

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา
สาขาธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเซตุน

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวกุลธิดา แยมอิม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา
กุมภาพันธ์ 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

428.0068

1726ก

ร.3

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา
สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวกลริดา แยมอ้อม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา
กุมภาพันธ์ 2545

h 146500

30 เม.ย. 2545

กุลธิดา แยมอิม. (2545), การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียน
จดหมายธุรกิจของนักศึกษา สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน.
สารนิพนธ์ กศ.ม.(ภาษาศาสตรการศึกษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ดร.วัลลภา ไทยจินดา,
อาจารย์ญาณิสา บุรณะชัยทวี, อาจารย์นงเยาว์ กอสนาน

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทาง
ไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2
สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา
เอกธุรกิจการโรงแรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 31 คน
ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน
และจดหมายตอบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ในการเขียนจดหมายธุรกิจทั้ง 3 ประเภท พบข้อผิดพลาดด้านโครง-
สร้างทางไวยากรณ์ 8 ชนิดดังนี้ การใช้คำสรรพนาม (26.57%), ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (24.15%),
การใช้คำบุพบท (23.67%), การใช้ชนิดของคำ (6.52%), การใช้กาล (5.80%), การใช้คำนำหน้า-
นาม (5.56%), ประโยคต่อเนื่อง (4.83%) และการเรียงลำดับคำ (2.90%)

AN ANALYSIS OF SYNTACTIC ERRORS IN BUSINESS LETTERS WRITTEN BY
STUDENTS MAJORING IN HOTEL BUSINESS AT CHETUPON COMMERCIAL COLLEGE

AN ABSTRACT
BY
MISS. KUNTIDA YAM-IM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Linguistics
at Srinakharinwirot University
February 2002

Kuntida Yam-im. (2002). *An Analysis of Syntactic Errors in Business Letters Written by Students Majoring in Hotel Business at Chetupon Commercial College*. Master Thesis, M.Ed. (Educational Linguistics). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisory Committee : Dr.Wanlapa Thaijinda, Yanisa Buranachaitavee, Nongyao Korsanan.

The purpose of this research was to analyze syntactic errors in business letters written by Hotel Business students at Chetupon Commercial College.

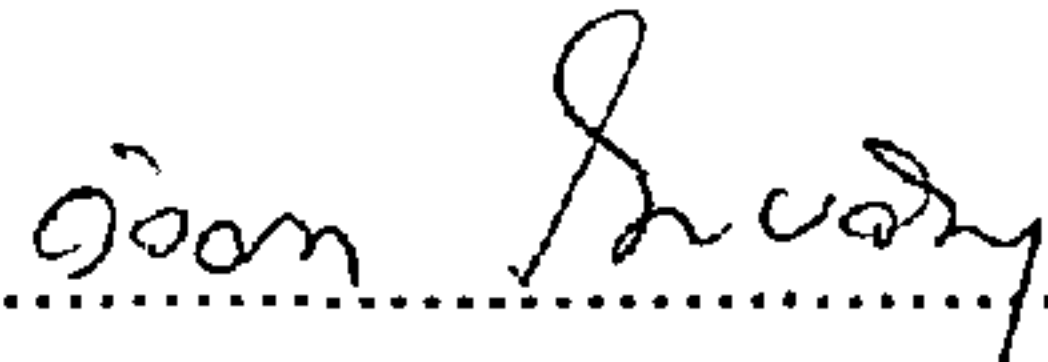
The samples of this study were 31 second-year students majoring in Hotel Business from Chetupon Commercial College, which were selected by purposive sampling.

The instruments were the application letters, the replying complaint letters, and the replying enquiry letters.

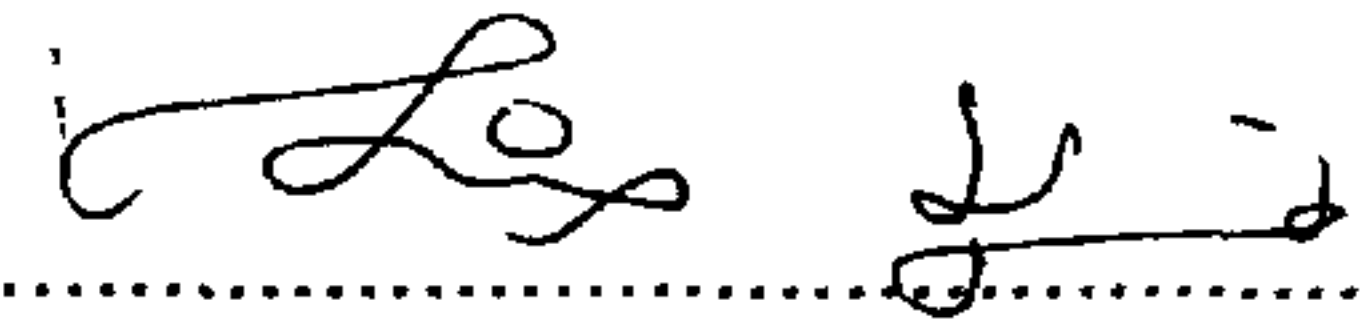
The research results showed that there were 8 types of syntactic errors found in business letter writing. They were pronoun (26.57%), sentence fragment (24.15%), preposition (23.67%), part of speech (6.52%), tense (5.80%), article (5.56%), run-on sentence (4.83%), and word order (2.90%).

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(ดร.วัลลภา ไทยจินดา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(อาจารย์ญาณิสา บุระชะชัยทวี)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(ดร.วัลลภา ไทยจินดา)


..... กรรมการ
(อาจารย์ญาณิสา บุระชะชัยทวี)


..... กรรมการ
(อาจารย์นงเยาว์ กอสนาน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
(รองศาสตราจารย์สุภา ปานเจริญ)
วันที่...๒๕...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ...๒๕๔๕.....

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ที่เกี่ยวข้องหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง ขอขอบพระคุณดร.วัลลภา ไทยจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ญาณิสา บุรณะชัยทวี และอาจารย์นงเยาว์ กอสนาน กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ และให้ความช่วยเหลือจนกระทั่งทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์สุรพล จีรวรเดช และนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม ปีการศึกษา 2543 วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณสุริยะ - คุณสุกมล เต๋นยุกต์ และพี่น้องทุกคนที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาการศึกษาและการทำวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา คุณวิปรยา นาควิโรจน์ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ช่วยเหลือสนับสนุน อีกทั้งยังเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีความมานะบากบั่น และมุ่งมั่นจนประสบผลสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่พระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

กุลธิดา แยมอิม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจดหมายธุรกิจ.....	6
ความหมายของจดหมายธุรกิจ.....	6
ประเภทของจดหมายธุรกิจ.....	7
ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ.....	8
หลักการเขียนจดหมายธุรกิจที่ดี.....	11
สำนวนที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ.....	13
ลักษณะข้อผิดพลาดในการเขียนจดหมายธุรกิจ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างไวยากรณ์.....	18
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	23
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	31
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	31
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	31
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	33
อภิปรายผล.....	34
ข้อเสนอแนะ.....	37
บรรณานุกรม.....	38
ภาคผนวก.....	45
ภาคผนวก ก หัวข้อในการเขียนจดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถาม.....	46
ภาคผนวก ข ตัวอย่างประโยคที่มีข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ ในการเขียนจดหมายธุรกิจ.....	50
ภาคผนวก ค ตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทาง ไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ 3 ประเภท.....	54
ภาคผนวก ง ตัวอย่างจดหมายสมัครงานที่ดี จดหมายตอบร้องเรียนที่ดี และจดหมายตอบสอบถามที่ดี.....	58
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	62

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 แสดงจำนวนและความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการ
เขียนจดหมายธุรกิจทั้ง 3 ประเภท..... 27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่หลายประเทศใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันรวมไปถึงการถ่ายทอดวิทยาการแขนงต่าง ๆ ด้วย อาจกล่าวได้ว่า ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศส่วนใหญ่ในโลก (นันทวิทย์ พรพิบูลย์. 2536 : 69) สำหรับประเทศไทยภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทในชีวิตความเป็นอยู่อย่างมาก ดังจะเห็นได้จากในชีวิตประจำวันของเรามักจะเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น ชื่อสถานที่ ร้านค้า ยารักษาโรค ตลอดจนบางคำที่ปนอยู่ในภาษาไทย (ปราณี อมรรัตนศักดิ์. 2542 : 278) จึงเห็นได้ว่าภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากความสำคัญของภาษาอังกฤษดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย แต่เท่าที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากผู้เรียนไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้อย่างถูกต้องทั้งในด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการเขียนซึ่งถือว่าเป็นทักษะที่ยากและซับซ้อนที่สุด (นิธิตา อติภักธนันท์. 2544 : 2) ดังนั้นสิ่งที่พบอยู่เสมอก็คือ ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการเขียนภาษาอังกฤษทั้งในระดับคำและระดับประโยค บำรุง โตรัตน์ (2524 : 123) กล่าวว่า การสอนเขียนในระดับสูงนั้น ปัญหาที่น่าหนักใจที่สุดคือนักเรียนไทยมักแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษแบบคำต่อคำทำให้ผู้อ่านไม่สามารถเข้าใจความหมายได้ถูกต้องและเมื่อพูดภาษาต่างประเทศอย่างไรก็จะเขียนอย่างนั้น ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจึงมีมาก จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ยังไม่มีความสามารถด้านการเขียนเท่าที่ควร ระดับความสามารถในการเขียนยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ดังผลการวิจัยของอารี เฉลยทรัพย์ (2526) พบว่า นิสิตนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมีความบกพร่องในการเขียนซึ่งแบ่งเป็น 2 พวกคือ ความบกพร่องทางด้านโครงสร้างที่เกิดขึ้นทั้งในระดับประโยค อนุประโยค คำและวลี ซึ่งได้แก่ ความผิดด้านการเขียนประโยคที่ไม่สมบูรณ์ การใช้คำกริยา คำศัพท์ การใช้พจน์ของคำนาม รวมไปถึงการใช้เครื่องหมายวรรคตอน และความบกพร่องทางด้านวากยสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การใช้คำต่อเนื่อง โครงสร้างที่ไม่คู่ขนาน และใจความในประโยคไม่สมบูรณ์ เป็นต้น นอกจากนี้สุวรรณณี ลัคณวณิช (2531) ได้ทำการศึกษาข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพพบว่า นักศึกษามีข้อผิดพลาดด้าน

ไวยากรณ์มากที่สุดในเรื่องการใช้กาล การใช้คำนำหน้านาม และการใช้ความสอดคล้องระหว่างประธานและกริยา กองกาญจน์ นิธิพงศ์ (2516), นภพร ทรัพย์ทวีผลบุญ (2516) และประทีป รุ่งตรานนท์ (2517) พบว่า นักศึกษามีข้อบกพร่องด้านการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์และสำนวน การสะกดคำ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อการสื่อความหมายระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่านอย่างแน่นอน กล่าวคือ ผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้เขียนต้องการได้

อย่างไรก็ตามการสื่อสารด้วยการเขียนมีบทบาทสำคัญยิ่งในระบบเศรษฐกิจทุกวันนี้ การเขียนเป็นกระบวนการที่ผู้เขียนต้องการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้อื่นได้เข้าใจเหมือนผู้เขียน (บันลือ พุกกะวัน. 2533 : 3) ดังนั้นหลักในการเขียนที่ดีคือ ผู้เขียนต้องรู้ว่าจะเขียนอะไรและเขียนอย่างไร เพื่อให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ ผู้อ่านสามารถเข้าใจความหมายของข้อความหรือข่าวสารนั้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยความรู้เรื่องลักษณะและองค์ประกอบของภาษามาใช้ อันได้แก่ โครงสร้างทางไวยากรณ์ คำศัพท์และสำนวน การสะกดคำ ตลอดจนการใช้เครื่องหมายวรรคตอน และต้องสามารถเรียบเรียงประโยคให้เป็นข้อความที่สื่อความหมายได้ตรงตามจุดประสงค์ของตน (นันทวรรณ เรื่องปราชญ์. 2534 : 1) สำหรับวงการธุรกิจการติดต่อสื่อสารจะประกอบด้วย 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่านและเขียน แต่ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือทักษะการเขียน (บังอร สว่างวโรรส. 2526 : 2-8) เนื่องจากโลกของธุรกิจนั้นมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลอย่างมากมายที่จำเป็นต้องทำเป็นรายงาน บันทึกย่อ จัดแบ่งประเภทหรือเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ การติดต่อโดยการเขียนจดหมายธุรกิจจึงเป็นวิธีที่ได้ผลมากที่สุดเพราะช่วยประหยัดเวลาการทำงาน ทำให้การติดต่อมีประสิทธิภาพไม่ขัดจังหวะการทำงานของผู้รับ เป็นหลักฐานที่จัดเก็บได้และสามารถทำให้งานสำเร็จลุล่วงโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ฉะนั้นจดหมายธุรกิจจึงเป็นรูปแบบหลักของการสื่อสารด้วยการเขียนระหว่างองค์กรธุรกิจกับลูกค้า ผู้ถือหุ้น ประชาชนทั่วไป หรือหน่วยงานของรัฐบาล (อุบลรัตน์ เต็งไตรรัตน์. 2537 : 4-5)

จดหมายธุรกิจที่นิยมเขียนกันในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่ จดหมายเสนอขายสินค้า จดหมายสอบถามและตอบสอบถาม จดหมายสั่งซื้อและตอบรับการสั่งซื้อ จดหมายขอเปิดเครดิตและตอบรับเครดิต จดหมายร้องเรียนและตอบร้องเรียน จดหมายทวงหนี้ จดหมายสมัครงาน และจดหมายสังคมธุรกิจ แต่จดหมายที่นิยมใช้กันมากและจำเป็นอย่างยิ่งในวงการธุรกิจคือ จดหมายสอบถามเป็นการสอบถามเพื่อติดต่อทางธุรกิจหรือเริ่มทำธุรกิจร่วมกัน ซึ่งเป็นการเขียนเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ถามสนใจจะซื้อหรือเป็นการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การขอทราบราคาสินค้า เงื่อนไขการขายสินค้า ขอดตัวอย่างสินค้าหรือแคตาล็อก เป็นต้น ส่วนจดหมายตอบสอบถามเป็นการแสดงถึงการที่จะจัด

