การศึกษาคำปรากฏร่วมภาษาอังกฤษในจดหมายธุรกิจ
A Study of English Collocations in Business Letters

ชนิกานต์ เศรษฐพงศ์[1], อังค์วรา เหลืองนภา[2]
[1,2]สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Email: s61123405070@ssru.ac.th[1], angvarrah.il@ssru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

จดหมายธุรกิจมีบทบาทสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจในปัจจุบัน คำปรากฏร่วมเป็นคำประเภทหนึ่งที่พบได้บ่อยในการเขียนจดหมายธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประเภทของคำปรากฏร่วมที่นิยมใช้ในจดหมายธุรกิจ (2) ศึกษาคำปรากฏร่วมที่พบความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจในแต่ละประเภท โดยมุ่งศึกษาจดหมายธุรกิจ จำนวน 6 ประเภท ได้แก่ จดหมายสอบถาม จดหมายตอบการสอบถาม จดหมายสั่งซื้อ จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ จดหมายร้องเรียน และจดหมายตอบการร้องเรียน ประเภทละ 50 ฉบับ รวม 300 ฉบับ จากแหล่งข้อมูลในเว็บไซต์ออนไลน์ 118 เว็บไซต์ ใช้โปรแกรม AntConc หาความความถี่ของคำศัพท์และวิเคราะห์คำปรากฏร่วม และใช้โปรแกรม TagAnt วิเคราะห์ชนิดของคำศัพท์ งานวิจัยนี้พบว่าจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภทใช้คำปรากฏร่วมรวมทั้งสิ้น 1,717 คำ คำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์มีความถี่สูงที่สุด จำนวน 1,163 คำ (67.73%) ซึ่งพบคำปรากฏร่วมประเภท Noun + Preposition มากที่สุด จำนวน 603 คำ (14.76%) ส่วนคำปรากฏร่วมที่พบความถี่สูงสุดและถูกใช้ในจดหมายธุรกิจทุกประเภทได้แก่คำว่า like to ซึ่งจัดอยู่ในคำปรากฏร่วมประเภท Verb + Preposition

คำสำคัญ: คำปรากฏร่วม จดหมายธุรกิจ คำไวยากรณ์

Abstract

Business letters play an important role in business communication. English collocation is frequently used in business letters. This study, therefore, aimed (1) to identify types of collocation used business letters, and (2) to study the frequent collocation used in each type of business letters. This study focuses on six types of business letters: inquiry letter, reply inquiry letter, order letter, reply order letter, complaint letter and reply complaint letter. 50 letters of each type were collected; a total of 300 letters from 118 websites were investigated. The concordance software AntConc was used to identify the collocation, and TagAnt was used to identify part of speech. The results show that collocations were used in all 6 types of business letters with a total of 1,717 words. The most frequent type of grammatical

collocations found is Noun + Preposition (603 words, 14.76%) while "like to" is a grammatical collocation that is frequently found in all types of business letters.

Keywords: Collocations, Business letters, Types of Collocation, Grammatical

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ จดหมายธุรกิจที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นช่องทางหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ (Sinturat, 2010) จดหมายธุรกิจแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบริบทของการสนทนา ทรงธรรม วงศ์วิรุฬห์ (2563) ได้กล่าวว่าการจัดประเภทของจดหมายธุรกิจนั้นสามารถจำแนกได้ตามวัตถุประสงค์ของบุคคลหรือตามบริบท จดหมายธุรกิจประเภทหลักๆ ได้แก่ จดหมายเพื่อให้ข้อมูล (Information letters) จดหมายให้ข้อเสนอทางธุรกิจ (Letter of business offer) จดหมายส่วนบุคคล (Personal letter) และจดหมายทางสังคม (Social letter) (Sviatiuk, 2015)

