



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

องค์ประกอบทางภาษาเพื่อจัดประเภทจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ Linguistics Features for Classifying Types of English Business Letters

ปราโมทย์ โสมแพน¹ และปัทิตา อัคราธนกุล²

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹Email: s62123405113@ssru.ac.th

²Email: pathitta.ak@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบทางภาษาเพื่อจัดประเภทจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ ด้วยข้อสันนิษฐานที่ว่าองค์ประกอบทางภาษา หรือ Linguistics Features สามารถแบ่งประเภทของจดหมายทางธุรกิจได้ โดยได้เก็บรวบรวมจดหมายทั้งหมด 6 ประเภท ประเภทละ 60 ฉบับ รวมทั้งหมด 360 ฉบับ และนำมาหาองค์ประกอบทางภาษาด้วยโปรแกรม wordsift.org ผลการศึกษาพบว่าจดหมายการตอบกลับการสมัครงานมีค่าเฉลี่ยสูงในทุกองค์ประกอบ จึงควรจัดกลุ่มแยกออกมาจากจดหมายประเภทอื่นๆ นอกจากนี้ อาจกล่าวได้ว่าจดหมายสมัครงานและจดหมายร้องเรียน สามารถจัดอยู่ในประเภทเดียวกันได้

คำสำคัญ: จดหมายธุรกิจ, เปรียบเทียบการใช้คำ, ลักษณะจดหมายธุรกิจ,

Abstract

The purpose of this research was to study if language elements or linguistic features can be used to classify English business letters. This study collected six types of business letters, 60 letters per type. A total of 360 letters **were investigated by** using wordift.org. The research found that the job response letter had linguistic features with a high average in all components. They should therefore be grouped separately from other types of letters. In addition, the findings showed that application letters and complaint letters can be classified in the same category.

Keyword: Business Letter, Word comparison, Characteristics of Business Letter

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันวิทยาการด้านเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างมากทำให้คนจากทั่วทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างง่ายดาย ด้วยความก้าวหน้านี้ส่งผลต่อการศึกษาด้านภาษา บันเทิงและองค์กรต่างๆ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารนั้นย่อมมีข้อจำกัดเรื่องภาษาเข้ามาเกี่ยวข้อง โดย



ภาษาที่ใช้สื่อสารเป็นภาษาสากลของโลกคือภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างประเทศทั้งด้านการศึกษาและการทำธุรกิจ (Chen, 2007) ด้วยเหตุนี้ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญมากจนถูกบรรจุไว้ในหลักสูตรของทุกๆสถาบันการศึกษาในประเทศไทย โดยเน้นทักษะหลักๆคือ ทักษะการเขียน และการอ่าน ด้วยตระหนักดีว่าหากมีทักษะทางภาษาอังกฤษที่ดีเป็นพื้นฐานจะช่วยต่อยอดในการเรียนรู้และยังสามารถให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆได้มากมาย โดยจอมขวัญ หลาวเพ็ชร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การเขียนมีความสำคัญต่อการสื่อสารของหน่วยงานหรือองค์กร ในการเขียนจดหมายจดหมายธุรกิจ ภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้นในหลายๆหน่วยงานได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการเขียนจดหมายธุรกิจเพื่อติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบริษัทต่างชาติตั้งนั้น

จดหมายธุรกิจจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการใช้ติดต่อกันในวงการธุรกิจ โดยมีจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นการสื่อสารทางธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ยังคงมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจ ทั้งในด้านการประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว การให้รายละเอียดข้อมูล การใช้เป็นหลักฐาน และเป็นสื่อสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อธุรกิจ ซึ่งจดหมายธุรกิจในปัจจุบันนี้มีด้วยกันหลากหลายชนิด ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีงานวิจัยมากมายที่ได้ทำการศึกษาจดหมายทางธุรกิจ ประเภทต่างๆ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ที่หลากหลาย รวมถึงการวิเคราะห์รูปแบบของภาษาที่ใช้ในจดหมายธุรกิจในแต่ละประเภท ในปัจจุบัน เมื่อยึดตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ สามารถแบ่งจดหมายธุรกิจออกเป็นหลายประเภท อย่างไรก็ตาม ก่อนทำการวิเคราะห์ลักษณะภาษาในจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ ผู้วิจัยมักเลือกประเภทของจดหมายโดยใช้เกณฑ์ของวัตถุประสงค์ในการเขียน ขณะที่จดหมายธุรกิจยังสามารถถูกแบ่งโดยใช้เกณฑ์อื่นๆ เช่น องค์ประกอบของภาษา งานวิจัยนี้มีเป้าหมายเพื่อจัดประเภทของจดหมายธุรกิจโดยใช้องค์ประกอบทางภาษาเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบทางภาษาด้าน Academic Word List และ General Service List ในจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบทางภาษาด้านคำศัพท์ในจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ
3. องค์ประกอบทางภาษาด้าน Readability ของจดหมายธุรกิจ