ให้ตามคำขอของลูกค้า ซึ่งต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ละเอียดย และชัดเจนตรงตามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด (บังอร สว่างวโรรส. 2540 : 51-52) จดหมายร้องเรียนเป็นจดหมายที่ลูกค้าเขียนถึงบริษัท ห้างร้าน เพื่อแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายหรือข้อผิดพลาดในเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ได้รับ เช่น สินค้าผิดไปจากที่สั่ง สินค้าเสียหายเมื่อได้รับ หรือเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า เป็นต้น ดังนั้นเมื่อบริษัทได้รับการร้องเรียนจะต้องชี้แจงเหตุผลและแนวทางการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวทันทีโดยการเขียนจดหมายตอบร้องเรียนหรือจดหมายประนีประนอม ซึ่งเป็นจดหมายที่เขียนยากที่สุดในจำพวกจดหมายธุรกิจ เนื่องจากการเขียนจดหมายประเภทนี้ผู้เขียนจะต้องใช้ภาษาที่ชัดเจน สุภาพ อ่อนโยน และต้องเขียนโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ ผ่อนสั้นผ่อนยาว ยินดีที่จะช่วยเหลือและไม่แสดงความโกรธหรือเย้ยหยันใด ๆ อีกทั้งยังต้องรักษาสัมพันธไมตรีที่ดีกับลูกค้าไว้เพื่อการดำเนินธุรกิจที่ดีในอนาคต (บังอร สว่างวโรรส. 2537 : 96-104) นอกจากนี้ยังมีจดหมายสมัครงานซึ่งเป็นจดหมายธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการสมัครเข้าทำงานอย่างยิ่ง เนื่องจากจดหมายสมัครงานเป็นใบเบิกทางที่จะดึงดูดความสนใจให้นายจ้างเรียกสัมภาษณ์หรือทดลองปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สมัคร เนื้อความในจดหมายสมัครงานจะต้องบอกคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการสมัครงานของผู้เขียน เช่น อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษ และอื่น ๆ เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ผู้อ่านรับเข้าทำงานหรือเรียกสัมภาษณ์ (ทิพวรรณ หอมพลู. 2538 : 39) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า จดหมายธุรกิจมีความจำเป็นต่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทก็มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจนั้น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของกัญญา สินธวานนท์และคณะ (2523 : 187) ได้สำรวจทักษะด้านต่าง ๆ ที่บัณฑิตมีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า ทักษะด้านการเขียนจดหมายธุรกิจติดต่อโต้ตอบมีความจำเป็นต้องใช้มากถึง ร้อยละ 63.5 แสดงให้เห็นว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากขึ้นในการประกอบอาชีพ บังอร สว่างวโรรส (2526 : 44-48) ได้ทำการสำรวจหน่วยงานธุรกิจจำนวน 60 หน่วยงานพบว่า มีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจกับบริษัทอื่นภายนอกประเทศหรือบริษัทต่างประเทศ อัจฉรา วงศ์โสธรและคณะ (2524) ได้สำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ โดยออกแบบสอบถามกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจและบริษัทห้างร้านต่าง ๆ ผลการสำรวจในด้านการเขียนพบว่า หน่วยงานทั้งสามประเภทมีการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานมากกว่าการเขียนทางสังคมและส่วนตัว กล่าวคือ การเขียนจดหมายธุรกิจมีมากที่สุดแต่ระดับความสามารถที่แท้จริงในการเขียนของบุคลากรไม่ตรงกับระดับความสามารถที่หน่วยงานต้องการ ส่วนภาษาที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจก็มีความสำคัญเช่นกัน ดังงานวิจัยของบังอร สว่างวโรรส (2528) ที่ได้ศึกษาข้อแตกต่างระหว่าง

เทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจพบว่า ภาษาที่ใช้ในการเขียนเทเล็กซ์จะใช้คำย่อและไม่เคร่งต่อกฎทางไวยากรณ์ ไม่ต้องการความกลมกลืนของข้อความ และไม่ค่อยใช้เครื่องหมายวรรคตอน เพื่อเป็นการประหยัดค่าส่งเนื่องจากการส่งเทเล็กซ์จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการเขียนจดหมายหรือการโทรศัพท์ ส่วนจดหมายธุรกิจต้องมี รูปแบบ และโครงสร้างที่เป็นกฎตายตัว ลักษณะการเขียนจดหมายธุรกิจก็ต้องเขียนให้ถูกต้องตามไวยากรณ์ กระชับ ชัดเจนและสุภาพ สามารถสื่อความหมายและได้ผลตามที่ต้องการ อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ เบลคและ บลาย (Hyslop. 1996 : 1-4; อ้างอิงจาก Blake & Bly. 1991, *The Elements of Business Writing*.) กล่าวว่า การเขียนจดหมายธุรกิจหลายฉบับในปัจจุบันได้ใช้คำฟุ่มเฟือยมากเกินไป และไม่ได้มีการจัดเรียงให้ถูกต้อง มีการใช้คำซ้ำซ้อนหลายตำแหน่ง มีการใช้เครื่องหมาย วรรคตอนและโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ผิด ๆ ซึ่งเป็นผลเสียอย่างยิ่งสำหรับการติดต่อทางธุรกิจ

เนื่องจากจดหมายธุรกิจมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้ง หากการเขียนจดหมายธุรกิจของบริษัทห้างร้านต่าง ๆ มีข้อผิดพลาดอยู่มากทั้งทางด้านการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ คำศัพท์ การสะกดคำและสำนวนตลอดจนการใช้เครื่องหมายวรรคตอน ทำให้มีผลกระทบต่อ การสื่อความหมายได้และนำมาซึ่งความเสียหายทางด้านธุรกิจการค้าของบริษัท ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาลักษณะของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเขียนจดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถาม เนื่องจากเป็นจดหมายที่มีความสำคัญและนิยมใช้กันมากในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นจดหมายที่ผู้เขียนต้องใช้ความรู้ความสามารถทางภาษาในการชี้แจงหรืออธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้อ่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน โดยมุ่งศึกษาจากการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม ที่เรียนด้านวิชาชีพเฉพาะทางโดยจะนำความรู้ที่เรียนมาไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคต และจากผลการศึกษารังนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางให้ผู้สอนปรับปรุงและส่งเสริมการสอนการเขียนจดหมายธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อให้ผู้สอนภาษาอังกฤษธุรกิจในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงได้ทราบถึงปัญหาและลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนภาษาอังกฤษธุรกิจในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปรับปรุงและส่งเสริมด้านการสอนการเขียนจดหมายธุรกิจให้นักศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 31 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ 3 ประเภท คือ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้อผิดพลาด หมายถึง การเขียนประโยคภาษาอังกฤษในจดหมายธุรกิจที่ไม่ถูกต้องตามโครงสร้างทางไวยากรณ์
2. โครงสร้างทางไวยากรณ์ หมายถึง กฎการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ได้แก่ การใช้กาล (tense), การใช้คำนำหน้านาม (article), การใช้คำสรรพนาม (pronoun), การใช้คำบุพบท (preposition), การใช้ชนิดของคำ (part of speech), ประโยคต่อเนื่อง (run-on sentence), ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (sentence fragment) และการเรียงลำดับคำ (word order)
3. จดหมายธุรกิจ หมายถึง จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถาม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้เสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจดหมายธุรกิจ
 - 1.1 ความหมายของจดหมายธุรกิจ
 - 1.2 ประเภทของจดหมายธุรกิจ
 - 1.3 ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ
 - 1.4 หลักการเขียนจดหมายธุรกิจที่ดี
 - 1.5 ส่วนที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ
 - 1.6 ลักษณะข้อผิดพลาดในการเขียนจดหมายธุรกิจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างไวยากรณ์

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจดหมายธุรกิจ

1.1 ความหมายของจดหมายธุรกิจ

ในวงการธุรกิจต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อธุรกิจกับนานาประเทศ จดหมายธุรกิจถือเป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญต่อการสื่อสารทางธุรกิจ เนื่องจากการเขียนจดหมายสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีอื่น ในปัจจุบันนี้มีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับจดหมายธุรกิจหลายท่านและให้คำนิยามของจดหมายธุรกิจไว้ดังนี้

ไอแอส (IJAS. 1995 : 1) กล่าวถึง จดหมายธุรกิจว่าเป็นข้อความที่มีอิทธิพลต่อผู้รับในด้านการเปลี่ยนทัศนคติและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ซึ่งภาษาที่ใช้จะต้องชัดเจน ถูกต้องและง่ายต่อการเข้าใจ

ทิพวรรณ หอมพลู (2538 : 28) กล่าวว่า จดหมายธุรกิจ หมายถึง จดหมายโต้ตอบไปมาระหว่างบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ หรือระหว่างห้างร้านกับเอกชนว่าด้วยเรื่องธุรกิจ จดหมายธุรกิจจะต้องใช้ภาษาที่กระชับกะทัดรัดไม่พูดเยิ่นเย้อนอกเรื่อง และในขณะเดียวกันจะต้องเขียน

ข้อความอย่างแจ่มแจ้ง บรรยายความคิดตามลำดับ ไม่ซับซ้อน ถ้อยคำที่ใช้ต้องสุภาพเพื่อเป็นผลดีแก่ธุรกิจอันเป็นจุดประสงค์ของการติดต่อ

ปลั่ง พลอยพรหม (2540 : 1) กล่าวว่า จดหมายธุรกิจหมายถึง จดหมายที่เขียนติดต่อกันระหว่างสำนักธุรกิจด้วยกัน หรือระหว่างบุคคลกับสำนักงานธุรกิจ เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น จดหมายขอตัวอย่างสินค้าและราคา จดหมายสมัครงาน จดหมายสั่งสินค้า จดหมายทราบเรื่อง เป็นต้น

วิเชียร หลิมพาณิชย์ (2540 : 131) ได้กล่าวว่า จดหมายธุรกิจเป็นตัวกลางสำคัญที่ทำหน้าที่ติดต่อระหว่างบริษัทห้างร้านกับลูกค้าหรือระหว่างบริษัทห้างร้านด้วยกันโดยมีจุดประสงค์จะแสวงหาผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้ที่ได้รับ

เอกฉันท จารุเมธีชน (2541 : 135) กล่าวว่า จดหมายธุรกิจ คือ จดหมายที่มีไปมาระหว่างบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ หรือระหว่างบริษัทห้างร้านกับลูกค้า เพื่อติดต่อกิจด้วยกัน เพราะการเขียนจดหมายเป็นการติดต่อที่ดีแบบหนึ่งที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และเก็บไว้เป็นหลักฐานในทางกฎหมายได้

สรุปได้ว่า จดหมายธุรกิจ หมายถึง จดหมายที่ใช้ติดต่อบริษัท ห้างร้าน หรือลูกค้าและผู้ขาย เพื่อให้ข้อมูลหรือหาข้อมูลทางธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างกัน ซึ่งภาษาที่ใช้ต้องกระชับ กะทัดรัด สุภาพ และต้องเขียนให้ถูกต้องชัดเจนได้ใจความตรงตามที่ต้องการ

1.2 ประเภทของจดหมายธุรกิจ

จดหมายที่ใช้ติดต่อในวงการธุรกิจมี 8 ประเภท ได้แก่ จดหมายเสนอขายสินค้า จดหมายสอบถามและตอบสอบถาม จดหมายสั่งซื้อและตอบการสั่งซื้อ จดหมายร้องเรียนและตอบการร้องเรียน จดหมายขอเปิดเครดิตและตอบรับเครดิต จดหมายทวงหนี้ จดหมายสมัครงาน และจดหมายสังคมธุรกิจ ซึ่งแต่ละประเภทก็มีจุดมุ่งหมายในการเขียนต่างกัน แต่จดหมายธุรกิจที่เขียนยากที่สุดและนิยมใช้ติดต่อในวงการธุรกิจมีดังนี้

1.2.1 จดหมายสมัครงาน เป็นจดหมายธุรกิจอย่างหนึ่งที่ใช้ในการสมัครเข้าทำงาน ซึ่งเป็นบันไดขั้นแรกในการเข้าไปสู่ธุรกิจ เลิฟและทีเนอร์เวียร์ (Love & Tinervia. 1987 : 158), ไอแอส (IJAS. 1995 : 254), ลำตวน จาดใจดี (2538 : 119) และบังอร สว่างวโรรส (2540 :128) กล่าวว่า จดหมายสมัครงานเปรียบเสมือนจดหมายขาย ซึ่งผู้สมัครมุ่งที่จะเสนอขายบริการต่อผู้จ้าง หากเขียนได้ดีย่อมเป็นที่สนใจของผู้จ้าง และมีโอกาสที่จะได้รับคัดเลือกให้เข้าทำงานตามที่ต้องการ

1.2.2 จดหมายตอบร้องเรียน เป็นจดหมายที่ผู้ขายเขียนตอบลูกค้าในกรณีที่ได้รับจดหมายร้องเรียนเรื่องสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบไม่ว่าจะปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้หรือไม่ก็ตาม ซึ่งต้องระวังการใช้คำพูดให้นุ่มนวล ชัดเจน และสุภาพ เพื่อเป็นการรักษาสัมพันธไมตรีต่อกัน (บังอร สว่างวโรรส. 2540 : 104, คณาจารย์ภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2541 : 226 และสุภา ปานเจริญ. 2543 : 193)

1.2.3 จดหมายตอบสอบถาม เป็นการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นช่วงต่อระหว่างการค้าที่ได้ขายสินค้าหรือไม่ได้ขาย เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ลูกค้ากำลังให้ความสนใจในสินค้านั้น ฉะนั้นเวลาตอบจดหมายต้องทำด้วยความรอบคอบ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนตรงตามที่ลูกค้าต้องการ และรวมไปถึงการใช้ถ้อยคำ ภาษาที่สุภาพด้วย (Love & Tinervia. 1987 : 111-116; บังอร สว่างวโรรส. 2540 : 54)

1.3 ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ

โครงสร้างหรือส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจมีส่วนสำคัญสำหรับการเขียนจดหมาย เพราะจะบ่งบอกถึงความรู้ในเรื่องการใช้จดหมายติดต่อสื่อสาร และการเขียนจดหมายอย่างเป็นทางการ ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ 3 ประเภท คือ

1.3.1 ส่วนประกอบของจดหมายสมัครงาน

การเขียนจดหมายสมัครงานก็มีส่วนประกอบเช่นเดียวกับจดหมายประเภทอื่น ๆ ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน (ประคอง เจริญจิตรกรรม. 2537 : 105-106; นเรศ สุรสิทธิ์. 2543 : 39-41) ดังนี้

1.3.1.1 ส่วนนำ เป็นส่วนที่บอกถึงเหตุผลในการเขียนจดหมาย อ้างแหล่งที่มาของการรับสมัครงาน ซึ่งอาจจะเป็นหนังสือพิมพ์ หนังสือหางานอื่น ๆ หรือจากบุคคลที่นายจ้างรู้จัก

