms) คือ คำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ ซึ่งปรากฏในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ใช้อยู่ในธุรกิจโดยทั่วไปด้วย ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไปประกอบด้วย

- 1.1.1 คำศัพท์ที่มีรูปเป็นคำนามหรือนามวลี
- 1.1.2 คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ (Acronyms)
- 1.1.3 คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ (Clipped words)
- 1.1.4 คำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ (Blending words)

1.2 คำศัพท์เฉพาะสินค้า (Product Description) คือ คำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่ให้รายละเอียดเฉพาะสินค้าแต่ละชนิด เช่น ชื่อเฉพาะของสินค้า คำศัพท์เฉพาะสินค้าได้รวบรวมมาจากชนิดของสินค้า ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 รองเท้า (Footwear)
- 1.2.2 เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง (Bronzeware and Brassware)
- 1.2.3 เครื่องอะไหล่ (Automotive Parts)
- 1.2.4 ตุ๊กตา (Toy)
- 1.2.5 เคมีภัณฑ์ (Chemicals)
- 1.2.6 มันสำปะหลัง (Tapioca)
- 1.2.7 ข้าว (Rice)
- 1.2.8 เสื้อผ้าแพรพรรณ (Garment)
- 1.2.9 ถุงเท้า (Stocking)
- 1.2.10 น้ำตาล (Sugar)

2. คำกริยา (Verbs)

3. คำคุณศัพท์ (Adjectives)

4. คำวิเศษณ์ (Adverbs)

ในการวิเคราะห์การใช้คำ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงภาษา

ต่อไปนี้เป็นตารางคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออก และการส่งสินค้าเข้า

1. คำนามหรือนามวลี

1.1 ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไป

1.1.1 คำศัพท์ที่มีรูปเป็นคำนามหรือนามวลี

Nouns or Noun Phrases	Examples
account	Our major <u>accounts</u> are all the Department Stores in Hong-Kong, 300 convenience stores.
agency	I am expanding my sales <u>agency</u> to go international.
agent	We are one of the leading importers and commission <u>agents</u> in all kinds of textiles and garments.
amendment	Your L/C <u>amendment</u> must reach us before the end of June, thus enabling us to do the needful.
apparel	We are currently sourcing for <u>apparel</u> from the Asian region.
application	In order to assess our costs and future plans we would need the following information : - <u>Application</u> for sole agency

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
arbitration	Any differences or dispute arising out of or in connection with this Contract shall be settled by <u>arbitration</u> in London in accordance with the rules and <u>regulations</u> of the Grain and Feed Trade Association.
asset	Please confirm the following <u>assets</u> are kept by BKK. office.
bank charge	Please find enclosed a copy of the <u>bank charges</u> that have been debited to our account.
bank draft	Enclosed here is a <u>bank draft</u> of US\$..... as stated.
bank transfer	Today I executed a <u>bank transfer</u> to you for \$...
barge	This rate is applicable whether fumigation is to be done in your godown, in your <u>barges</u> or in the carrier after loadings have been completed.

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
bid	Thus an additional request for 3% commission as our discount is our firm <u>bid</u> .
bill of lading	We would be much obliged if you could send us Certificate of Country of Origin (Original Form C) by seal and address to our HM Customs after shipment made together with commercial invoice and <u>Bill of Lading</u> direct to us.
breach	This together with any <u>stipulation</u> as to the quality of the goods is a condition of the contract, the <u>breach</u> of which shall give the <u>purchasers</u> the right to reject the goods and treat the contract as repudiated, without <u>prejudice</u> to any other rights they may have for damages.
breakage	Our <u>breakage</u> on this item is far too high.
bulk	We discussed the possibilities that our company can offer you regarding Free Out inspections, "Fobbing" and <u>Custom Clearance</u> of your <u>full cargo</u>

Nouns or Noun Phrases	Examples
bulk buying	<u>loads</u> (own charter vessels) of Thai Tapioca Pellets in <u>bulk</u> to Europe. In order to assess our costs and future plans we would need the following information : - Discounts for <u>bulk buying</u> .
bulk cargo	We should appreciate to know your possibilities to offer us supplies in <u>bulk cargoes</u> .
bulletin	Will you please send your catalog and sample technical <u>bulletin</u> together with export prices and terms of payment.
business relationship	We are looking for a competitive, reliable manufacturer and exporters of above items from your country for long term <u>business relationship</u> on exclusive basis.
buyer mark	Packing : In new single polypropylene bags of 50 lgs. gross each with <u>buyers marks</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
cable	We thank you for your confirmation of our <u>cable</u> of 21 st June.
capacity	It is an urgent that I need to know colours you wish to order for end October '1988 shipment by 28/7/88 the latest to withhold the <u>capacity</u> of doing materials for you.
care label	We still need following details from you : 1. Polybag 2. <u>Care label</u>
cargo	As you know, upon completion of (name) station we started shipping out our <u>cargo</u> from there to Koh Si Chang in April.
carrier	This rate is applicable whether fumigation is be done in your godown, in your barges or in the <u>carrier</u> after loadings have been completed.
carton	We shall appreciate if you will kindly advise your lowest prices CIFC 5% Port LOUIS and packing specifications per <u>carton</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
certificate of analysis	However, before we can place an order with you, we would like to receive your <u>certificate of analysis</u> for reference.
certificate of condition	Negotiable against following shipping documents: - <u>Certificates of weight / Quality / Condition / Packing / Fumigation</u> issued by SGS Far East Ltd., - <u>Certificates of origin</u> issued by Thai Chamber of Commerce
certificate of fumigation	the same as "certificate of condition"
certificate of origin	the same as "certificate of condition"
certificate of packing	the same as "certificate of condition"
certificate of quality	the same as "certificate of condition"

Nouns or Noun Phrases	Examples
certificate of weight	the same as "certificate of condition"
chain store	We are a fast increasing <u>chain store</u> in the western part of Austria.
charge	Will this be on your <u>charge</u> ?
charter party	Demurrage / Despatch rate : As per <u>Charter Party</u> .
chartered bankdraft	I enclose herewith a <u>chartered bankdraft</u> No.... amounting to US\$....which is for the deposit for 1000 pcs. small Thai's God and 500 pcs. for the Elephant God.
clarification	As per our today's telecon, thanks for the <u>clarification</u> of the Pink and White PVC sheets.
collaboration	Thank you for your <u>collaboration</u> .
collection	We create our own styles for two main <u>collection</u> each year spring / summer and autumn / winter.

Nouns or Noun Phrases	Examples
collision	In case you are mentioned, let us know the firms that you already represent so as to avoid undesirable <u>collisions</u> of interests.
commission	Thus an additional request for 3 <u>commission</u> as our discount is our firm bid.
commission agent	We are pleased to introduce ourselves as established <u>commission agents</u> and manufacturers' representatives.
commodity	Now, there is a demand for 50,000 M/Tons of above mentioned <u>commodities</u> .
compensation	Obviously also the nutritive material in relation to a unit of weight was smaller; therefore, we demand a <u>compensation</u> of ratio 1:3 against 1:2 in other specification.
conditions of sale	In order to asses our costs and future plans we would need the following information : - Terms and <u>conditions of sales</u> .

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
confirmation	Whether I could send you the <u>confirmation</u> of sales or not.
consent	Any suspension beyond this period requires the <u>consent</u> of the party not having claimed suspension.
consignee	Please be assured that we have already informed <u>consignee</u> about this change of vessel.
consignment	Therefore we request you to replace those items with next <u>consignment</u> .
consumption	Our <u>consumption</u> approximately 3500 kgs. per month for the year of 1989.
contact	We have very good connection with the E.E.C and European markets with <u>contacts</u> in Africa and the middle east.

Nouns or Noun Phrases	Examples
container	Thus we have the chance to receive in one of these <u>containers</u> a small order which we will pay for it and which allow us to place initial order with you.
contingency	If the performance of any part of this contract by either Sellers or Buyers is prevented, hindered or delayed by reasons of Acts of God, or Acts of War, public enemies, strikes, <u>labour disputes</u> of for any <u>contingency</u> beyond the reasonable control of Sellers or Buyers, then Sellers or Buyers, as the case may be, shall be excused from such performance during continuance of such contingency and the shipping period shall be extended correspondingly.
contract	This <u>contract</u> shall be construed in all respects in accordance with the Law of England.
cooperative	We are a German <u>cooperative</u> purchasing company.

Nouns or Noun Phrases	Examples
corporation	We have regularly imported the following chemicals from various branches of your <u>corporation</u> .
cost	Please let us know what other additional <u>costs</u> such as labels could be incurred.
counter proposal	Our <u>counter proposal</u> is as follows : 1) Annual quantity : uptoMT 2) Service rate : at.....per MT
counter sample	We have sent by DHL Express a sample of Polo for you to use as a <u>counter sample</u> .
country of origin	The big difference is the <u>country of origin</u> identification.
credit expiry	We are pleased to inform you that we have opened the letter of credit in your favour, covering the above order, terms and condition of L/C are as below:

Nouns or Noun Phrases	Examples
credit facility	L/C : (number) Amount : US\$C&F Bangkok <u>This credit expiry</u> : With reference to the <u>credit facilities</u> of.... Million that your bank has kindly extended to us, we would be grateful if you could kindly consider to amend it from "<u>Packing credit</u> against L/C amounting toMillion and <u>overdraft</u> and/or <u>short-term</u> loan amounting to....Million" to "Packing credit against L/C and overdraft and/or short-term loan amounting to.....Million."
currency	Please send us P/Invoice in quadruplicate state full C&F Bangkok on base of US <u>currency</u>.
Customs	Your export price list is photo copy that is not accepted by our <u>Customs</u>
Customs authority	With reference to the above L/C, when loading the merchandise on vessel, we would request for your kind to send us (Form C) Certificate of

Nouns or Noun	Examples
Phrases	
Customs Clearance	origin issue by Asian Preferential Arrangements so as to enable us to show this certificate to the local <u>Customs Authorities</u> for reducing import duty.
dealer	the same as "bulk" We introduce ourselves as a Lebanese trading company who has been doing fruitful business with various Thai suppliers for over eight years mainly in the packing field with Messrs (company's name) and many others importing and distributing various consumer items through our set up and many <u>dealers</u> throughout our country.
debit note	We therefore send you enclosed a <u>debit note</u> as well.
deficiency	The main <u>portion</u> of such damages was due to excessive moisture and <u>deficiencies</u> in weight, totalling US\$....as more fully set out in the Ministry of Agriculture's letter attached hereto.

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
delivery date	Kindly advise <u>delivery date</u> and capacity.
delivery deadline	Please include a price list, volume discounts available, shipping costs, <u>delivery deadlines</u> to Switzerland, minimum orders and modes of payment acceptable to your company.
delivery schedule	Kindly let us have an early reply which please include payment terms, <u>delivery schedule</u> and any other conditions.
demand supply	We would like to confer you about Thailand Market for our Brake Lining which you knew well the <u>demand supply</u> of them.
demurrage rate	<u>Demurrage</u> / <u>Despatch rate</u> : As per Charter Party
department	We have a fully equipped testing Laboratory to test raw materials and finished products and to control the process in each <u>department</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
deposit	I enclose herewith a Chartered Bankdraft No.... amounting to US\$....which is for the <u>deposit</u> for ...pcs. small "Thai's God" and ...pcs. for the "Elephant God."
despatch rate	the same as "demurrage rate"
despatch calculation	We are sending you herewith time sheet and <u>despatch calculation</u> per the above vessel.
despatch money	We acknowledge herewith the receipt of your T.T. to the Siam Commercial Bank Ltd., Bangkok, the amount of US\$....in settlement of <u>despatch money</u> , earned per M/V (name) respectively.
destination	Our <u>destination</u> office will arrange smooth and quick delivery.
discount	Thus an additional request for 3% commission as our <u>discount</u> is our firm bid.
disposal	We have not enough <u>disposal</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
dispute	Any difference or <u>dispute</u> arising out of or in connection with this contract shall be settled by arbitration in London in accordance with the rules and regulations of the Grain and Feed Trade Association.
distribution	They are the largest <u>distribution</u> of socks / nylon tights in Sweden.
distributor	We are a large importer and <u>distributors</u> of all types of goods in the United Kingdom.
division	The commercial <u>division</u> of our company has been catering to the needs of its various customers.
document	Once you have the <u>document</u> sent, please Fax me how they were sent and the Air Bill number.
documentation	Please let me know if you have received my letter dated, concerning your <u>documentation</u> of children socks and stockings.

Nouns or Noun Phrases	Examples
dosage	Service outside Bangkok Port area and special treatments other than recommended <u>dosage</u> of fumigants can be applied on request.
emblem	Presently socks are only required with <u>emblem</u> .
embroidery	Tennis socks double rim half cushion Remarks : with <u>embroidery</u> / without embroidery.
entomologist	Please do not hesitate to consult with us for technical assistance by our professional <u>entomologists</u> and agricultural product specialists.
establishment	We are obliged to inform you that we are a leading <u>establishment</u> duly organized under the Saudi Laws to deal in contracting in general including supply of uniforms.
excessive moisture	We have therefore demanded the delaying of shipments with <u>excessive moisture</u> .

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
export	The <u>export</u> of tapioca pellets to EEC depends on the allocation of periodical quotas.
export duty	Any new or increased <u>import</u> or <u>export duty</u> on goods deliverable under this contract imposed after the date thereof shall be paid by the <u>Vendors</u> .
export performance	Also you can verify our <u>export performance</u> from The Cotton Textiles Export Promotion Council
export price list	Please indicate No. of export price list No..... if possible.
exporter	We are established <u>exporter</u> in Hong Kong.
feasibility	We have fully studied by sending our staffs to these Go-Down Sites the <u>feasibility</u> to use them for our own Tapioca operation.
feeder	We regret to inform you that your shipment as per B/L attached, documented on <u>Feeder</u> (name) connecting M/V (name) ETA (country) on 27/8/88

Nouns or Noun	Examples
Phrases	
	have been transferred to M/VETA....on..... due to space problem in Singapore.
firm	We would like to buy the products of your <u>firm</u> .
freight	Please inform us whether you have already enquired about the cost of <u>freight</u> to....Port in <u>Packing</u> of bothKg. andKg. bags would be acceptable.
full cargo load	the same as "Customs Clearance"
full container load	Our initial and trial order would be one or two <u>full container loads</u> , payment : irrevocable and confirmed L/C at sight.
fumigation	<u>Fumigation</u> to be carried out on board the vessel at seller's expense and time to be counted as laytime.

Nouns or Noun Phrases	Examples
fumigation department	For further information, please contact <u>Fumigation Department</u> .
fumigation time	Fumigation : Prior to shipment, if do not board excess space from the cargo to be buyer's expense and <u>fumigation time</u> not to be counted as laytime.
godown	We also shipped out the cargo for above vessels from (company's name) <u>Godowns</u> .
gross	Packing : In new single polypropylene bags of 50 kgs. <u>gross</u> each with buyers marks.
hang tag	We still need following details from you: 1. Polybag 2. <u>Hang tag</u> 3....
hatch	<u>Loading rate</u> : 1200 Per MT, WWDSEX, UU basis minimum 4 <u>hatches</u> wibon, wipon, wifpon, WCCON.
import	Our yearly <u>imports</u> of these materials from all over the world are worth millions of U.S. dollars.

Nouns or Noun Phrases	Examples
import duty	the same as "export duty"
import enterprise	We are a Spanish <u>import enterprise</u> .
import license	We hold <u>import license</u> for import of the same.
importation	We are interested in the <u>importation</u> of your socks, stockings and tights into the United States.
importer	The above mentioned <u>importer</u> is interested to import between 10-20 thousand metric tons.
indentor	I would request you once again to kindly send us your letter of appointment in our favour to act as your agent and <u>indentor</u> in (country) for importing Tapioca Starch and other Agricultural commodities.
instruction sheet	Cost includes <u>instruction sheet</u> and label sheet.
insurance	What about the <u>insurance</u> during the sending?

Nouns or Noun Phrases	Examples
interest	Please note that our accounts with Thai Military Bank have been deducted by US\$....and US\$.... being foreign banking charges and US\$.... for <u>interest</u> due to late <u>reimbursement</u> per M/V (name) respectively.
invoice	We regret for your kind to send us one set of document such as non-negotiable B/L, <u>invoice</u> and <u>packing list</u> by direct after shipment made.
irrevocable letter of credit	Payment will be executed by <u>irrevocable letter of credit</u> .
label	Let us know the cost of putting in our own <u>label</u> .
label sheet	Cost includes instruction sheet and <u>label sheet</u> .
labour dispute	the same as "contingency"
laytime	Fumigation to be carried out on board the vessel at seller's expense and time to be counted as <u>laytime</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
lead time	Please check what the <u>lead time</u> and cost will be.
legal action	In the event that you fail to do so my clients shall be at liberty to take all <u>legal actions</u> they deem fit to preserve and enforce their rights.
letter of credit	The above mentioned <u>Letter of Credit</u> have now been issued to cover over order#.....
license	Currently, we are under <u>license</u> to produce (brand name) shirts and (brand name) sport shirts to market them locally.
lighter	We highly appreciate your cooperation for the transportation of our cargo by <u>lighter</u> since (company's name) started business in October 1986.
load	At present we are offering our Basic Chromium Sulphate at US\$.../per M.T. C&F Bangkok for shipment in Container <u>load</u> of M/T.

Nouns or Noun Phrases	Examples
loading	(Company's name) shall guarantee to enable to achieve smooth <u>loading</u> with speed 600 MT per hour.
loading port	Weight / Quality / : All final at <u>loading port</u> as Packing per SGS Far East Limited Certificates.
loading rate	the same as "hatch"
loading time	This means that both <u>truck scales</u> were operated orderly at <u>loading time</u> .
local tannery	At present, we are marketing this product to the <u>local tanneries</u> .
main label	We still need following details from you : 1. Polybag 2. <u>Main label</u> 3.
marketing	Anyway we are further checking with <u>marketing</u> whether we should build the new tools.

Nouns or Noun Phrases	Examples
maturity	As for the 3% commission, you may please send us a draft on the <u>maturity</u> of the B/E.
merchandise	We are a large importer of general <u>merchandise</u> .
merchandise	In the meantime (brand name) Brake Lining is imported by some other <u>merchandisers</u> .
minimum order	Please include a price list, <u>volume discounts</u> available, shipping costs, delivery deadlines to Switzerland, <u>minimum orders</u> and <u>modes</u> of payment acceptable to your company.
mode	the same as "minimum order"
mold	Since you still have....pcs PVC sheet inventory, we decided to let you produce another....pcs old version before modifying the <u>molds</u> to fit the new version.
negotiation	In the meantime, we have been continuing our <u>negotiation</u> with maker.

Nouns or Noun Phrases	Examples
net	However please give your <u>net</u> price
nomination	Demurrage / Despatch as per C/P to be declared upon <u>nomination</u> of vessel.
obligation	It became evident that you have not met your <u>obligations</u> under the contracts.
operation	Since I received above letter, we have fully studied by sending our staffs to these GO-DOWN Sites the feasibility to use them for our own Tapioca <u>operation</u>
option	(company's name) has <u>option</u> to buy any products from any suppliers.
order	We are placing <u>orders</u> for the forthcoming year.
order of superintendence	In accordance with your <u>Order of Superintendence</u> , we have the pleasure to enclose herewith a Supervision Report as per the above mentioned parcel.

Nouns or Noun Phrases	Examples
organisation	We would like to introduce ourselves with your esteemed <u>organisation</u> with a view to explore possible avenues of mutual cooperation.
output	All our <u>outputs</u> are already booked by local market
outstanding	We would appreciate your earliest remittance of the above, together with other <u>outstandings</u> .
overdraft	the same as "credit facilities"
packing	the same as "freight"
packing credit	the same as "credit facilities"
packing list	the same as "invoice"
packing specification	We shall appreciate if you will kindly advise your lowest prices CIFC 5% Port LOUIS and <u>packing specifications</u> per carton.

Nouns or Noun Phrases	Examples
party	In the event of any cause of whatever nature beyond this control preventing Sellers from delivering or buyers from receiving, the <u>party</u> so prevented shall give notice and provide evidence thereof to the other party without delay :
payment conditions	Do you accept our <u>payment conditions</u> "Irrevocable L/C" at your bank in Bangkok or at your corresponding bank in Bangkok?
phytosanitary certificate	Negotiable against following shipping documents : <u>Phytosanitary Certificate</u> issued by the Ministry of Agriculture and Cooperatives.
ply	We are interested in your quotation for the following : Ammonium Chloride Granulate 99% min. packed in 30 kg. net in 1- <u>ply</u> polyethylene.
polybag	We still need following details from you : 1. <u>Polybag</u> 2. Size label 3. ...
portion	the same as "deficiency"

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
preadvice	Shipment : December 1988 with 10 days <u>preadvice</u> .
prejudice	the same as "breach"
press proof	We do not have enough <u>press proofs</u> provided to you for the (number of product).
price fluctuation	Although <u>price fluctuations</u> are normal, yet we would request you to give us a rough idea about the present export price.
price list	We would like to obtain a catalogue and price <u>list</u> of your items.
price quotation	So for the time being, we are sorry that we cannot give you our <u>price quotation</u> as requested until such policy will be announced.
product line	Please send us information about your company and your <u>product line</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
production	Which quantity do you need per style for <u>production</u> ?
professional	It is managed by a dedicated group of <u>professionals</u> .
proforma invoice	Letter of credit will be of course sent to you after received your <u>proforma invoice</u> .
proposal	Please give our <u>proposal</u> your favourable consideration.
provision	However, if such contingency exceeds 30 days, then the party not claiming excuse under this <u>provision</u> may cancel the quantity involved.
purchase	We are interested in the <u>purchase</u> of some of your brass and bronzeware products.
purchase contract	These claims are based on <u>purchase contracts</u> established with you.

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
purchase order	We have been given the Letter of Credit Numbers for the two <u>purchase orders</u> mentioned above.
purchaser	the same as "breach"
quantity loading	The possibility of <u>quantity loading</u> of each shipment.
quota	Since we would import directly into Italy, we need to know if you have a <u>quota</u> for Italy.
quotation	We are interested in your <u>quotation</u> for the following :
Radioactivity Certificate	With reference to our telex No... dated 27/4/88 and yours, No... dated, we are sending you herewith-belated-our debit note, No... for US\$.. which we have spent for the issuance of <u>Radioactivity Certificate</u> and Phytosanitary Certificate, respectively.
range	We cover a very wide <u>range</u> of consumer products.

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
raw material	We are interested to import whole range of machinery required for this plant and the <u>raw material</u> from your country.
recipient bank	We want to use Bangkok Bank LTD. on ... for the <u>recipient bank</u> .
regulation	the same as "arbitration"
reimbursement	the same as "interest"
remittance	We would appreciate your earliest <u>remittance</u> of the above.
replacement draft	I enclose a <u>replacement draft</u> amounting to US\$..
representative	In case you have any plan to depute your <u>representative</u> to Kuwait, please inform details immediately.
resale	Will you please quote us your most favourable terms of the <u>resale</u> of these goods?