คำศัพท์นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ (Nation, 1990) โดยเฉพาะในการเขียนจดหมายธุรกิจ Fries (1952) แบ่งคำศัพท์ภาษาอังกฤษออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คำเนื้อหา (Content words) และคำไวยากรณ์ (Function words) ซึ่งคำเนื้อหาเป็นคำที่บอกความหมายของคำ เช่น คำนาม คำกริยา คำกริยาวิเศษณ์ และคำคุณศัพท์ ในส่วนของคำไวยากรณ์เป็นคำที่เชื่อมข้อมูลกับคำอื่น ๆ และมักจะเปลี่ยนความหมายไปตามโครงสร้างในประโยค เช่น คำบุพบท คำสรรพนาม คำสันธาน คำกริยาช่วย หรือคำแสดงปริมาณ เป็นต้น การศึกษาคำศัพท์เฉพาะกลุ่มคำ หรือเรียกว่า คำปรากฏร่วม (Collocation) ทำให้เรียนรู้และจดจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังช่วยให้สามารถฟังและโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างรวดเร็ว (Hill, 2001) สำหรับการเรียนภาษาอังกฤษในประเทศไทยนั้นยังขาดการเน้นเรื่องการสื่อสารและวงคำศัพท์ต่าง ๆ โดยเฉพาะคำปรากฏร่วม การใช้คำปรากฏร่วมยังเป็นปัญหาเรื้อรังมานานและยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด (สุปรานี พุ้ยมอม และคณะ, 2555) นักภาษาศาสตร์ได้ให้คำนิยามของคำปรากฏร่วมอย่างหลากหลาย อาทิเช่น สุพรรณี ปิ่นมณี (2546) ให้คำนิยามไว้ว่า คำปรากฏร่วม หมายถึง การที่คำตั้งแต่สองคำขึ้นไปปรากฏอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืนเป็นธรรมชาติ แล้วสร้างหน่วยความหมายใดหน่วยความหมายหนึ่งขึ้นมาร่วมกัน โดยบริบทในการอยู่ร่วมกันจะเป็นตัวกำหนดว่าในประโยคนั้นๆ คำนั้นๆ ใช้ความหมายใด ความหมายหลัก ความหมายรอง หรือความหมายเชิงเปรียบเทียบ Conzett (2001, p. 73) ให้นิยามไว้ว่า คำปรากฏร่วม หมายถึง คำสองคำ หรือมากกว่าที่มีแนวโน้มที่จะเกิดร่วมกัน นอกจากนี้ Lewis (2008) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คำปรากฏร่วม หมายถึง การรวมกันของคำหลายคำซึ่งปรากฏพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ

การแบ่งประเภทของคำปรากฏร่วมตามหลักการของ Lewis (2000) สามารถแบ่งออกเป็น คำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations) และคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) ดังต่อไปนี้

คำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations)	คำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations)
1. Adjective + Noun	1. Adjective + Preposition
2. Verb + Noun	2. Verb + Preposition
3. Noun + Noun	3. Noun + Preposition
4. Verb + Adverb	
5. Adverb + Adjective	
6. Noun + Verb	

นอกจากนี้ยังมีนักภาษาศาสตร์อีกหลายท่านที่แบ่งประเภทของคำปรากฏร่วมไว้แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยนี้เลือกใช้แนวคิดของ Lewis (2000) ในการแบ่งประเภทของคำปรากฏร่วมในจดหมายธุรกิจ การศึกษาคำปรากฏร่วมในงานวิจัยของ Watcharakaweesilp (2013) แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนที่สามารถนำคำปรากฏร่วมมาใช้ได้อย่างหลากหลายและถูกต้องนั้นสามารถบ่งบอกถึงความถนัดทางภาษาของผู้เรียน และในการสอนภาษานั้นจำเป็นต้องส่งเสริมและพัฒนาทักษะการเรียนและการสอน โดยงานวิจัยมุ่นเน้นศึกษาการใช้คำปรากฏร่วมจำเพาะในบริบททางธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Mohamad et al. (2020) ศึกษาความถี่ของกลุ่มคำศัพท์ในจดหมายธุรกิจออนไลน์ ผลการศึกษาพบการสร้างประโยคมากที่สุด รองลงมาพบคำปรากฏร่วมจากคลังข้อมูลจดหมายธุรกิจออนไลน์ และพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มคำศัพท์ในจดหมายธุรกิจออนไลน์นั้นสามารถพบในจดหมายธุรกิจขององค์กรต่างๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าการศึกษาคำปรากฏร่วมและประเภทของคำปรากฏร่วมในจดหมายธุรกิจนับเป็นสิ่งสำคัญต่อการช่วยพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษและจดจำคำศัพท์ไปใช้อย่างถูกต้องในการเขียนจดหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลและองค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทของคำปรากฏร่วมที่นิยมใช้ในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท
2. เพื่อศึกษาคำปรากฏร่วมที่พบความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยแหล่งข้อมูล เครื่องมือวิจัย ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งอธิบายไว้ ดังต่อไปนี้