1.3.1.2 ส่วนเนื้อหา ข้อความส่วนนี้มีค่อนข้างมาก ซึ่งจะประกอบด้วย

- บอกรายละเอียดส่วนตัว เป็นการแนะนำประวัติส่วนตัว เช่น อายุ สภาวะทางกฎหมาย และการศึกษาที่ได้รับโดยย่อไม่จำเป็นต้องอ้างถึงการศึกษาในระดับประถม แต่ควรอ้างตั้งแต่ระดับมัธยม วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย และควรเน้นวิชาที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่เท่านั้น หรือเน้นความดีเด่นในขณะศึกษา เช่น เคยได้รับทุนการศึกษาหรือรางวัล หรือมี

ความสามารถพิเศษ เช่น พูดภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา พิมพ์ดีดหรือชวเลขได้คล่อง เป็นต้น

- ประสบการณ์ เป็นการอ้างถึงประสบการณ์จะเสริมให้ประวัติของผู้สมัครน่าสนใจยิ่งขึ้น ประสบการณ์เป็นสิ่งที่จำเป็นเนื่องจากบริษัทห้างร้านต่าง ๆ มักนิยมรับผู้ที่เคยผ่านงานมาแล้ว เพื่อจะได้สะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ต้องเสียเวลาฝึกรักอีก หากผู้สมัครไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน เนื่องจากเพิ่งจบการศึกษาก็ควรกล่าวถึงการเข้าร่วมกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับงานในตำแหน่งที่สมัคร แต่ก็ต้องพยายามชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์จากการทำกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นผลดีต่องานที่จะทำได้ หรือถ้าผู้สมัครเคยมีประสบการณ์จากการทำงานมาแล้ว และต้องการย้ายมาทำงานตำแหน่งนี้ก็ควรบอกเหตุผลในการลาออกจากงานเก่าด้วย

- ผู้รับรอง การอ้างผู้รับรองจะเป็นหลักประกันตัวผู้สมัครต่อนายจ้างว่า มีความประพฤติและผลการทำงานเป็นอย่างไร ผู้รับรองนั้นควรจะเป็นหัวหน้างานที่เราเคยฝึกงานหรือเคยทำงานด้วยกัน โดยผู้สมัครต้องบอกและขออนุญาตผู้นั้นก่อน และในกรณีที่ผู้สมัครยังไม่เคยผ่านการทำงานมาก่อน ก็ควรจะอ้างชื่อของอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ที่สอนที่ท่านรู้จักตัวผู้สมัครเป็นอย่างดี ไม่ควรอ้างชื่อญาติมิตรของผู้สมัคร ควรแจ้งชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่อ้างถึงให้ชัดเจน เพื่อนายจ้างจะได้ติดต่ออย่างสะดวก

1.3.1.3 ส่วนท้าย จดหมายสมัครงานเปรียบเสมือนจดหมายขายสินค้า กล่าวคือ ตอนท้ายของจดหมายควรเขียนเป็นทำนองให้ผู้อ่านเกิดความต้องการนัดผู้สมัครมาสัมภาษณ์หรือทดลองปฏิบัติงาน และควรบอกวันเวลาที่สะดวกแก่นายจ้างในการที่จะติดต่อมาสัมภาษณ์ ตลอดจนแสดงความหวังว่าผู้สมัครคงจะเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการพิจารณา

1.3.2. ส่วนประกอบของจดหมายตอบร้องเรียน

เนื่องจากจดหมายตอบร้องเรียนแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (คณาจารย์ภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2541 : 226) คือ

1.3.2.1 จดหมายตอบร้องเรียนที่ยินดีปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง ประกอบด้วยความ 3 ส่วน คือ

- ส่วนนำ เป็นส่วนที่เริ่มด้วยการอ้างถึงจดหมายที่ลูกค้าร้องเรียนมา พร้อมกับกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าแจ้งข้อผิดพลาดให้ทราบ และแจ้งว่ายินดีที่จะทำตามข้อเรียกร้อง

- ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่ชี้แจงถึงสาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ตลอดจนวิธีดำเนินการแก้ไข

- ส่วนท้าย เป็นส่วนที่ขอร้องและให้ความมั่นใจว่า จะไม่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นอีก

1.3.2.2 จดหมายตอบร้องเรียนที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้ ประกอบด้วย ข้อความ 3 ส่วน คือ

- ส่วนนำ เป็นส่วนที่เริ่มด้วยอ้างถึงจดหมายที่ลูกค้าร้องเรียนมาพร้อมกับกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าแจ้งให้ทราบถึงข้อผิดพลาด

- ส่วนเนื้อหา กล่าวถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของลูกค้าได้ เนื่องจากมิใช่เป็นความผิดของผู้ขาย หรือมิได้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ขาย ฉะนั้นการเขียนควรใช้ภาษาที่สุภาพ สร้างความเข้าใจที่ดี และอาจให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้

- ส่วนท้าย เป็นส่วนที่แสดงความเสียใจอีกครั้งที่ไม่อาจปฏิบัติตามข้อเรียกร้องได้ รวมทั้งอาจแสดงความหวังที่จะมีโอกาสดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไป

1.3.3. ส่วนประกอบของจดหมายตอบสอบถาม

จดหมายตอบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความ 3 ส่วน (สุภา ปานเจริญ. 2543 : 219) คือ

1.3.3.1 ส่วนนำ เป็นส่วนที่อ้างถึงจดหมายสอบถามที่ได้รับ แสดงความขอบคุณที่ผู้ถามให้ความสนใจในสินค้าหรือบริการ

1.3.3.2 ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่อธิบายรายละเอียดตามที่ลูกค้าสอบถามมา ซึ่งเป็นการอธิบายสั้น ๆ พร้อมกับแจ้งว่าได้แนบรายละเอียดต่าง ๆ มาแล้ว และในการตอบจดหมายเกี่ยวกับการซื้อขายควรแทรกข้อความโฆษณาตามความเหมาะสมด้วย เพื่อกระตุ้นให้ผู้อ่านตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น

1.3.3.3 ส่วนลงท้าย เป็นส่วนที่ให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติแก่ลูกค้า ควรใช้ถ้อยคำที่แสดงความหวังว่า รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและจะได้รับการติดต่อสั่งซื้อจากผู้อ่าน หรือเป็นการกล่าวเชิญชวน กล่าวขอบคุณ เสนอให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการหลังการขาย การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและต้องการที่จะสั่งซื้อสินค้าและบริการ

1.4 หลักการเขียนจดหมายธุรกิจที่ดี

ในการดำเนินธุรกิจแทบทุกชนิดโดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศแล้ว การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อนับว่ามีความจำเป็นยิ่งกว่าภาษาอื่นใดทั้งหมด อับลรัตน์ เต็งไตรรัตน์ (2537), ลำดวน จาตใจดี (2533) และโพล์ (Poe. 1983) ได้กล่าวถึง หลักการเขียนจดหมายธุรกิจที่ดีไว้ ดังนี้

1. การใช้ถ้อยคำง่าย ๆ กระชับ ชัดเจน และสมบูรณ์ที่สุด
2. ควรเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิ-ผล ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของผู้เขียน
3. ควรใช้รูปแบบของจดหมายให้ถูกต้องและเหมาะสม
4. ควรให้ข้อมูลแก่ผู้อ่านอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจน และแน่นอน

นอกจากนี้ วิเชียร หล่มพานิชย์ (2540 : 132-140) กล่าวว่า การเขียนจดหมายธุรกิจที่ดีไม่ว่าจะเป็นชนิดใด จำเป็นจะต้องสร้างความดึงดูดและความสนใจให้ลูกค้ามากที่สุด เนื้อความในจดหมายจะต้องมีความรวบรัด ใช้ภาษาง่าย ๆ ที่ทำให้ผู้รับเข้าใจได้ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ เป็นภาษาที่ทำให้ผู้รับมีความรู้สึกเป็นกันเองและมีความรู้สึกเช่นเดียวกับการสนทนากันด้วย

กล่าวโดยสรุปว่า ในการเขียนจดหมายธุรกิจนั้นนอกจากผู้เขียนจะต้องเลือกใช้สำนวนภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน สุกภาพ นุ่มนวล เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจแล้ว ยังต้องใช้ถ้อยคำ ภาษา โครงสร้างประโยค การสะกดคำ เครื่องหมายวรรคตอนตลอดจนการพิมพ์รูปแบบจดหมายให้ถูกต้องเหมาะสมและสวยงามอีกด้วย

1.4.1 หลักการเขียนจดหมายสมัครงานที่ดี

จดหมายสมัครงานเป็นจดหมายที่เขียนไปติดต่อสมัครงาน สิ่งที่คุณเขียนควรคำนึงถึงในการเขียนก็คือ การใช้ภาษาที่กระชับ ถูกต้อง ได้ใจความสมบูรณ์ และควรสร้างความประทับใจให้กับผู้อ่าน เพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้อ่านรับสมัครเข้าทำงาน หรือเข้ารับการสัมภาษณ์ ดังนั้น จดหมายสมัครงานที่ดีควรมีลักษณะดังนี้ (อับลรัตน์ เต็งไตรรัตน์. 2537 : 123-125)

1.4.1.1 ไม่ควรยาวเกินหนึ่งหน้ากระดาษ

1.4.1.2 การขึ้นต้นจดหมายหรือการจ่าหน้าของ หากผู้สมัครทราบชื่อของบุคคลนั้นก็ควรระบุชื่อของผู้นั้นดีกว่าการระบุตำแหน่งงาน

1.4.1.3 จะต้องเป็นจดหมายที่เขียนหรือพิมพ์ขึ้นใหม่สำหรับบริษัทนั้น โดยเฉพาะควรเขียนอย่างสะอาด เรียบร้อย และไม่มีข้อผิดพลาด

1.4.1.4 ผู้สมัครต้องเขียนให้ผู้อ่านรู้สึกว่าคุณมั่นใจในความสามารถที่จะทำงานให้กับบริษัทได้ดี แต่ก็ไม่ควรแสดงความมั่นใจมากเกินไป

1.4.1.5 ควรกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับหากได้จ้างผู้สมัครแล้ว

1.4.1.6 ไม่ควรเขียนจดหมายสมัครงานให้ใกล้เคียงกับตัวอย่างจดหมายสมัครงานที่ผู้สมัครอ่านมาจากตำราต่าง ๆ มากเกินไป เนื่องจากอาจจะมีผลต่อการเรียกสัมภาษณ์ได้

1.4.2 หลักการเขียนจดหมายตอบร้องเรียนที่ดี

การเขียนจดหมายตอบร้องเรียนว่าเป็นการทำให้ลูกค้าพอใจไม่ว่าจะรับหรือปฏิเสธการร้องเรียน ก็ควรจะรักษาสัมพันธไมตรีที่ดีกับลูกค้าไว้ ผู้เขียนจะต้องสุภาพและทำให้ลูกค้า ฟังพอใจเพื่อลดความไม่พอใจของการเรียกร้องนั้น (ลำดวน จาตใจดี. 2538 : 82; บังอร สว่างวโรรส. 2540 : 104-106) ดังนั้นการเขียนจดหมายตอบร้องเรียนมีหลักสำคัญดังนี้

1.4.2.1 ตอบจดหมายร้องเรียนทันทีที่ได้รับ

1.4.2.2 แจ้งว่ารับรู้การร้องเรียนโดยละเอียดและกล่าวขอโทษลูกค้าในกรณีที่เป็นความผิดของตนเอง

1.4.2.3 ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ นุ่มนวล ไม่กล่าวโทษว่าลูกค้าเป็นฝ่ายผิด

1.4.2.4 อธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นโดยละเอียด

1.4.2.5 แจ้งวิธีการดำเนินการแก้ไข

1.4.2.6 ควรเขียนคำลงท้ายอย่างสุภาพและรักษามิตร

1.4.3 หลักการเขียนจดหมายตอบสอบถาม

การตอบจดหมายสอบถามอย่างรวดเร็ว อาจทำให้ได้ลูกค้าใหม่หรือทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้ หรือเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้เขียนมาสอบถาม (บังอร สว่างวโรรส. 2540 : 54) ดังนั้นในการเขียนจดหมายตอบสอบถามควรปฏิบัติดังนี้

1.4.3.1 ควรให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.4.3.2 ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้

1.4.3.3 ควรใช้ภาษาง่าย ๆ สุภาพ นุ่มนวล หรือใช้ถ้อยคำเพื่อโน้มน้าวจิตใจของลูกค้าให้เกิดความต้องการสั่งซื้อสินค้าและบริการ

1.4.3.4 สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ควรกล่าวคำขอบคุณผู้ที่สอบถาม

1.5 ส่วนที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ

ในการเขียนจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทมีรูปแบบส่วนที่แตกต่างกันออกไปตามจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร ดังเช่น

1.5.1 ส่วนที่ใช้ในการเขียนจดหมายสมัครงาน

ส่วนที่นิยมใช้ในการเขียนจดหมายสมัครงาน (นเรศ สุรสิทธิ์. 2543 : 50-51); (Naterop, Weis & Haberfellner. 1992 : 80-88) มีดังนี้

1.5.1.1 ประโยคที่นิยมใช้ในการเริ่มต้นจดหมายสมัครงาน เช่น

- I am writing this letter to apply for the position of (ตำแหน่งงาน), which was advertised in the (ชื่อหนังสือพิมพ์) of (วัน เดือน ปี)

- I am writing in response to the advertisement in the paper and I would like to apply for that position.

- In reply to your advertisement in (ชื่อหนังสือพิมพ์), I am interested in becoming a (ชื่อตำแหน่งงาน) for your company.

- In response to your advertisement in (ชื่อหนังสือพิมพ์) dated (วัน เดือนปี), I wish to apply for to post of (ตำแหน่งงาน)

- I read your advertisement in (ชื่อหนังสือพิมพ์) of (วัน เดือน ปี) for a person to fill the position of (ตำแหน่งงาน) I would like to apply for that position.

1.5.1.2 ประโยคที่นิยมใช้เมื่อกล่าวถึงประสบการณ์และการศึกษา เช่น

- As you can see from the enclosed curriculum vitae, I have (ส่วนงานที่เป็นประสบการณ์) experience in (ประสบการณ์ในด้าน)

- I graduated from (ชื่อสถาบันการศึกษา) in (ปีที่จบการศึกษา) in (สาขาที่จบ)

- At present, I am employed with (ชื่อบริษัท) as (ตำแหน่งงานที่ทำ) but feel that you job offers greater scope for my abilities.

- The enclosed curriculum vita provides the details of my education and experience and I am particularly eager to work for an outstanding (ชื่อสินค้าที่ผลิต) company like yours.

1.5.1.3 ประโยคลงท้ายที่นิยมใช้ ในการเขียนจดหมายสมัครงาน เช่น

- I will telephone you shortly to make an appointment for a personal meeting.
- May I have an opportunity for a personal interview? If you give me the favour for a personal interview please telephone me at (หมายเลขโทรศัพท์) or write to me at the above address.