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
retail outlet	We wish to take this opportunity to introduce ourselves as one of the well-established handicraft and gift item <u>retail outlets</u> who have been importing high quality brassware from many countries.
retail sale	We import for wholesale and <u>retail sale</u> with a market mainly in Western Canada at this time.
retail store	(Brand name) Brake Lining is distributed to various <u>retail stores</u> , which are directly affected the <u>sales volume</u> for the time being.
retailer	As one of the biggest <u>retailers</u> in Holland with around 100 shops we are working on new far east sources for sales.
sale	Our annual <u>sales</u> of above products imported from various countries exceeds US\$... millions.
sales programme	For enlarging our <u>sales programme</u> we are looking after Thai brass products for finish market.

Nouns or Noun Phrases	Examples
sales volume	the same as "retail store"
service	I am most interested to know if our business can be of any <u>service</u> to you.
service rate	<u>Service rate</u> : at ... per MT including intake of our products by truck, handling and loading into vessel.
settlement	Attached to this letter please find our invoice, No... for 2% final <u>settlement</u> per the above vessel in the total amount of US\$... respectively.
shareholder	Our major <u>shareholder</u> is a large private Swiss trading company who has been operating throughout S.E. Asia for the last 70 years.
shipment	We have therefore demanded the delaying of <u>shipments</u> with excessive moisture.
shipping document	Negotiable against following <u>shipping documents</u> :

Nouns or Noun Phrases	Examples
shipping mark	<u>Shipping mark</u> is as follows :
shipping specification	It will be most helpful at this stage if you will kindly send full details for your product range, together with an export price list and <u>shipping specifications</u> , F.O.B. nearest port.
short-term loan	the same as "packing credit"
size label	We still need following details from you : 1. Polybag 2. <u>Size label</u> 3. ...
size specification	We would like to know more about the product you are offering specifically. - Types of sock available - <u>Size specifications</u>
sole agency	In order to assess our costs and future plans we would need the following information : 1. Brochures showing your range of products. 2. Detailing unit costs. 3. Application for <u>sole agency</u> .

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
sole agent	We are looking for a manufacturer in Thailand to act as their <u>sole agent</u> here in Ireland.
specification	We would like to know whether you can make to our <u>specifications</u> .
speed loading	With regard to the shipment procedure, how much is the <u>speed loading</u> ?
standard delivery	<u>Standard delivery</u> will be approximately 3 months after receiving customer's irrevocable letter of credit at sight.
stipulation	the same as "breach"
stock	As for styling of these items, they are not the same as list in the leaflet due to we don't have them in <u>stock</u> any more.
stock sheet	Please follow up with (customer's name) and request their sending us the <u>stock sheet</u> as soon as possible.

Nouns or Noun Phrases	Examples
stock survey	Thank you very much for your quotation of <u>stock survey</u> for Tapioca Pellets / Chips.
storage	And now we are investigating the causes of such unusually high <u>storage</u> for Nakornluang loading.
strategy	As part of our <u>strategy</u> programme, we are evaluating importing some of the textile products currently available in our market.
subsidiary company	We are a <u>subsidiary company</u> of (company's name)
superintendence	Also we are in the position to carry out cargo <u>superintendence</u> , weight and quality control including sampling and sealing of samples as to your FOB Bangkok shipments are concerned.
supplier	Spore. Co. seeks manufacturer / <u>supplier</u> of leather sports shoe.

Nouns or Noun Phrases	Examples
supply	We have restricted in the part by having to import our marketing <u>supplies</u> through an agent in the United Kingdom.
suspension	Any suspension beyond this period requires the consent of the party not having claimed <u>suspension</u>
tannery	For your information, our company is jointly established by more than 70 <u>tanneries</u> in our area.
terms	We should be very grateful if you could inform us about your products, <u>terms</u> and prices.
terms of business	Kindly let us know your quality specifications, which size of vessels you can load and your <u>terms of business</u> .
terms of payment	Will you please send us your <u>terms of payment</u> .
terms of sale	In order to assess our costs and future plans we would need the following information : <u>terms</u> and <u>conditions of sales</u> .

Nouns or Noun Phrases	Examples
terms of trading	Please do send a catalogue with prices and <u>terms of trading</u> .
time delivery	Please send catalogue, price list, <u>time delivery</u> and payment conditions to (company's name)
time sheet	the same as "despatch calculation"
trade information service	We are, the initial <u>trade information service</u> .
trading company	We are a <u>Trading company</u> incorporated in Singapore.
transshipment	We are pleased to inform you that we have opened the letter of credit in your favour, covering the above order, terms and condition of L/C are as below : L/C : (number) Amount : US\$.... C&F Bangkok <u>Transshipment</u> : Not allowed

Nouns or Noun Phrases	Examples
transmission	We shall be pleased if you make a quotation of best CIF Whampoo, China by Fax <u>transmission</u> .
trial order	Our initial and <u>trial order</u> would be one or two full container loads, payment : irrevocable and confirmed L/C at sight.
truck scale	the same as "loading time"
turnover	Our <u>turnover</u> is about 8 million US Dollars in 1987.
undertaking	My clients consider you as wholly and fully responsible for such damages which were caused by your failure to meet your <u>undertakings</u> under the contracts.
vendor	the same as "export duty"
volume discount	the same as "mode"

Nouns or Noun	
Phrases	Examples
warehouse	(company's name) shall guarantee to enable to achieve smooth loading with speed 600 MT per hour, and enough (company's name)'s <u>warehouse</u> space to transit our products into vessel.
weight list	Enclosed herewith are non-negotiable shipping documents as per proforma invoice No... dated.... Commercial Invoice No... 7 copies Bill of Lading No... ... copies <u>Weight List</u> ... copies
weight-shortage	We notice that both of your invoices were issued for the claims of the outturn <u>weight-shortages</u> and the claims of damaged cargoes for the vessel MV...
wholesale	We import for <u>wholesale</u> and retail sales with a market mainly in Western Canada at this time.
wholesaler	We are large importers and <u>wholesalers</u> of a variety of products.

1.1.2 คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ การจัดประเภทคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์
 ในรูปของคำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ โดยอาศัยหลักของ Randolph Quirk และ Sidney
 Greenbaum (1988) ในหนังสือ A University Grammar of English ซึ่งให้ความหมาย
 คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อคือ การนำอักษรต้นคำของคำแต่ละคำมาเรียงกันเป็นคำใหม่ เช่น FOB
 ย่อมาจาก free on board

Acronyms	Examples
A/C (account)	You are kindly requested to look into this matter and arrange for remittance by T.T. to the Siam Commercial Bank Ltd., Bangkok, our <u>A/C</u> no.....at your earliest convenience.
B/E (bill of exchange)	As for the 3% commission, you may please send us a draft on the maturity of the <u>B/E</u> .
B/L (bill of lading)	We regret to inform you that your shipment as per <u>B/L</u> attached, documented on Feeder... connecting M/V...ETA...on 27/8/88 have been transferred to M/V...ETA...on 24/8/88 due to space problem in Singapore.
C/P (charter party)	Demurrage/Despatch as per <u>C/P</u> to be declared upon nomination of vessel.
C&F (cost and freight)	Please quote <u>C&F</u> Bangkok.

Acronyms	Examples
C&FC (cost, freight and commission)	If you are in a position to offer us for the above items, kindly send us some pieces samples and rock-bottom prices on <u>C&FC</u> 5% commission for our consideration.
CIF (cost, insurance and freight)	We would therefore appreciate to receive your photo and <u>CIF</u> prices.
CIFC (cost, insurance, freight and commission)	You are requested to amend the L/C at our current price USD.../MT <u>CIFC</u> 3% Bangkok accordingly.
Dept. (department)	Our general product <u>Dept.</u> handles chemicals mainly.
DM (deutschmark)	Reference is made to your debit note no..... dated for the amount of <u>DM</u> ...being travelling expenses 2 x Amsterdam-Moscow-Tokyo, travelling date...which was received on May 5, 1988.
EEC (European Economic Community)	We have very good connection with the <u>EEC</u> and European markets with contacts in Africa and the middle east.

Acronyms	Examples
Encl. (enclosure)	<u>Encl</u> : A leaflet for Synthetic Neatsfoot Oil.
ETA (estimated time of arrival)	We regret to inform you that your shipment as per B/L attached, documented on Feeder.... connecting M/V... <u>ETA</u> (country) on 27/8/88 have been transferred to M/V... <u>ETA</u> ...on 24/8/88 due to space problem in Singapore.
FCL (full container load)	We would like to take this opportunity to point out to you that we have at the same time ordered 10 <u>FCL</u> of Basic Chrome Sulphate from (company's name) at US\$...per M/T CIF Bangkok with the same term of payment as required by you.
FOB (free on board)	The above mentioned importer is interested to receive price lists <u>FOB</u> Bangkok at the earliest possible date.
Inv. (invoice)	Please send us your signed Proforma <u>Inv.</u> , in triplicate state full C&F Bangkok on base of US Dollars.
4/L (4/language)	Anyway, we scheduled those...pcs are to be packed in... <u>4/L</u> box.

Acronyms	Examples
L/C (letter of credit)	Also we are processing two <u>L/C</u> 's for the two purchase orders.
M/T (metric ton)	There will be a monthly shipment of 50 <u>M/T</u> each.
M/V (master vessel)	After checking our books we realized that the amount of US\$...for the above per <u>M/V</u> (name) has not yet been received.
NOR (notice of readiness)	Loading rate : 1200 per MT, WWDSHEX, UU basis minimum 4 hatches wibon, wipon, wifon, wcoon. Time to start counting on first working period after <u>NOR</u> has been tendered provided during local office hours and with vessel's holds clean and suitable for receiving rice in bags.
pcs. (pieces)	We are interested in buying footless tights for ladies about... <u>pcs</u> per month.
pct. (percent)	1200 MT of Thai Loonzain Rice 5 <u>pct.</u> Broken.
P/Invoice (proforma invoice)	Please send us <u>P/Invoices</u> in quadruplicate state full C&F Bangkok on base of US currency.

Acronyms	Examples
P.O. (purchase order)	Here is the <u>P.O.</u> (number) for the new C.V.N. order.
QTY (quantity)	We hereby authorize you to print another..... pcs (Head office & Number) 4/L box. making total authorized <u>Qty</u> of...pcs.
Sq.ft. (square foot)	It should not be less than 11.5 <u>sq.ft.</u>
T.T. (telegraphic transfer)	You are kindly requested to look into this matter and arrange for remittance by <u>T.T.</u> to the Siam Commercial Bank Ltd., Bangkok, our A/C no...at your earliest convenience.
USD (US dollar)	Ref. our letter 27/8/29, we are waiting your kind confirmation of our firm order of 10 M/T Sodium Silicofluoride 98% minimum at <u>USD</u> 200 M/T L/C sight prompt shipment.
wcoon (whether customs cleared or not)	Loading rate : 1200 Per MT, <u>WWSHEX</u> , <u>UU</u> basis minimum 4 hatches <u>wibon</u> , <u>wipon</u> , <u>wifpon</u> , <u>wcoon</u> .

Acronyms	Examples
wibon (whether in birth or not)	the same as "wcocon"
wifon (whether in free pratique or not)	the same as "wcocon"
wipon (whether in port or not)	the same as "wcocon"
WWDSHEX,UU (whether Working Days, Sundays, Holidays, Excepted Unless Used.)	the same as "wcocon"

1.1.3 คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ การจัดประเภทคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์
 ในรูปของคำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ โดยอาศัยหลักของ Rudolph Quirk และ Sidney
 Greenbaum (1988) ในหนังสือ A University Grammar of English. ซึ่งให้ความหมาย
 คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ คือ ส่วนของคำที่แบ่งออกจากคำใหญ่โดยแบ่งตามพยางค์ของคำ อาจ
 เป็น 1 พยางค์ หรือมากกว่าก็ได้ เช่น Fax ย่อมาจาก facsimile

Clipped words	Examples
cat (category)	For shipment to Italy, we have available quota in <u>cat</u> 4 for polo-shirt and t-shirt about 3,000 pieces only.
Fax (facsimile)	Please feel free to contact me by <u>Fax</u> .
lab (laboratory)	Today I have sent you <u>lab</u> dip color for approval.
min. (minimum)	Please quote us your most competitive CIF Bangkok price for Sodium Bicarbonate 99.5% <u>min.</u> 60 MT.
ref. (reference)	Refer to our Fax <u>ref</u> ..., please advise if the stickers are being processed.

1.1.4 คำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ การจัดประเภทคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ ในรูปของคำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ โดยอาศัยหลักของ Rudolph Quirk และ Sidney Greenbaum (1988) ในหนังสือ A University Grammar of English. ซึ่งให้ความหมายคำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ คือ การรวมคำ 2 คำให้เป็นคำเดียว เช่น Tappel รวมมาจาก Tapioca pellet

Blending words	Examples
Spore. Co. (Singaporian Company)	<u>Spore. Co.</u> seeks manufacturer of leather sports shoes.
Tachip (Tapioca chip)	In this condition, we'd like to get some information from you on names & addresses of exporter/importer of <u>Tachip/Tappel</u> and Tapioca Flour applicable in your country.
Tappel (Tapioca Pellet)	the same as "Tachip"

1.2 คัพท์เฉพาะสินค้า จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ผู้วิจัยได้นำเสนอคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งมาจากจำนวนสินค้า 9 ชนิด คือ รองเท้า เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง อะไหล่ ตู้กดน้ำ เคมีภัณฑ์ มันสำปะหลัง ข้าว เสื้อผ้าแพรพรรณ และถุงเท้า ส่วนสินค้าประเภทน้ำตาลนั้น ไม่ปรากฏศัพท์เฉพาะสินค้าในสินค้าชนิดนี้

1.2.1 ชนิดของสินค้า : รองเท้า

Product Description	Examples
canvas shoes	We regret that we cannot supply your requirements since our company mainly manufacture sports and <u>canvas shoes</u> .
footwear	We would be grateful if you could send us an illustrated catalogue of your complete range of slippers, sandals, and other <u>footwear</u> with export price lists.
ladies slippers	Enclosing herewith your photo of <u>ladies slippers</u> .
leather sports shoes	Spore Co. seek manufacturer / supplier of <u>leather sports shoes</u> .
sandals (babies') shoes	Our customers are interested in your <u>sandals</u> . The price quote for (babies') <u>shoes</u> are as follows : FOB Bangkok US\$....
slippers	Our customers are interested in your <u>slippers</u> .

Product Description	Examples
sneakers	At the present moment, I am looking for a company which will be interested in the making of <u>sneakers</u> for my business.
sports shoes	We regret that we cannot supply your requirements since our company mainly manufacture <u>sports</u> and canvas <u>shoes</u> .

1.2.2 ชนิดของสินค้า : เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง

Product Description	Examples
brass	Can you let us know if your company sells Buddha statues in wood, <u>brass</u> or <u>bronze</u> ?
brass bell with the Kiwi top	We wish to order as follows: 400 only 1928 <u>Brass Bells</u> as per the sample <u>with the Kiwi top</u> at US\$....CIF New Zealand.

Product Description	Examples
brass candle stands	Although the things that they exhibited were in no way compare with last time, things like <u>brass trays</u> , <u>vase</u> and <u>candle stands</u> were selling at an extremely low price.
brass lamp stands	We are interested in purchasing from your company items; such as, but not limited to; <u>bronze statues of animals and people</u> , <u>bronze lamp bases</u> , <u>brass lamp stands</u> suitable for mounting procelain vases.
brass tray	the same as "brass candle stand"
brass vase	the same as "brass candle stand"
brassware	Our products range includes <u>brassware</u> , woodenware and porcelain products.
brassware articles	We are interested in importing <u>brassware articles</u> .
bronze	the same as "brass"

Product Description	Examples
bronze lamp bases	the same as "brass lamp stands"
bronze ornaments	I am very interested in importing <u>bronze ornaments</u> which are suitable for decorating English gardens.
bronze statues of animals and people	the same as "brass lamp stands"
bronzeware	has been recommended as a source of quality <u>bronzeware</u> .

1.2.3 ชนิดของสินค้า : เครื่องอะไหล่

Product Description	Examples
brake lining	We are an affiliated company of Messrs..... to whom you are supplying <u>brake lining</u> of your products in the capacity of your agents for the market.

Product Description	Examples
dynamo bushes	This is to acknowledge with thanks receipt of your letter of 17th instant enclosing your order No.....for various types of <u>dynamo bushes</u> .
woven metallic asbestos brake linings	Please quote your prices for (brand name) <u>woven metallic asbestos brake linings</u> in 15 Metre Roll.

1.2.4 ชนิดของสินค้า : ตุ๊กตา

Product Description	Examples
Animal Loving (Toy name) Adventure Playset	Have sent the following printing film together with 4 press proofs by.....Express today. (number of product) - <u>Cool Times</u> (Toy name) <u>Action Scooter</u>. (number of product) - <u>Animal Loving</u> (Toy name) <u>Adventure Playset</u> (number of product) - <u>Beach Blast</u> (Toy name) <u>Dune Rider</u>

Product Description	Examples
Animal Loving (Toy name) Safari Scout	Had given the following printing with press proofs to Mr.....handcarrying to B.K.K. (number of product) - <u>Beach Blast</u> (Toy name) <u>Beach Buggy</u> (number of product) - <u>Animal Loving</u> (Toy name) <u>Safari Scout</u> (number of product) - <u>Freedom Chopper</u> (number of product) - <u>Freedom Fighter</u> (number of product) - <u>Disney Carry Around Cash Register.</u>
Atlas aatcc Crokmeter	Please confirm the following assets kept by BKK. office. 1. <u>Sharp edge tester</u> (price) 2. <u>Atlas aatcc Crokmeter</u> (price) 3. <u>TOS pin gauge set</u> (price) 4. <u>Castle Sound level Meter</u> (price)
Beach Blast (Toy name) Beach Buggy	the same as "Animal Loving (Toy name) Safari Scout"
Beach Blast (Toy name) R/C Quad Cycle	Please quote us the price of No....<u>Beach Blast</u> (Toy name) R/C Quad Cycle.

Product Description	Examples
Beach Buggy Playset	For the (number of product), we will send on next Wednesday since the item name is being changed to <u>Beach Buggy Playset</u> .
Castle Sound level Meter	the same as "Atlas aatcc Crockmeter"
Cool Times (Toy name)	Please quote us the price of No.... <u>Cool times</u> <u>(Toy name)</u>
Cool Times (Toy name) Action Scooter	the same as "Animal Loving (Toy name) Adventure Playset"
Cool Times (Toy name) R/C Action Cycle	Please quote us the price of No... <u>Cool Times</u> <u>(Toy name) R/C Action Cycle</u> .
Disney Carry Around Cash Register	the same as "Animal Loving (Toy name) Safari Scout"
Freedom Chopper	the same as "Animal Loving (Toy name) Safari Scout"

Product Description	Examples
Freedom Fighter	the same as "Freedom Chopper"
Island Fun R/C Quad Cycle	Please advise up-date-cost ofSensation R/C Action Cycle (<u>Island Fun R/C Quad Cycle</u>) without pointed box.
Sensation R/C Action Cycle	the same as "Island Fun R/C Quad Cycle"
Sharp edge tester	the same as "Atlas aatoc Crokmeter"
TOS pin guage set	the same as "Atlas aatoc Crokmeter"

1.2.5 ชนิดของสินค้า : เคมีภัณฑ์

Product Description	Examples
Ammonium Chloride	We have regularly imported the following chemicals from various branches of your Corporation : <u>Ammonium Chloride</u> from.....

Product Description	Examples
Ammonium Chloride Granulate (99% min.)	<u>Oxalic Acid</u> from..... <u>Sodium Sulphides</u> from..... <u>Yugan Extract</u> from..... We are interested in your quotation for the following : <u>Ammonium Chloride Granulate 99% min.</u> packed in 30 kg. net in 1 ply <u>polyethylene</u> and 1 ply <u>plastic woven cloth bag</u>.
bacterial enzymes	We would like to inform you that we are manufacturing for the first time in Pakistan, <u>bacterial enzymes</u> for us as bating agents used the trade name of
Barium Chloride	Thank you for the shipment of 10 M/T <u>Barium Chloride</u> which are received good order.
Basic Chrome Sulphate	We would like to take this opportunity to point out to you that we have at the same time ordered 10 FCL of <u>Basic Chrome Sulphate</u> from (company's name) at US\$....per M/T CIF Bangkok with the same term of payment as required by you.

Product Description	Examples
British Chrome	Therefore you have got a total of US\$...more than <u>British Chrome</u> would for our order for a total ofM/tons.
Calcium Formate	We are interested in your offer of <u>Calcium Formate</u> 98-99%
chemical	We would like to order this <u>chemical</u> direct from you.
Di Sodium Phosphate Anhydrous	In additional, please quote us the following items : 1. <u>Di Sodium Phosphate Anhydrous</u> 2. <u>Tri Sodium Phosphate Crystalline</u> 3. <u>Mono Sodium Phosphate</u> 4. <u>Oleic acid</u> in 180 Kgs Iron Drum
Edible Casein	We do thank for inviting us to quote for the supply of 10-20 Metric Ton lots of 90 mesh industrial as well as <u>Edible Casein</u> .
Formic Acid	We thank you for your offers of <u>Formic Acid</u> .
Hydrofluoric Acid	We appreciate your offers of <u>Hydrofluoric Acid</u> .

Product Description	Examples
Hydrogen Peroxide	Please quote us your competitive CIF Bangkok price for <u>Hydrogen Peroxide</u> 50% min. 6 Containers.
kraft paper bag	Packing : In <u>kraft paper bag</u> of kgs.
Magnesium Oxide	We are pleased to inform you that we have very close business relations with manufacturer in Japan for <u>Magnesium Oxide</u> , products of which are very popular and being used in Japanese leather industries.
metal organic products	Our <u>polyamide</u> and our <u>metal organic products</u> have shown quite a remarkable sales trend in all major countries of Europe.
Mono Sodium Phosphate	the same as "Di Sodium Phosphate Anhydrous"
Oleic acid	the same as "Di Sodium Phosphate Androus"
Oxalic Acid	the same as "Ammonium Chloride"

Product Description	Examples
Phosphoric acid	Please quote the price of 14 MT <u>Phosphoric acid</u> .
plastic woven cloth bag	the same as "Ammonium Chloride Granulate"
Polyamide	the same as "metal organic products"
polyethylene	the same as "Ammonium Chloride Granulate"
Potassium Hydroxide	Here again the confirmation of our orders as following : 1. <u>Pot. Hydroxide</u> for 2 M/T 2. <u>Sod. Hydroxide</u> for 2 M/T 3. <u>Sod. 2 Silicate Anhydrous</u> for 2.8 M/T 4. <u>Sod. Meta Silicate</u> 5 aqua for 14.87 M/T
Quebracho extract	We are pleased to contact you with reference to the above mentioned Letter of Credit, covering an export of 18 tons of <u>quebracho extract</u> (brand name) shipped per SS.Santiago del Estero on.....
Refined Naphthalene Crystals	We thank you for your confirmation of our cable of 21st June in which we booked your order for 10 tons <u>Refined Naphthalene Crystals</u>.