<u>แหล่งข้อมูล</u>

ผู้วิจัยสืบค้นจดหมายธุรกิจ 6 ประเภท จาก 118 เว็บไซต์ออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย จดหมายสอบถาม (Inquiry letter) จดหมายตอบการสอบถาม (Reply inquiry letter) จดหมายสั่งซื้อ (Order letter) จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (Reply order letter) จดหมายร้องเรียน (Complaint letter) และจดหมายตอบการร้องเรียน

(Reply complaint letter) ประเภทละ 50 ฉบับ รวมทั้งหมด 300 ฉบับ ผู้วิจัยเลือกข้อมูลจากเว็บไซต์ที่มีความนิยมในการใช้งานซึ่งข้อมูลที่เลือกมาจะตรงตามรูปแบบในการเขียนจดหมาย

<u>เครื่องมือวิจัย</u>

1. โปรแกรม AntConc เวอร์ชั่น 3.5.8 พัฒนาโดย Anthony (2018) ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาความถี่ของคำศัพท์โดยการจัดเรียงตามลำดับความถี่ และใช้ในการวิเคราะห์คำปรากฏร่วมที่พบในข้อมูล
2. โปรแกรม TagAnt ใช้ในการวิเคราะห์ชนิดของคำศัพท์
3. โปรแกรม Microsoft Word 2019 ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดเรียงข้อมูล และแปลงไฟล์ข้อมูล
4. โปรแกรม Microsoft Excel 2019 ใช้ในการเก็บรวบรวมผลข้อมูล คำนวณข้อมูล และจัดเรียงข้อมูล

<u>ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย</u>

1. ดาวน์โหลดจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภท จำนวน 300 ฉบับ จาก 118 เว็บไซต์ออนไลน์ แล้วนำมารวบรวมและคัดแยกข้อมูลเฉพาะส่วนเนื้อหาของจดหมายในโปรแกรม Microsoft Word และแปลงไฟล์เป็น Plain Text File
2. นำจดหมายที่แปลงไฟล์เป็น Plain Text File มาวิเคราะห์ชนิดของคำศัพท์ในโปรแกรม TagAnt
3. สร้างรายการคำศัพท์ที่พบความถี่สูงสุด 50 คำแรกของจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทซึ่งเป็นคำศัพท์ที่จำแนกอยู่ในประเภทของคำปรากฏร่วม โดยใช้ฟังก์ชั่น Word List ในโปรแกรม AntConc
4. จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะคำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations) และคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) ที่พบร่วมกับคำศัพท์ 50 อันดับแรกของจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทในโปรแกรม AntConc
5. นำข้อมูลคำศัพท์ที่พบความถี่สูงสุด 50 คำแรกของจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทและคำปรากฏร่วมมารวบรวมและจัดเรียงข้อมูลตามประเภทของคำปรากฏร่วมในโปรแกรม Microsoft Excel

<u>การวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลของจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท โดยคัดคำศัพท์ที่พบสูงสุด 50 คำแรกที่จำแนกอยู่ในประเภทของคำปรากฏร่วม วิเคราะห์ความถี่ของคำที่ปรากฏร่วมกันและคิดเป็นร้อยละ