1.5.2 ส่วนที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบร้องเรียน

ส่วนที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบร้องเรียน (บ๊องร สุว่งวโรรส. 2540 : 108-110) มีดังนี้

1.5.2.1 ประโยคที่นิยมใช้ในการเริ่มต้นจดหมายตอบร้องเรียน ได้แก่

- Thank you for your letter of (ลงวันที่) informing us that (เรื่องที่ร้องเรียน)
- We would like to thank you for informing us of our (เรื่องที่ร้องเรียน) in your letter of (ลงวันที่)
- We are replying to your letter of (ลงวันที่) in which you informed us that (เรื่องที่ร้องเรียน)
- Thank you for writing us so frankly about our handling of your orders.

1.5.2.2 ประโยคที่นิยมใช้ในการอธิบายความผิดพลาด ได้แก่

- We have checked the goods carefully.
- The mistake was due to a fault in (ความผิดพลาด)
- There appears to have been some confusion in our mailing system, but this has been adjusted.
- It is unusual for this type of error to arise, but the problem has now been dealt with.
- We must point out that the period of guarantee has expired.

1.5.2.3 ประโยคที่นิยมใช้ในการปฏิเสธการร้องเรียน ลักษณะการเขียน
ประโยคขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ และลักษณะความผิดพลาดนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น

- We cannot accept responsibility for the damage.
- We have closely compared the articles you returned with our samples and can see no difference between them; in this case therefore we are not willing either to replace the articles or offer credit.
- We regret that we cannot take the goods back.

1.5.2.4 ประโยคลงท้ายจดหมายตอบร้องเรียน ได้แก่

- In closing, we would like to apologize for the inconvenience and also point out that this type of fault rarely occurs in
- Finally, we may say that this was an unusual mistake and is unlikely to occur again. Please accept our apologies for the inconvenience.
- We hope you will get many years of excellent service from.....

1.5.3 ส่วนที่นิยมใช้ในจดหมายตอบสอบถาม

ส่วนที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบสอบถาม (นเรศ สุรสิทธิ์. 2543 : 90-94);
(Naterop, Weis & Haberfellner. 1992 : 18-24) มีดังนี้

1.5.3.1 ประโยคที่ใช้ในการเริ่มต้นจดหมายตอบสอบถาม ได้แก่

- Thank you for your enquiry about your interested in.....
- Thank you for your letter of (วัน เดือน ปี) expressing interest in (ชื่อสินค้า)
- Thank you for your letter of (วัน เดือน ปี) expressing interest in (ชื่อสินค้า) and we believe that our (ชื่อสินค้า) will meet your requirement.
- Thank you for writing us and asking about (ชื่อสินค้า), we are providing you a copy of our latest catalogue giving you all the details you have requested.
- We were delighted to receive your enquiry about (ข้อมูลที่ขอ) dated (วันที่เขียนจดหมาย)

1.5.3.2 ประโยคที่นิยมใช้ในตอบข้อสอบถามและการกล่าวเสริมข้อมูลที่ให้ไปแล้วในตอนต้น เช่น การให้คำแนะนำในการสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

- We enclose our latest catalogue and price list, which you requested.....

- We have pleasure in enclosing our (รายการที่ส่งมาให้) asked for in your letter dated (วันที่เขียนจดหมาย)

- We are please to enclose our new brochure and (รายการสินค้า) together with samples of our promotional gifts.

- Our products will be available next month, and the cost will be approximately (ราคาของสินค้า) per (ต่อสินค้าจำนวนชิ้น)

- We can quote you a discount of 15% for first order over a thousand and increasing to 20% on order over two thousand.

- For a quantity of 60 or more, we can a special discount of 20% on the prices quoted.

- The quantity discounts vary according to the size of the order.

1.5.3.2 ประโยคที่ใช้ลงท้ายจดหมายตอบสอบถาม ได้แก่

- If you have any questions about our products, please do not hesitate to call. And thank you very much for your interest.

- We hope our information reaches you and you place an order with us soon.

- We hope the enclosed (ข้อมูลที่ส่ง) satisfy your interest and you place an order us soon. If you place on order with us within this week you can expect a delivery within three days.

- If you would like more details, please let us know.

1.6 ลักษณะข้อผิดพลาดในการเขียนจดหมายธุรกิจ

การเขียนจดหมายธุรกิจมักจะมีข้อผิดพลาดต่าง ๆ มากมาย ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในด้านคำศัพท์และสำนวน การสะกดคำ โครงสร้างของประโยค และเครื่องหมายวรรคตอน การ์ดชายด์

(Gartside. 1991 : 49-63) ได้กล่าวถึงลักษณะของข้อผิดพลาดในการเขียนจดหมายธุรกิจด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. การใช้คำสรรพนาม (Pronoun) ที่ทำหน้าที่เป็นประธานของประโยคไม่สอดคล้องกับคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นกรรมของประโยค
2. การใช้คำคุณศัพท์ (Adjective) ไม่ถูกต้อง เช่น การใช้คำคุณศัพท์ในการเปรียบเทียบ
3. ความสับสนในการใช้คำบ่งชี้ เช่น this, that, these, those ว่าคำใดใช้กับคำนามเอกพจน์และคำนามพหูพจน์ เป็นต้น
4. การใช้คำกริยาไม่ถูกต้อง ในกรณีที่ตามหลังคำนามเอกพจน์ 2 ตัวที่เชื่อมด้วย and สับสนว่า ควรใช้คำกริยาที่เป็นเอกพจน์ หรือพหูพจน์ เป็นต้น
5. การใช้คำวิเศษณ์ไม่ถูกต้อง เช่น การใช้ less กับ fewer, scarcely กับ hardly เป็นต้น
6. การสับสนในการใช้คำบุพบท เช่น การใช้คำว่า between กับ among เป็นต้น
7. การใช้คำสันธานไม่ถูกต้อง
8. การใช้รูปแบบคำกริยาในประโยคชนิดต่าง ๆ ผิด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ

บังอร สว่างวโรรส (2528) ศึกษาข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจและสามารถสรุปผลได้ว่า การเขียนเทเล็กซ์มีลักษณะเหมือนการเขียนจดหมายในแง่ที่ต้องเขียนแต่สิ่งที่จำเป็นต้องเขียนให้ชัดเจน กระชับและสุภาพ แต่ภาษาเทเล็กซ์ อาจละคำ Structural words ที่ไม่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิด อาจใช้คำย่อและภาษาไม่เคร่งค่อกฎทางไวยากรณ์ ไม่ต้องการความผสมกลมกลืนของข้อความ ภาษาจะสั้นกว่า และไม่ค่อยใช้เครื่องหมายวรรคตอน เพื่อต้องการเขียนให้สั้น ประหยัดค่าส่ง จดหมายมีรูปแบบและโครงสร้างที่เป็นกฎตายตัวแต่เทเล็กซ์ใช้วิธีการง่ายที่สุดคือ เขียนตรงกันหมดเป็นแนวเดียวกัน อย่างไรก็ตามการเขียนทั้งสองประเภทก็เป็นความจำเป็นในการสื่อสารธุรกิจโดยเฉพาะกับต่างประเทศ

เจนคินส์และฮินด์ (Jenkins & Hinds. 1987) ได้ศึกษาลักษณะการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาญี่ปุ่น พบว่า การเขียนจดหมายทั้ง 3 ภาษามีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ

1. การเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ ผู้เขียนจะให้ความสำคัญกับผู้อ่านในด้านการเสนอเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากธุรกิจนั้นๆ การใช้ภาษามีลักษณะง่าย ๆ ไม่เป็นทางการมากนักแสดงความเป็นกันเองระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน

2. การเขียนจดหมายธุรกิจภาษาฝรั่งเศส ผู้เขียนจะให้ความสำคัญกับตัวผู้เขียนเองโดยการแสดงความคิดเห็นของตนเองลงไปในจดหมายด้วย ภาษาที่ใช้จะคำนึงถึงความถูกต้อง กะทัดรัด มีไหวพริบ และชัดเจนมากที่สุด

3. การเขียนจดหมายธุรกิจภาษาญี่ปุ่น จะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านมาก โดยการใช้ระดับภาษาที่ยกย่องให้เกียรติทั้ง 2 ฝ่าย แสดงถึงความสุภาพและใช้ถ้อยคำที่แสดงความยินดีมากกว่าจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างไวยากรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจยังไม่พบว่าผู้ใดทำการวิจัยมาก่อน แต่ก็มีผู้วิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษ และเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการเขียนของผู้เรียนอันได้แก่

โรบินสัน (ถาวร สอนกช 2510 : 12; อ้างอิงจาก Robinson. 1960 : 140-142, *English Teaching in South East Asia*.) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียน มหาวิทยาลัยร่างกุ้งพบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาของนักเรียนในการเรียนภาษาอังกฤษ คือ การสะกดคำ การใช้คำนำหน้านามผิด การใช้คำกริยาไม่ถูกต้อง การใช้กาล ความสับสนในเรื่องกรรตุการกและกรรมการก การใช้คำบุพบท การใช้คำในประโยคไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน การใช้คำสรรพนาม การเรียงลำดับคำ และการใช้สันธานต่าง ๆ สอดคล้องกับจันทร์เพ็ญ อ้นตระกูล (2514 : 58-59) ได้ศึกษาความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบทดสอบความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษ จำนวน 100 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลางโดยนักเรียนชายและหญิงมีความสามารถในการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ไม่แตกต่างกัน สำหรับโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษที่เป็นปัญหาต่อการใช้ของนักเรียนนั้นมีหลายโครงสร้าง ได้แก่ การใช้

คำกริยา การใช้คำนำหน้านาม การใช้ประโยค Passive Voice การใช้คำวิเศษณ์ และความสอดคล้องของประธานและกริยา

กองกาญจน์ นิธิพงศ์ (2516) ได้ทำการศึกษาข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จากวิทยาลัยวิชาการศึกษา 7 แห่ง จำนวน 200 คน โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการเขียนภาษาอังกฤษ 5 ฉบับ ซึ่งแบ่งเป็นแบบทดสอบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ฉบับ ใช้วัดข้อบกพร่องด้านการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์ และสำนวน การสะกดคำ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน ส่วนแบบทดสอบฉบับที่ 5 เป็นแบบทดสอบอัตนัยใช้วัดข้อบกพร่องในการเขียนระดับประโยคและข้อความ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับนภาพร ทรัพย์ทวีผลบุญ (2516) ที่ได้ทำการวิจัยข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 วิชาเอกภาษาอังกฤษ จากวิทยาลัยครู 10 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีข้อบกพร่องในด้านการใช้คำศัพท์และสำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสะกดคำ อันดับที่สามคือ ด้านการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอนเป็นอันดับสุดท้าย

อำไพวรรณ สรรพช่าง (2517 : 47-49) ได้วิจัยเพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สายอาชีพ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษ จำนวน 100 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์ของนักเรียนอยู่ในระดับต่ำโดยคะแนนเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 42.93 โครงสร้างที่เป็นปัญหาต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมีหลายโครงสร้างคือ การใช้คำกริยา การใช้คำนาม และการเลือกใช้รูปแบบประโยค

ขจร พริงจำรัส (2519 : 44-53) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษกับความสามารถในการนำโครงสร้างมาใช้ในการเขียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จากโรงเรียนมัธยมแบบประสม 2 แห่ง โดยใช้นักเรียนจำนวน 246 คน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เรื่องโครงสร้างทางไวยากรณ์มีความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ในการเขียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 นอกจากนี้ยังพบว่า โครงสร้างไวยากรณ์ที่เป็นปัญหาได้แก่ เรื่องสรรพนามที่ใช้แสดงความเป็นเจ้าของ การใช้คำนำหน้านาม อนุประโยคที่แสดง

ความหวัง การใช้คำอุทาน ความสอดคล้องของประธานและกริยา และการใช้ “There is” และ “There are”

อรุณี ดัชนีศิริ (2523 : 62-64) ได้วิเคราะห์โครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษในการพูดของนักศึกษา วิชาเอกภาษาอังกฤษ ระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามการพูดภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษในภาษาพูดเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การใช้คำกริยา คำนำหน้านาม คำบุพบท คำนาม คำสันธาน คำสรรพนาม การเรียงลำดับคำ คำกริยานุเคราะห์ คำคุณศัพท์ คำกริยาวิเศษณ์ คำคุณศัพท์ การใช้ “there” และการใช้ Impersonal “it” เป็นต้น ส่วนข้อผิดพลาดต่าง ๆ เหล่านี้มีสาเหตุมาจากการแทรกแซงจากภาษาแม่ ความยากในตัวภาษาเอง และความเลินเล่อ หรือความพลั้งเผลอ

ไกรคุง อนันตกุล (2525 : 86-87) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 โรงเรียน และนักเรียนจำนวน 1,200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์โครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ จำนวน 100 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษของนักเรียนอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีข้อผิดพลาดทางด้านไวยากรณ์อังกฤษที่พบมากที่สุดคือ ข้อผิดพลาดด้านการใช้กริยาที่ตามด้วย คำคุณศัพท์ การใช้ Must และ Have to การใช้ประโยค Passive Voice การใช้ Question Tags และการบอกเวลา (Telling Time) รองลงมาตามลำดับ

เสาวคนธ์ เชื้อจารย์ชิน (2533) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 294 คน โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ จำนวน 5 ฉบับ โดยแบ่งเป็นแบบทดสอบปรนัย 4 ฉบับ วัดความสามารถด้านโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์และสำนวน การสะกดคำ และเครื่องหมายวรรคตอน ส่วนฉบับที่ 5 เป็นแบบทดสอบอัตนัย ให้ผู้ตอบเขียนข้อความสั้น ๆ และเขียนเรียงความ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ ได้แก่ เรื่องการใช้ Reported speech, การใช้คำนำหน้านาม, คำกริยา, ความสอดคล้อง, คำบุพบท, การใช้ Relative pronouns, การใช้ประโยค Active-passive voices, คำคุณศัพท์และคำวิเศษณ์, การใช้ Question tag, การใช้ประโยคคำสั่ง, การใช้คำนามและคำที่ทำหน้าที่แทนคำนาม, และประโยคที่ไม่สมบูรณ์