Product Description	Examples
Salcromo 26 AB	We confirm our recent exchange of telexes concerning our requirements of 10 FCL <u>Salcromo 26</u> and 2 FCL <u>Salcromo AB</u> .
Salcromo M.50	This is why we are much disappointed at your refusal to our request about the price for only one FCL of <u>Salcromo M.50</u> .
Silica Gel	Please also let us have your shipping details of 2.5 M/T <u>Silica Gel</u> .
Sodium Bicarbonate	Please quote us your most competitive CIF Bangkok price for <u>Sodium Bicarbonate</u> 99.5% min. 60 MT.
Sodium Formate	One 20 Ft container contains....M/T net <u>Sodium Formate</u> .
Sodium Formate Appearance white Powder, Purity 97% min.	Taking this opportunity, we wish to enquire if you are interested in buying <u>Sodium Formate- Appearance white Powder, Purity 97% min., and Organic Impurity 97% min.</u>

Product Description	Examples
Sodium Formate Organic Impurity 97% min.	the same as "Sodium Formate Appearance white Powder, Purity 97% min."
Sodium Hydrosulphite	Our clients in overseas markets use the item as for raw material of <u>Sodium Hydrosulphite</u> and for raw material of leather tanning.
Sodium Hydroxide	the same as "Potassium Hydroxide"
Sodium Hyposulphite	We thank you for your telex of April 12, 1986, inquiring for <u>Sodium Hyposulphite</u> .
Sodium Meta Silicate	the same as "Potassium Hydroxide"
Sodium Silicofluoride	We are waiting for your kind confirmation of our firm order of 10 M/T <u>Sodium Silicofluoride</u> 98% minimum at USD 200/MT L/C sight prompt shipment.
Sodium Sulphides	the same as "Ammonium Chloride"
Sodium Sulphide Flakes	Please get back to us soon with your comments on the price of the <u>Sodium Sulphide Flakes</u> offered to you.

Product Description	Examples						
Sodium 2 Silicate Anhydrous	the same as "Potassium Hydroxide"						
Stearic Acid	In additional to <u>Stearic Acid</u> , we can offer and supply.						
Stearic Acid in Blocks, Flakes, and/or Powder	We wish to advise that we can still supply all over various Grades of <u>Stearic Acid in Blocks, Flakes, and/or Powder</u> .						
Succinic Acid	the same as "kraft paper bag"						
Synthetic neat's-foot oil	Encl : A leaflet for <u>Synthetic neat's-foot oil</u> .						
tanning chemical	As such, we are the largest importer of <u>tanning chemicals</u> in this country.						
Titanium Dioxide A98%	For your reference we enclose photostat copies of documents from which you will find the price differences as follows :						
	<table><tr><td>Commodity</td><td>Your Price</td><td>From other Sources</td></tr><tr><td><u>Titanium Dioxide A98%</u></td><td>US\$..../MT</td><td>US\$.../MT</td></tr></table>	Commodity	Your Price	From other Sources	<u>Titanium Dioxide A98%</u>	US\$..../MT	US\$.../MT
Commodity	Your Price	From other Sources					
<u>Titanium Dioxide A98%</u>	US\$..../MT	US\$.../MT					

Product Description	Examples
Tri Sodium Phosphate Crystalline	the same as "Di Sodium Phosphate Anhydrous"
Yugan Extract	the same as "Ammonium Chloride"

1.2.6 ชนิดของสินค้า : มันสำปะหลัง

Product Description	Examples
Dried Cassava Roots	We are pleased to introduce your company to... in....who are interested to import <u>Dried Cassava Roots</u> (tapioca) from Thailand.
tapioca	In case we are interested in offers of <u>tapioca</u> for the animal feeding.
tapioca chips	We have been doing these Export / Import businesses since 1979 on following commodities : - <u>Tapioca Chips / Pellets</u> - Copra Expellers

Product Description	Examples
tapioca flour	In this condition, we'd like to get some information from you on names and addresses of exporter / importer of Tachip / Tappel and <u>Tapioca Flour</u> applicable in your country.
tapioca pellets	the same as "tapioca chips"
tapioca roots	In this condition, we'd like to get some information from you on the applicable prices of following commodities. - Cassava - roots per Kg. - <u>Tapioca - roots</u> per Kg.
tapioca sawblades	We are manufacturer of <u>Tapioca Sawblades</u> .
tapioca starch	I would request you once again to kindly send us your Letter of Appointment in our favour to act as your Agent and Indentor infor importing <u>Tapioca Starch</u> and other Agricultural commodities.

1.2.7 ชนิดของสินค้า : ข้าว

Product Description	Examples
double new jute bag	Packing : In new single polypropylene bag of about 50 Kgs. and/or in <u>double new jute bag</u> of about 92 Kgs.at buyer's option to be declared minimum 15 days before shipment with buyer's mark
master polypropylene bag	PackingKgs single polypropylene bag with handle and ...bags to be repacked in the <u>master polypropylene bag</u> .
rice	Time to start counting on first working period after NOR has been tendered provided during local office hours and with vessel's holds clean and suitable for receiving <u>rice</u> in bags.
single jute bag	Packing....kgs. in <u>single jute bag</u> at USD....
single polypropylene bags	Packing : In new <u>single polypropylene bags</u> of 50 kgs gross each with buyers marks.

Product Description	Examples
Thai Fragrant Rice 100 PCT	We are pleased to offer firm valid for your latest confirmation on June 10, 1988 at...p.m. Bangkok Time as follows : - 1000 / 1500 MT To be declared upon conclusion of <u>Thai Fragrant Rice 100 PCT</u>.
Thai Loonzain Rice 5 PCT Broken	We are pleased to offer firm valid for your latest confirmation on.....as follows : -1200 MT of <u>Thai Loonzain Rice 5 PCT Broken</u>
Thai Parboiled Rice (5, 15)PCT Brokens	Price : 2500 MT of <u>Thai Parboiled Rice 5 PCT Brokens</u> USD...per Metric ton FOB Stowed Bangkok.
Thai White Rice (10,15,35)PCT Brokens	Quality : 2500 MT of Thai White Rice 15 PCT Brokens maximum as per Thai Official Standards for <u>Thai White Rice 15 PCT Brokens</u> maximum.

1.2.8 ชนิดของสินค้า : เสื้อผ้าแพรรณ

Product Description	Examples
blouse	Please send us your catalogue and price lists for the following items : Jeans, Jackets, Shirts, <u>Training Suits</u> , T-shirts and <u>Blouse</u> .
brassier	We are interested to import the good quality items given below : - Ladies garments (Especially <u>Panties</u> , <u>Brassiers</u> , <u>skirts</u> and <u>nightgowns</u> etc.)
casual wear (for children, ladies and men)	We are interested to cooperate with you in import of following products : - <u>Ladies fashion clothings</u> - <u>Lingerie</u> - <u>Knitwear</u> - <u>Infant's & Children clothing</u> - <u>Casual wear</u> for children, ladies and men - (Boys & girls) <u>sportswear</u> .
dress	The collection contains jackets, shirts, trousers and <u>dress</u> .

Product Description	Examples
fashion t-shirts for young women in white and solid colors in 100% combed cotton	Can or do you make <u>fashion t-shirts for young women in white and solid colors in 100% combed cotton</u> ?
fibre wear	We are particularly interested in 100% cotton or natural <u>fibre wear</u> for female.
garment	We are importer of ladies, children and men's <u>garments</u> .
gents suitings material	We have a separate division to deal with all kinds of <u>Gents suitings material</u> and Garments items especially for children.
girls frocks made of Jeans fabric	Now that we are in the middle of booking summer items, we take the liberty to send you following enquiry. - <u>Snow washed Jeans for Gents/Boys.</u> - <u>Girl Frocks made of Jeans fabric.</u> - <u>Ladies Maxi Gowns, New fashion, with attractive embroidery in Plain and Printed</u>

Product Description	Examples
infant & children clothing	<u>T/C fabric.</u> - Brassiers, <u>T/C Slips</u> Midi/Maxi Sizes, Lingerie. - <u>Ladies Scarfs.</u>
(ladies) jacket	Would you kindly quote reference price for <u>ladies jackets</u> consumption about...sq.ft. in the main qualities out of your production program ?
jeans	Are you also sellers of products like <u>Jeans</u> or Polo ?
jogsuit (jogging suit)	We are interested in buying tracksuits, <u>rainwear</u>, <u>jogsuits</u>, <u>sweat shirts</u>, <u>padded jackets</u> and t-shirts.
knitwear	the same as "casual wear"
ladies fashion clothings	the same as "casual wear"

Product Description	Examples
lingerie	the same as "casual wear"
ladies maxi gowns with attractive embroidery in plain and printed T/C fabric	the same as "Girls frocks made of Jean fabric"
ladies pants	Would you kindly quote reference price for <u>ladies pants</u> , consumption about...sq.ft. in the main qualities out of your production program ?
ladies scarfs	the same as "girls frocks made of Jean fabric"
ladies shirts	Would you kindly quote reference price for <u>ladies shirts</u> , consumption about...sq.ft. in the main qualities out of your production program.
ladies under garment	Currently, we are under license to produce (brand name) shirts, (brand name) <u>sport shirts</u> , (brand name) <u>sport apparels</u> , (brand name)

Product Description	Examples
leather ladies garment	<u>ladies under garments</u> and nightgown to market them locally. Our company is distributing <u>leather ladies garments</u> within Europe.
men's cotton shirts	We have a request for <u>Men's cotton shirts</u> .
men's cotton tank top	If you make any of the items below, we would also be interested in samples: - <u>Men's cotton tank top</u> - <u>Men's t-shirt with 3 buttons</u> - <u>Men's t-shirt with 8 buttons</u>
men's dress shirt long sleeve	The articles that interest us are as follows: (number) <u>Men's short sleeve t-shirt</u> (number) <u>Short sleeve polo in solid color</u> (number) <u>Men's dress shirt long sleeve</u>
men's polo shirts, 100% cotton, short sleeves	We require initially 10,000 <u>Men's polo shirts</u>, <u>100 PCT cotton, short sleeves</u>, good quality.

Product Description	Examples
men's polo style shirts with no front pocket in white and solid colors in 100% cotton	Can or do you make <u>men's polo style shirts with no front pocket in white and solid colors in 100% cotton</u> ?
men's short sleeve t-shirt	the same as "men's dress shirt long sleeve"
men's t-shirt with 3 or 8 buttons	the same as "men's cotton tank top"
nightgown	the same as "brassiers"
padded jacket	the same as "jogsuits"
panties	the same as "brassiers"
petticoat	Many thanks for your fax dated...of <u>Petticoat</u> .
petite blouse	Thank you for your sample of <u>petite blouse</u> which we received on...

Product Description	Examples
polo	We have sent by DHL Express a sample for a <u>polo</u> for you to use as a counter sample.
polo shirt	Thank you for the <u>polo shirt</u> sample.
polo shirt in 100% cotton plain color	I herewith send you a sample of <u>polo shirt in 100% cotton plain color</u> to see our workmanship.
rainwear	the same as "jogsuits"
sarongs	Jeans and <u>sarongs</u> are not in our products.
school jacket	You can see that we make <u>school uniform</u> and <u>school jacket</u> for children.
school uniform	the same as "school jacket"
shirt	Please let us know how <u>shirts</u> are packaged.
short sleeve polo in solid color	the same as "men's dress shirt long sleeves"
skirt	the same as "brassier"

Product Description	Examples
snow washed jeans for Gents/Boys	the same as "girls frocks made of Jeans fabric"
sport apparel	the same as "ladies under garment"
sport shirt (Boys & Girls) sportswear	the same as "ladies under garment" the same as "casual wear"
sportswear outfit	I am in the making of <u>sportswear outfit</u> for men, women and children.
swatch	Send quality <u>swatches</u> of most used fabric
sweat shirt	the same as "jogsuits"
t-shirt (Tee-shirts)	We are, at the moment, looking for a great member of <u>Tee-shirts</u> .
T/C slips	the same as "Girls Frocks made of Jeans fabric"
tracksuits	We would like to inform you that we only produce <u>tracksuits</u> , jogsuits and t-shirts.

Product Description	Examples
training suit	the same as "blouse"
trousers	The collection contains jackets, shirts, <u>trousers</u> and dress.
underwear	We are very interested in seeing items e.g. Ladies' and Men's underwear, Children's <u>underwear</u> and other items along this time.
uniform	We are obliged to inform you that we are a leading establishment duly organized under the Saudi Laws to deal in contracting in general including supply of <u>uniforms</u> .

1.2.9 ชนิดของสินค้า : ถุงเท้า

Product Description	Examples
baby socks	I am anticipating a substantial import will be granted to me of the following goods with detailed specification as follows:

Product Description	Examples
boy's socks	- Sport socks - <u>Dress socks</u> - <u>Fancy socks</u> - Children socks - <u>Baby socks</u> We are large users of <u>Men's</u> and <u>Boy's socks</u>, particularly <u>cotton nylon tube socks</u>, <u>sport socks</u> and <u>orlon nylon dress socks</u>.
children socks	Please let me know if you have received my letter dated...concerning your documentation of <u>children socks</u> and stockings.
cotton nylon tube socks	the same as "boy's socks"
children tights	We have received firm orders from our German client for the below mentioned items and details as follows : 1. <u>Men dress socks double cylinder</u> 2. <u>Ladies dress socks double pairs</u> 3. <u>Tennis socks double rim half cushion</u> 4. <u>Children tights</u>

Product Description	Examples
dress socks	the same as "baby socks"
fancy socks	the same as "baby socks"
footless tights (for ladies)	We are interested in buying <u>footless tights</u> for ladies about...pcs per month.
jogging socks	We have a Swedish buyer who is interested in sourcing: 1. Men's and ladies' and children's <u>jogging socks</u> 80% cotton 20% polyamid for summer 2. <u>Nylon tights</u> 100% polyamid 3. Men's, ladies' and children's <u>winter socks</u>
ladies dress socks double pairs	the same as "children tights"
ladies tights	We are interested in all kinds of socks for children, men and ladies including <u>ladies tights</u> .
men dress socks double cylinder	the same as "children tights"

Product Description	Examples
men's socks	the same as "boy's socks"
nylon tights	They are the largest distribution of sock <u>nylon tights</u> in Sweden.
orlon nylon dress socks	the same as "boy's socks"
socks	We are one of the leading trading companies in Hong Kong dealing with stockings and <u>socks</u> .
sport socks	the same as "boy's socks"
stockings	the same as "socks"
tennis socks double rim half cushion	the same as "children tights"
tights	We are interested in the importation of your socks, stockings and <u>tights</u> into the United States.

Product Description	Examples
tube socks	I represent large volume buyers who are interested in purchasing socks with special interest for <u>tube socks</u> .
winter socks	the same as "jogging socks"

2. คำกริยา คือ คำกริยาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ซึ่งใช้ในธุรกิจทั่วไปด้วย มิได้ครอบคลุมถึงคำกริยาโดยทั่วไป

Verbs	Examples
acknowledge	Refer to our fax of...please <u>acknowledge</u> receipt of my memo (number).
affect	It directly <u>affects</u> our local selling price to be increased by 10% at least.
amend	Therefore you are requested to <u>amend</u> the L/C at our current price USD 222/MT CIFC 3% Bangkok accordingly.

Verbs	Examples
apply	Please note that concerning Proforma Invoice no...amounting US\$...the relative L/C has just been <u>applied</u> to our bank with validity September 30, 1987.
assess	In order to <u>assess</u> our costs and future plans we would need the following information.
cable	It would be much quicker if you can telex or <u>cable</u> the order to us.
certify	Therefore we would appreciate very much if you could make a letter to us <u>certify</u> that the above Price List effective from the date of Jan 2, 1989 and price for all items are remain unchange.
charge	We are pleased to inform you that (company's name) will <u>charge</u> you for an inclusive service fee of...per metric ton.
claim (on)	Since we need your separate invoices for <u>claims</u> of damaged cargoes that we can use them as evidences to claim on ship's owner for the damaged cargoes by ourselves.

Verbs	Examples
classify	Our basic main products can be <u>classified</u> into 4 groups : dress shirts, polo-shirts, uniforms and sportswears.
commence	We do thank for inviting us to quote for the supply of 10-20 Metric Ton lots of 90 mesh Industrial as well as Edible Caseins but regret production for our new season has not yet <u>commenced</u> .
comply	We sincerely hope that you will be able to <u>comply</u> with our request.
confer	We would like to <u>confer</u> you about Thailand Market for over Brake Lining which you knew well the demand supply of them.
construe	This Contract shall be <u>construed</u> in all respect in accordance with the Law of England.
consult	Please do not hesitate to <u>consult</u> with us for technical assistance by our professional entomologists and agricultural product specialist.

Verbs	Examples
counter	We would like to <u>counter</u> your quotation to be as follows:
countersign	We are sending you herewith time sheet and despatch calculation per the above vessel- <u>countersigned</u> by...
debit	Please find enclosed a copy of the bank charges that have been <u>debited</u> to our account.
deliver	Please note that we will require these...pcs be <u>delivered</u> to (company's name) not later than date - date).
demand	We have therefore <u>demand</u> ed the delaying of shipments with excessive moisture.
depute	In case you have any plan to <u>depute</u> your representative to Kuwait, please inform details immediately.

Verbs	Examples
distribute	Our company is <u>distributing</u> leather ladies garments within Europe.
document	We regret to inform you that your shipment as per B/L attached, <u>documented</u> on Feeder..... connecting M/V...ETA...on 27/8/88 have been transferred to M/V...ETA...on 24/8/88 due to space problem in Singapore.
effect	In case you have already <u>effected</u> remittance, please consider the present as void.
enclose	I herewith send you the copy of letter which <u>enclosed</u> the actual sample of ref#...
enforce	In the event that you fail to do so my clients shall be at liberty to take all legal actions they deem fit to preserve and <u>enforce</u> their rights.
establish	The company was <u>established</u> in 1983.

Verbs	Examples
exceed	However if such contingency <u>exceeds</u> 30 days then the party not claiming excuse under this provision may cancel the quantity involved.
execute	Payment will be <u>executed</u> by irrevocable L/C.
exhibit	Although the things that they <u>exhibited</u> were in no way compare with last time, things like brass trays, vase and candle stands were selling at an extremely low price.
expedite	Since our requirement is urgent, request you to <u>expedite</u> your reply within two weeks of receipt of this letter.
export	We are a Canadian company importing and <u>exporting</u> quality products around the world.
guarantee	(Company's name) shall <u>guarantee</u> to enable.....to achieve smooth loading with speed 600 MT per hour, and enough (company's name)'s warehouse space to transit our products into vessel.

Verbs	Examples
import	Our products are mainly <u>imported</u> from Japan.
incorporate	We are a Trading Company <u>incorporated</u> in Singapore
incur	Please let us know what other additional costs such as labels could be <u>incurred</u> .
indemnify	You are hereby required to <u>indemnify</u> my clients through the undersigned for their losses and damages as aforesaid within 15 days of receipt of this letter.
load	Kindly let us know your quality specifications, which size of vessels you can <u>load</u> and your terms of business.
manufacture	We are a small company <u>manufacturing</u> and marketing mainly brass products to public rooms.
market	At present we are <u>marketing</u> this product to the local tanneries.

Verbs	Examples
modify	Since you still have...pcs PVC sheet inventory, we decided to let you produce another...pcs. old version before <u>modifying</u> the molds to fit the new version.
occupy	In facts our capacities were fully <u>occupied</u> until end of next year.
proceed	Please <u>proceed</u> at once.
process	Refer to our fax ref..., please advise if the stickers are being <u>processed</u>.
produce	Our interest is in miniature and stationery items <u>produced</u> in brass or bronze.
preserve	In the event that you fail to do so my clients shall be at liberty to take all legal actions they deem fit to <u>preserve</u> and enforce their rights.

Verbs	Examples
publish	On the basis of the advertisement <u>published</u> in..., we would be particularly grateful if you could communicate more information about Panties, Brassieres, Tights.
purchase	We are interested in <u>purchasing</u> from your company items.
quote	What price per pieces or per dozen can you <u>quote</u> for a quantity of 250,000 t-shirts ?
range	Average weight should <u>range</u> between 4 and 4 1/2 kgs. each.
reinstate	This is immediately <u>reinstated</u> after every shipment.
reject	This together with any stipulation as to the quality of the goods is a condition of the Contract, the breach of which shall give the Purchasers the right to <u>reject</u> the goods and treat the Contract as repudiated, without prejudice to any other rights they may have for damages.

Verbs	Examples
remit	We ask you to send us a cheque or to <u>remit</u> the amount mentioned therein.
renegotiate	Thus we need your attention to reconsider our costing whether you are able to reduce your price by 5% or any others of your best cooperation, from which will enable us in <u>renegotiating</u> price with our local customers.
repudiate	This together with any stipulation as to the quality of the goods is a condition of the Contract, the breach of which shall give the Purchasers the right to reject the goods and treat the Contract as <u>repudiated</u> , without prejudice to any other rights they may have for damages.
resolve	I still insist that if you are not satisfied with quality of production and safety we do not ship until problem is <u>resolved</u> .
schedule	Anyway, we <u>scheduled</u> those...pcs are to be packed as follows :

Verbs	Examples
settle	We would be very much appreciated if you please instruct L/C opening bank to <u>settle</u> such charges for future shipments directly with you.
ship	As you know, upon completion of (name) station, we started <u>shipping</u> out our cargo from there to Koh Si Chang in April.
superintend	Further to our telephone conversation regarding subject matter, we wish to confirm our office for <u>superintending</u> loading of tapioca pellets into any one vessel, as follows:
stock	Our scope of service is visually to compute the quantity of tapioca pellets/chips which are <u>stocked</u> at the above mentioned places.
submit	What I suggest to do is we will place an initial order of...pcs to them to allow them to book the right material but in condition that they will have to <u>submit</u> production sample to lab for testing.

Verbs	Examples
supply	Once again we write to enquire whether you are in position to <u>supply</u> us with 100% Nylon Yarn of specification (name of product) in raw white.
telex	It would be much quicker if you can <u>telex</u> or cable the order to us.
tender	Time to start counting on first working period after NOR has been <u>tendered</u> provided during local office hours and with vessel's holds clean and suitable for receiving rice in bags.
trade	We have for acknowledgement your letter ref (number) of the 3rd. August, addressed to the (company's name) which organisation is now <u>trading</u> under the aforementioned title.
transfer	We regret to inform you that your shipment as per B/L attached, documented on Feeder..... connecting M/V....ETA.....on 27/8/88 have been <u>transferred</u> to M/V....ETA.....on 24/8/88 due to space problem in Singapore.