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ ได้แก่ การนับความถี่ของคำปรากฏร่วมตั้งแต่ 3 คำขึ้นไปที่พบในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท เพื่อกำหนดความถี่ของคำศัพท์อย่างชัดเจนและเหมาะสมตลอดจนไม่รวมจำนวนคำที่เป็นคำนามเฉพาะ (Proper Noun) คือ ชื่อของคนและสถานที่ เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความสับสนในการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาประเภทของคำปรากฏร่วมและการศึกษาคำปรากฏร่วมที่พบความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจ 6 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย จดหมายสอบถาม (Inquiry letter) จดหมายตอบการสอบถาม (Reply inquiry letter) จดหมายสั่งซื้อ (Order letter) จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (Reply order letter) จดหมายร้องเรียน

(Complaint letter) และจดหมายตอบการร้องเรียน (Reply complaint letter) จำนวน 300 ฉบับ จาก 118 เว็บไซต์ออนไลน์ และพบความถี่ของ "คำเนื้อหา" และ "คำไวยากรณ์" ที่ปรากฏในรายการคำศัพท์จากคลังข้อมูลจดหมายธุรกิจ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถิติในคลังข้อมูลจดหมายธุรกิจ

ค่าสถิติ	จำนวน (คำ)	ร้อยละ
จำนวนคำทั้งหมด (Word token)	38,929	100
จำนวนคำศัพท์ทั้งหมดที่พบในคลังข้อมูล (Word type)	4,083	10.48
จำนวนคำเนื้อหา (Content words)	26,221	67.36
จำนวนคำไวยากรณ์ (Function words)	12,708	32.64

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า จากคลังข้อมูลจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภท พบคำเนื้อหา (Content words) ร้อยละ 67.36 ซึ่งมากกว่าจำนวนคำไวยากรณ์ (Function words) ร้อยละ 32.64

ตารางที่ 2 จำแนกประเภทของคำปรากฏร่วมในจดหมายธุรกิจ

ประเภท	รูปแบบ	จำนวนคำ (ร้อยละ)
คำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations)	Adjective + Noun	110 (2.69)
	Verb + Noun	95 (2.32)
	Noun + Noun	192 (4.70)
	Verb + Adverb	71 (1.73)
	Adverb + Adjective	41 (1.00)
	Noun + Verb	45 (1.10)
คำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations)	Noun + Preposition	603 (14.76)
	Verb + Preposition	415 (10.16)
	Adjective + Preposition	145 (3.55)
รวม		**1,717**

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปผลได้ตามนี้

1. จากจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภท รวม 300 ฉบับ พบคำปรากฏร่วม รวมทั้งสิ้น 1,717 คำ (นับคำซ้ำ)
2. พบคำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations) ประเภท Noun + Noun มากที่สุด ลำดับถัดไปที่พบรองลงมาคือ ประเภท Adjective + Noun และที่พบน้อยที่สุดคือ Adverb + Adjective
3. พบคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) ประเภท Noun + Preposition มากที่สุด รองลงมาคือ ประเภท Verb + Preposition และพบน้อยที่สุดคือ ประเภท Adjective + Preposition

ตารางที่ 3 คำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์และคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ในจดหมายธุรกิจ

ประเภท	รูปแบบ	
	คำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (ร้อยละ)	**คำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (ร้อยละ)**
จดหมายสอบถาม	59 (3.43)	214 (12.46)
จดหมายตอบการสอบถาม	90 (5.24)	183 (10.65)
จดหมายสั่งซื้อ	88 (5.12)	191 (11.12)
จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ	151 (8.79)	203 (11.82)
จดหมายร้องเรียน	71 (4.13)	190 (11.06)
จดหมายตอบการร้องเรียน	95 (5.53)	182 (10.59)
รวม	**554**	**1,163**

จากตารางที่ 3 พบคำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations) พบจำนวนคำรวมน้อยกว่าคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) ในคลังข้อมูลของจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภทข้างต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) มีบทบาทสำคัญต่อการเขียนจดหมายธุรกิจ ตัวอย่างคำปรากฏร่วม 5 อันดับแรกที่มีความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจในแต่ละประเภท แสดงให้เห็นในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 คำปรากฏร่วม 5 อันดับแรกที่มีความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท

ลำดับ	ประเภทจดหมาย	คำศัพท์ (Vocabulary)	จำนวนคำ
1	จดหมายสอบถาม	like to	35
		interested in	17
		looking forward	12
		inquire about	11
		able to, details of	9
2	จดหมายตอบการสอบถาม	like to	17
		happy to	14
		pleased to	13
		look forward	11
		price list, letter of	10
3	จดหมายสั่งซื้อ	order for	23
		place an order	16
		like to	14
		order of	11
		following items, pleased to	9
4	จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ	receipt of	11
		order of	10
		working days, order number, date of, order for	8
		order details, date of delivery, like to, customer support	7
		purchase order form, delivery address, item dispatched, working on, customer support on, queries about	6
5	จดหมายร้องเรียน	writing to	11
		look forward, quality of, have to, hearing from, look forward to	9
		like to	8

ลำดับ	ประเภทจดหมาย	คำศัพท์ (Vocabulary)	จำนวนคำ
		serial number, placed an order, looking forward, looking forward to, copies of, letter to	6
		as soon as possible, supposed to, look into, copy of, amount of, number of	5
6	จดหมายตอบการร้องเรียน	apologize for	17
		like to	14
		sorry for, next purchase, very sorry	8
		inconvenience caused, due to, behalf of	7
		sorry to, discount on	6

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาคำปรากฏร่วม 5 อันดับแรกที่มีความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท พบคำว่า "like to" ซึ่งเป็นคำปรากฏร่วมประเภท Verb + Preposition และปรากฏอยู่ในเนื้อหาของจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภท ซึ่งคำว่า "like to" จะตามด้วย Infinitive (Verb ช่องที่ 1) ในการเขียนประโยค
ตัวอย่างประโยค

- I would *like to* inquire about the sales discount offering of your company. (Inquiry letter)
- We would *like to* thank you for the prompt delivery of our goods. (Order letter)
- I would *like to* continue to do business with your company. (Complaint letter)

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบการใช้คำว่า "looking forward" หรือ "look forward" มีความหมายว่า ตั้งตารอ หรือ รอคอย ซึ่งเป็นคำปรากฏร่วมประเภท Verb + Adverb ที่พบจำนวนมากทั้ง 2 คำ ในจดหมายร้องเรียน (Complaint letter) ส่วนคำว่า "looking forward" พบในจดหมายสอบถาม (Inquiry letter) และคำว่า "look forward" พบในจดหมายตอบการสอบถาม (Reply inquiry letter) ซึ่งจดหมายบางประเภทในตารางที่ 4 ไม่ปรากฏคำดังกล่าวเนื่องจากพบจำนวนน้อย
ตัวอย่างประโยค

- We are *looking forward* to hearing from you soon. (Inquiry letter)
- We *look forward* to welcoming you as our customer. (Reply inquiry letter)
- I *look forward* to hearing from you by return. (Complaint letter)

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มคำปรากฏร่วมที่พบความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทถูกนำมาใช้ซ้ำในการเขียนจดหมายธุรกิจจำนวนมากและมักเป็นคำที่ปรากฏร่วมกันในจดหมายธุรกิจ นอกจากนี้ผู้วิจัย

พบว่ามีการใช้คำศัพท์ที่จัดอยู่ในประเภทของคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) มากที่สุด คือ คำปรากฏร่วมประเภท Verb + Preposition และ Noun + Preposition