สุวรรณี ลัคณวณิช (2531) ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 256 คน ที่เรียนรายวิชา English II ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530 โดยใช้ภาพ 8 ภาพ ที่มีความต่อเนื่องกัน นำมาให้นักศึกษาเขียนเรียงความให้มีความยาวประมาณ 150-200 คำ ในเวลา 60 นาที ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ข้อผิดพลาดในการเขียนเป็นข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ (Grammatical Errors หรือ Structural Errors), ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำศัพท์ (Lexical Errors) และข้อผิดพลาดด้านรูปแบบ (Stylistic Errors) ส่วนข้อผิดพลาดที่พบบ่อยคือ ข้อผิดพลาดด้านการใช้ไวยากรณ์ในเรื่อง กาล (Tense), คำบ่งชี้ (Determiner) และความสอดคล้อง (Agreement)

2. ข้อผิดพลาดส่วนใหญ่เกิดจากการไม่รู้ข้อจำกัดของกฎไวยากรณ์ การแทรกซ้อนของภาษาแม่ การใช้กฎทางภาษาไม่ครบถ้วน การสรุปหรือใช้กฎเกณฑ์มากเกินไป และการสรุปกฎเกณฑ์ผิดตามลำดับ

ฉัตรศรุต มัลยมณฑล (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องกลวิธีสื่อสารในการเขียนเรียงความภาษาอังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนศึกษานารีวิทยา จำนวน 137 คน โดยให้นักเรียนเขียนเรียงความแบบอิสระซึ่งเป็นการเล่าเรื่องหลังจากดูวิดีโอทัศน์ภาพยนตร์การ์ตูนแล้ว ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีข้อผิดพลาดทั้งระดับคำและระดับประโยค จำนวน 17 ประเภท เรียงตามลำดับมากน้อยดังนี้ การใช้กาล การใช้คำนำหน้านาม การเลือกใช้คำผิด การใช้คำบุพบท การแสดงพจน์ของคำนาม การใช้กริยารอง การใช้รูปประโยคไม่สมบูรณ์ การใช้กริยาช่วย "be" การใช้คำผิดประเภท การใช้บุรุษสรรพนาม การเรียงส่วนขยายในนามวลี การแสดงความเป็นเจ้าของ การใช้ประพันธสรรพนาม การใช้คำที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงความ การแสดงความหมายปฏิเสธ ความสอดคล้องระหว่างประธานกับกริยา และการเรียงส่วนขยายกริยาวลี

กรรณิการ์ หนูจัน (2542) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อบกพร่องจากบทคัดย่อภาษาอังกฤษในปฏิญญาสิทธิบัตรของนิสิตปริญญาโทมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาจากบทคัดย่องานวิจัยที่ศึกษาด้านวรรณคดีไทยและด้านการวัดผลการศึกษาที่เขียนในระหว่างปี 2537 ถึง 2540 ผลการวิจัยพบว่า บทคัดย่อด้านวรรณคดีไทยมีข้อบกพร่องในระดับประโยค 6 ชนิด คือ ความสัมพันธ์ของประธานและกริยาซึ่งรวมถึงความสอดคล้องของกริยากับพจน์ของประธาน, กาลของกริยา, วิเศษณานุกรม, ประโยคค่อนาน, กริยาวลี, ประโยคที่ยังไม่สมบูรณ์ และการใช้เครื่องหมาย

หมายเหตุวรรคตอน สำหรับบทคัดย่อด้านการวัดผลการศึกษากับข้อบกพร่องในระดับประโยคดังนี้ รูปแบบการใช้คำกริยาในปัจจุบัน (Present participle) และรูปแบบการใช้คำกริยาในอดีต (Past participle), วิเศษณานุกรมประโยค, การใช้เครื่องหมายวรรคตอน, ประโยคคู่ขนาน, ประโยคที่ยังไม่สมบูรณ์และยาวเกินไป, ความสัมพันธ์ของประธานและกริยาซึ่งรวมถึงความสอดคล้องของกริยากับพจน์ของประธานและกาลของกริยา และกรรมวาจก

สุภาณี ชินวงศ์ (2543) ได้ศึกษาความสามารถในการเขียนงานเชิงวิชาการของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 380 คน และได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามระดับความสามารถทางภาษาคือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยใช้เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 33 และ 66 ของผลคะแนนสอบวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 มาเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบทักษะการเขียน ซึ่งครอบคลุมการเขียน 4 ประเภทคือ การเขียนตอบคำถาม การเขียนบรรยายกราฟ การเขียนสรุปความ และการเขียนอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็น แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้สอนเกี่ยวกับการเรียนการสอนทักษะการเขียนและประเมินงานเขียนของนิสิต และแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนงานประเภทต่าง ๆ ปัญหาการเขียน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนการสอนทักษะการเขียน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตและผู้สอนมีความเห็นตรงกันว่าไวยากรณ์เป็นปัญหาในการเขียนมากที่สุด ได้แก่ ด้านการใช้เครื่องหมายวรรคตอน การใช้คำกริยา การใช้กาล วาจก ความสอดคล้องของประธานและกริยา และรูปแบบการใช้คำกริยาไม่ถูกต้อง เป็นต้น รองลงมาคือคำศัพท์ การเรียบเรียงเนื้อความ การคิดเนื้อความที่จะเขียน และกลไกการเขียนตามลำดับ

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า นักเรียนมีข้อผิดพลาดอยู่หลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้คำศัพท์และสำนวน การสะกดคำ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในหลายโครงสร้างด้วยกัน ซึ่งข้อผิดพลาดต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลทำให้การใช้ภาษาในการสื่อสารลดลง ผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้เขียนต้องการ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านการเขียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้เขียนทราบว่า ตนมีข้อผิดพลาดในการเขียนด้านใด เนื่องจากสาเหตุใด และควรจะแก้ไขปัญหายังไงจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 31 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการเขียนของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดหัวข้อในการเขียนไว้ 3 หัวข้อ คือ

1. ประกาศรับสมัครงาน (Job advertisement) โดยคัดมาจากหนังสือพิมพ์ เดอะเนชั่น ฉบับวันที่ 10 ตุลาคม 2543 (ดูในภาคผนวก ก) นำมาเป็นหัวข้อในการเขียนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายสมัครงาน 1 ฉบับ โดยเลือกสมัคร 1 ตำแหน่งเท่านั้น
2. จดหมายร้องเรียน (Complaint letter) โดยคัดมาจากหนังสือ Company to Company ของ Littlejohn โดยสำนักพิมพ์ Cambridge University หน้า 42 (ดูในภาคผนวก ก) นำมาเป็นหัวข้อในการเขียนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบร้องเรียน 1 ฉบับ
3. จดหมายสอบถาม (Enquiry letter) โดยคัดมาจากหนังสือ Company to Company ของ Littlejohn โดยสำนักพิมพ์ Cambridge University หน้า 45 (ดูในภาคผนวก ก) นำมาเป็นหัวข้อในการเขียนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบสอบถาม 1 ฉบับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ศึกษาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อในการเขียนจดหมายธุรกิจ
2. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน จดหมายตอบสอบถาม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ และข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
3. คัดเลือกประกาศรับสมัครงาน จดหมายร้องเรียน และจดหมายสอบถามที่จะใช้เป็นหัวข้อในการเขียนจดหมายธุรกิจ
4. นำประกาศรับสมัครงาน จดหมายร้องเรียน และจดหมายสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจดูความเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำประกาศรับสมัครงาน จดหมายร้องเรียน และจดหมายสอบถามที่สมบูรณ์ไปให้อาจารย์ผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 แจกให้กลุ่มตัวอย่างทำ โดยจะแบ่งการทำเป็น 3 ครั้ง ใช้เวลาครั้งละ 60 นาที และระยะเวลาห่างกันในแต่ละครั้งประมาณ 2 สัปดาห์ ดังนี้
 - 1.1 ครั้งที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายสมัครงาน 1 ฉบับ หลังจากเรียนเรื่องการเขียนจดหมายสมัครงานแล้ว 1 สัปดาห์
 - 1.2 ครั้งที่ 2 ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบร้องเรียน 1 ฉบับ หลังจากเรียนเรื่องการเขียนจดหมายร้องเรียนและตอบร้องเรียนแล้ว 1 สัปดาห์
 - 1.3 ครั้งที่ 3 ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบสอบถาม 1 ฉบับ หลังจากเรียนเรื่องการเขียนจดหมายสอบถามและตอบสอบถามแล้ว 1 สัปดาห์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำจดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างเขียนมาตรวจเพื่อหาข้อผิดพลาด โดยการนำไปตรวจเทียบกับคู่มือการเขียนจดหมาย

ธุรกิจของนาเทรอปล์ วีส และฮาเบอร์เฟลเนอร์ (Naterop, Weis and Haberfellner.1992) โพล์ (Poe. 1994) และจอร์จ (George. 1994) และทำเครื่องหมายโดยการขีดเส้นใต้ประโยคที่ผิดไว้

2. นำข้อผิดพลาดเหล่านั้นมาแยกชนิดของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ โดยแบ่งชนิดของข้อผิดพลาดออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

2.1 การใช้คำสรรพนาม (Pronoun)

2.2 การใช้คำบุพบท (Preposition)

2.3 การใช้ชนิดของคำ (Part of speech)

2.4 การใช้กาล (Tense)

2.5 การใช้คำนำหน้านาม (Article)

2.6 ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment)

2.7 ประโยคต่อเนื่อง (Run-on sentence)

2.8 การเรียงลำดับคำ (Word order)

3. บันทึกตัวอย่างประโยคที่มีข้อผิดพลาดแล้วนำมาวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ (ดูในภาคผนวก ข)

4. จัดทำตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ (ดูในภาคผนวก ค)

5. นับจำนวนข้อผิดพลาดแต่ละชนิดโดยการนับทุกครั้งที่ทำผิด แล้วบันทึกลงในช่องตารางแต่ละช่อง

6. นำผลที่ได้จากการนับจำนวนข้อผิดพลาดมาหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ที่กลุ่มตัวอย่างทำผิดพลาดมากที่สุด รองลงมา และน้อยที่สุดตามลำดับ

7. นำผลการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ได้มาสรุปและอภิปรายผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ ได้แก่ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามของนักศึกษาสาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 31 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำแนกข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ
2. ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ

1. จำแนกข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ

ผู้วิจัยได้จำแนกข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามไว้ 8 ชนิด ซึ่งปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์
ในการเขียนจดหมายธุรกิจทั้ง 3 ประเภท

ชนิดของข้อผิดพลาด	จดหมายตอบร้องเรียน		จดหมายสมัครงาน		จดหมายตอบสอบถาม		รวม	คิดเป็นร้อยละ
	จำนวนข้อผิดพลาด	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนข้อผิดพลาด	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนข้อผิดพลาด	คิดเป็นร้อยละ		
การใช้คำสรรพนาม(Pronoun)	87	42.85	6	4.35	17	23.29	110	26.57
การใช้คำบุพบท(Preposition)	49	24.14	23	16.67	26	35.62	98	23.67
ประโยคที่ไม่สมบูรณ์(Sentence fragment)	36	17.73	42	30.42	22	30.14	100	24.15
การใช้ชนิดของคำ (Part of speech)	16	7.88	8	5.80	3	4.11	27	6.52
การใช้กาล (Tense)	11	5.43	13	9.42	-	-	24	5.80
ประโยคต่อเนื่อง (Run-on sentence)	3	1.48	12	8.70	5	6.84	20	4.83
การใช้คำนำหน้านาม(Article)	1	0.49	22	15.94	-	-	23	5.56
การเรียงลำดับคำ (Word order)	-	-	12	8.70	-	-	12	2.90
รวม	203	100	138	100	73	100	414	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น 8 ชนิด ซึ่งพบว่า ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำสรรพนาม (Pronoun) มีมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 26.57 รองลงมาคือ ข้อผิดพลาดด้านประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment) คิดเป็นร้อยละ 24.15 และข้อผิดพลาดด้านการเรียงลำดับคำ (Word order) มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.90

จากตารางดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การเขียนจดหมายตอบร้องเรียนมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจำนวนมากที่สุด พบว่า ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำสรรพนาม (Pronoun) มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.85 รองลงมาคือข้อผิดพลาดด้านการใช้คำบุพบท (Preposition) คิดเป็นร้อยละ 24.14 และข้อผิดพลาดด้านการใช้คำนำหน้านาม (Article) มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.49 การเขียนจดหมายสมัครงานมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นมากเป็นอันดับสอง ซึ่งได้แก่ ข้อผิดพลาดด้านประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment) พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.42 รองลงมาคือ ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำบุพบท (Preposition) คิดเป็นร้อยละ 16.67 และข้อผิดพลาดด้านการใช้ชนิดของคำ (Part of speech) พบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.80 ส่วนการเขียนจดหมายตอบสอบถาม ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำบุพบท (Preposition) มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.62 รองลงมาคือข้อผิดพลาดด้านประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment) คิดเป็นร้อยละ 30.14 และข้อผิดพลาดด้านการใช้ชนิดของคำ (Part of speech) มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.52

2. ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจ

ในการเขียนจดหมายธุรกิจทั้ง 3 ประเภท คือ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามพบว่า นักศึกษามีข้อผิดพลาดในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การใช้คำสรรพนาม (Pronoun) คิดเป็นร้อยละ 26.57 ได้แก่

2.1.1 การใช้คำสรรพนาม I แทน We โดยเฉพาะในการเขียนจดหมายตอบร้องเรียนและจดหมายตอบสอบถาม ดังในประโยคต่อไปนี้

ประโยคที่ผิด I wish to apologize for the delayed delivery.

ประโยคที่ถูกต้อง **We** wish to apologize for the delayed delivery.

2.1.2 การใช้คำสรรพนามในการแสดงความเป็นเจ้าของ (Possessive adjective) แทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นประธานของประโยค (Subject pronoun) เช่น

ประโยคที่ผิด **My** must be able to speak English and Japanese.

ประโยคที่ถูกต้อง I can speak English and Japanese.

2.1.3 การใช้คำสรรพนามในการแสดงความเป็นเจ้าของ (Possessive adjective) แทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นกรรม (Objective) ของประโยค เช่น

ประโยคที่ผิด We hope that we will receive an order from **your** soon.

ประโยคที่ถูกต้อง We hope that we will receive an order from you soon.

2.1.4 การละคำสรรพนามที่ใช้แสดงความเป็นเจ้าของ (Possessive adjective) เช่น

ประโยคที่ผิด Thank you for.....letter on 18 March concerning our Simplex Cameras.

ประโยคที่ถูกต้อง Thank you for your letter on 18 March concerning our Simplex Cameras.

2.2 ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment) คิดเป็นร้อยละ 24.15 ได้แก่

2.2.1 นักศึกษาเขียนไม่จบประโยค เช่น

ประโยคที่ผิด I graduated

ประโยคที่ถูกต้อง I graduated from Chetupon Commercial College.

2.2.2 นักศึกษาละคำกริยาในประโยค ตัวอย่างเช่น

ประโยคที่ผิด I.....good personality.

