



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

## คำปรากฏร่วมที่พบบ่อยในอีเมลทางธุรกิจ Frequent Collocations in Business Emails

ศศิกานต์ ขาวเสน<sup>1</sup>, ญาณิศา กังสุกุล<sup>2</sup> และอังค์วรา เหลืองนภา<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<sup>3</sup>สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<sup>1</sup>Email: s62123405110@ssru.ac.th

<sup>2</sup>Email: s62123405103@ssru.ac.th

<sup>3</sup>Email: angvarrah.li@ssru.ac.th

### บทคัดย่อ

อีเมลเป็นหนึ่งในช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สำคัญของบริษัทและองค์กรต่างๆ ภาษาที่ใช้ในการเขียนอีเมลจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากสามารถสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรนั้นๆ ได้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและประโยชน์ของคำศัพท์ โดยเฉพาะคำปรากฏร่วม (collocation) ที่สามารถพบเจอได้บ่อยในการเขียนอีเมล งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำปรากฏร่วม ในอีเมล 7 ประเภทและคำปรากฏร่วมที่พบบ่อยในอีเมลแต่ละประเภท โดยใช้โปรแกรม AntConc (เวอร์ชัน 4.1.1) เป็นเครื่องมือหลักในการระบุคำปรากฏร่วมที่พบบ่อย ผลการศึกษาพบการใช้คำปรากฏร่วมที่หลากหลายและแตกต่างกันในอีเมลแต่ละประเภท

คำสำคัญ: คำปรากฏร่วม, ภาษาศาสตร์คลังข้อมูล, อีเมล

### Abstract

Email is one of the important communication channels for companies and organizations. The language used in email writing, especially the words appear together (collocation), is very important since it can reflect professionalism and a good image for that organization. This research aims to identify collocations across seven types of emails and collocations in each type of email. The program AntConc (Version 4.1.1) was used as the main tool to identify collocations. The study found a wide range of collocations used in each type of email.

Keywords: Collocations, Corpus, Email



## บทนำ

อีเมลเป็นการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ (Abdullah, 2003) ที่เป็นหนึ่งในช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ได้รับ การยอมรับในวงกว้างทั้งแวดวงธุรกิจและองค์กร โดยเฉพาะการทำธุรกิจระหว่างองค์กรกับองค์กร, การทำ ธุรกิจระหว่างองค์กรกับลูกค้า, การทำธุรกิจระหว่างองค์กรกับภาครัฐ รวมถึงการสื่อสารภายในระหว่างองค์กร กับพนักงาน เป็นต้น ด้วยรูปแบบที่เป็นทางการ เข้าถึงได้ง่าย ทำให้การเขียนอีเมลสามารถแสดงถึงความเป็น มืออาชีพให้กับองค์กรหรือบริษัทนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ในการส่งอีเมลแต่ละครั้ง จะต้องมีจุดประสงค์หลักเพื่อ กำหนดเนื้อหาโดยรวมของอีเมล ซึ่งอีเมลแต่ละประเภทจะมีรูปแบบภาษาและการเขียนที่แตกต่างกัน ดังนั้น การทราบถึงคำศัพท์ที่ใช้บ่อยจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเขียนอีเมล เพราะจะช่วยให้สามารถเลือกใช้ คำได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์

คำปรากฏร่วม หรือ collocations เป็นโครงสร้างภาษาที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (Shamsudin et al., 2013) โดย collocations คือการรวมกันของคำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ แต่ไม่ใช่ทุกคำที่ เกิดขึ้นร่วมกันเป็น collocations Lewis (2008)

การใช้คำส่วนใหญ่จะถูกเลือกจากความถี่ของคำที่ปรากฏบ่อย ดังนั้นข้อมูลความถี่จึงมีความสำคัญ สำหรับการศึกษาศึกษา (Biber et al. 1999, ch. 13) เนื่องจากสามารถสะท้อนขอบเขตลำดับของคำต่างๆ โดย ลำดับความถี่ที่สูงกว่ามีแนวโน้มที่จะไม่ได้รับการวิเคราะห์มากกว่าลำดับความถี่ที่ต่ำกว่า

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของอีเมลและประโยชน์ของคำปรากฏร่วม จึงนำไปสู่จุดประสงค์ของ การศึกษานี้เพื่อเป็นส่วนช่วยให้การสื่อสารทางอีเมลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในแวดวงการทำงานและการ ติดต่อสื่อสารทั่วไปผ่านช่องทางอีเมล

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและตรวจสอบคำปรากฏร่วมและความถี่ที่พบบ่อยในอีเมลทั้ง 7 ประเภท
2. เพื่อศึกษาและตรวจสอบคำปรากฏร่วมและความถี่ที่พบบ่อยในอีเมลแต่ละประเภท

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 1.1 ทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดอีเมลที่ใช้บ่อยในการทำงาน
  - 1.2 กำหนดอีเมล 7 ประเภทที่จะใช้ในการศึกษา ได้แก่ อีเมลร้องเรียน, อีเมลตอบกลับเรื่อง ร้องเรียน, อีเมลสอบถาม, อีเมลตอบกลับการสอบถาม, อีเมลรับทราบ, อีเมลขอโทษ และอีเมลเสนองาน
  - 1.3 ค้นหาตัวอย่างอีเมลจาก Google Chrome และ Microsoft Edge
  - 1.4 รวบรวมตัวอย่างทั้งหมดลงในโปรแกรม Microsoft Word (.docx) โดยแยกอีเมล 1 ตัวอย่าง ต่อ 1 ไฟล์ รวมทั้งหมด 467 ไฟล์ ประกอบด้วย อีเมลร้องเรียน 90 ไฟล์, อีเมลตอบกลับอีเมลร้องเรียน 65 ไฟล์, อีเมลสอบถาม 65 ไฟล์, อีเมลตอบกลับอีเมลสอบถาม 50 ไฟล์, อีเมลตอบกลับ 60 ไฟล์, อีเมลตอบรับ 60 ไฟล์, อีเมลขอโทษ 75 ไฟล์ และอีเมลเสนองาน 62 ไฟล์



1.5 นำข้อมูลที่รวบรวมจาก Microsoft Word (.docx) ลงในโปรแกรม AntFileConverter เวอร์ชัน 1.2.1 เพื่อแปลงข้อมูลเป็นไฟล์ .txt จากนั้นใช้โปรแกรม TagAnt เวอร์ชัน 2.0.4 แปลงไฟล์ .txt เป็นไฟล์ .tagged ซึ่งข้อมูลไฟล์ทั้งหมดจะถูกแยกออกเป็นไฟล์เตอร์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 นำข้อมูลไฟล์ Microsoft Word (.docx) ใส่โปรแกรม AntConc เวอร์ชัน 4.1.1 เพื่อทำการจัดอันดับ 100 คำแรกที่มีความถี่สูงสุดของอีเมลแต่ละประเภท จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันใน Microsoft Excel (.xlsx) และจัดเรียงตามตัวอักษร A-Z เพื่อง่ายต่อการเปรียบเทียบและตัดคำที่ซ้ำกันออกไป ทำให้ได้ผลลัพธ์ทั้งสิ้น 258 คำ

2.2 ค้นหาศัพท์แต่ละคำโดยใช้ AntConc เวอร์ชัน 4.1.1 จากนั้นแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ชุดเพื่อให้ง่ายต่อการดู collocation ได้แก่ 1.) 6 part of speech ประกอบด้วย nouns, verbs, adverbs, adjectives, prepositions และ modal verbs 2.) คำที่ปรากฏบ่อยในอีเมลแต่ละประเภท

2.3 แยกดูคำแต่ละชุดข้อมูล โดยใช้ไฟล์ .tagged ใส่ AntConc เวอร์ชัน 4.1.1 เพื่อคัดลอกไปวางใน Microsoft Excel (.xlsx)

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกคำปรากฏร่วมที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละคำ

2.5 นำผลลัพธ์จากข้อมูลแต่ละชุดมารวมกันใน Microsoft Excel เพื่อทำการเปรียบเทียบ

## 3. การสรุปข้อมูล

เปรียบเทียบและแยกข้อมูลเพื่อสรุปผล โดยแบ่งเป็นคำปรากฏร่วมและความถี่ที่พบบ่อยในอีเมลทั้ง 7 ประเภท และคำปรากฏร่วมและความถี่ที่พบบ่อยในอีเมลแต่ละประเภท

## ผลการวิจัย

คำปรากฏร่วมที่พบบ่อย 50 อันดับแรก ของอีเมลทั้ง 7 ประเภท ตามตารางที่ 1 เป็นคำปรากฏร่วมตั้งแต่ 2-4 คำ ประกอบไปด้วยเนื้อหาและคำไวยากรณ์ คำเนื้อหาส่วนหนึ่งแสดงถึงโครงสร้างของการเขียนอีเมล เช่น คำขึ้นต้น เช่น Dear Sir และ คำลงท้าย best regards, your sincerely, and kind regards

ตารางที่ 1 คำปรากฏร่วมและความถี่ที่พบบ่อยในอีเมลทั้ง 7 ประเภท

No	Collocations	Frequency
1	would like to	389
2	will be	350
3	thank you for	329
4	look forward to	125
5	Thank you	112
6	your sincerely	98
7	your company	94
8	the company	89



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

No	Collocations	Frequency
9	as soon as possible	70
10	feel free	66
11	Best regards	65
12	at any time	63
13	do not hesitate	63
14	this letter	59
15	have been	56
16	have any	55
17	due to	50
18	in the future	48
19	any questions	48
20	have received	43
21	I am writing	48
22	the inconvenience	41
23	customer service	39
24	has been	38
25	on our team	38
26	let me know	36
27	it is	33
28	If you have	33
29	hearing from you	27
30	any inconvenience	26
31	Dear Sir	26
32	Dear Sir / Madam	25
33	your time	22
34	would be	21
35	our customers	20
36	complaint letter	18
37	please do not	18
38	our company	18
39	to make sure	17
40	contact us	17
41	not happen again	16
42	to take	16
43	please accept	16
44	I hope you	15



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

No	Collocations	Frequency
45	it was	15
46	as well as	14
47	had to	14
48	your letter	14
49	understand that	13
50	Kind regards	12

คำปรากฏร่วมในอีเมลแต่ละประเภท แสดงในตารางที่ 2 โดยนำเสนอคำปรากฏร่วมที่มีความถี่ตั้งแต่ 10 ความถี่ขึ้นไป

ตารางที่ 2 คำปรากฏร่วมที่พบบ่อยในแต่ละประเภทอีเมล

ประเภทของอีเมล	คำปรากฏร่วมและความถี่
อีเมลร้องเรียน	writing to (49), the problem (19), hearing from you (13), have been (12), there was (12), do not (10), problem with (10), request you to (10)
อีเมลตอบกลับ ร้องเรียน	very sorry (27), sincerely apologize for (19), we are sorry (18), have caused (17), Dear Mr. (13), can help (12), next purchase (10)
อีเมลสอบถาม	my name is (32), inquire about (31), credit rating (30), forward to (27), interested in (24), an order (16), to hearing from you (14), I'm (12), am interested in (11), want to (11), we would (11), I am interested (10), looking forward to (10), would appreciate (10)
อีเมลตอบกลับการ สอบถาม	price list (18), further questions (16), do not hesitate (13), have any (12), list of (12), your inquiry (12), interest in (10)
อีเมลรับทราบ	we are (31), receipt of (28), to inform (23), This is (20), to acknowledge (17), Thanking you (13), working days (11), the recipient (10)
อีเมลขอโทษ	valued customer (30), sorry for (21), apologize for (20), inform you (14), may have caused (13), as soon as (12), Dear Valued Customer (12), behalf of (11), it was (11)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

ประเภทของอีเมล	คำปรากฏร่วมและความถี่
อีเมลเสนองาน	eligible for (56), start date (50), to offer (42), any questions (41), annual salary (36), if you have (36), please feel free (36), This letter is (34), full time (32), position of (29), Dear Candidate (25), excited to (25), you will be (25), employment with (22), primary contact (22), vacation time (22), pleased to offer (21), starting on (21), the position of (20), contact me (19), on our team (19), an employee (17), employment relationship (16), this offer (16), be eligible (15), in more detail (15), will be eligible (15), background check (14), more detail (14), to accept (14), we are pleased to (14), employee handbook (13), we are pleased (13), a contract (12), full-time position (12), Other benefits (12), this position is (12), your earliest convenience (12), abilities and experience (11), also eligible (11), at-will basis (11), basis by (11), definite amount (11), for our benefits (11), in more detail (11), medical insurance (11), to be paid (11), job offer (10), opinion that (10)

### อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำปรากฏร่วมและความถี่ของอีเมลธุรกิจ 7 ประเภท ผลจากการศึกษาแบ่งข้อมูลออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1. คำปรากฏร่วมที่พบบ่อยในอีเมลทั้ง 7 ประเภท และคำปรากฏร่วมที่พบบ่อยในแต่ละประเภทอีเมล จากอีเมลธุรกิจจำนวน 467 ตัวอย่าง พบว่าความถี่สูงสุดที่ปรากฏในอีเมลทั้ง 7 ประเภท ได้แก่คำว่า "would like to" โดยพบความถี่ถึง 389 ครั้ง ซึ่งบริบทในตัวอย่างส่วนใหญ่จะหมายถึงสิ่งที่ผู้ส่งต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอ ร้องขอ การแจ้ง และการขอโทษ เช่น " We would like to formally offer...", " I would like to inquire about...", "I would like to inform you that...", " I would like to apologize for..." และอื่น ๆ เป็นต้น

ในส่วนคำปรากฏร่วมที่พบบ่อยเฉพาะแต่ละประเภทอีเมลนั้นมีจำนวนและความถี่ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของอีเมลนั้นๆด้วย สำหรับอีเมลร้องเรียน ความถี่สูงสุดได้แก่คำว่า "writing to" ซึ่งมีความถี่ 49 ครั้ง โดยบริบทที่เจอส่วนใหญ่จะแสดงความต้องการของผู้ส่งเกี่ยวกับความกังวลในบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับอีเมลตอบกลับร้องเรียน ที่มีความถี่สูงสุด 27 ครั้ง สำหรับคำว่า "very sorry" โดยจากตัวอย่างในบริบทแสดงถึง จุดประสงค์ของผู้ส่งที่เข้าใจสิ่งที่ผู้รับกำลังประสบ และถือเป็นวิธีที่สุภาพในการจัดการกับสถานการณ์ สำหรับอีเมลสอบถาม ความถี่สูงสุดได้แก่ "my name is " ซึ่งมีความถี่ 32 ครั้ง ตามด้วย "inquire about" ด้วยความถี่ 31 ครั้ง โดยทั้งสองคำ หมายถึงตัวผู้ส่ง ที่ต้องการสอบถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทั้งนี้ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นความสอดคล้องกับอีเมลตอบกลับการสอบถาม โดยพบความถี่สูงสุดที่ 18 ครั้ง สำหรับคำว่า "price list" ทำให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่พวกเขามักจะขอหรือเป็นสิ่งที่ผู้ส่งมักจะแนบเพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจ สำหรับอีเมลรับทราบ ความถี่สูงสุดได้แก่คำว่า "we are" ซึ่งมีความถี่ 31 ครั้ง โดยใน



ตัวอย่างบริบทจะใช้แสดงตัวตนในการตอบกลับว่าผู้ส่งได้รับทราบข้อความเรียบร้อยแล้ว สำหรับอีเมลขอโทษ ความถี่สูงสุดได้แก่คำว่า "valued customer" ซึ่งมีความถี่ 30 ครั้ง ตามด้วยคำว่า "sorry for" ด้วยความถี่ 21 ครั้ง โดยทั้งสองคำแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งให้ความสำคัญกับลูกค้าของพวกเขาอย่างไร และสำหรับอีเมลการเสนองาน ความถี่สูงสุดได้แก่คำว่า "eligible for" ซึ่งมีความถี่ 56 ครั้ง โดยในบริบทส่วนใหญ่เป็นการแจ้งถึงผู้รับเกี่ยวกับการได้รับโอกาสหรือสิทธิในบางสิ่งบางอย่าง

จากการศึกษาทำให้เห็นความหลากหลายของกลุ่มคำ ซึ่งจะมีทั้งกลุ่มคำที่ใช้จำเพาะ และกลุ่มคำที่สามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้จะขึ้นกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหาในอีเมล

### เอกสารอ้างอิง

- Abdullah, (2003). *Greetings and Closings in Workplace Email*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 9, 2565, จาก [https://academic.oup.com/jcmc/article/12/2/456/4583009?fbclid=IwAR28hbQ6TBMyl0GgpcZMMDUsANSlvbHJMF5PxpKWQPN5Ky6BjHv\\_3DtGPU&login=false](https://academic.oup.com/jcmc/article/12/2/456/4583009?fbclid=IwAR28hbQ6TBMyl0GgpcZMMDUsANSlvbHJMF5PxpKWQPN5Ky6BjHv_3DtGPU&login=false)
- Biber, D., Conrad, & Cortes, V. (2004). *If you look at: Lexical Bundles in University Teaching and Textbooks*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 12, 2565, จาก [https://jan.ucc.nau.edu/biber/Biber/Biber\\_Conrad\\_Cortes\\_2004.pdf](https://jan.ucc.nau.edu/biber/Biber/Biber_Conrad_Cortes_2004.pdf)
- Bueraheng, N. (2014). *Receptive and productive knowledge of Verb + Noun and Adjective + Noun Collocations of International Program and English Major Students of Prince of Songkhla University*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 9, 2565, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/9462/1/387953.pdf>
- Lewis, M. (2008). *Implementing the lexical approach: putting theory into practice*. สืบค้น เมื่อ กันยายน 12, 2565, จาก [https://britishey.com/document/implementing-the-lexical-approach-putting-theory-into-practice-michael-lewis/?fbclid=IwAR0\\_4pTpDqrFghlQNrmFGncxq\\_NFZUyTRig9inXnMuVgYjoZ-OnyioyY8KA](https://britishey.com/document/implementing-the-lexical-approach-putting-theory-into-practice-michael-lewis/?fbclid=IwAR0_4pTpDqrFghlQNrmFGncxq_NFZUyTRig9inXnMuVgYjoZ-OnyioyY8KA)
- Micheal Lewis. (1997). *AN ANALYSIS OF THE COLLOCATION IN WRITING DESCRIPTIVE TEXT AT THE FIFTH SEMESTER ENGLISH DEPARTMENT OF IAIN METRO*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 12, 2565, จาก <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1499/1/DESI%20MEGA%20MALASARI%20%28STUDENT%20NUMBER%2014121127%29.pdf?fbclid=IwAR2jDD0XckzA80CEgAW7Du-MNHeIJOQFsD4HGD-alVWtbOodp0OFsbFtUT4>
- Murray, D. (2000). *Greetings and Closings in Workplace Email*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 5, 2565, จาก [https://academic.oup.com/jcmc/article/12/2/456/4583009?fbclid=IwAR28hbQ6TBMyl0GgpcZMMDUsANSlvbHJMF5PxpKWQPN5Ky6BjHv\\_3DtGPU&login=false](https://academic.oup.com/jcmc/article/12/2/456/4583009?fbclid=IwAR28hbQ6TBMyl0GgpcZMMDUsANSlvbHJMF5PxpKWQPN5Ky6BjHv_3DtGPU&login=false)