อภิปรายผล

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้แนวคิดการแบ่งประเภทของคำปรากฏร่วมของ Lewis (2000) เพื่อหาประเภทของคำปรากฏร่วมที่มีความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจทั้ง 6 ประเภท ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า คำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) จำนวน 1,163 คำ คิดเป็นร้อยละ 67.73 ถูกนำมาใช้เขียนประโยคในจดหมายธุรกิจมากกว่าคำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations) จำนวน 554 คำ คิดเป็นร้อยละ 32.26 เนื่องจากเกิดการเชื่อมคำด้วยไวยากรณ์ในประโยคจำนวนมากเพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางไวยากรณ์ ซึ่งจะไม่มีคำที่เกิดขึ้นใหม่ (พจนีย์ วรพิพัฒน์, 2561) ซึ่งให้ผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohamad et al. (2020) ศึกษาความถี่ของกลุ่มคำศัพท์ที่พบในจดหมายธุรกิจออนไลน์ จาก 10 เว็บไซต์ยอดนิยมเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ พบจำนวนคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) มากกว่าคำปรากฏร่วมเชิงคำศัพท์ (Lexical collocations) ในคลังข้อมูลภาษา คิดเป็นร้อยละมากถึง 75.00 ซึ่งแสดงผลว่าคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) มีแนวโน้มพบความถี่สูงสุดในจดหมายธุรกิจจากเว็บไซต์ออนไลน์

จากผลดังกล่าวพบคำปรากฏร่วมประเภท Noun + Preposition ของคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations) ที่มีความถี่สูงสุดและนิยมใช้มากที่สุด จำนวน 603 คำ คิดเป็นร้อยละ 14.76 เมื่อเทียบกับคำปรากฏร่วมประเภท Verb + Preposition จำนวน 415 คำ คิดเป็นร้อยละ 10.16 และคำปรากฏร่วมประเภท Adjective + Preposition จำนวน 145 คำ คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ ซึ่งมีคำที่มีความถี่ในการใช้มากที่สุดในจดหมายแต่ละประเภท ได้แก่ order for (23 ครั้ง) receipt of (11 ครั้ง) letter of (10 ครั้ง) details of (9 ครั้ง) quality of (9 ครั้ง) และ behalf of (7 ครั้ง) จากตัวอย่างคำปรากฏร่วมประเภท Noun + Preposition พบคำนาม ได้แก่ order, receipt, letter, details, quality และ behalf เป็นคำนามทั่วไปที่ตามด้วยคำบุพบท

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำปรากฏร่วมที่มีความถี่สูงสุด จากตารางที่ 4 จัดอันดับความถี่ของคำปรากฏร่วม 5 อันดับแรกในจดหมายธุรกิจแต่ละประเภทซึ่งผลการวิจัยพบว่า คำปรากฏร่วมที่ถูกใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจทุกประเภทคือ คำว่า "like to" จัดอยู่ในคำปรากฏร่วมประเภท Verb + Preposition คือ คำกริยาที่ตามด้วยคำบุพบท ตัวอย่างประโยค เช่น "I would *like to* inquire about the sales discount offering of your company." แสดงให้เห็นว่า "like to" เป็นคำปรากฏร่วมที่สามารถใช้ร่วมกับ "would" จึงเป็น "would like to" ใช้ในประโยคเพื่อบ่งบอกความต้องการอย่างสุภาพในจดหมายธุรกิจ และถูกใช้เขียนประโยคในจดหมายสอบถาม (Inquiry letter) มากที่สุด (35 ครั้ง) เมื่อเทียบกับจดหมายประเภทอื่น ๆ ที่มีความถี่น้อยกว่า ผลของงานวิจัยชิ้นนี้ปรากฏคำว่า "would like to" แตกต่างจากงานวิจัยของ Mohamad et al. (2020) โดยพบในจดหมายขอโทษ (Apology letter) มากที่สุด (16 ครั้ง)

คำปรากฏร่วมที่ถูกใช้เขียนจดหมายธุรกิจรองลงมาคือ คำว่า "looking forward" หรือ "look forward" พบในจดหมาย 4 ประเภทคือ คำว่า "looking forward" หรือ "look forward" พบในจดหมายสอบถาม (Inquiry letter) จดหมายร้องเรียน (Complaint letter) และจดหมายตอบการสอบถาม (Reply Inquiry letter) ตามลำดับ ส่วนคำว่า "look forward" พบในจดหมายตอบการร้องเรียน (Reply complaint letter) ซึ่งไม่ปรากฏในตารางที่ 4 และบางคำพบในจดหมายธุรกิจบางประเภทเช่นเดียวกันแต่ไม่ปรากฏในตารางที่ 4 เนื่องจากพบจำนวนความถี่น้อยกว่าคำปรากฏร่วม 5 อันดับแรกในตาราง คำปรากฏร่วมทั้ง 2 คำนี้ถูกนำมาใช้เขียนลงท้ายจดหมายเพื่อบ่งบอกถึงการตั้งตารอคอยการติดต่อกลับมาของผู้ส่งและผู้รับจดหมาย ซึ่งเป็นคำปรากฏร่วมประเภท Verb + Adverb เป็นคำกริยาตามด้วยคำกริยาวิเศษณ์ และพบว่าถูกใช้ในรูปของ "look forward to" หรือ "looking forward to" ในประโยค ซึ่งคำว่า "look forward to" ปรากฏในผลงานวิจัยของ Mohamad et al. (2020) เช่นเดียวกัน โดยจัดกลุ่มคำนี้เป็นคำปรากฏร่วมเชิงไวยากรณ์ (Grammatical collocations)

ดังนั้น ผลการวิจัยความถี่ของคำปรากฏร่วมที่พบสูงสุดในจดหมายธุรกิจจากเว็บไซต์ออนไลน์สามารถเป็นประโยชน์ให้กับการเขียนจดหมายธุรกิจในปัจจุบันและตระหนักถึงการนำกลุ่มคำปรากฏร่วมมาเขียนจดหมายธุรกิจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

เจนจิรา ชัยปาน, ทรายขวัญ พรมแก้ว และสิทธิ ศรีนาค. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 4* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. https://libarts.rmutsv.ac.th

ทรงธรรม วงศ์วิรุฬห์. (2563). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace. http://ithesis-ir.su.ac.th

พจนีย์ วรพิพัฒน์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้คำปรากฏร่วมในเชิงรับและเชิงสร้างประเภทคำที่เป็นศัพท์ (Lexical collocations) ของนิสิตในมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. BUU Library. https://www.lib.buu.ac.th

สุปรานี พุ้ยมอม, เจนจิรา เกิดทอง และชนิศา นิ่มสะอาด. (2555). *การสำรวจการใช้คำปรากฏร่วม (Collocation) ในงานเขียนของผู้เรียนไทยระดับปริญญาตรี.* สืบค้น 25 สิงหาคม 2564. จาก http://research.rmutsb.ac.th

สุพรรณี ปิ่นมณี. (2549). *การแปลขั้นสูง* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Conzett, J. (2001). Integrating collocation into a reading and writing course. In M. Lewis (Ed.), *Teaching collocation: Further development in the lexical approach* (pp.70-87). Hove: Language Teaching.

Fries, C. (1952). *The structure of English*. New York: Harcourt Brace.

Hill, J. (2001). Revising priorities: From grammatical failure to collocational success. In M. Lewis (Ed.), *Teaching collocation: Further development in the lexical approach* (pp. 47-69). Hove: Language Teaching.

Lewis, M. (2000). *Teaching collocation: Further developments in the Lexical Approach.* Hove: Language Teaching.

Lewis, M. (2008). *Implementing the lexical approach: putting theory into practice.* Hampshire: Heinle Cengage Learning.

Mohamad, H.A., Mohaini, M.L., & Nath, P.R. (2020). An Analysis of Lexical Chunks in Online Business Letters (OBL) And Business Letter Corpus (BLC): A Corpus-Based Study. *International Journal of Modern Languages and Applied Linguistics,* 4(2), 63-83. https://doi.org/10.24191/ijmal.v4i2.9729

Nation, I.S.P. (1990). *Teaching and learning vocabulary*. Massachusetts: Newbury House.

Sinturat, T. (2010). An Analysis of Lexical Phrases in Business Letters: An Online Business Letter Corpus and Textbooks [Doctoral dissertation, Srinakharinwirot University]. iThesis SWU. https://ithesis.swu.ac.th

Sviatiuk, Y.V. (2015). Business Correspondence Style and Format. *ISJ Theoretical & Applied Science, 09*(29), 83-88.

Watcharakaweesilp, W. (2013). Collocations used in English for Business Communication. *Humanities and Social Sciences, 30*(3), 53-80.