ประโยคที่ถูกต้อง I have good personality.

2.3 การใช้คำบุพบท (Preposition) คิดเป็นร้อยละ 23.67 ได้แก่

2.3.1 นักศึกษาใช้คำบุพบทในการบอกวันที่ผิด เช่น

ประโยคที่ผิด I am writing to apply for the position of Night manager that you have advertised in Bangkok Post at November 20.

ประโยคที่ถูกต้อง I am writing to apply for the position of Night manager that you have advertised in the Bangkok Post of November 20.

2.3.2 นักศึกษาละคำบุพบทที่ใช้ในสำนวนภาษาอังกฤษ เช่น

ประโยคที่ผิด We have pleasure.....enclosing our catalogues, brochures, and the price list.

ประโยคที่ถูกต้อง We have pleasure in enclosing our catalogues, brochures, and the price lists.

2.4 การใช้ชนิดของคำ (Part of speech) คิดเป็นร้อยละ 6.52 ได้แก่

2.4.1 นักศึกษาใช้คำนาม (noun) แทนคำกริยา (verb) เช่น

ประโยคที่ผิด Now we delivery the goods to you.

ประโยคที่ถูกต้อง Now we deliver the goods to you.

2.4.2 นักศึกษาใช้คำคุณศัพท์ (adjective) แทนคำวิเศษณ์ (adverb) เช่น

ประโยคที่ผิด I can speak good English and Japanese.

ประโยคที่ถูกต้อง I can speak English and Japanese well.

2.4.3 การใช้คำคุณศัพท์ (adjective) แทน คำนาม (noun) เช่น

ประโยคที่ผิด Thank you for your interested regarding prices and models of Simplex Cameras.

ประโยคที่ถูกต้อง Thank you for your interest regarding prices and models of Simplex Cameras.

2.5 การใช้กาล (Tense) คิดเป็นร้อยละ 5.80 พบว่านักศึกษานิยมใช้ปัจจุบันกาลในตำแหน่งที่ควรจะเป็นอดีตกาล ตัวอย่างเช่น

ประโยคที่ผิด We send the goods to you on 20 May, 1995.

ประโยคที่ถูกต้อง We sent the goods to you on 20 May, 1995.

2.6 การใช้คำนำหน้านาม (Article) คิดเป็นร้อยละ 5.56 และข้อผิดพลาดส่วนใหญ่เป็นเรื่องการใช้ The นำหน้าชื่อเฉพาะ ดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

ประโยคที่ผิด I graduated from The Chetupon Commercial College in 1997.

ประโยคที่ถูกต้อง I graduated from Chetupon Commercial College in 1997.

2.7 ประโยคต่อเนื่อง (Run-on sentence) คิดเป็นร้อยละ 4.83 พบว่านักศึกษานิยมเขียนประโยคที่ยาวเกินไปโดยไม่ใช้เครื่องหมายวรรคตอนเลย เช่น

ประโยคที่ผิด I was training from Holiday Inn Crown Plaza Bangkok Hotel for two months during my two years of studying at Commercial College.

ประโยคที่ถูกต้อง I trained at Holiday Inn Crown Plaza Bangkok Hotel for two months, during my study.

2.8 การเรียงลำดับคำ (Word order) คิดเป็นร้อยละ 2.90 ซึ่งพบในการเขียนจดหมายสมัครงานเท่านั้น ดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

ประโยคที่ผิด My major subject was business hotel.

ประโยคที่ถูกต้อง My major subject was Hotel Business.

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม จำนวน 31 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 วิทยาลัยพณิชยการ-เซดุน

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 วิทยาลัยพณิชยการเซดุน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเซดุนที่กำลังเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 31 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามที่ได้มาจากการเขียนของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดหัวข้อในการเขียนไว้ 3 หัวข้อ คือ

2.1 ประกาศรับสมัครงาน (Job advertisement) โดยคัดมาจากหนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น ฉบับวันที่ 10 ตุลาคม 2543 (ดูในภาคผนวก ก) นำมาเป็นหัวข้อในการเขียนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายสมัครงาน 1 ฉบับ โดยเลือกสมัครงาน 1 ตำแหน่ง

2.2 จดหมายร้องเรียน (Complaint letter) โดยคัดมาจากหนังสือ Company to Company ของ Littlejohn โดยสำนักพิมพ์ Cambridge University หน้า 42 (ดูในภาคผนวก ก) นำมาเป็นหัวข้อในการเขียนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบร้องเรียน 1 ฉบับ

2.3 จดหมายสอบถาม (Enquiry letter) โดยคัดมาจากหนังสือ Company to Company ของ Littlejohn โดยสำนักพิมพ์ Cambridge University หน้า 45 (ดูในภาคผนวก ก) นำมาเป็นหัวข้อในการเขียนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบสอบถาม 1 ฉบับ

3. วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

3.1 ศึกษาเอกสารหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อในการเขียนจดหมายธุรกิจ

3.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ จดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน จดหมายตอบสอบถาม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายธุรกิจ และข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

3.3 คัดเลือกประกาศรับสมัครงาน จดหมายร้องเรียน และจดหมายสอบถามที่จะนำมาเป็นหัวข้อในการเขียนจดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถาม

3.4 นำประกาศรับสมัครงาน จดหมายร้องเรียน และจดหมายสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม

3.6 นำประกาศรับสมัครงาน จดหมายร้องเรียน และจดหมายสอบถามที่สมบูรณ์ไปให้อาจารย์ผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 แจกให้กลุ่มตัวอย่างทำ โดยจะแบ่งการทำออกเป็น 3 ครั้ง ใช้เวลาครั้งละ 60 นาที ระยะเวลาห่างกันในแต่ละครั้งประมาณ 2 สัปดาห์ ดังนี้

3.6.1 ครั้งที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายสมัครงาน 1 ฉบับ หลังจากเรียนเรื่องการเขียนจดหมายสมัครงานแล้ว 1 สัปดาห์

3.6.2 ครั้งที่ 2 ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบร้องเรียน 1 ฉบับ หลังจากเรียนเรื่องการเขียนจดหมายร้องเรียนและตอบร้องเรียนแล้ว 1 สัปดาห์

3.6.3 ครั้งที่ 3 ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายตอบสอบถาม 1 ฉบับ หลังจากเรียนเรื่องการเขียนจดหมายสอบถามและตอบสอบถามแล้ว 1 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำจดหมายสมัครงาน จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างเขียนมาตรวจเพื่อหาข้อผิดพลาด โดยการนำไปตรวจเทียบกับคู่มือการเขียนจดหมายธุรกิจของนาเทรอปส์ วีส และฮาเบอร์เฟลเนอร์ (Naterop, Weis & Harberfellner. 1992), โพล์ (Poe. 1994) และจอร์จ (George. 1994) และทำเครื่องหมายโดยการเขียนเส้นใต้ประโยคที่ผิดไว้

4.2 นำข้อผิดพลาดเหล่านั้นมาแยกชนิดของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์โดยแบ่งชนิดของข้อผิดพลาดเป็น 8 ชนิด คือ การใช้คำสรรพนาม การใช้คำบุพบท

การใช้ชนิดของคำ การใช้กาล การใช้คำนำหน้านาม ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ประโยคต่อเนื่อง และการเรียงลำดับคำ

4.3 บันทึกตัวอย่างประโยคที่มีข้อผิดพลาดแล้วนำมาวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ (ดูในภาคผนวก ข)

4.4 จัดทำตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ (ดูในภาคผนวก ค)

4.5 นับจำนวนข้อผิดพลาดแต่ละชนิดโดยการนับทุกครั้งที่ทำผิด แล้วบันทึกลงในช่องตารางแต่ละช่อง

4.6 นำผลที่ได้จากการนับจำนวนข้อผิดพลาดมาหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) ของข้อผิดพลาดที่นักศึกษาทำผิดพลาดมากที่สุดรองลงมา และน้อยที่สุดตามลำดับ

4.7 นำผลการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ได้มาสรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเซดุนน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 31 คน พบว่า นักศึกษามีข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ 8 ชนิด เรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านการใช้คำสรรพนาม (Pronoun) คิดเป็นร้อยละ 26.57
2. ด้านประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment) คิดเป็นร้อยละ 24.15
3. ด้านการใช้คำบุพบท (Preposition) คิดเป็นร้อยละ 23.67
4. ด้านการใช้ชนิดของคำ (Part of speech) คิดเป็นร้อยละ 6.52
5. ด้านการใช้กาล (Tense) คิดเป็นร้อยละ 5.80
6. ด้านการใช้คำนำหน้านาม (Article) คิดเป็นร้อยละ 5.56
7. ด้านประโยคต่อเนื่อง (Run-on sentence) คิดเป็นร้อยละ 4.83
8. ด้านการเรียงลำดับคำ (Word order) คิดเป็นร้อยละ 2.90

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ลักษณะข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาพบว่า นักศึกษามีปัญหาเรื่องการใช้คำสรรพนาม (Pronoun) เป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.57 ซึ่งส่วนใหญ่พบในการเขียนจดหมายตอบร้องเรียนและจดหมายตอบสอบถามกล่าวคือ นักศึกษาใช้คำสรรพนาม I แทน We ดังที่โพล์ (Poe. 1994 : 34-35); บังอร สว่างวโรรส (2540 : 31) กล่าวว่า ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำสรรพนาม I ในการเขียนจดหมายธุรกิจ แต่ควรใช้คำสรรพนาม We, us, and our เมื่อผู้เขียนต้องการให้อ่านมีความรู้สึกว่าจะจดหมายที่ส่งไปไม่ใช่ของตัวผู้เขียนเพียงคนเดียวแต่เขียนแทนคนอื่น ๆ ในบริษัท ซึ่งแตกต่างจากจดหมายสมัครงานเนื่องจากในการเขียนจดหมายสมัครงานจำเป็นต้องใช้คำสรรพนาม I เพราะเป็นการเขียนเพื่อแนะนำตัวเอง บอกคุณสมบัติ วุฒิการศึกษา ตลอดจนความรู้ความสามารถของตัวผู้เขียนเองและเพื่อโน้มน้าวจิตใจของนายจ้างให้ในวันสัมภาษณ์หรือรับเข้าทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาใช้คำสรรพนามในการแสดงความเป็นเจ้าของ (Possessive adjective) แทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นประธาน (Subject Pronoun) ของประโยค เช่น My must be able to speak and write English. และพบว่านักศึกษามีการใช้คำสรรพนามแสดงความเป็นเจ้าของ (Possessive adjective) แทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นกรรม (Objective) ของประโยค เช่น We hope that we will receive an order from your soon. เนื่องจากนักศึกษาอาจไม่เข้าใจหลักการใช้คำสรรพนาม สุวรรณี ลัคนวณิช (2531 : 96) กล่าวว่า นักศึกษาใช้คำสรรพนามที่แสดงความเป็นเจ้าของ (Possessive adjective) แทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นประธาน (Subject Pronoun) ของประโยคเพราะนักศึกษาไม่รู้ข้อจำกัดของกฎไวยากรณ์ที่ถูกต้อง วิทยา นาทอง (2544 : 56) กล่าวว่า นักศึกษาใช้คำสรรพนามผิดเนื่องจากคำสรรพนามในภาษาไทยไม่มีการเปลี่ยนรูป ไม่ว่าจะเป็นประธานหรือกรรมจะใช้รูปเดียวกัน ทำให้นักศึกษานำหลักเกณฑ์นี้มาใช้ในการเขียนประโยคภาษาอังกฤษ

ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากเป็นอันดับที่สองคือ ข้อผิดพลาดด้านประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (Sentence fragment) คิดเป็นร้อยละ 24.15 พบว่า นักศึกษาเขียนไม่จบประโยคโดยมีแต่ประธานกับคำกริยา ไม่มีกรรมหรือส่วนเติมเต็มของประโยคเลย เช่น I graduated เป็นประโยคที่พบมากในการเขียนจดหมายสมัครงาน ซึ่งอันที่จริงแล้วควรจะมีการระบุว่า จบการศึกษาในสาขาวิชาใด หรือสถาบันใด เช่น I graduated in Hotel Business from Chetupon Commercial College. หรือ I graduated from Chetupon Commercial College. เป็นต้น เลิศพร ภาระสกุล (2527 : 52) กล่าวว่า ปัญหาในการเขียนภาษาอังกฤษมีสาเหตุมาจากนักศึกษาไม่มีความรู้ในเรื่องโครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษดีพอทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นประโยคภาษาอังกฤษได้ และยังพบอีกว่า นักศึกษาเขียนประโยคโดยการละคำกริยาในประโยคจึงมีผลทำให้ประโยคนั้นไม่สมบูรณ์ ดังในประโยค I..... good personality.