วิธีดำเนินการ

แหล่งข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจดหมายธุรกิจจากเว็บไซต์ออนไลน์รวมทั้งสิ้น 360 ฉบับ ประเภทละ 60 ฉบับ จากจดหมายธุรกิจ 6 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย

1. จดหมายสมัครงาน (Application - letter)
2. จดหมายตอบกลับการสมัครงาน (Offer Email)
3. จดหมายสอบถาม (Inquiry)
4. จดหมายตอบกลับการสอบถาม (Reply to inquiry Email)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

5. จดหมายร้องเรียน (Complaint Email)
6. จดหมายตอบกลับการร้องเรียน (reply complaint Email)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- โปรแกรม WordSift.org ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของออล์คประกอบทางภาษา
- โปรแกรม Microsoft excel 2019 ใช้ในการเก็บรวบรวมผลข้อมูล จัดเรียงข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. คัดลอกจดหมายจากเว็บไซต์แล้วรวบรวมจดหมายลงใน Microsoft Word
2. นำจดหมายทีละฉบับไปหาค่าเฉลี่ยของคำในเว็บไซต์ Wordsift.org จนครบทั้งหมด 360 ฉบับ
3. นำผลค่าเฉลี่ยที่ได้จาก Wordsift.org ไปรวบรวมไว้ใน Microsoft Excel แล้วแยกประเภท

จดหมาย

4. สรุปผลค่าเฉลี่ยของจดหมายแต่ละประเภท
5. จัดประเภทของจดหมายตามค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบของภาษา

ผลการวิจัย

ผลการใช้โปรแกรม WordSift.org เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบทางภาษา ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบทางด้าน Academic Word List และ General Service List ในจดหมายธุรกิจประเภทต่าง ๆ

General Service List	ประเภท	Academic Word List	ประเภท
3,780	จดหมายตอบกลับ การสมัครงาน	1,023	จดหมายตอบกลับ การสมัครงาน
<u>2,643</u>	จดหมายร้องเรียน	717	จดหมายสมัครงาน
<u>2,406</u>	จดหมายสมัครงาน	466	จดหมายตอบกลับ การสอบถาม
2,089	จดหมายสอบถาม	417	จดหมายสอบถาม
1,749	จดหมายตอบกลับ การร้องเรียน	<u>302</u>	จดหมายร้องเรียน
1,510	จดหมายตอบกลับ การสอบถาม	<u>288</u>	จดหมายตอบกลับ การร้องเรียน

จากค่าเฉลี่ยของการใช้คำในประเภท General Service List ในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า จดหมายร้องเรียนมีการใช้ภาษาใกล้เคียงกับจดหมายสมัครงาน ขณะที่ค่าเฉลี่ยของการใช้คำในประเภท Academic



Word List แสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาในการเขียนจดหมายร้องเรียน มีการใช้ภาษาใกล้เคียงกับจดหมายตอบกลับการร้องเรียน

ตารางที่ 2 องค์ประกอบทางภาษาด้านคำศัพท์ในจดหมายธุรกิจประเภทต่าง ๆ

Word Count	Character Count	Lexical Density	Unique Words	ประเภทจดหมาย
<u>9,962</u>	<u>49,220</u>	2,906.40	<u>6,516</u>	จดหมายสมัครงาน
12,725	65,663	3,121.40	7,683	จดหมายตอบกลับ การสมัครงาน
7,689	<u>35,538</u>	2,825.80	5,083	จดหมายสอบถาม
5,435	25,312	2,700.30	3,917	จดหมายตอบกลับ การสอบถาม
<u>9,959</u>	<u>44,018</u>	<u>2,435.20</u>	<u>6,330</u>	จดหมายร้องเรียน
6,640	<u>31,439</u>	<u>2,510.30</u>	4,649	จดหมายตอบกลับ การร้องเรียน

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากจดหมายธุรกิจทั้งหมด 360 ฉบับ พบว่า

1. Word Count พบมากที่สุดในจดหมายตอบกลับการสมัครงาน และพบน้อยที่สุดในจดหมายตอบกลับการสอบถาม จากค่าเฉลี่ยของ Word Count พบว่าการใช้จำนวนคำในการเขียนจดหมายจำนวนคำในจดหมายสมัครงานและจดหมายร้องเรียนใกล้เคียงกัน

2. Character Count พบมากที่สุดในจดหมายตอบกลับการสมัครงาน และพบน้อยที่สุดในจดหมายตอบกลับการสอบถาม จากค่าเฉลี่ยของ Word Character Count พบว่าการใช้จำนวนคำในการเขียนจดหมายจำนวนคำในจดหมายสมัครงานและจดหมายร้องเรียนใกล้เคียงกัน

3. Lexical Density พบมากที่สุดในจดหมายตอบกลับการสมัครงาน และพบน้อยที่สุดในจดหมายร้องเรียน จากค่าเฉลี่ยของ Lexical Density พบว่าการใช้จำนวนคำในการเขียนจดหมายจำนวนคำในจดหมายจดหมายร้องเรียนและจดหมายตอบกลับการร้องเรียนใกล้เคียงกัน

4. Unique Words พบมากที่สุดในจดหมายตอบกลับการสมัครงาน และพบน้อยที่สุดในจดหมายตอบกลับการสอบถาม จากค่าเฉลี่ยของ Unique Words พบว่าการใช้จำนวนคำในการเขียนจดหมายจำนวนคำในจดหมายสมัครงานและจดหมายร้องเรียนใกล้เคียงกัน

จากผลขององค์ประกอบทางภาษาทางด้านจำนวนคำ จำนวนพยางค์ ความหนาแน่นของคำ และจำนวนคำเฉพาะ จากตารางที่ 2 ชี้ให้เห็นว่า จดหมายตอบกลับการสมัครงาน มีค่าเฉลี่ยสูงในทุกองค์ประกอบ จึงควรจัดกลุ่มแยกออกมาจากจดหมายประเภทอื่นๆ นอกจากนั้น อาจกล่าวได้ว่าจดหมายสมัครงานและจดหมายร้องเรียน สามารถจัดอยู่ในประเภทเดียวกันได้ แต่จดหมายร้องเรียนจะมีความเป็นทางการน้อยกว่า เนื่องจากใช้คำที่มีความหนาแน่นน้อยกว่า (lexical density) น้อยกว่า ขณะที่จดหมายสอบถาม จดหมายตอบ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

กลับการสอบถาม และจดหมายตอบกลับการร้องเรียน มีผลค่าเฉลี่ยของค่าที่ไว้เรียกว่ากัน จึงอาจจัดจดหมาย 3 ประเภทนี้ไว้ในกลุ่มเดียวกัน

ตารางที่ 3 องค์ประกอบทางภาษาด้าน Readability ของจดหมายธุรกิจ

ลำดับที่	รูปแบบ				ประเภทจดหมาย
	Automated readability	Flesch Kincaid Grade level	Average Grade level	Flesch Reading ease	
1	519.8	538.1	642.4	3368.4	จดหมายสมัครงาน
2	623.8	525.2	692.2	3576.7	จดหมายตอบกลับ การสมัครงาน
3	562.8	567.7	653.3	3492.8	จดหมายสอบถาม
4	432.1	416.1	545.1	4156.8	จดหมายตอบกลับ การถาม
5	489.9	481.0	559.3	4131.1	จดหมายร้องเรียน
6	526.8	541.1	602.4	3817.6	จดหมายตอบกลับ การร้องเรียน

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากการรวมรวมจดหมายมาแยกประเภทเป็นประเภทละ 60 ฉบับ ทำให้สรุปได้ค่าเฉลี่ยในประเภทของความยากง่ายของการอ่านออกมาได้เป็นผลตามลำดับนี้ โดยการเปรียบเทียบคือ ค่าที่พบมากที่สุด คือ คำศัพท์อ่านได้ง่ายและ ค่าน้อยสุดคือคำศัพท์อ่านได้ยาก

Automated readability พบค่าที่มากที่สุดในจดหมายตอบกลับการสมัครงาน พบค่า 623.8 และพบค่าเฉลี่ยน้อยสุดในจดหมายตอบกลับการถาม พบค่าเฉลี่ย 432.1

Flesch kincaid garde level พบค่ามากที่สุดในการจดหมายการถาม พบค่า 567.7 และพบค่าน้อยสุดในจดหมายตอบกลับการถาม พบค่า 416.1

Average grade level พบค่ามากที่สุดในการจดหมายสมัครงาน พบค่า 692.2 และพบค่าน้อยสุด ในจดหมายตอบกลับการถาม พบค่า 545.1

Flesch readability ease พบค่ามากที่สุดในการจดหมายตอบกลับการถาม พบค่า 4156.8 และพบค่าน้อยสุด ในจดหมายสมัครงาน พบค่า 3368.4

จากผลของค่าเฉลี่ยของความยากง่ายของการอ่านพบว่า จดหมายทั้ง 6 ประเภท จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีความยากง่ายใกล้เคียงกัน เนื่องจากเป็นจดหมายทางธุรกิจเหมือนกัน ความยากง่ายของการอ่าน



สามารถนำมาจัดประเภทของจดหมายได้ แต่ควรนำมาใช้กับจดหมายที่มีความแตกต่างกัน ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้จัดประเภทย่อยของจดหมาย

การอภิปรายผล

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาองค์ประกอบทางภาษาประเภทต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภทจดหมายทางธุรกิจในแต่ละประเภท

จากการเปรียบเทียบจดหมายธุรกิจทั้งหมด 360 ฉบับ จดหมายที่พบความถี่ของจำนวนคำมากที่สุดคือจดหมายตอบกลับการสมัครงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัย Mohamad et al. (2020) ที่ได้ศึกษาความถี่ในการใช้คำศัพท์ในจดหมายธุรกิจในเว็บไซต์ออนไลน์ นอกจากนี้ผลสรุปยังพบว่าจดหมายการตอบกลับการสมัครงานมีสถิติการใช้ลักษณะคำที่โดดเด่นมากที่สุด ซึ่งบ่งบอกได้ว่าจดหมายการตอบกลับการสมัครงานมีเนื้อหาที่ค่อนข้างแตกต่างจากจดหมายประเภทอื่น นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าจดหมายการตอบกลับการสอบถามใช้จำนวนคำน้อยที่สุด ซึ่งสามารถตีความได้ว่าจดหมายการตอบกลับการสอบถาม มีเนื้อหาที่กระชับ ตรงประเด็น เนื้อหาในจดหมายจะไม่พรรณนายนาวจนเกินไป แต่สามารถเข้าใจได้ตรงตามความประสงค์ของผู้เขียน และใช้ภาษากึ่งทางการเป็นส่วนมาก

ในส่วน Readability หรือ ความยากง่ายในการอ่าน จดหมายตอบกลับแบบสอบถามนั้น มีการใช้คำในระดับยากเพื่อแสดงความเป็นทางการในการเขียนหรือใช้คำศัพท์เฉพาะในแต่ละสายงานจึงทำให้การอ่านเข้าใจยาก เมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมนั้นจะพบว่าหลักในการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษเป็นอีกทักษะสำคัญที่หลายๆ คนต้องนำไปใช้ในการทำงานเวลาตอบจดหมายทั่วไปหรือคุยกับชาวต่างชาติผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ในการเขียนภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์อย่างเดียวนั้นก็ยังไม่เพียงพอเนื่องจากการร่างจดหมายหรือเขียนจดหมายที่สมบูรณ์แบบนั้นจะต้องอาศัยการใช้จากรูปแบบที่เหมาะสมกับเนื้อหาหรือเจตจำนงของจดหมาย teacher guru. (2022) จึงสรุปได้ว่าการที่เขียนจดหมายธุรกิจนั้นควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและถูกต้องตามหลักภาษา ที่สำคัญต้องอ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

- Chen, A. (2007). "Discovering the appropriate writing procedures on basic college writing." *Hsiuping Journal of Humanities and Social Sciences*, 8: 83-100.
- จอมขวัญ หลามเพ็ชร. (2546). การสื่อสารในองค์กรกลุ่ม องค์กรไม่เหลือ. อินดัสเทรียลเทคโนโลยี รีวิว. *Industrial technology review*, 10(15), 168-174.
- Coxhead, A. (2000). A new academic word list. *TESOL Quarterly*, 34(2), 213- 238.
- West, M. (1953). *A General Service List of English words*. London: Longman
- 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>



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

Brown, P.& Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp.56-99). Cambridge: Cambridge University Press.

ไกรคุง อนันต์มงคล. (2558). การอ่านภาษาอังกฤษ:การสอนที่เน้นกลวิธีการอ่าน.[เว็บไซต์].สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/34043>