Verbs	Examples
transit	(Company's name) shall guarantee to enable.... to achieve smooth loading with speed 600 MT per hour, and enough (company's name)'s warehouse space to <u>transit</u> our products into vessel.
transport	It would be helpful if you could let us know the time taken to <u>transport</u> the goods from Bangkok, Thailand to Singapore.
treat	This together with any stipulation as to the quality of the goods is a condition of the Contract, the breach of which shall give the Purchasers the right to reject the goods and <u>treat</u> the Contract as repudiated, without prejudice to any other rights they may have for damages.
verify	I <u>verify</u> that the pieces have not the cracks not little holes and not faults.
wholesale	We <u>wholesale</u> a range of popular socks in the Netherlands and Belgium.

3. คำคุณศัพท์ คือ คำคุณศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ซึ่งใช้ในธุรกิจทั่วไปด้วย มิได้ครอบคลุมถึงคำคุณศัพท์โดยทั่วไป

Adjectives	Examples
annual (quantity)	Our counter proposal is as follows: - <u>Annual</u> quantity : upto...MT
applicable (prices)	In this condition, we'd like to get some information from you on the <u>applicable</u> prices of following commodities in 1986, 1987 and 1988.
available	Also we will be sending the Bill of Lading and other documents once <u>available</u> .
commercial (division)	The <u>commercial</u> division of our company functions in International Trading and Indenting for both Industrial and Commercial items.
competitive (prices)	We therefore sincerely hope that you will do your best to offer us at the most <u>competitive</u> prices.
confidential (report)	As we do not have any information about your company in our files, we request that you kindly send us, by return of mail, the annexed <u>confidential</u> report, duly filled.

Adjectives	Examples
exclusive (agents)	We are interested in acting as your <u>exclusive</u> agents in Thailand.
firm (order)	We have received <u>firm</u> orders from our German client for the below-mentioned items.
industrial (chemicals)	We have shown a very promising development in the field of <u>industrial</u> chemicals.
mutual (cooperation)	We would like to introduce ourselves with your esteemed organisation with a view to explore possible avenues of <u>mutual</u> cooperation.
negotiable	Please immediately send us the proforma invoice if the above conditions are <u>negotiable</u> .
non-negotiable (bill of lading)	We request for your kind to send us one set of document such as <u>non-negotiable</u> B/L, Invoice, and packing list by direct after shipment made.
outstanding (payment)	We are sending you herewith the list of <u>outstanding</u> payment totalling US\$...which we hope will be favoured with your prompt attention.

Adjectives	Examples
partial (shipment)	Shipment : During November 1988 with minimum 8 days preadvised notice of vessel arrival for each shipment, <u>partial</u> shipment to be allowed.
payable	Terms of payment are L/C <u>payable</u> upon shipment of material.
periodical (quota)	The export of tapioca pellets to EEC depends on the allocation of <u>periodical</u> quotas which are determined by the Foreign Trade Department based on the prevailing stock.
professional (quota)	We can assure you that our new fumigation rates and our <u>professional</u> services will be of great benefit to you.
prospective (market)	We hope that your products will hold a very <u>prospective</u> market here.
provisional (appointment)	Please confirm this <u>provisional</u> appointment, which may be subject to change.

Adjectives	Examples
reliable (manufacturer)	We are looking for a competitive, <u>reliable</u> manufacturer and Exporters of above items from your country for long term business relationship, on exclusive basis.
remarkable (sales trend)	Our polyamide and our metal organic products have shown quite a <u>remarkable</u> sales trend in all major-countries of Europe.
representative (samples)	We would like to know more about the product you are offering specifically : - Types of sock available - Yarn content - A few <u>representative</u> samples and catalogs
substantial (import)	I am anticipating a <u>substantial</u> import will be granted to me of the following goods with detailed specification as follows:
unavailable	Despite our desire to meet your requirements, we regret to inform you that the above item is <u>unavailable</u> at present.

Adjectives	Examples
undersigned	You are hereby required to indemnify my clients through the <u>undersigned</u> for their losses and damages as aforesaid within 15 days of receipt of this letter.
undesirable (collisions)	In case you are interested, let us know the firms that you already represent so as to avoid <u>undesirable</u> collisions of interests.

4. คำวิเศษณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ไม่ปรากฏคำวิเศษณ์ที่ใช้ในลักษณะที่เป็นคำขยายกริยาในลักษณะที่พบในภาษาไทยโดยทั่วไป

Adverbs	Examples
approximately	Standard delivery will be <u>approximately</u> 3 months after receiving customer's irrevocable letter of credit at sight.
hereby	We <u>hereby</u> authorize you to print another...pcs (Head office 2 number) 4/L box making total authorized Qty of...pcs.

Adverbs	Examples
hereto	The main portion of such damages was due to excessive moisture and deficiencies in weight, totalling US\$...as more fully set out in the Ministry of Agriculture's letter attached <u>hereto</u> .
herewith	I <u>herewith</u> send you samples of items you requested.
respectively	We are sending you herewith time sheet and despatch calculation per the above vessel-countersigned by...in the total amount of US\$...of which your portion in US\$... <u>respectively</u> .

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สำนวนภาษา

สำนวนภาษา หมายถึง คำหรือกลุ่มคำที่ปรากฏอยู่ในประโยคเพื่อสื่อความหมายตามหน้าที่ภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการสั่งซื้อสินค้าเข้า ซึ่งหน้าที่ภาษาในที่นี้หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามจุดมุ่งหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ โดยการใช้รูปแบบภาษาต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การใช้คำ และสำนวนภาษา การวิเคราะห์การใช้คำ ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ในตอนที่ 1 แล้ว

การวิเคราะห์สำนวนภาษา ผู้วิจัยได้อาศัยหลักสำนวนภาษาของ Jon Blundell, Jonathan Higgins และ Nigel Middlemiss (1982) ในหนังสือ Function in English โดยใช้วิธีระบุสำนวนภาษาตามด้วยโครงสร้างต่าง ๆ ของสำนวนภาษานั้น เช่น Noun phrase,

infinitive, whether - clause บางประโยคหรือวลีไม่ปรากฏสำนวนภาษา แต่รูปแบบหรือโครงสร้างของประโยคหรือวลีนั้น จะสื่อความหมายตามหน้าที่ภาษานั้น ๆ ตัวอย่างประโยคหรือวลีที่ปรากฏในรายงานการวิจัยนี้ ส่วนที่เป็นสำนวนภาษา จะขีดเส้นใต้ไว้ เช่น I am writing to inquire if you have a Canadian agent for your products. นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์สำนวนภาษา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลเฉพาะส่วนของประโยคหรือวลีที่สื่อความหมาย ตามหน้าที่ภาษาที่กำหนดไว้เท่านั้น และนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยพิจารณาว่าในแต่ละหน้าที่ภาษาประกอบด้วยสำนวนภาษาอะไรบ้าง ซึ่งจะนำเสนอสำนวนภาษาที่ต่างกันอย่างไรละ 1 สำนวนภาษาในแต่ละหน้าที่ภาษานั้น ๆ

ในการวิเคราะห์สำนวนภาษา ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงภาษา

Language Functions	Examples
1. <u>การให้และการหาข้อเท็จจริง</u> 1.1 การระบุ	<u>Expression</u> <u>These pieces from Bronze</u> , not Brass. Considering that <u>this is your first order</u> with us. <u>We are manufacturer</u> of Tapioca Sawblades. <u>Here are details of our claims</u> according to vessels and in the name of all importers. <u>New on this order is the Large Tiger</u> (number), which is from the original samples you sent.

Language Functions	Examples
1.2 การรายงาน รวมทั้งการอธิบาย และการบอกเล่า	1. Statement
	Our minimum orders are 6,000 pieces per shipment and 600 pieces per color per style Since I received above letter, we have fully studied by sending our staffs to these GO-DOWN Sites the feasibility to use them for our own Tapioca operation. However, at the moment we do not have these samples on hand. Show quality swatches of most used fabrics.
	2. Noun phrase
	Minimum order, if any
	3. V-ing phrase
	Enclosing herewith your photo of ladies slipper.

Language Functions	Examples
4. Expression + Noun phrase	
<u>We are very glad to inform you</u> the opening of our shoe store in (place).	
5. Expression + that-clause	
<u>I would like to inform you</u> that the button ref (number) is out of stock.	
<u>We hereby inform you</u> that we are enclosing a cheque of (name of bank) for the amount of US\$..., which is the difference to your favour as we erroneously invoice an amount superior to the one mentioned in the letter of credit.	
<u>We are obliged to inform you</u> that we are a leading establishment duly organized under the Saudi Laws to deal in contracting in general including supply of uniforms.	
According to what you have mentioned in your Fax, <u>we would like to inform you</u> that we only produce tracksuits, jogsuits and t-shirts.	
Regarding your order under proforma invoice (number), <u>please be informed</u> that this is now ready for shipment.	

Language Functions	Examples
	6. Statement with expression added or included <u>I have waited</u> until end of Sailboat Show of Paris where I got a showroom <u>to inform you</u> that I did not gather big enough orders of your new style of sandals among French manufacturers, importers and retailers, due to bad weather last summer in France.
1.3 การถาม	1. <u>Expression</u> + whether-clause <u>Can you let us know</u> if your company sells Buddha statues in wood, brass or bronze and perhaps other Thai statues ? <u>Could you please let us know</u> if the price meets with your approval ? <u>I would also like to know</u> if you already are represented in Sweden. <u>I am writing to inquire</u> if you have a Canadian agent for your products. Once again, <u>we write to enquire</u> whether you are in position to supply us with 100% Nylon Yarns of specification (number of product) in raw white.

Language Functions	Examples
	Also <u>please inform us</u> whether you have already enquired about the cost of freight to... Port in ...Packing of both...Kg. & ... Kg. bags would be acceptable. Since we would import directly into Italy, <u>we need to know</u> if you have a quota for Italy. <u>I am most interested to know</u> if our business can be of any service to you. Since you are their sister company, <u>please let me know</u> if we should also have the same arrangement.
	2. <u>Expression</u> + Noun phrase
	<u>I like to know</u> the full selection you have to offer. In case you are interested, <u>let us know</u> the firms that you already represent so as to avoid undesirable collisions of interests. <u>We would like to know</u> about price and quality. It is an urgent that <u>I need to know</u> colours you wish to order for end October' 1988 shipment by 28/7/88 the latest to withhold the capacity of

Language Functions	Examples
	doing materials for you. <u>It would be helpful if you could let us know</u> the time taken to transport the goods from Bangkok, Thailand to Singapore. <u>Please let me know</u> the exact date of completion.
	3. <u>Expression</u> + Wh-clause Please let us know how shirts are packaged, how much time is needed between order and delivery and what other additional costs such as labels could be incurred. <u>Kindly let us know</u> which branch of yours is in a position to supply this chemical.
	4. Question (Wh-or open) or Clause Can or do you make short sleeve, crew neck t-shirts with no front pocket for men in white and solid colors in 100% cotton ? What kind of system used by your company for executing this business ?

Language Functions	Examples
	Whether I could send you the confirmation of sales or not. (Even we increase 1" in the box size, blister for window size as well as insert card size,) how come the price you quoted so high ?
	5. Noun phrase
	The possibility of quantity - loading of each shipment.
2. <u>การแสดงออก</u> <u>และการถามความ</u> <u>คิดเห็นหรือทัศนคติ</u> 2.1 <u>การแสดงว่า</u> <u>รู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด</u>	1. <u>Expression</u> + that - clause
	After checking our books <u>we realized</u> that the amount of US\$...for the above per M/V...has not yet been received. <u>We found</u> that you quoted us the price was expensive than the one you quote us on...
	2. <u>Expression</u> + Wh - clause

Language Functions	Examples
	<u>We don't understand</u> why we now recieved yellow eyes.
	3. <u>Expression</u> + Noun phrase
	<u>I Understand</u> the point in your Fax...about possible molding condition causing problem.
2.2 การแสดง ความเป็นไปได้ หรือเป็นไปไม่ได้ ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง -ความเป็นไปได้	1. Main clause + Subordinate clause with expression included
	These items our factory would not have any problem to produce them if you <u>can</u> give us your size specification.
	2. Noun phrase + <u>Expression</u> + Verb phrase Services outside Bangkok Port area and special treatments other than recommended dosages of fumigants <u>can</u> be applied on request.

Language Functions	Examples
- ความเป็นไป ไม่ได้	<u>Expression</u> + Pronoun + infinitive
	About your requested for short term delivery, <u>unfortunately it is impossible for us to do.</u>
2.3 การแสดงความ สามารถและไม่สามารถ	<u>Expression</u> + Verb phrase
	<u>We can</u> make 5 colors in 600 pieces per color each. <u>I can</u> have the colors lab dip for your approval during you visiting me in Thailand. <u>We are unable to</u> submit a quotation at this time. So, for the time being, we are sorry that <u>we cannot</u> give you our own price quotation as requested until such policy will be announced. <u>We regret that we cannot</u> supply your requirments since our company mainly manufacture sports and canvas shoes. <u>We regret being unable to</u> quote you items 3,4,5 in as much as they are not produced by us.

Language Functions	Examples
2.4 การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ	<u>Expression</u> + Verb phrase <u>Can you</u> supply this year within your quota for the Netherlands ? <u>We would like to know whether you can</u> make to our specifications. <u>Let us know if you can</u> make labels from our design. <u>Kindly let us know what you can</u> offer us. (Thus we need your attention to reconsider our costing) <u>whether you are able to</u> reduce you price by 5% or any others of your best cooperation, from which will enable us in renegotiating price with our local customers.
2.5 การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง - แน่ใจอย่างมาก	1. <u>Expression</u> + Noun phrase <u>We assure you</u> the best pricing, in anticipation, of a favourable consideration from you. <u>You can be sure of</u> quality satisfaction. <u>Assuring you of</u> our best qualitative supply.

Language Functions	Examples
	2. <u>Expression</u> + Noun phrase + <u>Expression</u>
	<u>Assuring you of</u> our best service at all times, <u>we remain</u> , (Dear Sirs.)
	3. Noun Phrase + <u>Expression</u> + Verb phrase
	Standard delivery <u>will</u> be approximately 3 months after receiving customer's irrevocable letter of credit at sight. (customer's name) <u>shall</u> guarantee some quality and quantity for loading into vessel as analysis certificate issued by an independent surveyor appointed by us at intake. (Please see) the attached price list <u>will</u> give you all details.
	4. <u>Expression</u> + that-clause
	However, as result of this, <u>we regrettably reached a conclusion</u> that we are not in a position to comply with your request due to own logistic problems and some physical conditions of these facilities.

Language Functions	Examples
- ไม่ค่อยแน่ใจ	<u>Please be assured</u> that we have already informed consignee about this change of vessel. <u>We therefore believe</u> that it would be to your advantage to cover your forward requirements without delay. <u>We can assure you</u> that our new fumigation rates and our professional services will be of great benefit to you.
	Noun phrase + <u>Expression</u> + Verb phrase
	However, if such contingency exceeds 30 days then the party not claiming excuse under this provision <u>may</u> cancel the quantity involved.
2.6 การถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	<u>Expression</u> + Verb phrase
	<u>Let us know if we must</u> provide finished labels.
	Pronoun/Noun phrase + <u>Expression</u> + Verb phrase

Language Functions	Examples
2.7 การแสดงความจำเป็นหรือไม่จำเป็นที่ผู้อื่นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	You <u>must</u> provide us either your artwork or sample label. Our minimum lead time at least <u>has to be</u> four months. Your L/C amendment <u>must</u> reach us before the end of June, thus enabling us to do the needful.
2.8 การอนุญาตและการขออนุญาตในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง - การอนุญาต	1. <u>Expression</u> + Verb phrase
	Furthermore, now that summer season is over, if you have any summer items, old models or non regular items that could be supplied at special prices, <u>please feel free to</u> quote giving the export packing. If you have any further enquiry, <u>please do not hesitate to</u> write to me. Also <u>you can</u> verify our Export performance from the Cotton Textiles Export Promotion Council which is a Government body.
	2. <u>Expression</u> + Noun phrase <u>We would welcome</u> your inquiries.

Language Functions	Examples
3. การแสดงออกถึงความ	1. <u>Expression</u> + infinitive
รู้สึกทางอารมณ์	(If you are not selling to this market and would like to work with us) <u>we would be pleased</u> to receive your catalogues, price lists etc. <u>We will be pleased</u> to contact you immediately the supply position improves. <u>We are pleased</u> to send you any further information you may need. <u>I am pleased</u> to offer you plain cotton t-shirt US\$... / piece. If however, fresh supplies become available in future, <u>we shall be glad</u> to contact you in time.
3.1 การแสดงความ	2. <u>Expression</u> + V-ing
ชอบ	In responding to your inquiry, <u>we have the pleasure of</u> sending you herewith enclosed the requested information.
	3. <u>Expression</u> + infinitive

Language Functions	Examples
	As requested by you to quote for the service fee in the coating molasses for your tapioca pellets, <u>we are pleased</u> (to inform you) that (company's name) will charge you for an inclusive service fee of (amount of money) per metric ton.
3.2 การแสดงความไม่ชอบ	<u>Expression</u> + Noun phrase (The horse was good but) <u>we do not like</u> the tail sticking out.
3.3 การแสดงความสนใจ หรือขาดความสนใจ	1. <u>Expression</u> + V-ing / Noun phrase <u>I am interested in</u> receiving some information from your company regarding the shirts which you manufacture. If you make any of the items below, <u>we would also be interested in</u> samples: Men's cotton tank top Men's t-shirt with 3 buttons (cotton) Men's t-shirt with 8 buttons (cotton)

Language Functions	Examples
	2. <u>Expression</u> + infinitive
	<u>We are very much interested</u> to know about your production program and your possibility. In our drive to expand into new markets <u>we are interested</u> to receive your catalogues and quotations of the items presently produced by you.
	3. Statement with expression added or included
	The items checked below shows the category of products <u>we are interested in</u> from your company.
	4. Noun phrase + <u>Expression</u> + infinitive
	The above mentioned importer <u>is interested</u> to receive price lists F.O.B. Bangkok at the earliest possible date.
	5. Noun phrase + <u>Expression</u> + Noun phrase / Pronoun
	Our customers <u>are interested in</u> your slippers and sandals.

Language Functions	Examples
	Details of your requirements <u>would interest</u> us, whenever you are in the market and ready to buy.
3.4 การถามเกี่ยวกับ ความสนใจหรือขาดความ สนใจ	1. <u>Expression</u> + V-ing
	<u>We want to know if you are interested in</u> supplying us your best solid items. Taking this opportunity, <u>we wish to enquire if</u> <u>you are interested in</u> buying Sodium Formate- Appearance white Powder, Purity 97% min., and Organic Impurity 97% min.
	2. Question with expression added or included
	What kind of socks <u>interests</u> you ?
3.5 การแสดงความหวัง	1. <u>Expression</u> + Noun phrase / V-ing
	<u>We are waiting for</u> your soonest answer. <u>Awaiting</u> your immediately reply. <u>We look forward to</u> receiving your answer as we have at present outstanding orders with four different Thai suppliers.

Language Functions	Examples
	2. <u>Expression</u> + Noun phrase + <u>Expression</u>
	<u>Looking forward to</u> your reply, <u>we are</u> .
	3. <u>Expression</u> + that-clause
	<u>Hoping</u> we shall be favoured with an early reply. <u>Trusting</u> that our request will meet with your approval. In our attached catalogue, <u>I hope</u> it can give you details of what we are producing. <u>We trust</u> this offer will have your favourable consideration. <u>We hope</u> our offer meets your approval. <u>We sincerely hope</u> that you will be able to comply with our request.
	4. <u>Expression</u> + that-clause + <u>Expression</u>
	<u>Hoping</u> that you will respond favourable to our query, <u>I remain</u> .

Language Functions	Examples
	5. <u>Expression</u> + infinitive <u>We hope</u> to hear from you shortly.
3.6 การแสดงความไม่พึงพอใจ	Main clause + Subordinate clause with expression included I still insist that if you <u>are not satisfied with</u> quality of production and safety we do not ship until problem is resolved.
3.7 การแสดงความสำนึกในบุญคุณ	1. <u>Expression</u> + Noun phrase / V-ing <u>Thanks</u> for your letter dated October 14, 1988. <u>Thanks</u> for submitting us the inventory for (number of product). <u>Many thanks for</u> your attention. <u>Thank you in advance for</u> your prompt reply. <u>Thank you for</u> promptly responding to my inquiry. <u>Thank you very much for</u> your shipping documents dated <u>We thank you for</u> your telex of April 11/1986, inquiring for Sodium Hyposulphite.

Language Functions	Examples
	<u>I thank you in advance for your assistance.</u> <u>We thank you very much in advance for your help.</u> <u>I appreciate your friendship.</u> <u>We appreciate your answer dated.....</u> <u>We appreciate for your interest in our products.</u> <u>We highly appreciate your cooperation for the transportation of our cargo by lighters since (company's name) started business in October 1986.</u> <u>We appreciate very much your offers of Calcined Alumina and Hydrofluoric Acid.</u> <u>We would appreciate receiving your samples as soon as possible.</u> <u>We would appreciate your prompt response.</u> <u>I take this opportunity to thank you with a favourable reply soon.</u> <u>We acknowledge with thanks for the receipt of your letter of dated...together with P/Invoice No....for our order (number) and the contents of which we have been only duly noted.</u> <u>We acknowledge with many thanks for the receipt of your export price list (Photo copy)</u> <u>Please accept our thanks for your new requirements.</u>

Language Functions	Examples
	<u>We do thank you for</u> inviting us to quote for the supply of 10 - 20 Metric Ton lots of 90 mesh Industrial as well as Edible Caseins but regret production for our new season has not yet commenced.
	2. <u>Expression</u> + Verb phrase
	<u>We would therefore appreciate to</u> receive your photo and CIF prices. <u>We should appreciate to</u> know your possibilities to offer us supplies in bulk cargoes. <u>We highly appreciated to</u> receive your inquiry dated.....for nylon yarn. <u>Appreciated to</u> receive your letter enquiring on our product.
	3. Statement with expression added or included
	I received your Fax on,<u>many thanks</u>.
	4. Noun phrase + <u>Expression</u>

Language Functions	Examples
	A copy of your catalog showing the various designs available, as well as information regarding costs (FOB Bangkok) minimum quantities for maximum discounts etc. <u>would be very much appreciated.</u> Your earliest mailing of the above <u>would be highly appreciated.</u> Your prompt reply <u>would be highly appreciated with best wishes.</u> A list of your products <u>will also be highly appreciated in this regard.</u> Your utmost cooperation on this matter <u>will be highly appreciated.</u> Your cooperation and attention in this matter <u>will be very much appreciated.</u>
	5. <u>Expression</u> + Noun phrase + <u>Expression</u>
	<u>Thanks for</u> your cooperation in advance with our kind regards, <u>we remain.</u> <u>Thank you for</u> your kind using of our service, <u>we remain.</u>

Language Functions	Examples
	<u>Thanks in advance for your prompt arrangement, we remain.</u> <u>Thank you in anticipation for your kind attention.</u>
	6. <u>Expression</u>
	<u>Thanks.</u> <u>Thanks and best regards.</u> <u>Thanks in regards.</u> <u>Thanks in advance.</u> <u>Thank you.</u> <u>Thank you very much.</u> <u>Thank you, kind regards.</u> <u>Thank you, we remain.</u> <u>With thanks and regards.</u> <u>Thank you in anticipation.</u> <u>We thank you Sincerely.</u>

Language Functions	Examples
3.8 การแสดงความตั้งใจ	1. <u>Expression</u> + Verb phrase
	Whenever we have some space., <u>we will</u> inform you immediately.
	2. <u>Expression</u> + infinitive Since you still have ...pcs PVC Sheet inventory, <u>we decided</u> to let you produce another ...pcs old version before modifying the molds to fit the new version.
3.9 การแสดงความต้องการ	1. <u>Expression</u> + infinitive <u>We would like</u> to confer you about Thailand Market for our Brake Lining which you know well the demand supply of them. Due to our urgent business, <u>we want</u> to receive your full information by fax. <u>We wish</u> to order as follows : 400 only 1928 Brass bells as per the sample with the KIWI top at US\$...CIF NEW ZEALAND.

Language Functions	Examples						
	2. <u>Expression</u> + Noun phrase <u>We further require</u> information on material availability, quotations, shipment position, your illustrations etc. <u>We still need</u> following details from you: <table data-bbox="565 893 1229 1067"> <tr> <td>1. Polybag</td><td>4. Size label</td></tr> <tr> <td>2. Hangtag</td><td>5. Main label</td></tr> <tr> <td>3. Size specification</td><td>6. Care label</td></tr> </table> <u>What we would require from you are</u> photographs and/or brochures showing the type of items you produce together with price lists. <u>Now, we are in urgent need of</u> 100 M/Tons of Hydrogen Peroxide 50% min. <u>We would like</u> these ...pcs be packed as follows: Please note that <u>we will require</u> these...pcs be delivered to (company's name) not later than (date-date) Obviously also the nutritive material in relation to a unit of weight was smaller; therefore, we <u>demand</u> a compensation of ratio 1:3 against 1:2 in other specification.	1. Polybag	4. Size label	2. Hangtag	5. Main label	3. Size specification	6. Care label
1. Polybag	4. Size label						
2. Hangtag	5. Main label						
3. Size specification	6. Care label						

Language Functions	Examples
	3. <u>Expression</u> + Pronoun + infinitive
	<u>We would like</u> you to send us your programme of textile garments especially for babies and children.
	<u>We wish</u> you to arrange this order and effect shipment at your earliest convenience.
	4. Noun phrase + <u>Expression</u> + Noun phrase
	Our factory <u>needs</u> your details as soon as possible in order to plan ordering these accessories.
	Any suspension beyond the period <u>requires</u> the consent of the party not having claimed suspension.
	5. Pronoun + <u>Expression</u> + infinitive
	They <u>would like</u> to receive all available sample on/before (date)

Language Functions	Examples
3.10 การถามเกี่ยวกับความต้องการ	Question with expression added or included
	How much commission <u>do you want</u> ?
4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม 4.1 การขอโทษ	<u>Expression</u> + Noun phrase
	<u>I apologize for</u> my latest. <u>I am very sorry</u> for the late reply due to my business trip to EEC for two weeks.
4.2 การแสดงความถูกต้องใจ	Noun phrase + <u>Expression</u>
	The above mentioned Letters of Credit <u>have now been approved</u> .
4.3 การแสดงความเสียใจ	1. <u>Expression</u> + that-clause
	<u>We regret</u> that we have not the quality of t-shirt at US\$.../PC. <u>I regret to say</u> that our company do not have any basic quota on hand on those items you requested.

Language Functions	Examples
	Despite our desire to meet your requirements, <u>we regret to inform you</u> that the above item is unavailable at present. As to your recent offers of Formic Acid, Ammonium Chloride and Titanium Dioxide A, <u>we regret to say</u> that your prices of all the three items are much higher than those at which we have been importing from other suppliers. <u>I am sorry to say</u> that we do not have anymore. <u>Sorry to inform you</u> that our capacity for this line of production is fully occupied till February next year. <u>We are very sorry to inform you</u> that we don't have the above mentioned garment. <u>We extremely sorry</u> that we have not nylon yarn... (number).
	2. Statement with expression added or included (We would like very much to deal a business with you) but <u>unfortunately</u> we have not any quota in this goods.

Language Functions	Examples
5. การขอร้องหรือการ ชักชวน 5.1 การขอร้องให้ทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง	1. <u>Expression</u> + Verb phrase <u>Please</u> quote us your most competitive CIF Bangkok price for Sodium Bicarbonate 99.5% min. 60 MT. <u>Would you please</u> send us your catalogues with offers. <u>Please kindly</u> send 6 sets catalogue with your best price at FOB Thailand in US Dollar to our Hong Kong office. <u>You are requested</u> to give us your price idea so that we could contact the manufacturer further. <u>Kindly</u> therefore send us another copy of your order No.....so that we can put it into production right away. <u>We would be pleased to</u> receive more information about your company's background and also your detailed inquiry. AS we do not have any information about your company in our files, <u>we request that you kindly</u> send us, by return of mail, the annexed confidential report,duly filled.

Language Functions	Examples
	<u>Could you</u> send me your catalogue concerning your bronze produce and also your rate, included transport (post paid)? <u>Could you please</u> send us general catalogues and price list? <u>Will you please</u> send us your catalog and sample technical bulletin together with export prices and terms of payment. <u>We would be very grateful to you, if you would be so kind as to</u> send us your newest illustrated catalogue and price list. <u>I would be most grateful if you would be kind enough to</u> airmail me a brochure of your products and an indicative price-list. <u>It will be most helpful at this stage if you will kindly</u> send full details for your product range, together with an export price list and shipping specifications, F.O.B. nearest port. <u>We would appreciate if you could</u> send us 3 folds of your export price list together with illustrate catalogue. As it is almost 3 months passed without received

Language Functions	Examples
	any reply from your goodselves, <u>we would request you to</u> advise us by return telex or at least by Express Airmail about your present situation. <u>We should be very grateful if you could</u> inform us about your products, terms and prices. <u>We shall appreciate if you will kindly</u> arrange to sample your current production articles by air parcel post and advise your lowest prices CIFC 5% Port LOUIS and packing specifications per carton. <u>I would appreciate it if you could</u> send me samples and prices for socks with knitted in words or emblems. <u>Finally we are much appreciated if you would</u> send us catalogues and a few samples of your range of products for our evaluation. <u>Would appreciate if you can</u> send us those details soon no later than <u>It would be very appreciated if you can</u> send me catalogues, price lists, samples and advertisements of your products for to distribute among our members. <u>Would it be possible to kindly</u> send me samples

Language Functions	Examples
	of different shirts made from cotton and whatever blend of cotton and polyester which you have. <u>We ask you to kindly</u> forward us your latest catalogue and export price list for our review. <u>Now we would please you to</u> send us your catalogue or prospects with your best FOB prices for our study. <u>We hence request you to</u> forward us immediately your latest price list CIF JEDDAH SEAFREIGHT together with 2 sets of catalogue covering full range of your product. <u>We are very pleased to request you to</u> send the catalogues with your reasonable price list regarding your products to enable us to place order. <u>I would like to see if you could</u> send me photos and price list. At last as already asked, <u>we request you to kindly</u> let us have catalogue of your production together with your best prices. <u>You are kindly requested to</u> send us your range

Language Functions	Examples
	of sample suitable for the captioned markets, to reach us in Singapore by (date) latest. <u>We shall be obliged if you will kindly supply</u> us with the names and addresses of the manufacturers of these chemicals 1. Hydrogen Peroxide 50% min. 2. Formic Acid 90% min. 3. Sodium Sulphide Flakes 60% min. <u>Will you be kind enough to</u> let us have your catalogue with your latest price list at your earliest convenience? <u>Would you be so kind as to</u> provide us with a copy of your catalogue? With reference to the above L/C, when loading the merchandise on vessel, <u>we would request for your kind to send us</u> (Form C) Certificate of Origin issue by Asian Preferential Arrangements, so as to enable us to show this certificate to the local Customs Authorities for reducing import duty. <u>Would you kindly quote</u> reference price for 1. ladies jackets, consumption about...sq.ft.

Language Functions	Examples
	2. ladies shirts, consumption about....sq.ft. 3. ladies pants, consumption about....sq.ft. in the main qualities out of your production program. <u>Then could you be kind enough to</u> send us by Telex your price-list, time-limits, your terms of payments and the time of delivery. As for the 3% commission, <u>you may please</u> send us a draft on the maturity of the B/E. <u>We would be grateful if you</u> send us catalogues of all your articles including FOB prices, measures, weights, and any other information that you think might be of our help. <u>We would like you to be kind to</u> put our order into production and effect shipment at your earliest convenience. <u>We wish to request you to</u> stop increasing your sole agent in Thailand for Brake Lining as quality same as (brand name)
	2. Noun phrase + <u>Expression</u>

Language Functions	Examples
	Photos <u>please</u> .
	3. <u>Expression</u> + that-clause
	<u>We request</u> that you send them to our company in Italy.
	4. <u>Expression</u> + if-clause
	<u>It would be most helpful to us</u> if samples could be made available.
	5. <u>Expression</u> + Noun phrase / V-ing
	<u>We are writing to request for</u> your catalogue and price list, both in F.O.B. and C.I.F. Singapore. <u>Also would you mind</u> Fax-ing me your home phone number.
	6. Statement with expression added or included

Language Functions	Examples
	If you could possibly send us details or a brochure of the garments that you produce <u>we would be very grateful.</u>
5.2 การแนะนำให้ทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง	Noun phrase + <u>Expression</u> + Verb phrase This counter sample <u>should</u> be sent to our company in Italy.
6. <u>การเสนอขายภายใน</u> <u>สังคม</u> - การแนะนำหรือได้รับ การแนะนำให้รู้จักกับ คนอื่น	1. <u>Expression</u> + Noun phrase <u>We are pleased to introduce ourselves as one</u> of the leading exporters of cotton yarn in (country). <u>We take pleasure to introduce you</u> our product. <u>We are pleased to introduce to you</u> our new competitive rates of fumigation for containers as follows : <u>We would like to introduce ourselves as one of</u> the largest Indentors / Importers of chemicals. <u>We take this opportunity to introduce</u>

Language Functions	Examples
	<u>ourselves as</u> importers and suppliers of this product in the W.Germany, Switzerland and Australia. <u>We wish to take this opportunity to introduce ourselves as</u> one of the well-established handicraft and gift item retail outlets who have been importing high quality brassware from many countries. <u>We have the pleasure to introduce ourselves as</u> one of the leading companies working in Port Said free Zone area. <u>We introduce ourselves as</u> a Lebanese trading company who has been doing fruitful business with various Thai suppliers for over eight years mainly in the packaging field with Messrs (company's name) and many other importing and distributing various consumer items through our set up and many dealers throughout our country.
	2. <u>Expression</u> + Noun phrase + <u>Expression</u> + Noun phrase

Language Functions	Examples
	First of all <u>let me introduce</u> our company <u>as</u> one of the leading exporters and trading company in Taiwan.
	3. Statement
	We are contacting you on behalf of (company's name) Italy (who is interested in importing..).
7. <u>ลักษณะอื่น ๆ</u>	1. <u>Expression</u> + infinitive Now that we are in the middle of booking summer items, <u>we take the liberty</u> to send you following enquiry. Garments. 1. Gents High Quality Shirts, L/S, S/S 100% Cotton T-shirts, Pigment dye / Snow washed Jeans for Gents / Boys. 2. Girls Frocks / Skirts / Dresses made of Jeans fabric. 3. Ladies Maxi Gowns, New fashion, with attractive embroidery in Plain and Printed T/C fabric.

Language Functions	Examples
	4. Brassiers, T/C Slips, Midi / Maxi Sizes, Lingerie. 5. Ladies Scarfs.
	2. Noun Phrase + <u>Expression</u> + infinitive
	In the event that you fail to do so my clients <u>shall be at liberty</u> to take all legal actions they deem fit to preserve and enforce their rights.

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบลักษณะหน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า
2. ทำให้ทราบลักษณะรูปแบบภาษาที่ปรากฏในหน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า
3. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาเนื้อหาภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รายชื่อบริษัทที่ทำธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าจากกรมพาณิชย์สัมพันธ์และหอการค้าไทย ผู้วิจัยได้นำจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในเรื่องของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกรวมทั้งการส่งสินค้าเข้าจากบริษัทดังกล่าว

เพื่อนำมาพิจารณาเนื้อความตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ และวิเคราะห์หน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในเนื้อความของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ประมาณ 300 ฉบับ จากจำนวนสินค้าประมาณ 10 ชนิด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes : ESP) การนำภาษาเพื่อการสื่อสาร (language use) หน้าที่ภาษา (language functions) และรูปแบบภาษา (language forms) และการสื่อสารทางธุรกิจ โดยการเขียน (written communication) จากข้อมูลในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

2. ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ภาษาจากตำราภาษาศาสตร์

3. ศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า โดยอาศัยหลักหน้าที่ภาษาของ J.A. Van Ek (1976) ในหนังสือ The Threshold Level for Modern Language Learning in Schools. ดังต่อไปนี้

3.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง (Imparting and seeking factual information) เช่น การระบุ (Identifying) การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า (Reporting) การถาม (Asking)

3.2 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ (Expressing and finding out intellectual attitudes) เช่น การแสดงความสามารถและไม่สามารถ (Expressing capability and incapability) การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ (Expressing whether something is considered possible or impossible) การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ (Expressing how certain or uncertain one is of something)

3.3 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ (Expressing and finding out emotional attitudes) เช่น การแสดงความชอบ (Expressing pleasure, liking) การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ (Expressing interest or lack of interest) การแสดงความหวัง (Expressing hope)

3.4 การแสดงออกทางด้านจริยธรรม (Expressing and finding out moral attitudes) เช่น การแสดงความสำนึกในบุญคุณ (Expressing gratitude) การขอโทษ (Apologizing) การแสดงความถูกใจ (Expressing approval)

3.5 การขอร้องหรือการชักชวน (Getting things done or suasion) เช่น การขอร้อง (Requesting others to do something) การแนะนำ (Advising others to do something) การสอนหรือชี้แนะ (Instructing or directing others to do something)

3.6 การแสดงมารยาทในสังคม (Socializing) เช่น การแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น (When introducing people and when being introduced) การกล่าวลา (When taking leave) การสร้างความสนใจ (To attract attention)

4. พิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร เช่น

4.1 การขอร้องและสอบถาม (Request and enquiries)

4.2 การตอบรับหรือการปฏิเสธการขอร้องและสอบถาม (Reply to request and enquiries)

4.3 การสั่งสินค้า (Orders)

4.4 การตอบรับหรือการปฏิเสธการสั่งสินค้า (Acknowledgement or refusal of orders)

4.5 การทวงหนี้และเก็บเงิน (Collection)

4.6 การจ่ายเงิน (Making payment)

4.7 การร้องเรียน (Complaint)

5. วิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ซึ่งแบ่งออกเป็น

5.1 วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร (Objectives of communication in business letters and facsimiles) เช่น การขอร้องและสอบถาม

5.2 ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร (Topic areas) เช่น การตอบรับข้อมูลหรือคำถามที่ผู้ส่งเข้าส่งมา หรือผู้ส่งออกไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ส่งเข้าต้องการได้

5.3 หน้าที่ภาษา (Language functions) เช่น การแจ้งและการหาข้อเท็จจริง การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ

5.4 ชนิดของสินค้า (Types of products) เช่น เสื้อผ้าแพรพรรณ น้ำตาล มันสำปะหลัง

5.5 รูปแบบภาษา (Language forms) โดยแบ่งเป็น การใช้คำ (lexis) และสำนวนภาษา (expression)

6. เสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 เสนอผลการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในเนื้อความของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ในแต่ละประเภทมีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารอะไร

6.2 เสนอผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้คำ และสำนวนภาษาในรูปตาราง

ในการวิเคราะห์การใช้คำ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มคำออกเป็น คำนามหรือนามวลี (Nouns or Noun phrases) คำกริยา (Verb) คำคุณศัพท์ (Adjective) และคำวิเศษณ์ (Adverb) และนำเสนอการใช้คำในลักษณะคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่ชี้เฉพาะสินค้าแต่ละชนิด รวมทั้งคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่ปรากฏในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจโดยทั่วไปด้วย

ในการวิเคราะห์สำนวนภาษา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเสนอสำนวนภาษาของ บลันเดล และคณะ (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982) รวบรวมรูปแบบสำนวนภาษาในแต่ละหน้าที่ภาษา โดยใช้ข้อมูลเฉพาะส่วนของประโยคหรือวลีที่สื่อความหมายตามหน้าที่ภาษาที่กำหนดไว้เท่านั้น

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังต่อไปนี้

ก. ผลการศึกษากการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าพบว่า ในแต่ละวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร มีหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารมากน้อยแตกต่างกันไป บางหน้าที่ภาษาอาจจะประกอบด้วยขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารที่เหมือนกัน แต่บางหน้าที่ภาษาก็ต่างกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 1 : การขอร้องและสอบถาม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 1 ประกอบด้วย หน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม

2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ การถามเกี่ยวกับความจำเป็น และการอนุญาตและการขออนุญาต

3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 6 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ การแสดงความหวัง การแสดงความต้องการ และการถามเกี่ยวกับความต้องการ

4. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การขอร้อง และการแนะนำ

นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบภาษาที่ไม่สามารถจัดเข้าในหน้าที่ภาษาใดๆได้ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดไว้ในกลุ่ม "ลักษณะอื่นๆ"

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอร้องและสอบถาม ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการขอร้อง

รองลงมา คือ การถาม อย่างไรก็ตาม หน้าที่ภาษาแสดงการถามเป็นหน้าที่ภาษาที่ปรากฏเด่นชัดในวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอร้องและสอบถาม เพราะนอกจากจะปรากฏในรูปแบบการถามหาข้อเท็จจริงแล้ว ยังปรากฏในรูปแบบการถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ การถามเกี่ยวกับความจำเป็น การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ และการถามเกี่ยวกับความต้องการ

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การขอรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า วัสดุต่างๆที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า เงินบาทหรือราคาตามเงินบาทที่ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย
2. การขอหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร หรือชื่อบุคคลที่ติดต่อได้
3. การขอรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัท สินค้าของบริษัท ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ หรือสถานการณ์ของตลาดสินค้า
4. การถาม ในรายละเอียดต่อไปนี้ คือ
 - 4.1 ผู้ส่งออกถามผู้ส่งเข้าเกี่ยวกับการรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือวัสดุต่างๆที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า
 - 4.2 ผู้ส่งเข้าถามผู้ส่งออกเกี่ยวกับการผลิตหรือการจัดหาสินค้าตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ
 - 4.3 ผู้ส่งออกถามผู้ส่งเข้าเกี่ยวกับวิธีการในการซื้อขายสินค้า
 - 4.4 การถามความสามารถในการชำระเงิน
 - 4.5 ผู้ส่งเข้าถามผู้ส่งออกเกี่ยวกับการเตรียมจ่ายสินค้า
 - 4.6 ผู้ส่งออกถามผู้ส่งเข้าว่าสนใจสินค้าชนิดใด
 - 4.7 ผู้ส่งออกถามความต้องการของผู้ส่งเข้าเกี่ยวกับสินค้า
5. การรอรับคำตอบ วัสดุ หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ขอหรือถามไป
6. การขอให้พนักงานแสดงการสาธิตหรือการแนะนำสินค้า
7. การขอให้ผู้ส่งออกติดต่อผู้ส่งเข้าทันทีที่สามารถจัดหาสินค้าได้ตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ

8. การขอร้องให้แก้ไขรายละเอียดในเอกสาร

9. ผู้ส่งเข้าขอร้องให้ผู้ส่งออกส่งจดหมายต่อไปยังบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจการส่งออก ในกรณีที่ผู้ส่งออกไม่มีสินค้าตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 2 : การตอบรับหรือการปฏิเสธการขอร้องและสอบถาม

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 2 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 5 หน้าที่ คือ การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ การแสดงความสามารถและไม่สามารถ การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ การแสดงความจริงใจ และการขออนุญาตและการอนุญาต
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความหวัง การแสดงความตั้งใจ และการแสดงความต้องการ
4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การขอโทษ และการแสดงความเสียใจ
5. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้อง

จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการตอบรับหรือการปฏิเสธการขอร้องและสอบถามนี้ ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การแสดงความชอบ การแสดงความแน่ใจอย่างมาก และการขอร้อง ตามลำดับ

ในแต่ละหน้าทีภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การตอบรับข้อมูลหรือคำถามที่ผู้ส่งเข้าส่งมา
2. การขอโทษที่ให้คำตอบล่าช้า
3. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการส่งวัสดุที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือรายงานถึงวัสดุที่แนบมาด้วย
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่สามารถจัดหาให้ผู้ส่งเข้าได้
5. การรายงานเกี่ยวกับการจัดการด้านสินค้าหรือธุรกิจของผู้ส่งออก
6. สามารถผลิตสินค้าได้
7. การเสนอเงื่อนไขพิเศษเกี่ยวกับสินค้า
8. การเสนอบริการหรือสินค้าอื่นในบริษัทผู้ส่งออก
9. ผู้ส่งออกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม หรือวัสดุเกี่ยวกับสินค้าจากผู้ส่งเข้า
10. ปฏิเสธการให้รายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการหรือไม่มีสินค้าตามที่ต้องการ
11. ไม่มีวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า
12. ไม่มีโควตาในการขายสินค้าชนิดนั้นๆ
13. ให้ติดต่อผู้ส่งเข้าถ้าผู้ส่งออกสามารถจัดหาสินค้าตามผู้ส่งเข้าต้องการได้
14. ให้สอบถามทันทีที่มีปัญหา
15. ผู้ส่งออกหวังว่าผู้ส่งเข้าจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า
16. ผู้ส่งออกการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การส่งสินค้า หรือความเห็นจากผู้ส่งเข้า

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 3 : การส่งสินค้า จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 3 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การระบุ และการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความไม่แน่ใจ

3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความตั้งใจ และการแสดงความต้องการ

4. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้อง

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสั่งสินค้า ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การแสดงความต้องการ การขอร้อง และการระบุตามลำดับ

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การระบุหรือการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการ
2. การแสดงเงื่อนไขในการซื้อขายสินค้า
3. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารต่างหรือเอกสารในการรับส่งสินค้า
4. การรายงานผู้ส่งออกถึงสิ่งที่แนบมาด้วย เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า หรือวัสดุที่เกี่ยวข้องกับสินค้า
5. สั่งสินค้า
6. สั่งสินค้าเพิ่มเติม
7. แสดงความต้องการให้ผู้ส่งออกปฏิบัติตามการสั่งซื้อสินค้าทันที
8. เตือนผู้ส่งออกให้ส่งค่ายืนยัน หลังจากได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากผู้ส่งเข้าแล้ว
9. การขอสิทธิพิเศษ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 4 : การตอบรับหรือการปฏิเสธการสั่งสินค้า

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 4 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การระบุ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ การแสดงความสามารถและไม่สามารถ และการแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความตั้งใจ
4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความเสี่ยงใจ
5. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้อง

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการตอบรับหรือการปฏิเสธการสั่งสินค้านี้ ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยแสดงการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การขอร้อง

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. รับทราบการสั่งสินค้า
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขายได้ตามที่ผู้สั่งเข้าต้องการ
3. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่สามารถเสนอขายได้ตามที่ผู้สั่งเข้าต้องการ
4. การรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามการสั่งซื้อสินค้าที่ผู้สั่งเข้าต้องการ หรือการจัดการเกี่ยวกับสินค้าที่สั่งซื้อ
5. การรายงานถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับส่งสินค้าที่แนบมาด้วย
6. การรายงานว่าได้ส่งวัสดุต่างมาแล้ว
7. การถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่สั่งซื้อหรือขอตัวอย่างสินค้าที่สั่งซื้อ
8. การสั่งสินค้าโดยทางโทรศัพท์

9. การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า
10. การขอคำยืนยันในการส่งสินค้า

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 5 : การทวงหนี้และเก็บเงิน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 5 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 3 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด
3. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้อง

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการทวงหนี้และเก็บเงินนี้ ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยที่ให้ความหมายในด้านการขอร้อง สำหรับหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด ประกอบด้วยขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเพียงหน้าที่ละ 1 หัวข้อเท่านั้น

ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การรายงานการส่งเอกสารซึ่งเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ค้างชำระ
2. การแสดงว่าเจ้าหนี้รู้เกี่ยวกับจำนวนเงินที่ยังไม่ได้รับ
3. การขอความสนใจของลูกค้าต่อเอกสารหรือจำนวนเงินที่ต้องชำระ
4. การขอความสนใจของลูกค้าต่อรายละเอียดหรือเหตุผลซึ่งเกี่ยวข้องกับการทวงหนี้และเก็บเงิน
5. การขอความสนใจของลูกค้าต่อเอกสารที่แนบมาด้วย
6. การขอให้ลูกหนี้แนะนำวิธีการเปิดใบสั่งจ่ายเงินสำหรับสินค้าในงวดหน้า

7. การแสดงความสนใจของลูกค้าหน้ต่อการรับทราบของเจ้าหนี้ในการชำระหนี้ ถ้าการชำระหนี้ได้รับการจัดการเรียบร้อยแล้ว

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 6 : การจ่ายเงิน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 6 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า.
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความตั้งใจ และการแสดงความต้องการ
4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความภูมิใจ
5. การบอกร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การบอกร้อง

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการจ่ายเงินนั้น ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การแสดงความแน่ใจอย่างมาก และการบอกร้อง

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การจัดการเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน หรือการชำระเงินโดยเข้ารับเงิน ตัวแลกเงิน หรือใบสั่งจ่ายเงิน หรือการให้รายละเอียดเกี่ยวกับหมายเลขของใบสั่งจ่ายเงิน
2. การอ้างอิงใบแจ้งราคาสินค้า (invoice) หรือใบแจ้งหนี้ (debit note) เกี่ยวกับจำนวนเงินที่ต้องชำระ

3. การเปิดใบสั่งจ่ายเงิน หลังจากได้รับใบกำกับรายการสินค้าหรือคำยืนยันจากผู้ส่งออกแล้ว
4. ความแน่นอนในการเปิดใบสั่งจ่ายเงินทันที
5. การขอความสนใจของผู้ส่งออกต่อการชำระเงินครั้งก่อน

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 7 : การตอบรับการจ่ายเงิน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 7 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 1 หน้าที่ คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง ซึ่งมีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ คือ การตอบรับการจ่ายเงินโดยใช้ตัวแลกเงิน

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 8 : การร้องเรียน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 8 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การระบุ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ และการแสดงความจำเป็น
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ คือ การแสดงความไม่ชอบ การแสดงความหวัง และการแสดงความต้องการ
4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความเสียใจ
5. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้อง

นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบภาษาที่ไม่สามารถจัดเข้าในหน้าที่ภาษาใดก็ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดไว้ในกลุ่ม "ลักษณะอื่นๆ"

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารแสดงการร้องเรียนนี้ ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การขอร้อง

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การรายงานถึงเอกสาร วัสดุ เหตุการณ์ รายละเอียด หรือที่มาของปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น

2. การร้องเรียนปัญหาต่างๆที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสินค้าหรือการทำธุรกิจ

3. ไม่ชอบสินค้า

4. เสียใจที่ต้องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ

5. การถามถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาหรือการร้องเรียน

6. การถามถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น

7. เตือนผู้ส่งออกถึงความรับผิดชอบ

8. การกำหนดเวลาในการแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง หรือต้องการการชำระเงิน

การชดเชยค่าเสียหาย หรือการหาสินค้ามาทดแทน

9. ขอร้องให้แก้ไขเรื่องที่ร้องเรียน

10. แสดงความหวังที่จะได้รับการแก้ไขปัญหานั้นๆ

11. การดำเนินการถึงชั้นศาลถ้าผู้ส่งออกไม่แก้ไขเรื่องที่ร้องเรียนไป หรือไม่จัดการตามที่ผู้ส่งเข้าต้องการ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 9 : การรับความเข้าใจและปรองดอง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 9 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 3 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1

หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด และการแสดงความสามารถและไม่สามารถ

3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การแสดงความไม่พึงพอใจ และการแสดงความต้องการ

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการปรับความเข้าใจและปรองดองนี้ มีจำนวนขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเท่ากันและเป็นไปในทำนองเดียวกันสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. รับทราบในเรื่องที่ร้องเรียน
2. การชี้แจงเอกสารที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนต่อไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรงในส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น
3. ไม่พึงพอใจในตัวสินค้า
4. ต้องการให้ผู้ร้องเรียนทำบางสิ่งบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 10 : การเสนอขายสินค้าหรือบริการ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 10 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ การแสดงความสามารถและไม่สามารถ การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ และการอนุญาตหรือการขออนุญาต
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่ามีหน้าที่ภาษาย่อย 4 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ และการแสดงความต้องการ

4. การขอร้องหรือการชักชวน จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การขอร้อง

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการเสนอขายสินค้าหรือบริการนี้ ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยแสดงการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การแสดงความเป็นไปได้ การแสดงความสามารถและไม่สามารถ การอนุญาต และการขอร้อง ตามลำดับ สำหรับหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่รองจากการแสดงความเป็นไปได้ มีจำนวนขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเท่ากัน

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของสินค้าที่เสนอขาย สินค้าต่างๆของบริษัท หรือการจัดหาสินค้าให้ลูกค้า
2. การเสนอขายสินค้า เสนอวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือการเสนอบริการ
3. แสดงความต้องการผู้แทนจำหน่าย
4. การให้รายละเอียดหรือเหตุผลในการชักชวนลูกค้าซื้อสินค้า
5. การรายงานว่าได้ส่งวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ามาให้แล้ว
6. การถามถึงการตัดสินใจของลูกค้าเกี่ยวกับข้อเสนอของผู้ขาย
7. การแสดงความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะตรวจสอบสินค้าของผู้ขาย
8. การแสดงความเป็นไปได้ในการขนส่งสินค้า
9. ติดต่อหรือชักถามปัญหาได้ทันที
10. การอนุญาตให้ตรวจสอบความเป็นมาของบริษัทผู้ขายสินค้า
11. การแสดงความสนใจในความต้องการของลูกค้า และขอร้องให้ลูกค้าแจ้งความต้องการหรือความสนใจกลับมายังผู้ขาย
12. ขอร้องให้ลูกค้าติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 11 : การแนะนำตัว จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 11 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 4 หน้าที่ คือ

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ คือ การระบุ และการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความจำเป็น
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความชอบ
4. การแสดงมารยาทในสังคม จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า มีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้พบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการแนะนำตัวนั้น ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารปรากฏมากที่สุดภายใต้หน้าที่ภาษาย่อยแสดงการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า รองลงมา คือ การระบุ และการแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น

ในแต่ละหน้าที่ภาษาเมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เป็นไปในทำนองเดียวกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัทผู้ส่งออก ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ แผนงานในการจำหน่ายสินค้า หรือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัทผู้สั่งเข้า ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ แผนงานในการจำหน่ายสินค้า หรือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท
3. การรายงานถึงการค้าเงินงานทางธุรกิจ หรือเกี่ยวกับสินค้าของผู้สั่งเข้าในขณะนั้น
4. การชี้แจงสถานการณ์ของตลาด

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 12 : การแสดงความขอบคุณ จากข้อมูลที่รวบรวมมาพบว่า วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่ 12 ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 1 หน้าที่ คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ซึ่งมีหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแสดงความสำนึกในบุญคุณ มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. แสดงการขอบคุณสำหรับการติดต่อที่ได้รับทางจดหมายหรือทางโทรสาร
2. แสดงการขอบคุณล่วงหน้าสำหรับคำตอบที่จะได้รับ
3. แสดงการขอบคุณล่วงหน้าสำหรับวัสดุเกี่ยวกับสินค้าที่ให้โดยไม่คิดมูลค่าหรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จะได้รับ
4. แสดงการขอบคุณสำหรับสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือเอกสารที่ได้รับแล้ว
5. แสดงการขอบคุณสำหรับความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือความร่วมมือ
6. แสดงการขอบคุณสำหรับการสอบถามหรือความสนใจในสินค้า
7. แสดงการขอบคุณสำหรับการเสนอสินค้า
8. แสดงการขอบคุณในการยอมรับสินค้าหรือบริการ
9. การรับทราบในการสั่งซื้อสินค้าหรือการยืนยันเกี่ยวกับสินค้า
10. แสดงการขอบคุณสำหรับการผลิตสินค้า
11. แสดงการขอบคุณในการเปิดใบสั่งจ่ายเงิน
12. แสดงการขอบคุณสำหรับการส่งเงินชำระหนี้
13. การรับทราบในการชำระเงินจากลูกค้า

จากผลการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าดังกล่าวข้างต้นพบว่า จำนวนหน้าที่ภาษาทั้งหมดในเนื้อหาของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าที่รวบรวมได้มี 6 หน้าที่ รวมทั้งรูปแบบภาษาที่ไม่สามารถจัดเข้าในหน้าที่ภาษาใดได้ ซึ่งผู้วิจัยจัดไว้ในกลุ่ม "ลักษณะอื่นๆ" สรุปดังต่อไปนี้

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง จากผลการวิเคราะห์ พบหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่
ดังนี้
 - 1.1 การระบุ
 - 1.2 การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า
 - 1.3 การถาม
2. การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ จากผลการวิเคราะห์ พบหน้าที่
ภาษาย่อย 8 หน้าที่ ดังนี้
 - 2.1 การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด
 - 2.2 การแสดงความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้
 - 2.3 การแสดงความสามารถและไม่สามารถ
 - 2.4 การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ
 - 2.5 การแสดงความแน่ใจหรือไม่แน่ใจ
 - 2.6 การถามเกี่ยวกับความจำเป็น
 - 2.7 การแสดงความจำเป็น
 - 2.8 การขออนุญาตและการอนุญาต
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ จากผลการวิเคราะห์ พบหน้าที่ภาษาย่อย
10 หน้าที่ ดังนี้
 - 3.1 การแสดงความชอบ
 - 3.2 การแสดงความไม่ชอบ
 - 3.3 การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ
 - 3.4 การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ
 - 3.5 การแสดงความหวัง
 - 3.6 การแสดงความไม่พึงพอใจ
 - 3.7 การแสดงความสำนึกในบุญคุณ
 - 3.8 การแสดงความตั้งใจ

3.9 การแสดงความต้องการ

3.10 การถามเกี่ยวกับความต้องการ

4. การแสดงออกทางด้านจริยธรรม จากผลการวิเคราะห์ พบหน้าที่ภาษาย่อย 3 หน้าที่ ดังนี้

4.1 การขอโทษ

4.2 การแสดงความเสียใจ

4.3 การแสดงความภูมิใจ

5. การขอร้องหรือการชักชวน จากผลการวิเคราะห์ พบหน้าที่ภาษาย่อย 2 หน้าที่ ดังนี้

5.1 การขอร้อง

5.2 การแนะนำ

6. การแสดงมารยาทในสังคม จากผลการวิเคราะห์ พบหน้าที่ภาษาย่อย 1 หน้าที่ คือ การแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น

ข. ผลการศึกษาการวิเคราะห์รูปแบบภาษาที่ปรากฏในหน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า พบว่า

จากการวิเคราะห์การใช้คำในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าพบว่า คำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าที่รวบรวมมาได้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คำนามหรือนามวลี ผู้วิจัยได้แบ่งคำนามหรือนามวลีออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไป ประกอบด้วย

1.1.1 คำศัพท์ที่มีรูปเป็นคำนามหรือนามวลี ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 257 คำ เช่น amendment, bill of lading, bulk buying, certificate of origin, compensation, debit note, despatch money, export price list, fumigation, godown

1.1.2 คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 33 คำ เช่น (EEC) European Economic Community, (pcs) pieces, (FOB) free on board, (C&F) cost and freight, (B/E) bill of exchange, (CIF) cost, insurance and freight, (C&FC) cost, freight and commission, (L/C) letter of credit, (Encl.) enclosure, (P.O.) purchase order

1.1.3 คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 5 คำ ดังต่อไปนี้ (Fax) facsimile, (lab) laboratory, (min) minimum, (ref.) reference และ (cat) category

1.1.4 คำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 3 คำ ดังต่อไปนี้ (Spore. Co.) Singaporean Company, (Tachip) Tapioca chips และ (Tappel) Tapioca pellets

1.2 ศัพท์เฉพาะสินค้า ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 187 คำ ซึ่งแบ่งประเภทตามชนิดของสินค้า ดังต่อไปนี้

1.2.1 รองเท้า พบศัพท์เฉพาะสินค้าจำนวน 8 คำ เช่น slippers, sandals, sneakers, ladies slippers, sport shoes

1.2.2 เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง พบศัพท์เฉพาะสินค้าจำนวน 13 คำ เช่น bronze ornaments, brass lamp stands, bronze lamp bases, bronze statues of animals and people, brass tray

1.2.3 เครื่องอะไหล่ พบศัพท์เฉพาะสินค้าจำนวน 3 คำ ดังต่อไปนี้ brake lining, dynamo bushes และ woven metallic asbestos brake linings

1.2.4 ตุ๊กตา พบกัณฑ์เฉพาะสินค้าจำนวน 17 คำ เช่น Cool Times ...Action Scooter, Beach Blast...Dune Rider, Animal Loving...Safari Scout, Beach Blast...Beach Buggy, Disney Carry-Around Cash Register

1.2.5 เคมมีภัณฑ์ พบกัณฑ์เฉพาะสินค้าจำนวน 49 คำ เช่น Ammonium Chloride, Calcium Formate, Sodium Bicarbonate, Hydrogen Peroxide

1.2.6 มันสำปะหลัง พบกัณฑ์เฉพาะสินค้าจำนวน 8 คำ เช่น tapioca chips, tapioca pellets, dried cassava roots, tapioca flour, tapioca roots

1.2.7 ข้าว พบกัณฑ์เฉพาะสินค้าจำนวน 9 คำ เช่น Thai Parboiled Rice 5 Pct. Broken, Thai White Rice 10 Pct. Broken, single polypropylene bags, double new jute bag, Thai Fragrant Rice 100 Pct.

1.2.8 เสื้อผ้าแฟชั่น พบกัณฑ์เฉพาะสินค้าจำนวน 58 คำ เช่น tee-shirt, men's cotton shirt, polo-shirt, brassiere, knitwear, men's dress shirt long sleeve

1.2.9 ถุงเท้า พบกัณฑ์เฉพาะสินค้าจำนวน 22 คำ เช่น jogging socks, tube socks, ladies dress socks double pairs, tennis socks double rim half cushion, winter socks

ส่วนสินค้าประเภท น้ำตาล นั้น ไม่ปรากฏคัณฑ์เฉพาะสินค้าจากข้อมูลที่ได้รับรวมมาได้

2. คำกริยา ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 72 คำ เช่น manufacture, exceed, wholesale, distribute, reinstate, quote, submit, assess, expedite, charge

3. คำคุณศัพท์ ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 26 คำ เช่น competitive (prices), firm (order),

reliable (manufacturer), outstanding (orders), prospective (market), exclusive (agents), provisional (appointment), favourable (reply)

4. คำวิเศษณ์ ที่รวบรวมได้จากจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีจำนวน 5 คำ ดังต่อไปนี้ hereby, herewith, hereto, approximately และ respectively

จากการวิเคราะห์สำนวนภาษาพบว่า ส่วนใหญ่ในหน้าที่ภาษาหนึ่งมีสำนวนภาษาหลายรูปแบบ เช่น โครงสร้างประโยคในลักษณะ Expression + Noun phrase ในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการให้และการหาข้อเท็จจริง ในลักษณะของการถาม ประกอบด้วยสำนวนภาษา ดังนี้

- In case you are interested, let us know the firms....
- I like to know the full selection...
- We would like to know about price and quality.....
- It is an urgent that I need to know colours...
- It would be helpful if you could let us know the time...
- Please let me know the exact date of completion.

ภายในตัวอย่างประโยคจะขีดเส้นใต้ส่วนที่เป็นสำนวนภาษา ส่วนที่ตามมาคือ โครงสร้างต่างๆของสำนวนภาษานั้นๆ เช่น Noun phrase, Verb phrase, infinitive หรือ that-clause

โครงสร้างประโยคหรือวลีที่พบในแต่ละหน้าที่ภาษาในเนื้อหาของจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. Expression + Noun phrase / V-ing ดังตัวอย่างต่อไปนี้

You can be sure of quality satisfaction.

In responding to your inquiry, we have the pleasure of sending you herewith enclosed the required information.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา ดังต่อไปนี้

ต่อไปนี

- 1.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้
 - 1.1.1 การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า
 - 1.1.2 การถาม
- 1.2 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้
 - 1.2.1 การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด
 - 1.2.2 การแสดงความแน่ใจอย่างมาก
 - 1.2.3 การอนุญาต
- 1.3 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้
 - 1.3.1 การแสดงความชอบ
 - 1.3.2 การแสดงความไม่ชอบ
 - 1.3.3 การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ
 - 1.3.4 การถามเกี่ยวกับความสนใจหรือขาดความสนใจ
 - 1.3.5 การแสดงความหวัง
 - 1.3.6 การแสดงความสำนึกในบุญคุณ
 - 1.3.7 การแสดงความต้องการ
- 1.4 การแสดงออกทางด้านจริยธรรม ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการบอโทษ
- 1.5 การบอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการบอร้อง
- 1.6 การแสดงมารยาทในสังคม ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น

2. Expression + that-clause ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Please be assured that we have already informed consignee about this change of vessel. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาดังต่อไปนี้

2.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน
รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

2.2 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อย
ต่อไปนี้

2.2.1 การแสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด

2.2.2 การแสดงความแน่ใจอย่างมาก

2.3 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ที่ให้ความหมายในด้านการแสดง
ความหวัง

2.4 การแสดงออกทางด้านจริยธรรม ที่ให้ความหมายในด้านการแสดงความ
เสียใจ

2.5 การขอร้องหรือการชักชวน ที่ให้ความหมายในด้านการขอร้อง

3. Expression + Subordinate clause ดังตัวอย่างต่อไปนี้

It would be most helpful to us if samples could be made
available. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการขอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษา
ย่อยแสดงการขอร้อง

4. Expression + whether + clause ดังตัวอย่างต่อไปนี้

I would also like to know if you already are represented
in Sweden. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการให้และการหาข้อเท็จจริง ซึ่งแสดงหน้าที่
ภาษาย่อยในการถาม

5. Expression + WH-clause ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Kindly let us know which branch of yours is in a position
to supply this chemical. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา ดังต่อไปนี้

5.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการถาม

5.2 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อย
แสดงว่ารู้หรือไม่รู้ในเรื่องใด

6. Expression + infinitive ดังตัวอย่างต่อไปนี้

I am pleased to offer your plain cotton t-shirt USS.../ piece. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาที่แสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

6.1 การแสดงความชอบ

6.2 การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ

6.3 การแสดงความหวัง

6.4 การแสดงความตั้งใจ

6.5 การแสดงความต้องการ

7. Expression + Verb phrase ดังตัวอย่างต่อไปนี้

We are unable to submit a quotation at this time.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา ดังต่อไปนี้

7.1 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อย
ต่อไปนี้

7.1.1 การแสดงความสามารถและไม่สามารถ

7.1.2 การถามเกี่ยวกับความสามารถหรือไม่สามารถ

7.1.3 การถามเกี่ยวกับความจำเป็น

7.1.4 การอนุญาต

7.2 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

7.2.1 การแสดงความสำนึกในบุญคุณ

7.2.2 การแสดงความตั้งใจ

7.3 การขอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการขอร้อง

8. Expression + Noun phrase + Expression ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Thanks for your cooperation in advance with our kind regards, we remain. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา ดังต่อไปนี้

8.1 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความแน่ใจอย่างมาก

8.2 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

8.2.1 การแสดงความหวัง

8.2.2 การแสดงความสำนึกในบุญคุณ

9. Expression + Pronoun + infinitive ดังตัวอย่างต่อไปนี้

We would like you to send us your program of textile garments especially for babies and children. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาดังต่อไปนี้

9.1 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความเป็นไปไม่ได้

9.2 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความต้องการ

10. Expression + that-clause + Expression ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Hoping that you will respond favourable to our query, I remain. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ซึ่งแสดงหน้าที่ภาษาย่อยในการแสดงความหวัง

11. Expression + Noun phrase + Expression + Noun phrase

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ First of all let me introduce our company as one of the leading exporters and trading company in Taiwan. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการแสดงมารยาทในสังคม ซึ่งแสดงหน้าที่ภาษาย่อยในการแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น

12. Noun phrase + Expression ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Your earliest mailing of the above would be highly appreciated. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา ดังต่อไปนี้

12.1 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความสำนึกในบุญคุณ

12.2 การแสดงออกทางด้านจริยธรรม ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความถูกใจ

12.3 การขอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการขอร้อง

13. Noun phrase / Pronoun + Expression + Verb phrase

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ Standard delivery will be approximately 3 months after receiving customer's irrevocable letter of credit at sight.

You must provide us either your artwork or sample label. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา ดังต่อไปนี้

13.1 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

13.1.1 การแสดงความเป็นไปได้

13.1.2 การแสดงความแน่ใจอย่างมาก

13.1.3 การแสดงความไม่แน่ใจ

13.1.4 การแสดงความจำเ็น

13.2 การขอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการแนะนำ

14. Noun phrase / Pronoun + Expression + infinitive

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ They would like to receive all available sample on/
before.....

The above mentioned importer is interested to receive
price lists FOB Bangkok at the earliest possible date.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

14.1 การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ

14.2 การแสดงความต้องการ

15. Noun phrase + Expression + Noun Phrase / Pronoun

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ Our customers are interested in your slippers and
sandals.

Details of your requirements would interest us,
whenever you are in the market and ready to buy.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

15.1 การแสดงความสนใจ

15.2 การแสดงความต้องการ

16. Main clause + subordinate clause with expression

included ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Our factory would not have any problem to produce these
items if you can give us your size specification.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาดังต่อไปนี้

16.1 การแสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความเป็นไปได้

16.2 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความไม่พึงพอใจ

17. Statement ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Our minimum orders are 6,000 pieces per shipment and 600 pieces per color per style. โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาดังต่อไปนี้

17.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการรายงานรวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

17.2 การแสดงมารยาทในสังคม ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการแนะนำหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น

18. Question (WH - or open) or Clause ดังตัวอย่างต่อไปนี้

What kind of system used by your company for executing this business ?

Whether I could send you the confirmation of sales or not
โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการให้และการหาข้อเท็จจริง ซึ่งแสดงหน้าที่ภาษาย่อยในการถาม

19. Noun phrase ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Minimum order, if any.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

19.1 การรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

19.2 การถาม

20. V-ing phrase ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Enclosing herewith your photo of ladies slipper.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาแสดงการให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

21. Expression ดังตัวอย่างต่อไปนี้

With thanks and regards.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาดังต่อไปนี้

21.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการระบุ

21.2 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการ

การแสดงความสัมพันธ์ในบุคคล

22. Statement with expression added or included

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ If you could possibly send us details or a brochure of the garments that you produce we would be very grateful.

โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษาต่อไปนี้

22.1 การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า

22.2 การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

22.2.1 การแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ

22.2.2 การแสดงความสัมพันธ์ในบุคคล

22.3 การแสดงออกทางด้านจริยธรรม ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการแสดงความเสียใจ

22.4 การขอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการขอร้อง

23. Question with expression added or included

ดังตัวอย่างต่อไปนี้ How much commission do you want ? โครงสร้างนี้พบในหน้าที่ภาษา เกี่ยวกับการแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในหน้าที่ภาษาย่อยต่อไปนี้

23.1 การแสดงความรู้สึกหรือขาดความรู้สึก

23.2 การแสดงความต้องการ

จากผลสรุปข้างต้นพบว่า โครงสร้างประโยคที่พบมากที่สุดในเรื่องความของจดหมาย ธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ที่รวบรวมมาได้คือ

Expression + Noun phrase / V-ing ซึ่งพบในหน้าที่ภาษา 15 หน้าที่ รองลงมาคือ

Expression + Verb phrase ซึ่งพบในหน้าที่ภาษา 7 หน้าที่ Expression + that - clause และ Expression + infinitive พบในหน้าที่ภาษา 6 หน้าที่

Statement with expression added or included และ Noun phrase / Pronoun + Expression + Verb phrase พบในหน้าที่ภาษา 5 หน้าที่

สำหรับโครงสร้างที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ พบกระจายตามหน้าที่ภาษาต่าง ๆ ซึ่งอาจจะพบ โครงสร้างหนึ่ง ๆ ใน 1-3 หน้าที่ภาษา

อภิปรายผล

ก. จากผลการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อหาความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าที่รวบรวมได้พบว่า ในแต่ละวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 12 ประเภท มีหน้าที่ภาษาทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน และมีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอร้องและสอบถาม และการทวงหนี้และ เก็บเงิน มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารแตกต่างกัน เช่น การขอร้องและสอบถาม มีขอบข่าย หัวข้อในการสื่อสารเกี่ยวกับการขอหรือการถามข้อมูลในตัวสินค้า เงื่อนไขหรือราคาตามเงื่อนไขที่

ลูกค้าตกลงกับผู้ขาย ในขณะที่การทวงหนี้และเก็บเงินมีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารทางด้านการเงินที่ต้องชำระ อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถสรุปแน่นอนว่าในแต่ละวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร มีหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเพียงเท่านี้หรือไม่ เพราะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่รวบรวมมาได้

บางวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารมีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารมาก แต่มีหน้าที่ภาษาน้อย เป็นต้นว่า การแสดงความขอบคุณ ประกอบด้วยหน้าที่ภาษา 1 หน้าที่คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในลักษณะของการแสดงความสำนึกในบุญคุณ ซึ่งมีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร 13 หัวข้อ

ในทางตรงกันข้าม บางวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารมีหน้าที่ภาษามาก แต่ในแต่ละหน้าที่ภาษามีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารทำนองเดียวกัน เช่น การขอร้องและสอบถาม ใช้หน้าที่ภาษาในการให้และการหาข้อเท็จจริง ในความหมายของการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และหน้าที่ภาษาในการแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ ในความหมายของการแสดงความสนใจหรือขาดความสนใจ โดยหน้าที่ภาษาทั้ง 2 มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเรื่องเดียวกัน คือ การขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือวัสดุที่ให้โดยไม่คิดมูลค่า

นอกจากนี้ สภาพการดำเนินธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า ก็เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้ข้อมูลที่รวบรวมมานั้น เน้นหนักเพียงวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ซึ่งอาจจะส่งผลให้พบหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารมาน้อยแตกต่างกันไป กล่าวคือ อาจจะ เป็นเพราะว่า ในสภาพความเป็นจริงของการดำเนินธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้านั้น จะต้องมีการโต้ตอบกลับไปกลับมาระหว่างผู้ส่งเข้าและผู้ส่งออก เพื่อให้ได้รายละเอียดที่แน่นอนเกี่ยวกับสินค้าก่อนที่จะมีการสั่งซื้อสินค้าชนิดนั้น ดังนั้น ข้อมูลที่รวบรวมได้จึงเน้นหนักที่วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในด้านการขอร้องและสอบถาม และการตอบรับหรือการปฏิเสธการขอร้องและสอบถาม

สำหรับวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการทวงหนี้และการเก็บเงิน มีหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารน้อย อาจจะเป็นเพราะว่าการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีการกำหนดเงื่อนไขในการชำระเงินโดยการชำระเงินล่วงหน้า คือ ผู้ส่งเข้าจะได้รับสินค้าทันทีที่มีการเปิดใบสั่งจ่ายเงินมาให้ผู้ส่งออก จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการทวงหนี้และเก็บเงิน อย่างไรก็ตาม การทวงหนี้และเก็บเงินอาจจะมีได้ในกรณีที่เลยกำหนดเวลาในการเปิดใบสั่งจ่ายเงิน

ตามที่ตกลงกันไว้ ทางผู้ส่งออกจะติดต่อกลับไปยังผู้สั่งเข้าให้ดำเนินการเปิดใบส่งจ่ายเงินทันที

สำหรับการตอบรับการจ่ายเงิน เป็นวัตถุประสงค์ที่มีหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อ ในการสื่อสารน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลที่รวบรวมมาได้นั้น ไม่ได้เน้นวัตถุประสงค์ในการ ติดต่อสื่อสารประเภทนี้ ซึ่งมีผลให้หน้าที่ภาษามีน้อยตามไปด้วย แต่ไม่ได้หมายความว่า ในการทำ ธุรกิจจะไม่มีวัตถุประสงค์นี้ เพราะวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการจ่ายเงินและการ ตอบรับการจ่ายเงินปรากฏอยู่ตลอดเวลา แต่ในด้านการเงินถือเป็นความลับของทางบริษัท ดังนั้น ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จึงมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเรื่องนี้น้อย

สำหรับการสั่งสินค้าและการตอบรับหรือการปฏิเสธการสั่งสินค้า จากการวิจัยพบ หน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารภายใต้วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ประเภท ให้พอสมควร อย่างไรก็ตาม บางบริษัทอาจจะไม่ค่อยใช้วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารดังกล่าวใน ด้านการเขียน ถ้าผู้ส่งออกและผู้สั่งเข้ามีความคุ้นเคยและทำธุรกิจร่วมกันมานาน การสั่งสินค้า อาจจะใช้วิธีการสั่งสินค้าทางโทรศัพท์หรือการพูดปากเปล่า หรือทำในลักษณะ Purchase Order คือ เป็นแบบฟอร์มการสั่งสินค้า

สำหรับการเสนอขายสินค้าและบริการ และการร้องเรียน จากการวิจัยพบหน้าที่ภาษา และขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารภายใต้วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ประเภทให้พอสมควร

สำหรับการแนะนำตัวและการแสดงความขอบคุณ ถึงแม้ว่าจากการวิจัยพบหน้าที่ภาษา ภายใต้วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ประเภทน้อย แต่หน้าที่ภาษาที่พบตรงกับวัตถุประสงค์ใน การติดต่อสื่อสารนั้น เช่น การแสดงความขอบคุณ หน้าที่ภาษาที่พบคือ การแสดงความสำนึกในบุญคุณ นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ประเภทนี้ ยังคงมีความสำคัญมากในการติดต่อ สื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้า เพราะเป็นการเริ่มต้นความสัมพันธ์อันดีทาง ธุรกิจ แนะนำความเป็นมาของบริษัทและสินค้าของบริษัท รวมทั้งการแสดงความขอบคุณในความ ร่วมมือต่าง ๆ ที่ได้รับ ถือว่าเป็นมารยาททางสังคมที่ควรปฏิบัติอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสาร

เป็นที่น่าสังเกตว่า หน้าที่ภาษาที่ปรากฏในทุกวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในข้อมูล ที่รวบรวมมาได้คือ การให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยแสดงการรายงาน รวมทั้ง การอธิบายและการบอกเล่า และขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารส่วนมากจะปรากฏในหน้าที่ภาษา

อาจจะเป็นเพราะว่า โครงสร้างประโยคหรือวลีเพื่อสื่อความหมายตามหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการรายงานนี้ เป็นโครงสร้างธรรมดาในลักษณะที่เป็น Statement คือ ประโยคบอกเล่า หรือปฏิเสธ หรือเป็น Noun phrase หรือ V-ing phrase และมีลักษณะของสำนวนภาษาปรากฏอยู่ด้วย แต่มีจำนวนน้อย เช่น I/We would like to inform you that..... หรือ We are very glad to inform you that..... จึงเป็นการง่ายที่ผู้เขียนจะเลือกใช้โครงสร้างประโยคหรือวลีดังกล่าวในการติดต่อสื่อสารทางการเขียน

นอกจากนี้ หน้าที่ภาษาที่ปรากฏเกือบทุกวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารรองจากการรายงาน คือ การขอร้องหรือการชักชวน ในหน้าที่ภาษาย่อยเกี่ยวกับการขอร้อง ซึ่งให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งสำคัญคือ การแสดงความสุภาพต่อกัน เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน แสดงให้ผู้อ่านทราบว่าผู้เขียนไม่ได้บังคับกับผู้อ่านให้ทำสิ่งที่ผู้เขียนต้องการ แต่เป็นในลักษณะการขอร้องขอความร่วมมือเพื่อให้การทำธุรกิจประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอร้องและสอบถาม และการทวงหนี้และเก็บเงินนั้น ไม่ว่าจะติดต่อสื่อสารเรื่องอะไร หน้าที่ภาษาที่ปรากฏเด่นชัด คือ การขอร้องหรือการชักชวน ในลักษณะของการขอร้อง สำหรับการทวงหนี้และเก็บเงินนั้น มีความจำเป็นที่ผู้เขียนต้องระมัดระวังในเรื่องการเข้าภาษาเป็นอย่างมาก เพราะอาจจะเป็นการทำลายมิตรภาพอันดีต่อกันระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน และส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้าที่ทำร่วมกันทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออก และการสั่งสินค้าเข้าพบว่า มีบางสำนวนภาษาที่ไม่สามารถจัดไว้ในหน้าที่ภาษาของ J.A. Van Ek (1976) ได้ ดังต่อไปนี้

1. Now that we are in the middle of booking summer items, we take the liberty to send you following enquiry.
2. In the event that you fail to do so my clients shall be at liberty to take all legal actions they deem fit to preserve and enforce their rights.

ผู้วิจัยได้จัดประโยคทั้ง 2 ดังกล่าวไว้ในกลุ่ม "ลักษณะอื่นๆ" ประโยคแรก มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารแสดงการขอยืมมูลเกี่ยวกับสินค้า ภายใต้วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารคือ การขอร้องและสอบถาม และประโยคที่ 2 มีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเกี่ยวกับการดำเนินการถึงชั้นศาล ถ้าผู้ส่งออกไม่แก้ไขเรื่องที่ร้องเรียนไป ภายใต้วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารคือ การร้องเรียน

ข. จากผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษาที่ปรากฏในหน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

ผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษาในลักษณะการใช้คำนี้พบว่า มีคำศัพท์และกลุ่มคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าหลายประเภทดังต่อไปนี้

1. คำนามหรือนามวลี แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไป ประกอบด้วย

1.1.1 คำศัพท์ที่มีรูปเป็นคำนามหรือนามวลี

1.1.2 คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ

1.1.3 คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ

1.1.4 คำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ

1.2 ศัพท์เฉพาะสินค้า ซึ่งแบ่งประเภทตามชนิดของสินค้าต่อไปนี้

รองเท้า เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง เครื่องอะไหล่ ดึกดา เคมีภัณฑ์ มันสำปะหลัง ข้าว เลื่อผ้าแพรพรรณ กุ้งเท้า ส่วนสินค้าประเภทน้ำตานั้น ไม่ปรากฏศัพท์เฉพาะสินค้าจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้

2. คำกริยา

3. คำคุณศัพท์

4. คำวิเศษณ์

คำศัพท์ส่วนใหญ่ที่พบในข้อมูลคือ คำศัพท์ประเภทคำนามหรือนามวลีใน 2 ลักษณะข้างต้น ส่วนคำกริยา คำคุณศัพท์ และคำวิเศษณ์ นั้น มีจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับคำศัพท์ประเภทคำนามหรือนามวลี

จากผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษาในลักษณะสำนวนภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าที่รวบรวมมาได้พบว่า โครงสร้างประโยคหนึ่งามิได้ ปรากฏภายใต้หน้าที่ภาษาใดหน้าที่ภาษาหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ปรากฏได้ในหลายหน้าที่ภาษา อย่างไรก็ตาม โครงสร้างในลักษณะ Noun phrase และ V-ing phrase ที่ปรากฏในเนื้อหาของจดหมายธุรกิจและโทรสารที่รวบรวมได้นั้น ปรากฏภายใต้หน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการให้และการหาข้อเท็จจริง ในหน้าที่ภาษาย่อยด้านการรายงาน และการถามเท่านั้น นอกจากนี้ ในแต่ละหน้าที่ภาษามีสำนวนภาษามากน้อยแตกต่างกันไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน้าที่ภาษาที่ให้ความหมาย ในด้านการบอกร้องหรือการชักชวน ในลักษณะของการบอกร้อง มีโครงสร้างประโยคในลักษณะ Expression + Verb phrase ซึ่งมีสำนวนภาษามากที่สุด ขึ้นอยู่กับผู้เขียนจะเลือกใช้สำนวนภาษาใดในการติดต่อสื่อสาร

จากการวิเคราะห์สำนวนภาษาในข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยพบโครงสร้างประโยคในลักษณะต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. สำนวนภาษาปรากฏตอนต้นประโยค เช่น Expression + that-clause
2. สำนวนภาษาปรากฏตอนท้ายประโยค เช่น Noun phrase + Expression
3. สำนวนภาษาปรากฏเพียงลำพัง คือ Expression
4. สำนวนภาษาปรากฏต่อจากนามวลีหรือสรรพนาม เช่น
Noun phrase / Pronoun + Expression + infinitive
5. สำนวนภาษาปรากฏแทรกในประโยค เช่น
Question with expression added or included

6. บางโครงสร้างประโยคในหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการให้และการหาข้อเท็จจริง ในความหมายของการรายงาน รวมทั้งการอธิบายและการบอกเล่า และการถาม ไม่ปรากฏ สำนวนภาษาที่ให้ความหมายตามหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการรายงาน และการถาม

โครงสร้างประโยคทั้ง 6 ลักษณะนี้ ปรากฏในหน้าที่ภาษาแตกต่างกันไป ดังเช่น หน้าที่ภาษาที่ให้ความหมายในด้านการให้และการหาข้อเท็จจริง และการแสดงมารยาทในสังคม จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบโครงสร้างประโยคทั้ง 6 ลักษณะ ในขณะที่หน้าที่ภาษาในการ

แสดงออกและการถามความคิดเห็นหรือทัศนคติ การแสดงออกถึงความรู้สึกทางอารมณ์ การขอร้อง หรือการชักชวน และกลุ่ม "ลักษณะอื่นา" พบโครงสร้างประโยคที่มีส่วนภาษาทั้งสิ้น

เป็นที่น่าสังเกตว่า บางหน้าทีภาษามีคำทางไวยากรณ์ (grammatical words) ที่แสดงหน้าทีภาษาเหมือนกัน เช่น can แสดงหน้าทีภาษาได้ทั้งการแสดงความเป็นไปได้ การแสดงความสามารถ และการอนุญาต หรือ will แสดงหน้าทีภาษาได้ทั้งการแสดงความตั้งใจ และการแสดงความแน่วใอย่างมา ดังนั้นการกำหนดว่าประโยคใดมีหน้าทีภาษาอย่างไร ต้องพิจารณาความหมายในการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ลักษณะร่วมทางโครงสร้างในการแสดงหน้าทีภาษาของทั้ง can และ will เหมือนกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. Our factory would not have any problem to produce these items if you can give us your size specification. มีหน้าทีภาษาเกี่ยวกับการแสดงความเป็นไปได้

2. Services outside Bangkok Port area and special treatments other than recommended dosages of fumigants can be applied on request. ความหมายในการใช้ของประโยคคือ การแสดงความเป็นไปได้

3. Standard delivery will be approximately 3 months after receiving customer's irrevocable letter of credit at sight. เป็นการใช้ภาษาเพื่อแสดงความแน่วใอย่างมา

ทั้ง 3 ประโยค มีโครงสร้างของประโยคในลักษณะ Noun phrase / Pronoun + Expression + Verb phrase เหมือนกัน โดยประโยคที่ 1 ประธานของประโยคเป็นสรรพนามบุรุษที่ 2 คือ You ประโยคที่ 2 และ 3 ประธานของประโยคเป็นนามวลี ทั้ง 3 ประโยคนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประธานของประโยคอย่างไรบ้าง

4. We can make 5 colors in 600 pieces per color.
ใช้หน้าทีภาษาแสดงความสามารถ

5. Whenever we have some space, we will inform you immediately. มีหน้าทีภาษาแสดงความตั้งใจ

ประโยคที่ 4 และ 5 มีโครงสร้าง Expression + Verb phrase โดยประโยคที่ 4 และ 5 มีประธานของประโยคเป็น สรรพนามพหูพจน์บุรุษที่ 1 คือ We ทั้ง 2 ประโยคนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดแสดงความรู้สึกหรือแสดงพฤติกรรมของตัวผู้พูดเอง

นอกจากนี้ ประโยคที่ 1 ".....you can....." ถือเป็นสำนวนภาษาที่แสดงหน้าที่ภาษาเกี่ยวกับการอนุญาต แต่เมื่อพิจารณาความหมายในการติดต่อสื่อสารแล้ว ประโยคที่ 1 ไม่ใช่การอนุญาต แต่เป็นการแสดงความเป็นไปได้ที่จะได้รับรายละเอียดของสินค้า

ดังนั้น การใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสม นอกจากต้องคำนึงถึงหน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาแล้ว สิ่งสำคัญต้องเลือกใช้ภาษาได้ตรงตามความหมายในการติดต่อสื่อสาร

จากการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้าพบว่า ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ภาษาจะเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาเนื้อหาภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการสั่งสินค้าเข้าที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง กล่าวคือ ก่อนทำการติดต่อสื่อสาร ผู้เขียนพึงระลึกว่า มีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเรื่องอะไร เช่น การสั่งสินค้า การขอร้องและสอบถาม หรือการร้องเรียน และใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามจุดมุ่งหมายได้อย่างไร เป็นต้นว่า การใช้ภาษาในการถาม การแสดงความสนใจ หรือแสดงความขอบคุณ ซึ่งมีขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารเรื่องอะไรบ้าง เช่น แสดงความสนใจในสินค้า แสดงความสามารถในการผลิตสินค้าตามที่ผู้สั่งเข้าต้องการ หรือแสดงความขอบคุณที่ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และผู้เขียนต้องรู้ว่า จะเลือกใช้รูปแบบภาษาใดเพื่อการสื่อสารตามหน้าที่ภาษาที่กำหนดไว้ เพราะความหมายในการใช้ของประโยค (Utterance meaning) อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความหมายตามลายลักษณ์อักษรของประโยค (Sentence meaning) (สำออง หิรัญบุรณะ เอกสารประกอบการเรียนวิชา Semantics) ตัวอย่างเช่น ประโยคต่อไปนี้

Our minimum orders are 6,000 pieces per shipment and 600 pieces per color per style. ความหมายในการใช้ของประโยค คือ การรายงาน

I would appreciate it if you could send me samples and prices for socks with knitted in words or emblems. ความหมายในการใช้ของประโยค คือ การขอร้อง

I would also like to know if you already are represented in Sweden. เป็นการใช้ภาษาเพื่อการถาม

นอกจากนี้ การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ต้องคำนึงถึงภาษาทั้งที่เป็นทางการ (formal) และไม่เป็นทางการ (informal) บลันเดลและคณะ (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982 : viii-ix) ได้กล่าวถึงการเลือกภาษาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ต้องคำนึงถึงสถานการณ์ต่อไปนี้

1. สถานที่และเวลา (setting) ในการสื่อสาร เช่น ร้านอาหาร หรือสถานที่ทำงาน
2. ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสาร (topic) เช่น เรื่องทั่วไป หรือเรื่องเกี่ยวกับการงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา (social relationship) เช่น เพื่อน คนแปลกหน้า หรือผู้เป็นนาย-ลูกจ้าง
4. ความรู้สึกที่มีต่อขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารหรือคู่สนทนา (psychological attitude) เช่น สนใจ ขอบหรือเบื่อหน่าย

ในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ เช่น พูดคุยกับเพื่อน ภาษาที่ใช้เป็นแบบไม่เป็นทางการ แต่ถ้าสนทนากับคนแปลกหน้าหรือผู้เป็นนายเกี่ยวกับหน้าที่การงาน ภาษาที่ใช้เป็นแบบทางการ

ดังนั้น การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจควรใช้ภาษาที่เป็นทางการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการเขียน เพราะผู้เขียนไม่สามารถทราบทันทีว่า ผู้อ่านมีปฏิกิริยาย้อนกลับ (feedback) ในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างไร กล่าวคือ มีความเข้าใจตรงตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อหรือไม่ (Maloney. 1983 : 6-7) เพราะฉะนั้น ผู้เขียนควรเลือกภาษาที่ชัดเจน รัดกุม ถูกต้อง และสื่อสารได้ตรงจุดมุ่งหมายนั้นๆ แต่จากข้อมูลนั้นผู้วิจัยพบว่า เนื้อความบางส่วนในจดหมายธุรกิจ และโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าที่รวบรวมมาได้ ยังมีความบกพร่องในด้านการใช้ภาษา ใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการ ไม่สุภาพ และมีความบกพร่องทางด้านไวยากรณ์ การเขียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. I want 2 pieces same, but that very good quality.

2. Our last order you sent to us certificate of origin which is not accepted by our customs for reduce import duty as it is uncorrect.

ประโยคที่ 1 และ 2 มีความบกพร่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาและการใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประโยคที่ 1 ใช้สำนวนภาษา "I want" ซึ่งเป็นภาษาที่ไม่สุภาพ

3. Don't accept pieces with red marks on them.

สำหรับประโยคที่ 3 นี้ ผู้เขียนใช้ภาษาไม่ถูกต้อง เพราะใช้รูปประโยคในลักษณะของภาษาไทยคือ "ไม่รับสินค้าที่มีตำหนิสีแดง" นอกจากนี้ การใช้ภาษากลายเป็นการออกคำสั่ง เป็นภาษาผิดที่สื่อความหมายไม่ได้ เพราะในความหมายที่ถูกต้อง ผู้เขียนต้องการร้องเรียนในเรื่องความเสียหายของสินค้า

4. The price ?

5. What about the insurance during the sending ?

ประโยคที่ 4 และ 5 นี้ เป็นการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการและใช้สำนวนภาษาที่ไม่ถูกต้อง

ดังนั้น การใช้รูปแบบภาษาควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป
อย่างไรก็ตาม การรวบรวมคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์จากเนื้อหาความในจดหมายธุรกิจและโทรสาร
เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้านี้ จะเป็นแหล่งข้อมูลส่วนหนึ่งที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ
คำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าในรูปค่านามหรือนามวลี
ซึ่งประกอบด้วย ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไปในลักษณะ คำศัพท์ที่มีรูปเป็นค่านามหรือนามวลี คำศัพท์ที่เกิดจาก
อักษรย่อ คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำ และคำศัพท์ที่เกิดจากการรวมคำ และคำศัพท์เฉพาะสินค้า
นอกจากนี้ยังมี คำกริยา คำคุณศัพท์ และคำวิเศษณ์

ความรู้ในเรื่องหน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามประเทศ ข้ามทวีป ความรวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จึง

เป็นสิ่งสำคัญ การใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกันระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน จะช่วยให้ธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จและก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ส่งสินค้าออกและผู้ส่งสินค้าเข้า อันนี้จะดำเนินธุรกิจร่วมกันทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1.1 การวิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้านี้ เป็นแนวทางที่ทำให้ทราบว่า หน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารทั้งหมดที่พบนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลที่รวบรวมมาได้เท่านั้น ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลได้มากเท่าใด โอกาสที่จะพบหน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารย่อมมีมากเท่านั้น

1.2 การวิเคราะห์หน้าที่ภาษา เป็นแนวทางสำหรับการที่จะเข้าใจความหมายที่แท้จริงของประโยค มิใช่ความหมายที่ปรากฏลายลักษณ์อักษรในประโยค เช่น รู้ว่าการใช้ภาษาเพื่อการถามไม่จำเป็นต้องเป็นประโยคคำถามเสมอไป แต่ใช้รูปประโยคบอกเล่าได้ ดังนั้น ในการเขียนจดหมายธุรกิจและโทรสาร ควรเลือกใช้ประโยคหลาย ๆ รูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อการสื่อสารตรงตามหน้าที่ภาษาที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า นอกจากนี้ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยคหลาย ๆ รูปแบบในแต่ละหน้าที่ภาษาดังกล่าว เพื่อทำให้ทราบว่าหน้าที่ภาษาหนึ่ง ๆ ที่ใช้ในธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า มีการใช้ประโยคในรูปแบบใดบ้าง

1.3 การวิเคราะห์คำศัพท์ เป็นแนวทางที่ทำให้ทราบว่า จำนวนคำศัพท์แต่ละประเภทขึ้นอยู่กับข้อมูลที่รวบรวมมาได้เท่านั้น โดยเฉพาะศัพท์เฉพาะสินค้าในสินค้าแต่ละชนิดมีจำนวนแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่รวบรวมมาได้ว่าเน้นหนักที่สินค้าชนิดใด ดังนั้นคำศัพท์และกลุ่มคำศัพท์ที่รวบรวมมาได้จึงเป็นเพียงแหล่งข้อมูลส่วนหนึ่งที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และคำศัพท์และกลุ่มคำศัพท์ดังกล่าวจึงเป็นแนวทางในการศึกษาการใช้คำศัพท์และกลุ่มคำศัพท์ให้ถูกต้องต่อไป

1.4 จากการวิเคราะห์รูปแบบภาษาในลักษณะสำนวนภาษา พบว่าบางประโยคในข้อมูลที่รวบรวมมาได้ มีความบกพร่องในการใช้ภาษา ใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ ไม่สุภาพ ดังนั้น โครงสร้างประโยคที่รวบรวมมาได้จึงเป็นเพียงแนวทางที่ทำให้ทราบว่า ในแต่ละหน้าที่ภาษา มีโครงสร้างประโยคในลักษณะใดและมีสำนวนภาษาใดปรากฏบ้าง แต่ถ้าจะนำประโยคดังกล่าวไปใช้ ควรมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีบางรูปแบบภาษาที่ไม่สามารถจัดเข้าในหน้าที่ภาษาในตำราภาษาศาสตร์ของ แวน เอก (Van Ek. 1976) ได้ ดังนั้น ควรทำการวิจัยครั้งต่อไป โดยอาศัยตำราภาษาศาสตร์ของนักภาษาศาสตร์ท่านอื่นเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์หน้าที่ภาษา

2.2 จากข้อมูลเดียวกันนี้ ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบว่า ในตำราภาษาศาสตร์ที่ต่างกัน จะกำหนดหน้าที่ภาษาของข้อมูลชุดเดียวกันนี้ เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

2.3 ควรศึกษาหน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาให้ละเอียดมากขึ้น โดยศึกษาจากธุรกิจ การส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ

2.4 จากการวิจัยเรื่องนี้ ได้พบความบกพร่องในด้านการใช้ภาษาในเนื้อความ บางส่วนของข้อมูลที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไข เรื่องการใช้ภาษาให้ถูกต้อง ดังนั้น ควรมีการทำวิจัยต่อไปเพื่อวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสาร

2.5 ควรศึกษาหน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าในอีกรูปแบบหนึ่งคือ ในแต่ละประเภทของจดหมายธุรกิจและโทรสาร เช่น การส่งสินค้า การตอบรับหรือปฏิเสธการส่งสินค้า และการร้องเรียน มีข้อบ่งชี้หัวข้อในการสื่อสารอะไร ภายใต้งานหน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาใด ซึ่งจะช่วยให้ผู้เขียนจดหมายธุรกิจและโทรสารในแต่ละประเภททราบว่า จะเขียนรายละเอียดอะไรบ้างในจดหมายธุรกิจและโทรสารฉบับหนึ่ง

2.6 การวิจัยเรื่องนี้ควรทำซ้ำ โดยศึกษาจากธุรกิจประเภทอื่นแทนธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

2.7 หากจะทำการวิเคราะห์ภาษาในลักษณะเดียวกับการวิจัยเรื่องนี้ควรรวบรวมข้อมูลก่อนแล้วจึงวางแผนในการวิจัย

2.8 ควรศึกษารูปแบบภาษาในลักษณะของการใช้คำให้ละเอียดมากขึ้น โดยศึกษาความหมายของคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์เกี่ยวกับธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า รวมทั้งศึกษาการนำคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์เหล่านี้ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

2.9 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การรวบรวมข้อมูลที่ค่อนข้างเป็นความลับ และมีการแข่งขันเชิงการค้า ส่งผลให้ข้อมูลที่รวบรวมมาได้มีความละเอียดเพียงพอ ดังนั้นถ้าจะทำการวิจัยโดยอาศัยข้อมูลในลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยควรคำนึงถึงปัญหานี้ด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ จรัสศรี. ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เกี่ยวกับโปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปและภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชา. ปรินทิพินท์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. ถ่ายเอกสาร.
- งามพริ้ง รุ่งโรจน์ดี. ประมวลการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคสำหรับนักศึกษาเทคนิคด้านช่างอุตสาหกรรมระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. ปรินทิพินท์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. ถ่ายเอกสาร.
- นราพร โรจนจันทร์ และ ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์. "ESP," ภาษาปริทัศน์. 2(2) : 1 - 6 ; 2524.
- บังอร สว่างวโรรส. การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- _____. "ข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจ," ภาษาปริทัศน์. 6(2) : 9 - 21 ; ภาคปลายปีการศึกษา 2528.
- ประภา ลิทธิธนา. การศึกษาท่อน้ำทิ้งของประโยคคำถาม. ปรินทิพินท์ ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒน์ น้อยแสงศรี. "ESP คืออะไร," ภาษาปริทัศน์. 2(2) : 7 - 13 ; 2524.
- เพ็ญศรี บุญรัตน์. "แผนพัฒนา ฉบับที่ 6 กับบทบาทของกระทรวงพาณิชย์," วารสารเศรษฐกิจการพาณิชย์. 17(175) : 1 - 8 ; กุมภาพันธ์ 2529.
- มยุรี สุกวิวัฒน์. "แนวคิดในการปฏิรูประบบการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในมหาวิทยาลัย," วารสารธรรมศาสตร์. 2(1) : 61 - 79 ; มิถุนายน - ตุลาคม 2515.
- วัลยาพร นาวิการ. "ข้อคิดบางประการในหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ," วารสารภาษาปริทัศน์. 6(2) : 1 - 8 ; 2528.
- _____. "ความสำคัญของภาษาอังกฤษในวงการอาชีพต่าง ๆ," วารสารภาษาปริทัศน์. 6(2) : 74 - 76 ; 2528.

- นิภาพร หย่างอารี. ความถี่ของศัพท์ในแบบเรียนภาษาอังกฤษในวิทยาลัยธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีวิไล ดอกจันทร์. "นโยบายการสอนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยไทย : ESP และ/หรือ EGP," ศึกษาศาสตร์สาร. 12(1 - 4) : 100 -112 ; ตุลาคม 2526 - กันยายน 2527.
- ลำอาง หิรัญบุรณะ. "ความหมายตามลายลักษณ์อักษรและความหมายในการใช้ประโยค," ใน เอกสารประกอบการเรียนวิชา Semantics. หน้า 25 - 65 ม.ป.ท., ม.ป.ป. อัดสำเนา.
- อัจฉรา วงศ์โสธร, อุษา กาญจนสถิตย์ และ นิภา สนสะอาดจิต. การสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- อุษา กาญจนสถิตย์. สำรวจความต้องการการใช้นาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ. ปรินญาพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523. ถ่ายเอกสาร.
- Awad, Elias M. Business data processing. 4 th. ed. London : Prentice - Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J., 1975.
- Balagurusamy, E. Office automation and word processing. New Delhi : Tata McGraw - Hill Publishing Company Limited, 1987.
- Blundell, Jon, Jonathan Higgins and Nigel Middlemiss. Function in English. London : Oxford University Press, 1982.
- Candlin, C.N. "Form, Function and Strategy in Communicative Curriculum Design," In The Communicative Teaching of English Principles and an Exercise Typology. edited by C.N. Candlin. p. 24 - 44. London : Oxford University Press, 1981.
- Carver, David. "Some propositions about ESP," The ESP Journal. 2(2) : 131 - 136 ; 1983.
- Dobson, Julia M. "The Notional Syllabus : Theory and Practice," English Teaching Forum. 17(2) : 2 - 10 ; April 1979.
- Finocchiaro, Mary. "The Functional - Notional Syllabus : Promise, Problems, Practices," English Teaching Forum. 7(2) : 11 - 20 ; April 1979.
- Halliday, M.A.K. Learning how to mean : Explorations in the Development of Language. London : Edward Arnold (Publishers) Ltd., 1975.

- Harmer, Jeremy. The Practice of English Language Teaching. New York : Longman Group Limited, 1983.
- Hutchinson, Tom and Alan Waters. "How Communicative Is ESP ?," ELT Journal. 38/2 : 108 - 112 ; April 1984.
- Hymes, D.H. "On Communicative Competence (extracts)," in The Communicative Approach to Language Teaching, edited by C.J. Brumfit and K. Johnson. P. 5 - 26. London : Oxford University Press, 1979.
- Johns, Ann M. "Cohesion in Written Business Discourse : Some Contrasts," The ESP Journal. 1(1) : 35 - 44 ; Fall 1980.
- Littlewood, William. Communicative Language Teaching : An Introduction. New York : Cambridge University Press, 1981.
- Macintosh, Duncan. English for Business. 2 nd. ed. Hong Kong : Book Marketing Ltd., July 1978.
- Maloney, Thomas V. A Study In English Business Communication Skills For The Thai Commerce Student. Bangkok : Chulalongkorn University Language Institute, April 1983.
- Munby, John. Communicative Syllabus Design. New York : Cambridge University Press, 1978.
- Orn - among Hirunburana. A Study of Lexical and Syntactic Properties of English Used in Business Correspondence and The Implications For The Development of Instructional Materials For Business Correspondence in English For Advanced Commercial Students. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983. photocopied.
- _____. A Study of Discoursal and Textual Features of English Business Correspondence and The Implications For The Development of Instructional Materials for Advanced Thai Commercial Students. Master's Thesis. Singapore : National University of Singapore, 1985. photocopied.
- Parzych, Patricia A., Susan M. Costello and Madeline Schnell. Basic Business English. New York : Harcourt Brace Javanovich, Inc., 1986.
- Quirk, Randolph and Sidney Greenbaum. A University Grammar of English. New York : Longman Group Ltd., 1988.
- Richards, Jack. C. "Communicative needs in foreign language learning," ELT Journal. 37/2 : 111 - 119 ; April 1983.
- Savignon, Sandra J. Communicative Competence : Theory and Classroom Practice : Texts and Contexts in Second Language Learning. Illinois : Addison - Wesley Publishing Company, Inc., 1983.

Smith, Larry E. "The Role of English in Thailand Transition and Tradition," PASAA. 18(1) : 1 - 5 ; June 1988.

Strevens, Peter. New Orientations in the teaching of English. London : Oxford University Press, 1977.

_____. Teaching English as an International Language : From Practice to Principle. Oxford : Pergamon Press, 1980.

Traugott, Elizabeth Closs and Mary Louise Pratt. Linguistics. New York : Harcourt Brace Javanovich, Inc., 1980.

Van Ek, J.A. The Threshold Level for Modern Language Learning in Schools. Strasbourg : Council of Europe, 1976.

Widdowson, H.G. "The Teaching of English as Communication," English Language Teaching. 17(1) : 15 - 19 ; October 1972.

_____. Teaching Language as Communication. London : Oxford University Press, 1978.

Wilkins, D.A. Notional Syllabus. London : Oxford University Press, 1976.

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวจิราภรณ์	ชื่อสกุล อินทราไสย
เกิดวันที่ 20 เดือนตุลาคม	พุทธศักราช 2507
สถานที่เกิด	เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 293/34 ถนนสุรวงศ์ ตำบลสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	-
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	-
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกวิทยาศาสตร์) จากโรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์
พ.ศ. 2529	กศ.บ. (วิชาเอกภาษาอังกฤษ วิชาโทภาษาศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ภาคฤดูร้อน	กศ.ม. (ภาษาศาสตร์การศึกษา)
พ.ศ. 2533	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การวิเคราะห์หน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสาร
เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

บทคัดย่อ

ของ

จิราภรณ์ อินทราไสย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา

เมษายน 2533

จุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่ภาษาของเนื้อความ
ในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า 2) เพื่อศึกษาและ
วิเคราะห์รูปแบบภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสาร เกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้า

ข้อมูลที่ใช้ศึกษา ได้จากการรวบรวมจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออก
และการส่งสินค้าเข้า ประมาณ 300 ฉบับ จากจำนวนสินค้าประมาณ 10 ชนิด และนำข้อมูล
รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาและรูปแบบภาษา โดยการวิเคราะห์หน้าที่ภาษา แบ่งเป็น
2 ขั้นตอน คือ 1) การพิจารณาเนื้อความในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออก
และการส่งสินค้าเข้า ตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร 2) วิเคราะห์หน้าที่ภาษา โดยอาศัย
หน้าที่ภาษาของ J.A. Van Ek (1976) ในหนังสือ The Threshold Level for
Modern Language Learning in Schools. และวิเคราะห์รูปแบบภาษาโดยแบ่งเป็น 2 ตอน
คือ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การใช้คำเกี่ยวกับคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและ
การส่งสินค้าเข้า ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สำนวนภาษา โดยอาศัยรูปแบบสำนวนภาษาของ Jon
Blundell, Jonathan Higgins และ Nigel Middlemiss (1982) ในหนังสือ
Function in English การวิเคราะห์การใช้คำและสำนวนภาษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย
วิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมได้โดยเน้นมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงภาษาแต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์หน้าที่ภาษาในจดหมายธุรกิจและโทรสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าออกและ
การส่งสินค้าเข้าพบว่า ในแต่ละวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร หน้าที่ภาษาและขอบข่ายหัวข้อ
ในการสื่อสารมีมาน้อยแตกต่างกันไป ขอบข่ายหัวข้อในการสื่อสารหัวข้อเดียวกันอาจปรากฏ
ภายใต้หน้าที่ภาษามากกว่า 1 หน้าที่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของผู้เขียนจดหมายหรือโทรสารนั้น

ผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษาในลักษณะการใช้คำ มีคำศัพท์หรือกลุ่มคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง
กับการสื่อสารทางธุรกิจการส่งสินค้าออกและการส่งสินค้าเข้าหลายประเภท ดังต่อไปนี้ คำนาม
หรือนามวลี แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็น ศัพท์ธุรกิจโดยทั่วไป ประกอบด้วยคำศัพท์ที่มี
รูปเป็นคำนามหรือนามวลี คำศัพท์ที่เกิดจากอักษรย่อ คำศัพท์ที่เกิดจากการย่อคำและคำศัพท์ที่
เกิดจากการรวมคำ ลักษณะที่สองเป็น ศัพท์เฉพาะสินค้า ซึ่งแบ่งประเภทตามชนิดของสินค้า
คือ รองเท้า เครื่องทองสัมฤทธิ์และทองเหลือง เครื่องอะไหล่ ดึงดา เคมีภัณฑ์ มันสำปะหลัง

ข้าว เสื้อผ้าแพรรณ ถุงเท้า ส่วนสินค้าประเภท น้ำตาล เน้น ไม่ปรากฏศัพท์เฉพาะสินค้าจาก ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ส่วนคำศัพท์ประเภทคำกริยา คำคุณศัพท์ และคำวิเศษณ์ พบว่ามีจำนวนมาก เมื่อเทียบกับคำศัพท์ประเภทคำนามหรือนามวลี

ผลการวิเคราะห์รูปแบบภาษาในลักษณะ สำนวนภาษา พบว่า โครงสร้างประโยคหนึ่ง ๆ ไม่ได้มีหน้าที่ภาษาอย่างหนึ่งอย่างใดโดยเฉพาะ แต่มีได้ในหน้าที่ภาษาหลายอย่าง นอกจากนี้ ใน หน้าที่ภาษาแต่ละอย่าง มีสำนวนภาษาหลายรูปแบบซึ่งขึ้นอยู่กับผู้เขียนว่าจะเลือกใช้สำนวนภาษาใด ในการติดต่อสื่อสาร

AN ANALYSIS OF LANGUAGE FUNCTIONS AND LANGUAGE FORMS
OF BUSINESS LETTERS AND FACSIMILES IN
EXPORT AND IMPORT

AN ABSTRACT

BY

JIRAPORN INTRASAI

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education degree in Educational Linguistics
at Srinakharinwirot University

April 1990

The purposes of this research were twofold : to study and analyze
a) language functions and b) language forms used in business letters
and facsimiles in export and import

Approximately 300 business letters and facsimiles in export
and import from 10 types of products were collected to analyze
language functions and language forms. The analysis of the language
functions was divided into two sections : first, to study the content
of the business letters and the facsimiles in export and import
according to the objectives of communication ; and second, to study the
language functions based on the analysis of J.A. Van Ek (1976)
in " The Threshold Level for Modern Language Learning in Schools".
The analysis of the language forms was also divided into two sections :
lexis analysis and expression analysis. The first section dealt with
special vocabulary items used in export and import while the second
part dealt with expression analysis based on the patterns used by Jon
Blundell, Jonathan Higgins and Nigel Middlemiss (1982) in "Function
in English." Regarding the analysis of lexis and expression, the
collected data were not changed or corrected.

The results of the analysis of the language functions and the
language forms of business letters and facsimiles in export and import
revealed as follows : each objective of communication in business
letters and facsimiles contained a variety of language functions and
topic areas. The same topic areas could be expressed in different
language functions set by the objectives of the persons who wrote the
letters or the facsimiles.

The results of the analysis of the language forms in terms of lexis revealed that there were a number of special vocabulary items dealing with business communication in export and import. Nouns or noun phrases were categorized into 2 groups : first, general terms which contained nouns or noun phrases, acronyms, clipped words and blending words ; and second, product description which could be classified according to the types of products namely shoes, brassware and bronzeware, automotive parts, toys, chemicals, tapioca, rice, garment and stocking, but the product description of sugar was not found in the data. Besides there were not many vocabulary items which were verbs, adjectives and adverbs when compared with nouns or noun phrases.

The results of the analysis of the language forms in terms of expressions revealed that each structure was not limited to only one function ; on the other hand, it was found in a number of language functions. Moreover, in each language function, various expressions were used according to the correspondents.