ซึ่งประโยคที่ถูกต้องควรจะเป็น I have good personality. และในประโยค I..... 23 years of age. ควรแก้ไขเป็น I am 23 years of age. ข้อผิดพลาดชนิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากนักศึกษาขาดความรู้เรื่องรูปประโยคต่าง ๆ และเขียนโดยการแปลจากภาษาไทยมาเป็นภาษาอังกฤษ สกล เกิดผล (2526 : 59-60) และนิธิดา อติภทรนันท์ (2544 : 27-28) กล่าวว่า นักเรียนเขียนเรียงความผิดโดยการใช้คำคุณศัพท์ในภาษาไทยมาเป็นกริยาในประโยคภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นผลมาจากการแทรกซ้อนของภาษาแม่มีผลทำให้โครงสร้างรูปประโยคผิดแปลกไปจากความถูกต้อง และอาจจะส่งผลให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบผลสำเร็จไปด้วย

ด้านการใช้คำบุพบท (Preposition) เป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 23.67 พบว่านักศึกษาใช้คำบุพบทในการบอกวันที่ผิด เช่น ประโยค I am writing to apply for the position of Night manager that you have advertised in the Bangkok Post at 20 November. จากประโยคดังกล่าวพบว่า นักศึกษาใช้คำบุพบท at เพื่อกล่าวว่าพบตำแหน่งงานในประกาศรับสมัครงานจากหนังสือพิมพ์ฉบับใด แต่ที่ถูกต้องควรจะใช้คำบุพบท of ข้อผิดพลาดชนิดนี้เกิดจากนักศึกษาขาดความรู้เรื่องการใช้คำบุพบทในภาษาอังกฤษ สืบสนว่า ควรใช้คำบุพบทคำใดในการบอกวันที่ ทั้งนี้เพราะคำบุพบท in, on, at ทำหน้าที่เหมือนกันคือ ใช้อบอกเวลา สถานที่ ทำหน้าที่ขยายกริยาบางชนิด และใช้คู่กับสำนวนบางสำนวน ซึ่งยากต่อการจำจึงทำให้นักศึกษาไม่สามารถใช้คำบุพบทได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้นักศึกษายังละคำบุพบทในสำนวนภาษาอังกฤษ เช่น ประโยค We have pleasure.....enclosing our catalogues, brochures and the price list. จะเห็นได้ว่าประโยคดังกล่าวละคำบุพบท in ซึ่งประโยคที่ถูกต้องคือ We have pleasure in enclosing our catalogues, brochures, and the price list. เสาวนีย์ พงษ์ลิมานนท์ (2539 : 43-44) กล่าวว่า นักศึกษาไม่สามารถใช้คำบุพบทได้ถูกต้องเนื่องจากการใช้คำบุพบทในภาษาอังกฤษแตกต่างกับคำบุพบทในภาษาไทย

การใช้ชนิดของคำ (Part of speech) พบว่า นักศึกษาใช้คำนาม (noun) แทนคำกริยา (verb) ดังเช่น I education in Hotel Business. ควรแก้ไขเป็น I educated in Hotel Business. และใช้คำคุณศัพท์ (adjective) แทนคำวิเศษณ์ (adverb) เช่น I can speak good English and Japanese. ประโยคที่ถูกต้องคือ I can speak English and Japanese well. ข้อผิดพลาดชนิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากนักศึกษาไม่ทราบกฎการใช้คำชนิดต่าง ๆ ในภาษาอังกฤษ และมักจะใช้คำที่คุ้นหูมาใช้ในการเขียนภาษาอังกฤษ เช่นประโยค We delivery the goods to you. ซึ่งประโยคที่ถูกต้องคือ We deliver the goods to you. ซึ่งเมื่อนำคำเหล่านั้นมาเขียนเรียงกันในประโยคแล้วมีผลทำให้โครงสร้างของประโยคไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ข้อผิดพลาดด้านการใช้กาล (Tense) พบว่า นักศึกษาใช้ปัจจุบันกาลในตำแหน่งที่ควรจะเป็นอดีตกาล เช่น We send the goods to you on 20 May, 1995. อันที่จริงแล้วประโยคนี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วในอดีต ดังนั้นควรจะเปลี่ยนคำกริยาในประโยค คือ We sent the

goods to you on 20 May, 1995. ข้อผิดพลาดชนิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากนักศึกษาขาดความแม่นยำในการใช้กาล ความเข้าใจผิดเรื่องการใช้กาลในรูปแบบต่าง ๆ อันมีสาเหตุมาจากการแทรกซ้อนของภาษาแม่กล่าวคือ ในภาษาไทยไม่มีการใช้กาลแต่จะใช้กริยาวิเศษณ์เป็นตัวชี้บ่งกาล เช่น “เมื่อวานนี้” “วันนี้” “พรุ่งนี้” และไม่มีการเปลี่ยนแปลงในคำกริยา วรรณถ วัฒนเจลา (2527 : 74) กล่าวว่า ในภาษาไทยรูปของกริยาไม่เปลี่ยนแปลง เวลาที่ต้องการบอกถึงอดีต ปัจจุบัน หรืออนาคต จะทราบได้ก็ต่อเมื่อกริยานั้น ๆ มีคำอื่นประกอบอยู่ด้วย เช่น ทำ กำลังทำ ทำมาแล้ว เป็นต้น หรือไม่ก็อาจมีคำบอกเวลากำกับอยู่ เช่น “เมื่อวานนี้เขาไปส่งเพื่อนที่สถานีรถไฟ” “พรุ่งนี้เขาจะรีบออกเดินทาง” เป็นต้น

การใช้คำนำนานาม (Article) พบว่า นักศึกษาใช้คำนำนานามผิด ได้แก่ การใช้ The นำหน้าชื่อเฉพาะ เช่น I graduated from The Chetupon Commercial college. และใช้คำนำนานามในที่ที่ไม่ควรใช้อีกด้วย เช่น I shall be a glad to come to your office. สุวรรณิฉัตร (2531 : 94) กล่าวว่า นักศึกษาใช้คำนำนานามผิดเกิดจากการสรุปกฎเกณฑ์ผิด และไม่รู้จักจำกัดของกฎนั้น เสาวนีย์ พงษ์ลิมาพันธ์ (2539 : 23) ยังกล่าวอีกว่า การใช้คำนำนานามเป็นเรื่องยากสำหรับนักศึกษาไทยเนื่องจากการใช้คำนำนานามมีกฎการใช้แตกต่างจากภาษาไทย กล่าวคือ ในภาษาไทยคำนามต่าง ๆ จะไม่มีการใช้คำนำนานามที่เป็นกฎตายตัวแต่จะใช้ให้เหมาะสมตามบริบทนั้น ๆ

ข้อผิดพลาดด้านประโยคต่อเนื่อง (Run-on sentence) พบว่า นักศึกษาเขียนประโยคยาวมากและไม่ใช้เครื่องหมายวรรคตอนเลย เช่น For two years I have completed as a secretary at Applied Co., Ltd. ซึ่งประโยคที่ถูกต้องคือ For two years, I have completed as a secretary at Applied Co., Ltd. หรือ ในประโยค For the quantity of 100 sets or more we can give you a special discount of 25% on the prices quote. ประโยคที่ถูกต้องคือ For the quantity of 100 sets or more, we can give you a special discount of 25% on the prices quote. นิธิดา อติภักทรนันท์ (2544 : 26) กล่าวว่า นักศึกษายังขาดความรู้เรื่องเครื่องหมายวรรคตอนในการเขียนระดับประโยคซึ่งมีผลทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจความหมายของประโยคเหล่านั้น

ส่วนข้อผิดพลาดด้านการเรียงลำดับคำ (Word order) เป็นข้อผิดพลาดที่นักศึกษาทำผิดน้อยที่สุด ซึ่งพบในการเขียนจดหมายสมัครงานเท่านั้น เช่น My major subject was Business Hotel. ประโยคที่ถูกต้องคือ My major subject was Hotel Business. เกิดขึ้นเนื่องจากนักศึกษาเขียนโดยนำหลักการเรียงคำในภาษาไทยมาใช้ในการเรียงคำในภาษาอังกฤษ

นอกจากข้อผิดพลาดต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ยังพบว่านักศึกษามีปัญหาด้านการสะกดคำ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และการใช้รูปแบบหรือโครงสร้างของจดหมายธุรกิจ กล่าวคือ ปัญหาด้านการใช้คำศัพท์พบว่า นักศึกษาสะกดคำศัพท์ผิดเป็นจำนวนมาก เช่น คำว่า graduated สะกดเป็น greduated, write สะกดเป็น writ, writing สะกดเป็น writting, excellent

สะกดเป็น excellant, regarding สะกดเป็น regarding, concerning สะกดเป็น concering, inconvenience สะกดเป็น inconveneience เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาไม่แม่นยำด้านการสะกดคำ ปัญหาด้านการใช้เครื่องหมายวรรคตอนพบว่า นักศึกษาไม่ได้ใช้เครื่องหมายวรรคตอนในที่ที่ควรใช้ เช่น การใช้ comma (,) ในการกล่าวคำขึ้นต้นและลงท้ายจดหมาย เป็นต้น ทั้งนี้เพราะนักศึกษาไม่รู้หลักการใช้เครื่องหมายวรรคตอนในการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ อีกทั้งการใช้เครื่องหมายวรรคตอนในภาษาไทยไม่มีกฎเกณฑ์ในมากเท่าภาษาอังกฤษ (พันทิพา เข้มทอง. 2524 : 47) ส่วนปัญหาด้านการใช้รูปแบบหรือโครงสร้างของจดหมายพบว่า นักศึกษาบางคนเขียนจดหมายโดยไม่คำนึงถึงการวางรูปแบบหรือโครงสร้างของจดหมายแต่อย่างใด อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาขาดความรู้หรือประสบการณ์ในการวางรูปแบบเขียนจดหมายธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการเรียนการสอน

1.1 ผู้สอนควรให้ความรู้แก่นักศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะของภาษาที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจประเภทต่าง ๆ

1.2 ผู้สอนควรฝึกฝนนักศึกษาให้มีความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ การสะกดคำ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอนในการเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจให้มากขึ้น

1.3 ผู้สอนควรนำข้อผิดพลาดต่าง ๆ เหล่านี้ไปปรับปรุงด้านการสอนเขียนจดหมายธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านการเขียนจดหมายธุรกิจประเภทต่าง ๆ ในระดับคำหรือข้อความต่อเนื่อง

2.2 ควรศึกษาวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาในระดับชั้นปีต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของข้อผิดพลาดว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ หนูจัน. (2542). การวิเคราะห์ข้อบกพร่องจากบทคัดย่อภาษาอังกฤษในปริญญานิพนธ์ของนิสิตระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- กองกาญจน์ นิธิพงศ์. (2516). การศึกษาข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- กัญญา สินธวานนท์และคณะ. (2523). รายงานการวิจัยเรื่องภาษาเอกสารวิจัยหมายเลข 4 สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : อัมรินทร์การพิมพ์.
- ไกรคุง อนันตกุล. (2525). ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ขจร พริ้งจำรัส. (2519). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษกับความสามารถในการนำโครงสร้างนั้นมาใช้ในการเขียน. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- คณาจารย์ภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2541). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- จันทร์เพ็ญ อันตระกูล. (2514). ความสามารถในการใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- จิตรครุฑ มัลยมณฑล. (2541). กลวิธีสื่อสารในการเขียนเรียงความภาษาอังกฤษของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

- ถาวร สุงสุข. (2510). ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตร
วิชาการศึกษาของวิทยาลัยครูสามแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ทิพวรรณ หอมพลู. (2538). ภาษาไทย : การใช้ภาษาไทยเพื่ออาชีพ 1. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- นภาพร ทรัพย์ทวีผลบุญ. (2516). การศึกษาข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนไทย
ในสถาบันฝึกหัดครู. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา
ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- นเรศ สุรสิทธิ์. (2543). การโต้ตอบจดหมายธุรกิจและจดหมายส่วนตัว. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- นิธิตา อติภัทรนันท์. (2544). การวิเคราะห์งานเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลายในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวรรณ เรื่องปราชญ์. (2534). ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาศาสาบริหารธุรกิจสังกัด
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเกี่ยวกับการตรวจงานเขียนภาษาอังกฤษ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(ศึกษาศาสตร์-การสอน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
อัดสำเนา.
- นันทวิทย์ พรพิบูลย์. (2536, ตุลาคม-ธันวาคม). "ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษในสถาบันอุดม
ศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย," วารสารครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 22 (2) :
69-77.
- บำรุง ไตรรัตน์. (2524). วิธีสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ. นครปฐม : ภาควิชาหลักสูตร
และวิธีสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- บังอร สว่างวโรส. (2526). การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนใน
มหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย. กรุงเทพฯ : สถาบัน
ภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2527, มกราคม-มิถุนายน). "ข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจ,"
ภาษาปริทัศน์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 5 (1) : 9-21.

- , (2537). จดหมายธุรกิจและบันทึกสั้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- , (2540). จดหมายธุรกิจและบันทึกสั้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บันลือ พฤษะวัน. (2533). พัฒนาทักษะการเขียนเชิงสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประคอง เจริญจิตรกรรม. (2537). การใช้ภาษาไทย 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประทีป รุ่งตรานนท์. (2517). การศึกษาข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยครู ระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. อุดรธานี.
- ปราณี อมรรัตนศักดิ์. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). "ปัญหาและอุปสรรคของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยรามคำแหง," วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2 (2) : 278-287.
- ปลั่ง พลอยพรหม. (2540). วิธีเขียนจดหมายภาษาอังกฤษ. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- พันทิพา เข้มทอง. (2524). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลำดวน จาใจดี. (2533). การโต้ตอบจดหมายธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์.
- วรนาถ วิมลเฉลา. (2527). คู่มือสอนแปล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา นาทอง. (2544). การเปรียบเทียบภาษาอังกฤษกับภาษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร หลิมพานิชย์. (2540). คู่มือการติดต่อสื่อสารธุรกิจระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ : ธนบรรณ.
- หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น. (2543, 10 ตุลาคม). *Job Classified*. 25 (49084) : 18.
- สกล เกิดผล. (2526). การวิเคราะห์ข้อบกพร่องในการเขียนเรียงความภาษาอังกฤษแบบอิสระของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดรธานี.

- สุภา ปานเจริญ. (2543). การเขียนทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาณี ชินวงศ์. (2543). การศึกษาความสามารถในการเขียนงานเชิงวิชาการของนิสิต คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณี ลัดนวนิช. (2531). การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. อัดสำเนา.
- เสาวคนธ์ เชื้อจารย์ชิน. (2533). การวิเคราะห์ข้อบกพร่องในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอุดรพิทยานุกูล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. อัดสำเนา.
- เสาวคนธ์ พงษ์ลิมานนท์. (2539). การศึกษาข้อผิดพลาดบางประเด็นทางโครงสร้างของภาษาในการแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ของนิสิตที่เรียนวิชาการแปลเบื้องต้น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้. อัดสำเนา
- เลิศพร ภาระสกุล. (2527). ทักษะติดต่อภาษาอังกฤษ สมรรถนะของการเรียนภาษาอังกฤษ และความต้องการของนักศึกษาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ในการเรียนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อัจฉรา วงศ์โสธรและคณะ. (2524). การสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารี เฉลยทรัพย์. (2526). การวิเคราะห์งานเขียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าโครงการฝึกอบรมการเขียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักภาษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุบลรัตน์ เต็งไตรรัตน์. (2537). การเขียนเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณี ตันท์ศิริ. (2523). *การวิเคราะห์โครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษในการพูดของนักศึกษา วิชาเอกภาษาอังกฤษ ระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

เอกฉันท จารุเมธิชน. (2541). *ภาษาไทยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อำไพวรรณ สรรพช่าง. (2517). *สัมฤทธิ์ผลในการเรียนโครงสร้างไวยากรณ์อังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สายอาชีพ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

Brown, Ann Cole, et.al. (1986). *Grammar and Composition*. USA : Houghton Mifflin.

Brown, H.Douglas. (1980). *Priciples of Language Learning and Teaching*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Gartside, L. (1991). *Modern Business Correspondences*. London : Pitman.

George,F. J. (1994). *Complete Business letters*. Singapore : Jin Jin Printing Industry Pte, Ltd.

Hyslop, Nancy. (1996). *Using Grading Guides to Shape and Evaluate Business Writing*. *ERIC Digest*. [http:// www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed 399562.html](http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed 399562.html)

IJAS. (1995). *Model Business Letters*. Singapore : S.S. Mubarak & Bros PTE, Ltd.

Jenkins, Susan and Hinds, John. (1987, June). "Business Letter Writing : English, French and Japanese," *TESOL QUARTERLY*. 21 (2) : 327-349.

Littlejohn, Andrew. (1996). *Company to Company*. Great Britain : Cambridge University Press.

Love, Charles and Tinervia, Joseph. (1987). *Commercial Correspondence*. Singapore : McGraw-Hill, Inc.

Naterop, Bertha J., Weis, Erich & Haberfellner, Eva. (1992). *Business Letters for All*. Hong Kong : Oxford University Press.

Poe, Roy W. (1983). *Business Letters*. Singapore : McGraw-Hill, Inc.

Robinson, Kenneth. (1960). *English Teaching in South East Asia*. London : Evans Brothers Limited.

Voiles, Price R. (1993). *Business Letters*. Singapore : McGraw-Hill School Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หัวข้อในการเขียนจดหมายธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ จดหมายสมัครงาน
จดหมายตอบร้องเรียน และจดหมายตอบสอบถาม

ชุดที่ 1 จดหมายสมัครงาน

Directions: *Read this job advertisement and write a letter to apply for one position.*

**SHERATON GRANDE
LAGUNA PHUKET
Thailand**

The 323 room, five star resort hotel, located in one of the finest resort complexes in the world, is looking for the position of

CONVENTION SERVICES MANAGER

Reporting directly to the F& B manager, the successful candidate should be an expatriate or a Thai national with at least 5 years experience in Food & Beverage (Banqueting), Catering/ Sales and able to do administrative work. Should be fluent in both written and spoken English. Good interpersonal and leadership skills are a must, and capable of working under pressure. Need to sell and negotiate. Computer skills, coordination of event planning from A-Z

ASSISTANT DIRECTOR OF GUEST SERVICE

- Analytical skills
- Excellent communicator
- Strong hotel background, F/B+F/O preferred

NIGHT MANAGER

- Front office experience
- Good personality & friendly
- Service-minded/ability to deal with guest

JAPANESE GUEST RELATIONS OFFICER

- Female
- Acceptable English and Japanese and very good command of written & spoken skill
- More than 2 years experience
- Service-minded/ ability to deal with guest

PASTRY CHEF/ BAKER

- At least 5 years experience with first class hotel in pasty/ bakery operations
- Good command of English is compulsory
- Ability to work under pressure and high inter personal skill is an added asset

**HUMAN RESOURCES SECRETARY
F & B SECRETARY
F & B SHIFT LEADER
F & B ATTENDANT
DEMI CHEF PASTRY
KITCHEN ATTENDANT PASTRY**

Please send your letter, resume and one current photo to:

Human Resources Manager

Sheraton Grande Laguna Phuket 10 Moo 4, Srisoontorn Road, T. Cherngtalay, A. Thalang, Phuket Fax:
(076) 324108 Tel. (076)324101-7

All applications will be treated in strict confidence, Short-listed applications will be contacted by telephone.

ชุดที่ 2 จดหมายตอบร้องเรียน

Directions: *Read this letter and write a reply.*

INTERCITY BANK PLC.

58 Jalan Thamrin, Jakarta, Indonesia
Tel. 021-6376018 Telex 6756

Mr.S Basuki
Jakarta Furnishing
7 Jalan Arjuna
Jakarta

Your ref: SB/ sl
Our ref:JL/fh/246

30 May 1995

Dear Mr.Basuki,

Order 2789

I am writing in connection with your letter of 24 February concerning the above order for some office furniture.

Unfortunately, we have not yet received the filing cabinets, which were a part of this order. We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund our money.

We look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Ms.Jennifer Long
Manager

ชุดที่ 3 จดหมายตอบสอบถาม

Directions: *Read this letter and write a reply.*

	88 Hill Street Brixham TQ5 9ET
	18 March 1994
Dear Sir or Madam,	
I am interested in purchasing a large quantity of your Simplex cameras.	
Please could you send me details of your prices and models available.	
Yours faithfully,	
Paul Haskins	Remember to tell him about 25 % discount for large orders !

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างประโยคที่มีข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียน
จดหมายธุรกิจ

ตัวอย่างประโยคที่มีข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา สาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน มีดังนี้

1. ข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำสรรพนาม

1.1 การใช้คำสรรพนาม I แทน We เช่น

a) I wish to apologize for the delay.

1.2 การใช้คำสรรพนามในการแสดงความเป็นเจ้าของแทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นประธานของประโยค เช่น

a) My must be able to speak and write English.

1.3 การใช้คำสรรพนามในการแสดงความเป็นเจ้าของแทนคำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นกรรมของประโยค เช่น

a) We hope that we will receive an order from your soon.

1.4 การละคำสรรพนามที่ใช้แสดงความเป็นเจ้าของ เช่น

a) Thank you for letter on 18 March concerning our Simplex Cameras.

2. ข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำบุพบท

2.1 การละคำบุพบท เช่น

a) We have pleasure enclosing our latest catalogues and price list.

2.2 การใช้คำบุพบทผิด เช่น

a) Thank you for your letter of request on 18 March, 1994.

b) Thank you for your letter of May 30, 1995 informing us of the delivery.

c) I am writing apply for the position of Night manager that you have advertised of Bangkok Post at 20 November.

3. ข้อผิดพลาดด้านการใช้ชนิดของคำ

3.1 การใช้คำนามแทนคำกริยา เช่น

a) I graduation in Commerce.

b) We are pleased to send our brochure of the Simplex cameras as request.

3.2 การใช้คำคุณศัพท์แทนคำนาม เช่น

a) Thank you for your interested regarding prices and models of my Simplex cameras.

3.3 การใช้คำคุณศัพท์แทนคำวิเศษณ์ เช่น

a) I can speak good English and Japanese.

4. ข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำนำหน้านาม

4.1 การใช้คำนำหน้านามผิด เช่น

a) I graduated from The Chetupon Commercial College.

b) I shall be a glad to come to your office.

5. ข้อผิดพลาดเรื่องการใช้กาล

5.1 การใช้กาลผิด เช่น

a) We send the goods to you on 20 May, 1995.

6. ข้อผิดพลาดเรื่องประโยคที่ไม่สมบูรณ์

6.1 การละคำกริยาในประโยค เช่น

a) I good personality.

b) I 23 years of age.

c) Because the way in transportation inconvenience.

6.2 การเขียนไม่จบประโยค เช่น

a) I graduated.....

7. ข้อผิดพลาดเรื่องประโยคต่อเนื่อง เช่น

a) I was training from Holiday Inn Crown Plaza Bangkok Hotel for two months during my two years of studying at Commercial College.

b) I believe that skills I attained and the knowledge I gained will enable me to be an efficient guest relation.

d) For the quantity 100 sets or more we can give you a special discount of 25 % on the prices quoted.

8. ข้อผิดพลาดเรื่องการเรียงลำดับคำ เช่น

a) My major subject was **Business Hotel**.

ภาคผนวก ค

ตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียน
จดหมายธุรกิจ 3 ประเภท

ตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายสมัครงาน

ลำดับที่	ชนิดของข้อผิดพลาด							
	การใช้คำสรรพนาม	การใช้คำบุพบท	การใช้ชนิดของคำ	การใช้กาล	การใช้คำหน้านาม	ประโยคที่ไม่สมบูรณ์	ประโยคต่อเนื่อง	การเรียงลำดับคำ
1	-	-	1	3	2	2	1	-
2	-	-	-	-	2	-	-	2
3	1	2	1	1	1	-	-	2
4	-	2	1	-	1	2	-	-
5	-	-	-	-	-	2	-	-
6	-	-	-	-	1	2	-	-
7	2	-	-	-	-	1	2	1
8	-	1	-	-	-	1	1	-
9	2	3	-	1	-	1	-	-
10	1	3	-	-	-	1	-	1
11	-	-	-	-	-	-	-	1
12	-	-	-	-	-	1	-	-
13	-	2	1	1	1	3	-	-
14	-	1	-	-	-	3	-	-
15	-	1	-	1	1	-	-	-
16	-	1	-	1	-	2	1	2
17	-	1	-	-	2	3	-	-
18	-	-	-	2	-	-	-	-
19	-	1	-	1	1	1	-	-
20	-	2	-	-	-	1	2	-
21	-	-	1	1	-	-	-	-
22	-	1	2	-	-	2	-	1
23	-	-	-	-	2	3	-	-
24	-	-	-	-	1	-	-	2
25	-	-	-	-	-	1	-	-
26	-	-	-	-	2	1	-	-
27	-	-	-	-	1	2	1	-
28	-	-	-	1	-	1	2	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	1	4	-	-
31	-	2	1	-	3	2	2	-
รวม	6	23	8	13	22	42	12	12

ตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายตอบร้องเรียน

ลำดับที่	ชนิดของข้อผิดพลาด							
	การใช้คำ สรรพนาม	การใช้คำ บุพบท	การใช้ชนิด ของคำ	การใช้กาล	การใช้คำ หน้า นาม	ประโยคที่ ไม่สมบูรณ์	ประโยค ต่อเนื่อง	การเรียง ลำดับคำ
1	6	1	-	-	-	4	-	-
2	-	-	1	-	-	-	-	-
3	3	1	-	-	1	3	-	-
4	2	-	-	-	-	3	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-
6	3	1	1	-	-	3	-	-
7	3	1	-	-	-	2	-	-
8	2	2	-	-	-	-	-	-
9	2	1	1	-	-	2	1	-
10	5	1	-	-	-	-	-	-
11	3	-	1	-	-	-	-	-
12	2	-	-	1	-	2	-	-
13	2	3	-	-	-	2	-	-
14	2	2	-	-	-	-	-	-
15	3	3	-	-	-	1	-	-
16	2	2	-	-	-	1	1	-
17	6	1	-	-	-	1	-	-
18	5	1	-	-	-	-	-	-
19	4	-	-	2	-	1	-	-
20	6	-	-	-	-	1	-	-
21	4	-	-	2	-	1	-	-
22	-	4	1	1	-	1	-	-
23	-	2	2	1	-	-	-	-
24	-	3	2	1	-	-	-	-
25	-	3	1	1	-	1	-	-
26	3	2	2	1	-	2	-	-
27	-	4	1	1	-	2	1	-
28	3	4	1	-	-	1	-	-
29	5	1	-	-	-	1	-	-
30	6	3	1	-	-	1	-	-
31	5	3	1	-	-	-	-	-
รวม	87	49	16	11	1	36	3	-

ตารางบันทึกความถี่ของข้อผิดพลาดด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ในการเขียนจดหมายตอบสอบถาม

ลำดับที่	ชนิดของข้อผิดพลาด							
	การใช้คำ สรพนาม	การใช้คำ บุพบท	การใช้ชนิด ของคำ	การใช้กาล	การใช้คำ นำหน้า นาม	ประโยคที่ ไม่สมบูรณ์	ประโยค ต่อเนื่อง	การเรียง ลำดับคำ
1	1	1	-	-	-	-	-	-
2	-	2	-	-	-	-	-	-
3	-	3	-	-	-	1	-	-
4	1	3	-	-	-	-	1	-
5	1	-	1	-	-	1	-	-
6	1	2	-	-	-	-	-	-
7	-	1	-	-	-	1	-	-
8	-	-	-	-	-	1	-	-
9	-	-	-	-	-	1	-	-
10	1	2	-	-	-	2	-	-
11	-	1	-	-	-	-	-	-
12	1	1	-	-	-	1	1	-
13	-	-	-	-	-	1	-	-
14	2	1	-	-	-	1	1	-
15	-	-	-	-	-	1	-	-
16	-	-	-	-	-	1	-	-
17	1	1	1	-	-	1	-	-
18	3	1	-	-	-	1	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	1	-	-	-	-	-	-
21	1	1	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	1	1	-
23	-	-	-	-	-	1	-	-
24	-	-	-	-	-	1	-	-
25	-	1	-	-	-	1	1	-
26	-	-	-	-	-	1	-	-
27	1	1	-	-	-	1	-	-
28	1	1	-	-	-	-	-	-
29	-	1	-	-	-	-	-	-
30	1	-	1	-	-	1	-	-
31	1	1	-	-	-	1	-	-
รวม	17	26	3	-	-	22	5	-

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างจดหมายสมัครงานที่ดี จดหมายตอบร้องเรียนที่ดี และ
จดหมายตอบสอบถามที่ดี.

ตัวอย่างจดหมายสมัครงานที่ดี

2030 Gentilly Drive
Medford, Oregon 97501
June 8, 19....

Dr. Hugh Stephens
1618 St. Charles Avenue
Madford, Oregeon 97501

Dear Dr. Stephens:

I am responding to your advertisement in the Banner of June 6 for a summer companion for two children, ages six and eight. I would like to be considered for that position.

You will note from my enclosed resume that I have experience working with children as a lifeguard and as a supervisor of recreational activities.

I believe that my background and experience qualify me for the position advertised. I will be pleased to meet with you for an interview at your convenience. My phone number is 555-7694. I can be reached any afternoon after three o'clock.

Thank you for your consideration. I look forward to hearing from you.

Sincerely yours,

Angela Berard

Enclosure

ตัวอย่างจดหมายตอบร้องเรียนที่ดี

7 Jalan Erjuna, Jakarta

Telephone 021-6373742

Ms.Jennifer Long Manager

Intercity Bank

58 Jalan Thamrin

Jakarta

2 June 1995

Dear Ms.Long,

Order 2789

Thank you for your letter of 30 May, enquiring about the Linton filling cabinets.

We must apologize for the delay in delivering these cabinets. As I said in my letter of 24 February, this is as result of problems at our supplier's factory. As these problems are completely beyond our control, I should like to point out that we are not able to refund your payment. I enclose a copy of our Terms of Sale for your reference.

We expect to receive the goods next week so I hope that you will not have to wait much longer.

With apologies once again,

Yours sincerely,

Mr.S Basuki

Manager

ตัวอย่างจดหมายตอบสอบถามที่ดี

13 Garston Rosd
Bournemouth, Hants.
10th August, 19....

Mr. B Yasni
J1 Kebun Karet 54
Jakarta
Indonesia

Dear Mr.Yasni,

Thank you for your enquiry of 3rd August. As you requested, we are enclosing our latest price list and samples of our Darjeeling tea from Sri Lanka. We are sure that, after having compared it with other blends of tea, you will find our prices reasonable for this excellent quality of fine tea.

Our terms of payment are : cash against invoice for the first order.

Should you place further orders, we are willing to allow you three months' credit.

We look forward to receiving a trial order from you, which we shall execute promptly and carefully.

Yours faithfully,

P. King
Export Department

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกุลธิดา แย้มอ้ม
วันเดือนปีเกิด	2 มิถุนายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	309/3 ถ. รามคำแหง (ซ. 166) แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบูรณะรำลึก ตรัง
พ.ศ. 2541	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) วิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร