

# จดหมายธุรกิจ : วิจัยเพื่อการเรียนการสอน

จากงานวิจัยเรื่อง “*A Study of Discoursal and Textual Features of English Business Correspondence and the Implications for the Development of Instructional Materials for Advanced Thai Commercial Students*”

อรอนงค์ หิรัญบุรณะ

การวิจัยที่เป็นประโยชน์นั้นมีรากฐานมาจากการประสบปัญหา จึงได้เกิดความพยายามที่จะแสวงหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น การวิจัยเกี่ยวกับจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษนี้ต้องการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการเตรียมบทเรียน เนื้อหาวิชาตลอดจนวิธีการเรียนการสอนการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษเช่นกัน

## ความสำคัญของแบบสอบถาม

ในเบื้องต้นงานวิจัยนี้ศึกษาจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการค้าขาย ธุรกิจการนำสินค้าเข้าและส่งออก ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการขนส่ง เพื่อทราบถึงขนาดของจดหมาย (ภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจและจดหมายชนิดใดใช้มากในอังกฤษชนิดนั้น ๆ) ในธุรกิจชนิดต่างๆ ดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามแบบ rating scales คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมีประโยชน์ในการจัดลำดับความสำคัญของจดหมายที่จะใช้สอนว่าจดหมายประเภทใดควรสอนหรือควรจะข้ามไปก่อนในกรณีที่มีเวลาจำกัด หรือจดหมายประเภทใดควรให้ผู้เรียนฝึกเขียนมากเป็นพิเศษ เนื่องจากจะต้องใช้มากในธุรกิจประเภทต่าง ๆ

ตารางภาคผนวก 1 แสดงผลของแบบสอบถาม ปรากฏว่าจดหมายที่ใช้มากในวงการต่าง ๆ เรียงตามลำดับความถี่ของการใช้ คือ จดหมายสอบถาม (enquiries) และจดหมายขอบคุณ (Thanks) จดหมายธุรกิจที่ใช้มากรองลงมา คือ จดหมายการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (Sales letters) จดหมายรับรอง (letters of recommendation) จดหมายเชิญ (letters of invitation) จดหมายอวยพร (seasonal wishes) และจดหมายสั่งซื้อ (orders)

เป็นที่น่าสังเกตว่าในวงการธุรกิจนำสินค้าเข้าและส่งออก การใช้จดหมายการซื้อขายสินค้าและบริการ จดหมายสั่งซื้อ จดหมายสอบถาม จดหมายเงื่อนไขในการขายสินค้า (quotations and offers) จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (acknowledgement of orders) และจดหมายขอบคุณอยู่ในลำดับที่ใช้บ่อยมาก ซึ่งเป็นประเภทเดียวกับจดหมายที่ใช้ในวงการธุรกิจการค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของธุรกิจทั้งสองประเภทนี้คล้ายคลึงกัน เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้าและขนส่งสินค้า

## การวิเคราะห์จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ

การใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาชนิดของจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้มากในวงการธุรกิจ แม้จะให้คำตอบเกี่ยวกับชนิดของจดหมายที่ควรนำมาสอน แต่การศึกษาโดยวิธีนี้ก็ยังไม่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการที่นักธุรกิจเขียนเจรจาโต้ตอบกันในจดหมาย ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเตรียมเนื้อหาของบทเรียนวัสดุการสอนและวิธีการเรียนการสอนให้ ดังนั้นจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้เขียนโต้ตอบกันในวงการธุรกิจต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจึงนำมาวิเคราะห์และศึกษาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน (chain relationship) ตั้งแต่ต้นจนจบธุรกิจในการเจรจาติดต่อกัน (transaction)

การศึกษาจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษนี้มีได้มุ่งในการศึกษาภาษาที่ปรากฏในจดหมายแต่ละฉบับ เพราะเท่าที่ปรากฏอยู่ได้มีผู้ทำการศึกษาจดหมายธุรกิจในแง่ของภาษาไว้แล้ว เช่น คำและโครงสร้างของประโยคที่ใช้ในจดหมายธุรกิจ ตัวอย่างเช่นงานของ Hirunburana (1983) และ การใช้คำเชื่อมประโยคเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยค เช่น เรื่อง Cohesion in Written Business Discourse : Some Contrasts (Johns, 1980) การศึกษาเหล่านั้นเป็นการวิเคราะห์เพียงแก่รูปภาพ (Textual Analysis) ตามที่ Widdowson (1973 : 58) กล่าวไว้ว่าการวิเคราะห์รูปภาพนั้นเป็นการศึกษาการนำประโยคแต่ละประโยคมาเชื่อมกันด้วยคำเชื่อมหรือกลไกทางโครงสร้าง การวิเคราะห์จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษในแง่ของรูปภาพนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะเป็นสิ่งที่ผู้เรียนจะต้องเขียนได้ในขั้นสุดท้าย (final products) แต่ในการที่จะเตรียมบทเรียนและกำหนดวิธีการเรียนการสอนที่เน้นแต่รายละเอียดของรูปภาพ เช่น คำศัพท์ โครงสร้างภาษา รูปแบบของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร หรือการใช้คำเชื่อมประโยคที่ได้มาจากการวิจัยหรือการศึกษาความจำเป็นของผู้เรียนในการใช้ภาษานั้นไม่ให้ผลดีต่อกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้เพราะหลักสูตรเหล่านั้นแยกภาษาออกเป็นส่วน ๆ Suzanne Richards (1980) เห็นว่าหลักสูตรชนิดนี้ใช้ไม่ได้ผลเพราะขาดการเรียงลำดับเนื้อหาที่เหมาะสมกับภาษาศาสตร์ประยุกต์และผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนการสอนอีกผู้หนึ่งคือ David Richards (1983 : 16) มีความเห็นว่ารายละเอียดที่เกี่ยวกับรูปภาพนี้เป็นเพียงแค่ check list ซึ่งครูผู้เตรียมวิชาอาจจะเอาไว้ใช้ตรวจคว้ามิได้ละเอียด สิ่งสำคัญไปและมีลักษณะเป็นเพียงตำราที่ใช้สอนไวยากรณ์ หลักสูตรวิชาที่ดีตามความเห็นของเขาจะต้องมีการ เรียบเรียงและวิธีนำเสนอข้อมูลตามลำดับที่ผู้เรียนจะเรียนได้ Candlin Brumfit และ Jack Richards (1983 : สนับสนุนความเห็นของ David Richards โดยกล่าวว่าหลักสูตรที่เน้นรูปแบบภาษานั้นมีการเรียงเรียงข้อมูลเกี่ยวกับภาษาที่ไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะที่แท้จริงของการใช้ภาษาเลย

Widdowson (1980 : 235-243) กล่าวว่า การเรียนการสอนภาษาควรจะเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาได้เช่นเดียวกับผู้พูด และผู้ฟังซึ่งใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความหมาย นั่นก็คือการใช้ภาษาเพื่อเรียบเรียงความคิด แสดงความคิดและความประสงค์ออกมาในขณะที่ติดต่อกับผู้อื่นในสังคมเพื่อที่เขาจะได้เลือกสื่อความหมายที่เป็นไปได้ (meaning potential) Halliday (1973 : 51-7) เช่นกันที่กล่าวถึงลักษณะของภาษาในแง่ของพฤติกรรมทางสังคมว่าภาษาที่ใช้ในสถานการณ์ทางสังคมเป็นพฤติกรรมที่อาจเลือกทำได้ (behaviour potential) ภาษาใช้บอกความหมายที่เป็นไปได้ที่ผู้พูดหรือผู้ฟังจะสามารถทำและเลือกสื่อได้ การที่ผู้พูดหรือผู้ฟังจะเลือกกระทำพฤติกรรมใดหรือสื่อความหมายอะไรขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ทางสังคม นอกจากนั้นผู้พูดและผู้ฟังสามารถที่จะเลือกประโยคที่จะสื่อ

ความหมายของเขาก็ได้ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคมเช่นกัน พฤติกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้พูดกระทำมิได้มีความหมายแต่เพียงความหมายเดียวเสมอไป เช่นเดียวกันกับผู้พูดที่สามารถเลือกใช้ประโยคหลาย ๆ แบบเพื่อสื่อความหมายที่เขาต้องการ

Candlin (1981 : 24-34) อธิบายความหมายที่ผู้พูดสื่อได้ด้วยถ้อยคำว่ามีอยู่ 4 ระดับด้วยกัน คือ ความหมายในระดับโครงสร้างของรูปประโยค (Notional meaning) ตัวอย่างเช่น ความหมายที่เกี่ยวกับเวลา สถานที่ ระดับต่อไปคือ Referential หรือ propositional meaning เป็นความหมายที่สัมพันธ์กับความคิดของผู้พูดและผู้ฟัง Pragmatic หรือ Sociolinguistic meaning เป็นความหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และระดับสุดท้ายคือ Discoursal หรือ Contextual meaning เป็นความหมายในระดับปริบท ตัวอย่างเช่นประโยค "It's very hot in here." ในระดับ notional meaning มีความหมายว่าพูดถึงสภาวะของอากาศในปัจจุบันในสถานที่ที่ผู้พูดผู้ฟังอยู่ Propositional meaning คือ ความหมายตรงตัวที่ว่าอากาศที่นี่ร้อนมาก ส่วนความหมายในระดับ Pragmatic คือ ถ้าหากผู้พูดและผู้ฟังอยู่ด้วยกันในห้อง ผู้พูดมีความหมายที่จะให้ผู้ฟังไปเปิดหน้าต่าง หรือเปิดพัดลมเพื่อให้อากาศเย็นลง ความหมายระดับสุดท้ายคือ Discoursal หรือ Contextual meaning นั้นขึ้นอยู่กับถ้อยคำที่นำมาก่อนหรือถ้อยคำที่ตามมา เช่น ในที่นี้ประโยคเดียวกันจะมีความหมายเป็นเหตุผลของการชวนผู้ฟังไปว่ายน้ำด้วยกัน

Wichai : Sandy, what are you up to now ?

Sandy : Nothing in particular.

Wichai : It's very hot in here. Why don't we go swimming ?

Sandy : Oh, great, Let's go now.

ดังนั้นระหว่างที่ผู้พูดและผู้ฟังเจรจาโต้ตอบกัน ความรู้ที่ผู้พูดหรือผู้ส่งสารและผู้ฟังหรือผู้รับสารมีจะเปลี่ยนแปลงไป ขณะที่ทั้งสองฝ่ายพยายามปรับให้เข้าใจความหมายในระดับต่างๆ นั้น Venneman (1973 quoted in Candlin, 1978 : 11) เปรียบการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารของคนเสมือน "a pool in which utterances and their presuppositions are stored."

การเขียนโต้ตอบจดหมายธุรกิจถึงแม้จะเป็นปริบทที่เขียนขึ้น (written discourse) ระหว่างผู้ส่งจดหมายและผู้รับจดหมายแต่ก็มีลักษณะเช่นเดียวกับบทสนทนาระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถึงแม้ว่าผู้เขียนและผู้รับจดหมายไม่ได้มีโอกาสมาพบหน้ากัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าลักษณะการเขียนเจรจาโต้ตอบของนักธุรกิจเป็นการติดต่อสื่อสารความหมาย 2 ทาง (two-way communication) ระหว่างผู้เขียนและผู้รับ เนื้อความและความหมายของจดหมายที่เขียนนั้นก็ไม่วิ่งที่ (not static) แต่เปลี่ยนแปลง (dynamic) ไปตามสถานการณ์และแสดงความสัมพันธ์ในการเจรจาโต้ตอบ (interactive) ระหว่างผู้เขียนและผู้รับ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดปรากฏอยู่ในจดหมายฉบับหนึ่งที่บริษัทที่ทำธุรกิจนำสินค้าเข้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย เขียนถึงบริษัทขายเสาชემบริษัทหนึ่งในญี่ปุ่นมีความว่า เสียใจที่จะไม่ตกลงซื้อเสาชემนั้นตามราคาที่ปรากฏในใบแจ้งราคาสินค้า และขอยุติเรื่องไว้ชั่วคราวและสัญญาว่าจะติดต่อมาอีกในคราวหน้าเมื่อมีลูกค้าที่สนใจจะสั่งซื้อเสาชემ จดหมายฉบับนี้แสดงว่าบริษัทคนไทยที่กำลังจะเป็นผู้ซื้อเมื่อได้ศึกษาและสืบราคาของเสาชემแล้วเห็นว่าราคาที่บริษัทญี่ปุ่นเสนอมานั้นยังไม่ได้ราคาสมควรที่เขาจะซื้อได้ (โดยใช้ประสบ

การณ้และความรู้ที่เกี่ยวกับการค้าโดยเฉพาะการค้าขายเสาเซ็มเป็นเกณฑ์) บริษัทไทยจึงปฏิเสธไม่ซื้อเสาเซ็มจากบริษัทญี่ปุ่น ฝ่ายบริษัทญี่ปุ่นได้เขียนจดหมายตอบมามีความว่าเสียใจที่บริษัทคนไทยไม่ตกลงในราคาที่เสนอมาและขอยุติเรื่องการซื้อขายไว้ก่อน อย่างไรก็ตามเขา (บริษัทญี่ปุ่น) ต้องการทราบราคาที่บริษัทคนไทยเห็นว่าเหมาะสม ถ้าหากราคาที่บริษัทคนไทยเสนอมานั้นไม่แตกต่างกันมากก็อาจจะตกลงกันได้ เมื่อได้ทราบราคาที่จะเสนอมาเมื่อไรก็จะบอกได้ว่าจะยอมรับราคาที่บริษัทคนไทยเสนอมาหรือไม่ จากจดหมายของบริษัทญี่ปุ่นฉบับนี้แสดงว่าบริษัทญี่ปุ่นที่ความการที่บริษัทคนไทยปฏิเสธ ไม่ยอมรับราคาที่เขาเสนอไปว่าเป็นยุทธวิธีในการต่อรองราคาเสาเซ็ม อีกนัยหนึ่งบริษัทญี่ปุ่นต้องการที่จะขายสินค้าของตนจึงพยายามชักชวนให้บริษัทคนไทยเสนอราคา คล้าย ๆ กับการที่ผู้ซื้อของตามห้างถนนถามราคาของผู้ขาย และแสดงท่าทีไม่สนใจจะเดินจากไป ซึ่งเป็นวิธีที่จะรอให้ผู้ขายคะยั้นคะยอและให้ราคาที่ถูกกลง หากเป็นไปตามลักษณะนี้บริษัทคนไทยกำลังได้เปรียบเพราะบริษัทญี่ปุ่นได้เผยท่าทีที่จะเปลี่ยนแปลงราคาของสินค้า จากจดหมายโต้ตอบกันระหว่างนักธุรกิจทั้งสองฉบับนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย จะต้องใช้ความรู้ทั่วไป ความรู้เดิมในด้านการค้าเสาเซ็มมาช่วยในการทำความเข้าใจและตีความหมายจากจดหมายที่ได้รับและเรียบเรียงความคิด แสดงความคิดเห็นออกมาเป็นถ้อยคำที่เขียนจดหมายตอบเพื่อชักจูงให้ฝ่ายตรงข้ามซึ่งเป็นผู้รับสารปฏิบัติตามความประสงค์ของตน ลักษณะของปริบทในจดหมายมีความหมายเปลี่ยนแปลงไปได้ไม่คงที่ และแสดงปฏิภพความสัมพันธ์ ระหว่างผู้เขียนและผู้รับเป็นที่ยอมรับและปรากฏในบทความของ Widdowson (1979), Sinclair (1980), Edmonson (1981), Holec (1980) และ Sager และเพื่อน (1980)

ดังนั้นการที่จะให้ผู้เรียนเขียนจดหมายธุรกิจเจรจาโต้ตอบกันได้เช่นเดียวกับนักธุรกิจจึงจะมุ่งแต่เพียงความรู้ในแง่ของคำศัพท์ โครงสร้างของประโยค รูปแบบของภาษาที่ใช้สื่อสารความหมาย หรือการใช้คำเชื่อมประโยคเข้าด้วยกัน หรือความรู้ในรูปภาษาที่แยกออกเป็นส่วน ๆ จึงไม่เพียงพอ Widdowson (1978 : 3), (1980 : 238) มีความเห็นว่าจะต้องพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้รู้จักทำความเข้าใจเรียบเรียงความคิด และแสดงความคิดเห็นออกมาเป็นถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานการณ์และปริบท Candlin (1981 : 27) เองเสนอความเห็นว่วิธีการเรียนการสอนที่ดีจะต้องมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อที่จะได้พัฒนากระบวนการตีความหมายในการเจรจาโต้ตอบที่เกิดขึ้นในระดับปริบทในสถานการณ์ที่ใช้ภาษาจริง ๆ Crabbe (1983) มีความเห็นเช่นเดียวกับ Widdowson และ Candlin เขากล่าวว่าความสามารถในกระบวนการสื่อสารความหมาย (process competence) ซึ่งหมายความถึง ความสามารถในการนำความรู้ทั้งในด้านความคิด ความรู้ในรูปภาษาและในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาใช้กับความสามารถในการสื่อสารความหมายในแง่ของการตีความ แสดงความหมาย ในการเจรจาโต้ตอบกันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากกว่า product competence ซึ่งหมายถึงความรู้ความสามารถในรูปภาษาความสามารถในกระบวนการสื่อสารความหมายจะเกิดขึ้นได้และพัฒนาต่อไป เมื่อผู้เรียนได้มีโอกาสเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่เขาต้องใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์หรือปฏิบัติกิจให้สำเร็จเช่นเดียวกับที่ผู้พูด ผู้ฟังทำ ในกรณีของการเรียนการเขียนจดหมายธุรกิจหมายถึงผู้เรียนจะต้องใช้ภาษาในสถานการณ์ที่นักธุรกิจเขียนตอบจดหมายเพื่อทำธุรกิจของตนให้สำเร็จ

เพื่อที่จะสร้างสถานการณ์ที่ใช้ภาษาจริง ๆ ในห้องเรียน Crabbe เสนอให้มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ผู้ส่งสารและรับสารใช้ภาษาจริง ๆ เพื่อศึกษาลักษณะ (features) และองค์ประกอบในแง่ของเงื่อนไข (sets of

conditions) ที่กำหนดให้เกิดกระบวนการเจรจาโต้ตอบและสื่อสารความหมายดังกล่าว ดังนั้นการวิเคราะห์และอธิบายภาษาในระดับปริบท (discoursal analysis) ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาเพื่อเจรจาโต้ตอบ สื่อความหมายกันจริงๆ จึงมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนภาษาในอันที่จะทำให้ข้อมูลที่ครูผู้สอนจะนำมาใช้เพื่อจำลองสถานการณ์ที่ใช้ภาษานั้นขึ้นในห้องเรียนและมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าการวิเคราะห์รูปภาษาที่ใช้ออกเป็นส่วนๆ การวิเคราะห์ระดับปริบทในทำนองนี้ได้มีนักภาษาศาสตร์ประยุกต์ และผู้เตรียมบทเรียนนำไปใช้ศึกษาลักษณะการเจรจาโต้ตอบของหมอและคนไข้ที่มีระหว่งการตรวจโรค (Candlin และเพื่อน, 1976), (Bruton และเพื่อน, 1978) และการศึกษาลักษณะการติดต่อและความสัมพันธ์ระหว่งบริกร ลูกค้ำและพ่อครัวที่เกิดขึ้นในร้านอาหาร (Rehbein and Ehlick quoted in Candlin, 1978) เพื่อประโยชน์ในการเตรียมบทเรียนสอนผู้เรียนในสาขาค้างกล่าว

ในการวิเคราะห์จดหมายธุรกิจที่รวบรวมมาได้จากวงการธุรกิจต่าง ๆ ในระดับปริบท (discoursal analysis) โดยการอธิบายลักษณะและองค์ประกอบของการเจรจาโต้ตอบสื่อสารความหมายในทางธุรกิจ หลังจากนำจดหมายมาศึกษาหาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน (chain relationship) แล้วจึงนำมาวิเคราะห์โดยแยกจดหมายออกเป็นกลุ่ม ๆ มีจำนวน 3 กลุ่มใหญ่และ 2 กลุ่มย่อยโดยถือเอาหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมาย (function-role relationship) และลักษณะของการติดต่อทางธุรกิจ (the nature of business transactions) เป็นหลักในการแบ่งกลุ่ม

กลุ่มใหญ่ ประกอบด้วย

1. จดหมายที่เกี่ยวกับการติดต่อซื้อขายสินค้า (The Movement of Products)
2. จดหมายที่เกี่ยวกับการแสวงหาเงิน (The Pursuit of Money)
3. จดหมายที่เกี่ยวกับบริการ (ของโรงแรม) The Handling of Hotel Services

กลุ่มย่อยประกอบด้วย

1. จดหมายที่เกี่ยวกับการทวง (claims)
2. จดหมายที่เกี่ยวกับการเยี่ยมเยียนและการนัดหมาย (The Arranging of Visits and Appointments)

การวิเคราะห์สถานการณ์ที่ใช้ภาษาเจรจาโต้ตอบ สื่อสารแลกเปลี่ยนความหมายในจดหมายนี้ ได้ศึกษาหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายดังปรากฏในจดหมายกลุ่มต่าง ๆ ที่กล่าวมา ดังนี้

1. ผู้ซื้อ-ผู้ขาย (Buyer-Seller) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับการติดต่อซื้อขายสินค้า
2. เจ้าหนี้-ลูกหนี้-ผู้ค้ำประกัน (Creditor-Debtor-Guarantor) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับการแสวงหาเงิน
3. โรงแรม-ลูกค้า (Hotel-Customer) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับบริการของโรงแรม
4. ผู้ทวง-ผู้ถูกทวง (Claimer-Claimee) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับการทวงไม่ว่าจะในรูปของเงินหรือสิ่งของ

5. เจ้าของบ้าน-แขก (Host-Guest) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับ จดหมายที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมเยียนและการนัดหมาย

หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่ใช้ในการเจรจาโต้ตอบ สื่อสารความหมายที่มีลักษณะแตกต่างจากบทบาทในอาชีพ (occupational roles) เพราะหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายจะเปลี่ยนแปลงไปตามการเจรจาโต้ตอบสื่อสารความหมายในการธุรกิจแต่ละครั้ง เช่น ผู้เขียนจดหมายที่มีอาชีพเป็นผู้จัดการซูเปอร์มาร์เกตแห่งหนึ่งในสิงคโปร์จะมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ซื้อเมื่อเขาคิดต่อส่งผลิตภัณฑ์นมจากผู้จัดการของบริษัทส่งสินค้าออกในออสเตรเลีย (ผู้ซึ่งมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ขาย) ส่วนผู้จัดการซูเปอร์มาร์เกตในสิงคโปร์จะมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ขายเมื่อเขียนจดหมายติดต่อกับเจ้าของร้านทำขนมปังเพื่อเสนอราคาขายนมและไข่ แต่ถ้าหากปรากฏว่านมและไข่ที่เจ้าของร้านทำขนมปังซื้อมาจากซูเปอร์มาร์เกตแห่งนั้นไม่สด ผู้จัดการซูเปอร์มาร์เกตจะเปลี่ยนไปมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ที่ถูเจ้าของร้านขนมปัง ทวงเงินคืนหรือถูกทวงโดยการให้ส่งนมและไข่มาทดแทนของเดิมที่เสียไป เจ้าของร้านขนมปังจะมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ทวง อาจจะมีอยู่บ้างเป็นบางครั้งว่าผู้จัดการซูเปอร์มาร์เกตจะมีหน้าที่และบทบาทเป็นแขกเมื่อได้รับเชิญให้ไปเยี่ยมและดูงานที่ฟาร์มโคนม ใน ออสเตรเลีย หรือมีหน้าที่และบทบาทเป็นลูกหนี้เมื่อเขียนจดหมายไปยังธนาคารเพื่อขอเปิดจดหมายเงินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าจากฟาร์มโคนมในออสเตรเลีย

หลังจากที่ศึกษาหน้าที่และบทบาทสำคัญ ๆ ของผู้เขียนและผู้รับจดหมาย ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการอธิบายลักษณะของการติดต่อในธุรกิจที่ปรากฏในจดหมายที่โต้ตอบกันระหว่างผู้เขียนและผู้รับจดหมายในแต่ละกลุ่มแล้ว การศึกษาการเจรจาโต้ตอบสื่อสารความหมายระหว่างผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทนั้น ๆ ในจดหมายแต่ละกลุ่มโดยดูจากผลัดของการเป็นผู้เขียนจดหมาย (turns) และอธิบายความหมายที่ผู้เขียนจะเลือกสื่อได้ (possible moves) ในแต่ละผลัดจนกว่าจะจบการเจรจาโต้ตอบกันในธุรกิจที่กระทำอยู่ ผลของการวิจัยจึงมีลักษณะเป็นเส้นที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทในการเขียนจดหมายผลัดต่อผลัดจนจบการเจรจาโต้ตอบกัน (Transactional line) ในธุรกิจของจดหมายแต่ละกลุ่ม ในแต่ละผลัดจะกล่าวถึงความหมายที่ผู้เขียนเมื่อมีหน้าที่และบทบาทนั้น ๆ จะเลือกสื่อได้ (possible moves) ถ้าอธิบายและเหตุผลในการเลือกสื่อความหมายแต่ละความหมายนั้นคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้รับในเชิงหน้าที่และบทบาท หัวข้อของการติดต่อ (Topics) ความรู้รอบตัว (common knowledge) และความรู้เฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจการค้า (economic and commercial knowledge)

ตัวอย่างการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่ออธิบายการเจรจาโต้ตอบของผู้ซื้อและผู้ขายที่เขียนจดหมายติดต่อกัน มีปรากฏบนแผนภูมิในภาคผนวก 2 หัวข้อของการเขียนจดหมายติดต่อกันแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ การเขียนจดหมายติดต่อกันเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้า และการเขียนติดต่อกันเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าและการชำระเงิน

การเขียนจดหมายโต้ตอบระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายนั้น เนื่องจากทั้งสองฝ่ายต่างฝ่ายต่างไม่รู้จักกันมาก่อน จึงต้องเริ่มต้นด้วยการทำความรู้จักกันก่อน โดยที่ฝ่ายใดจะเริ่มแนะนำตนเองให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้จักโดยการกล่าวถึงธุรกิจที่ตนประกอบอยู่ หรืออาจจะบอกถึงสาเหตุที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายมารู้จักและพบกัน ตัวอย่างเช่นบุคคลที่แนะนำให้เขียน

มาถึงหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเคยพบกันมาก่อนหรือโฆษณาตามหน้าหนังสือพิมพ์ ฝ่ายที่เริ่มการติดต่อก่อนทั้งผู้ซื้อหรือผู้ขายไม่ว่าจะเป็นชาติภาษาใด จะพยายามแสดงตนให้ดีที่สุดเพื่อที่จะได้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มสนทนาในจดหมายที่ติดต่อกัน

หัวข้อของการติดต่อบริเวณระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในขั้นแรกหลังจากที่ทำความรู้จักกันแล้ว จะเกี่ยวกับข้อกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดของสินค้า ผู้ซื้อหรือผู้ขายจะเริ่มก่อนในผลัดแรกก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่าผู้ซื้อหรือผู้ขายมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่ากัน

ในผลัดแรกถ้าผู้ขายเป็นผู้เริ่มเขียนจดหมายก่อน จะเริ่มด้วย "Information Disseminate" move ผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ขายมักจะมีอาชีพเป็นผู้ผลิต อาจจะเป็นโรงงานผลิต พ่อค้าขายส่งหรือพ่อค้าขายปลีกที่มีสินค้าอยู่ในครอบครองเป็นจำนวนมากและมีความต้องการที่จะเปลี่ยนสินค้าเหล่านี้เป็นเงินหรือสิ่งของที่มีราคาอื่น ๆ เพื่อหวังผลกำไร หรือเพื่อล้างสต็อกของสินค้าที่ผลิตไว้เดิมเพื่อจะได้ผลิตหรือรับสินค้าใหม่ ใน move นี้ ผู้ขายจะต้องนำเสนอสินค้าของเขาให้ผู้ซื้อรู้จัก เช่น ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้านั้นโดยใช้ถ้อยคำบรรยายคุณภาพหรืออาศัยรูปภาพประกอบดังนี้ หนังสือแสดงรายการสินค้า (catalog) หรือแผ่นพับที่ใช้แสดงตัวอย่างสินค้า (brochure) หรือตัวอย่างสินค้าจริง

ผลัดต่อไปเป็นผู้ซื้อที่จะสื่อความหมายใน "Terms, Conditions (Specify), Quotations Seek" move ผู้ซื้อเมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ขายอาจจะสนใจสินค้าประเภทนั้น เนื่องจากเป็นสินค้าที่เขาต้องการอยู่พอดี แต่ยังไม่สามารถจะสั่งซื้อสินค้าได้ทันทีเพราะเขายังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าซึ่งเขาต้องนำไปแจ้งกับลูกค้าของเขาอีกทีหนึ่งในกรณีที่ผู้ซื้อประกอบอาชีพเป็นตัวกลางส่งสินค้าออกหรือนำสินค้าเข้า เหตุผลอีกประการหนึ่งคือผู้ซื้อยังได้รายละเอียดของสินค้าไม่ครบ เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับราคาสินค้า ลักษณะและคุณภาพของสินค้าแต่ละชนิด ตัวอย่างเช่น รายละเอียดที่ควรทราบหากจะซื้อถุงมืออย่างที่ใช้ในการผ่าตัดก็คือ ขนาด สี รูปร่าง ข้อกำหนดในการชำระเงินว่าจะต้องชำระในรูปแบบของตั๋วแลกเงินของธนาคาร (bank draft) การโอนเงิน (telegraphic transfer) หรือด้วยจดหมายเครดิต (Letter of credit) และจะชำระเงินเมื่อสินค้าส่งถึงผู้ซื้อ (on delivery) หรือชำระเป็นเงินสดเมื่อส่งสินค้า (cash with order) ข้อกำหนดในการซื้อขายเช่นราคาที่เสนอไว้รวมค่าใช้จ่าทั้งหมดในการขนส่งสินค้าไปยังท่าของประเทศผู้ซื้อหรือไม่รวมค่าใช้จ่าในการขนส่งสินค้าเลย หรือรวมค่าขนส่งแต่ไม่รวมค่าเบี่ยประกัน ข้อกำหนดในการส่งสินค้าซึ่งเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งสินค้าถึงมือผู้ซื้อและกำหนดเวลาที่ส่งสินค้า วิธีการขนส่งสินค้าว่าจะส่งทางอากาศ (air freight) หรือทางเรือ (sea freight) ใช้เรือขนส่งสินค้าทอดเดียว (direct steamer) หรือด้วยวิธีขนถ่ายสินค้าจากเรือลำหนึ่งไปอีกลำหนึ่งจนกว่าจะถึงผู้ซื้อ (transshipment) และปริมาณน้อยที่สุดที่จะสั่งซื้อได้ (minimum quantity of order)

บางครั้งผู้ซื้ออาจจะเป็นผู้เริ่มเขียนติดต่อกับผู้ขายด้วย move นี้ก็ได้ เพราะผู้ซื้อมีความต้องการสินค้าประเภทนั้นมาก เนื่องจากสินค้าที่มีอยู่หมดลง ผู้ซื้ออาจจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดของสินค้าดังกล่าวแล้วข้างต้นไม่ว่าจะเป็นลักษณะ คุณภาพของสินค้าให้ผู้ขายผลิตหรือจัดหาให้ตามที่ต้องการ ยิ่งกว่านั้นผู้ซื้ออาจจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับการซื้อขายเช่นปริมาณหรือจำนวนของสินค้าที่ต้องการหรือวิธีการขนส่งสินค้า ผู้ซื้อที่จะมี

อำนาจในการเจรจาต่อรองเช่นนี้ ได้ส่วนใหญ่จะเป็นพ่อค้าขายส่ง ผู้นำสินค้าเข้าหรือผู้ส่งสินค้าออก ร้านสรรพสินค้า หรือซูปเปอร์มาร์เกต

ในผลัดเดียวกันนี้ ความหมายที่ผู้ซื้ออาจเลือกสื่อได้อีกความหมายหนึ่งคือ “Information, Product No Interest” move ซึ่งผู้ซื้อจะเลือกเมื่อผู้ซื้อไม่มีความประสงค์ที่จะซื้อสินค้านั้น เพราะไม่ใช่สินค้าที่ผู้ซื้อทำการค้าขายอยู่หรือบางที่ผู้ซื้อจะมีงบประมาณในการซื้อสินค้าจำกัด และได้ใช้งบประมาณนั้นหมดไปแล้ว มีอยู่บ่อยครั้งที่ปริมาณสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการยังน้อยอยู่ ถ้าหากจะสั่งซื้อใหม่ก็อาจจะไม่คุ้มกับค่าขนส่ง ผู้ซื้อสามารถจะเขียนตอบปฏิเสธผู้ขายไปเลยหรืออาจจะเลือกวิธีที่ไม่ตอบจดหมายก็ได้ซึ่งการเจรจาโต้ตอบทางธุรกิจก็จะยุติลงซึ่งแสดงให้เห็นด้วยเครื่องหมายดอกจันทน์ หรือถ้าหากผู้ขายยังมีความประสงค์ที่จะขายสินค้าของตน เส้นที่แสดงการเขียนจดหมายติดต่อทางธุรกิจก็จะวกกลับไป “Information Disseminate” move ซึ่งเป็นความหมายที่ผู้ขายจะเลือกได้ในผลัดต่อไป และการอธิบายลักษณะการเขียนเจรจาโต้ตอบสื่อสารกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจะเป็นไปในลักษณะนี้จนจบลงด้วยผู้ซื้อได้สินค้าที่เขาต้องการและผู้ขายได้รับเงินหรือการติดต่ออาจจะจบลงด้วยผู้ขายทวงเงินผู้ซื้อก็ได้ หรือแม้แต่ผู้ซื้อวกกลับไปถามรายละเอียดของสินค้าประเภทอื่นต่อไป

ในการวิเคราะห์การติดต่อเจรจาโต้ตอบกันของนักธุรกิจด้วยจดหมายเพื่อคือนักธุรกิจเจรจาโต้ตอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรบางอย่าง มีวิธีการและเหตุผลในการเจรจาโต้ตอบนั้นอย่างไรในลักษณะของผลัดของการเขียนและความหมายที่ผู้เขียนจะเลือกสื่อได้นั้นมีประโยชน์ในการเตรียมบทเรียนด้วยการจำลองสถานการณ์ที่ผู้เขียนจะได้มีโอกาสใช้ภาษาในการติดต่อเจรจาตามแบบที่นักธุรกิจปฏิบัติกัน อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์รูปภาษาก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่งานวิจัยนี้ได้ละทิ้ง เพราะเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนด้วยเช่นกัน (ดังที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป) ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษาความหมายที่ผู้เขียนอาจเลือกสื่อได้แต่ละ move ว่าจะต้องใช้การใช้ภาษาอย่างไรบ้างในการสื่อความหมาย (communicative functions) เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของตน ตัวอย่างเช่น

“Terms, Conditions (Specify,) Quotations Seek” move

ประกอบด้วย

1. Making a reference to source of information; for example
  1. organization
  2. person's name
  3. media (newspaper, magazine, directory)
  4. previous order
2. Introducing
  1. oneself
  2. nature of business
  3. company
  4. product
  5. interest



3. **Making an enquiry** about terms, conditions' quotations of products  
or **Specifying** terms, conditions of products
1. description
  2. minimum quantity of order
  3. terms of payment (sight draft, bank draft, telegraphic transfer, Letter of credit)
  4. terms of sales (prices : F.O.B., CIF)
  5. terms of delivery (amount of time for delivering from the date of payment)
  6. transportation (air freight or sea freight)
  7. quotation validity
4. **Making a request** for
1. catalog
  2. sample
  3. sample label
  4. price list
  5. brochure
  6. certificates by product listing
  7. relevant technology
  8. technical specifications
5. **Expressing hope** for
1. profitable business relationship
  2. response, reply
6. **Expressing thanks**

สิ่งที่อยู่ในกรอบสี่เหลี่ยมคือการใช้ภาษาเพื่อสื่อสาร (communicative functions) ส่วนที่อยู่นอกกรอบคือหัวข้อย่อยที่ผู้เขียนอาจกล่าวถึงได้ในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความหมายเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์แต่ละครั้ง

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในบางผลลัทธิมีความหมายที่ผู้เขียนอาจจะเลือกสื่อด้วยการกระทำหรือพฤติกรรมแทนคำพูดที่ใช้เขียนติดต่อกัน เช่น ผู้ซื้ออาจจะไม่ยอมชำระเงินเมื่อได้รับสินค้าแล้วโดยแสดงพฤติกรรมคือไม่เขียนจดหมายแต่หนึ่งเฉย หรือบางครั้งผู้เขียนอาจจะเปลี่ยนวิธีในการเจรจาโต้ตอบกันจากจดหมายมาเป็นการส่งโทรเลขหรือใช้โทรศัพท์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็นที่เร่งด่วนหรือความสะดวกของผู้ส่งและผู้รับ

### ตัวอย่างกิจกรรม วัสดุการเรียนและวิธีการเรียนการสอน

ผลของการวิเคราะห์จดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจต่าง ๆ ในระดับปริบทในเชิงการอธิบายลักษณะและองค์ประกอบของสถานการณ์ที่นักธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเขียนจดหมายติดต่ोजาโต้ตอบกันนั้น ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ที่ครูสอนการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษจะได้ใช้เพื่อเตรียมบทเรียน วัสดุการ

เรียนและวิธีการเรียนการสอนที่จะทำให้สามารถสร้างสถานการณ์ในห้องเรียนที่จะเอื้อให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในการเขียนจดหมายเจรจาโต้ตอบกันดังเช่นที่นักธุรกิจกระทำกันจริง ๆ ตัวอย่างเช่น บทเรียนอาจจะเริ่มจากกิจกรรมอุ่นเครื่อง (warm-up activity) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะนำผู้เรียนเข้าสู่กิจกรรมหลัก โดยที่ครูอาจนำแผนภูมิที่มีเส้นแสดงการเจรจาโต้ตอบสื่อสารระหว่างผู้ซื้อผู้ชาย มาตัดแปลงโดยตัดข้อความใน move บาง move ให้ว่างไว้แล้วให้ผู้เรียนเติมความหมายลงไปเอง หรือนำความหมายในแต่ละ move มาเขียนเป็นภาพการ์ตูนโดยมีผู้แสดง 2 ตัว คือผู้ซื้อและผู้ขาย ภาพการ์ตูนแสดงการชื้อขายสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งดังในตัวอย่าง เป็นการเจรจาซื้อขายอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ในภาพการ์ตูนมีรูปปลั๊กที่มีความคิดหรือความหมายที่ผู้แสดงต้องการจะสื่อ กิจกรรมอุ่นเครื่องนี้อาจจะทำได้ โดยที่ผู้เรียนคนหนึ่งได้ภาพการ์ตูนของผู้ซื้อไป ผู้เรียนอีกคนหนึ่งได้ภาพการ์ตูนของผู้ขาย ผู้เรียนทั้งคู่จะต้องช่วยเรียงภาพการ์ตูนทั้งหมดให้ได้ลำดับว่าภาพใดควรมาก่อนและภาพใดควรรออยู่ลำดับหลัง ในกิจกรรมอุ่นเครื่องทั้ง 2 กิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องใช้พินความรู้โดยทั่วไปและความรู้ของตนในทางการค้าเข้าช่วย คำตอบที่ถูกต้องนั้นอาจจะมีได้มากกว่าคำตอบเดียวถ้าหากผู้เรียนมีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ

ในกิจกรรมหลัก อาจจะแบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่ม 4 กลุ่ม กลุ่มแรก 2 กลุ่มทำงานในบริษัทเดอะลักซ์ (De Luxe) ซึ่งเป็นโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ กลุ่มหนึ่งประกอบด้วยผู้เรียน 2 คน คนหนึ่งสวมบทบาทเป็นผู้จัดการฝ่ายตลาดและอีกผู้หนึ่งเป็นผู้ช่วย ผู้จัดการฝ่ายตลาดและผู้ช่วยได้รับรายงานการขายประจำเดือนเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่ผลิตไว้แต่ยังไม่ขายได้และค้างอยู่ในสต็อกผู้เรียนทั้ง 2 คนต้องอ่านข้อมูลที่ให้มาซึ่งมีทั้งในรูปแบบของกราฟและแผนภูมิรูปพาย (pie chart) โดยใช้ความรู้และทักษะของตนในด้านการค้า การคำนวณและการอ่านแผนภูมิมาตีความหาปัญหาที่เกิดขึ้นให้พบและจดโน้ต ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น นั่นก็คือมีสินค้าประเภทใดที่ยังขายไม่ได้และมีจำนวนเท่าใด

อีกกลุ่มหนึ่งผู้เรียนเล่นบทบาทของผู้บริหารของบริษัทเดียวกันนี้กับผู้เรียนอีกคนหนึ่งสวมบทบาทของเลขานุการ ผู้บริหารได้ฟังเทปบันทึกการอภิปรายของสมุหบัญชีและผู้จัดการฝ่ายผลิตเกี่ยวกับเสื้อผ้าหลายชนิดที่ผลิตออกมารุ่นใหม่ ซึ่งเกิดปัญหาขึ้นเพราะราคาต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ผู้เรียนเมื่อฟังเทปแล้วจะต้องนำข้อมูลที่ได้อ่านมาเติมในกระดาษโน้ตที่เตรียมไว้ โดยผู้จัดการและเลขานุการช่วยกันศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีเสื้อผ้าประเภทใดผลิตเป็นจำนวนเท่าใดและใช้ราคาต้นทุนเท่าไร

สองกลุ่มที่เหลือทำงานให้กับห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ชื่อว่า เซ็นทรัล ในกลุ่มหนึ่ง ผู้เรียนคนหนึ่งเล่นบทผู้จัดการของเซ็นทรัล ผู้เรียนอีกคนหนึ่งเล่นบทเลขานุการ ทั้งคู่ได้รับบันทึกข้อความจากแผนกเครื่องแต่งกายมีความว่าเสื้อผ้าบางชนิดขายหมดแล้ว และบางชนิดกำลังจะหมด ทางแผนกเห็นว่าเสื้อผ้าดังกล่าวขายดีเป็นที่ต้องการของลูกค้าจึงแจ้งมาให้ผู้จัดการทราบ พร้อมกันนี้ได้ส่งหนังสือแสดงรายการสินค้ามาด้วยโดยมีรายละเอียดและลักษณะของเสื้อผ้าดังกล่าวผู้เรียนจะต้องจดโน้ตสั้น ๆ เกี่ยวกับเสื้อผ้าดังกล่าวและพยายามคิดหาวิธีแก้ปัญหา

กลุ่มสุดท้ายผู้เรียนสวมบทบาทเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อของเซ็นทรัล ผู้เรียนอีกคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยทั้งคู่ได้รับโทรเลขจากบริษัทผลิตเสื้อผ้าในต่างประเทศที่ส่งสินค้าไปนั้นว่าบางชนิดจะส่งให้ล่าช้า แต่เสื้อผ้าบางชนิดไม่

สามารถจะหาส่งมาให้ได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อและผู้ช่วยต้องช่วยกันตีความจากโทรเลขและจดข้อมูลสำคัญ ๆ ลงในตารางที่เตรียมไว้ให้ เช่น เสื้อผ้าชนิดไหนจะส่งมาซ้ำ ซ้ำไปกี่วัน ชนิดไหนที่ผู้ขายส่งมาให้ไม่ได้ตลอดจนรูปลักษณะของเสื้อผ้าเหล่านั้นครูผู้สอนอาจจะหาหนังสือแสดงแบบเสื้อผ้า หรือทำเนียบบริษัทห้างร้านให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อทั้ง 2 คนพยายามหาทางแก้ไขปัญหาของตน

ขั้นต่อไป ครูทั้งกลุ่มใหม่โดยให้ผู้เรียนจากกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มละคนมารวมกันเป็นตัวแทนของบริษัทเดอะลูคซ์ (ซึ่งจะมี 2 กลุ่ม คือ เดอะลูคซ์ 1 เดอะลูคซ์ 2) ผู้เรียนในแต่ละกลุ่มจะช่วยกันแก้ไขปัญหของบริษัทเดอะลูคซ์ โดยอาศัยความรู้ที่ตนมีเกี่ยวกับการค้าขาย ตัวอย่างเช่น ส่งเสริมให้มีการขายเสื้อผ้าเก่าที่ผลิตค้างสต็อกโดยกำหนดนโยบายขายถูกหรือขายด้วยแถมด้วย เพื่อจำหน่ายสินค้าเดิมให้หมด และช่วยกันคิดกำหนดราคาสินค้าเสื้อผ้าที่ผลิตขึ้นใหม่ว่าควรมีราคาเท่าใดจึงจะได้กำไร ในที่สุดก็จะต้องพยายามหาลูกค้าโดยเขียนจดหมายไปหาเซ็นทรัลเพื่อโฆษณาสินค้าของตน ผู้เรียนอาจจะต้องเตรียมหนังสือแสดงรายการเสื้อผ้าของตนขึ้นมาเพื่อการโฆษณาก็ได้

อีกมุมหนึ่งของห้อง ครูจัดให้ผู้เรียนจากเซ็นทรัลกลุ่มละ 1 คนมารวมเป็นกลุ่มใหม่ (เซ็นทรัล 1 และเซ็นทรัล 2) ทั้งเซ็นทรัล 1 และ เซ็นทรัล 2 จะต้องปรึกษารื้อกันเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยอาศัยข้อมูลในตารางและโน้ตที่ตนนำมาด้วย ผู้เรียนจะต้องคิดคำนวณว่าเสื้อผ้าชนิดใดที่จะต้องสั่งซื้อใหม่จากโรงงานผลิตเสื้อผ้าในประเทศเป็นจำนวนเท่าใด และเมื่อได้รับจดหมายจากเดอะลูคซ์ 1 และเดอะลูคซ์ 2 เซ็นทรัลทั้ง 2 กลุ่มก็จะเขียนจดหมายตอบ การเขียนจดหมายเจรจาโต้ตอบกันว่าด้วยธุรกิจการค้าเสื้อผ้า ระหว่างเดอะลูคซ์ 1 เดอะลูคซ์ 2 เซ็นทรัล 1 และเซ็นทรัล 2 ก็จะดำเนินต่อไปจนจบ

### **สรุปลักษณะของบทเรียน วัสดุการเรียน และวิธีการเรียนการสอนการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษที่ได้จากการวิเคราะห์การเขียนจดหมายภาษาอังกฤษที่นักธุรกิจใช้เจรจาโต้ตอบธุรกิจของตนในระดับปริบท**

1. จะเห็นได้จากตัวอย่างบทเรียนว่ามีได้นำเอาตัวอย่างจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษมาให้ผู้เรียนลอกหรือเขียนตาม แต่นำมาศึกษาดูว่าในการที่นักธุรกิจจะเขียนจดหมายติดต่อกันนั้นมีส่วนอะไรบ้าง หรือเจรจาโต้ตอบกันในเรื่องใดบ้าง และด้วยวิธีการใด แล้วจึงนำมาคิดหากิจกรรม และหัวข้อของการสนทนาทางจดหมายให้ผู้เรียนได้ลองทำดู ตัวอย่างเช่น ร้านสรรพสินค้าเซ็นทรัลมีปัญหาเสื้อผ้าขายหมดแล้ว จะต้องสั่งเสื้อผ้ามาเพิ่ม การใช้สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ ก็เลียนของจริงหรือใช้ของจริงที่มีใช้ในวงการธุรกิจ เช่น การใช้โทรเลขส่งข้อความว่าสินค้าจะมาซ้ำ หรือการใช้ทำเนียบบริษัทห้างร้าน และหนังสือแสดงรายการสินค้าส่งเหล่านี้ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าได้เข้าไปอยู่ในโลกธุรกิจจริง ๆ

2. ใช้เทคนิคและวิธีการของละคร (Dramatic techniques) เช่นการเล่นบทบาท สมมติ (role plays) ที่ผู้เรียนจะต้องสวมบทบาทโดยบทบาทหนึ่ง การสร้างสถานการณ์จำลอง (simulations) ที่ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเอง แต่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ และการเล่นเกมส ในกิจกรรมที่ใช้เทคนิคและวิธีการของละครนี้ ความสำเร็จของผู้เรียนไม่ได้อยู่ที่ที่สามารถแต่งประโยคถูกต้องหรือทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับภาษาได้ แต่อยู่ที่สามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้สำเร็จและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ Willis (1984 : 5) เรียกกิจกรรมเหล่านี้ว่า replication activities ซึ่งเขาถือว่าจะทำให้การเรียนการสอนภาษามีความริเริ่มสร้างสรรค์ และทำให้ผู้เรียนเรียนภาษาได้ดีกว่า

นอกจากนี้ผู้เรียนต้องสวมบทบาทไม่ว่าจะเป็นหน้าที่หรือบทบาทของการเจรจาโต้ตอบทางธุรกิจ (Transactional function-roles) เช่น ผู้ซื้อ ผู้ขาย หรือบทบาทตามอาชีพ (occupational roles) เช่น ผู้จัดการฝ่ายตลาด Widdowson (1981:59) มีความเห็นว่า บทบาทเหล่านี้เป็นบทบาทที่ผู้เรียนภาษาจะได้มีโอกาสแสดงออกก่อนที่เขาจะต้องแสดงในชีวิตจริง ซึ่งแทบจะไม่แตกต่างกันเลย Livingstone (1983:5) กล่าวเสริมด้วยว่าไม่ว่าจะเป็นการเล่นบทบาทสมมติหรือการสร้างสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนได้มีบทบาทที่จำเป็นสำหรับตัวเขาเมื่อเขาจะต้องออกไปเผชิญชีวิตจริงนอกห้องเรียน

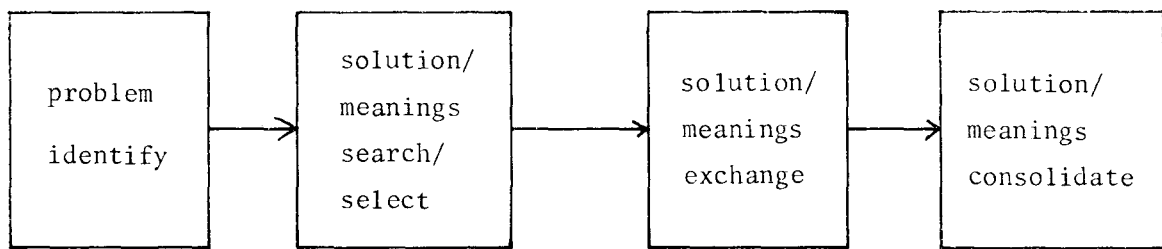
ลักษณะของกิจกรรมและงานที่กำหนดให้ผู้เรียนทำที่สำคัญมากอีกประการหนึ่ง คือ เน้นให้ผู้เรียนต้องแก้ปัญหา (problem base) ซึ่งเป็นปัญหาที่พ่อค้าและนักธุรกิจต้องประสบในชีวิตจริง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านความคิด (conceptual) หรือเป็นปัญหาในการสื่อสาร (communicative) ลักษณะของปัญหาที่ผู้เรียนประสบมี 2 ประเภท คือ ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้เรียนขาดข้อมูลที่จำเป็น (information gap) ซึ่งทำให้ผู้เรียนจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ตัวอย่างเช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทเดอะลัคซ์ ผู้จัดการฝ่ายตลาดมีข้อมูลเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่ผลิตเก่าค้างสต็อก ส่วนผู้อำนวยการของบริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่ผลิตชิ้นใหม่ ทั้งคู่จะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลกันก่อนที่จะปรึกษาวิธีแก้ปัญหานั้น ปัญหาอีกลักษณะ คือ ปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งทางด้านความคิด (opinion gap) ซึ่งทำให้ผู้เรียนจะต้องปรึกษา ถกเถียงและโต้แย้งกันในด้านความคิด ต่างฝ่ายต่างหาเหตุผลสนับสนุนความคิดของตนก่อนที่จะตัดสินใจในวิธีที่จะแก้ปัญหาโดยใช้วิจารณ์ของทั้งสองฝ่าย ปัญหาชนิดนี้จะเห็นได้จากผู้จัดการฝ่ายตลาด และผู้อำนวยการของบริษัทเดอะลัคซ์ ต่างปรึกษาหารือและแสดงความคิดเห็นของตนในการที่จะหา นโยบายในการขายเสื้อผ้าที่ผลิตเก่าและที่ผลิตใหม่ เช่น การลดราคา การให้ของแถม การให้เครดิตในการสั่งซื้อจำนวนมาก ทั้งคู่จะต้องถกกันว่าวิธีใดจะเป็นประโยชน์ที่สุดและจะร่วมกันกำหนดราคาเสื้อผ้าที่ผลิตใหม่อย่างไร สิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยความรู้ทั่วไปตลอดจนความรู้ในด้านธุรกิจการค้าด้วย Breen และเพื่อน (1979: 7-9) และ Widdowson (1981:55) สนับสนุนการฝึกให้ผู้เรียนต้องแก้ปัญหาทั้ง 2 ลักษณะนี้ เพราะว่าผู้เรียนจะใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในด้านความรู้และทักษะในการตีความ แสดงความคิดเห็นและการเจรจาโต้ตอบกัน

กิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ผู้เรียนทำนั้นมิได้แยกทักษะต่าง ๆ ออกจากกันแต่เน้นทักษะสัมพันธ์ (integrated skills) คือ การร่วมทักษะการอ่าน การฟัง การเขียน และการพูดไว้ตามลำดับที่เป็นจริง ๆ การที่ผู้เรียนจะทำกิจกรรมหลักสำเร็จผู้เรียนจะต้องอ่านข้อความในรายงานการขายประจำเดือน โทรเลข ฟังเทปการประชุมจดบันทึกข้อความสั้น ๆ ปรึกษาหารือกันก่อนที่จะลงมือเขียนจดหมาย จะเห็นได้ว่ากิจกรรมและงานมิได้จำกัดอยู่แต่ทักษะการเขียน Hutchinson และ Waters (1984:111) กล่าวสนับสนุนการใช้ทักษะรวมนี้ว่าการที่จะให้นักเรียนเขียนจดหมายได้ไม่จำเป็นที่จะต้องให้นักเรียนฝึกฝนเฉพาะการเขียน แต่ควรให้นักเรียนฝึกฝนทักษะใด ๆ ก็ได้ที่เสริมการเรียนรู้ของนักเรียน

การที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและงานที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้นจะทำให้ผู้เรียนมีโอกาสได้สัมผัสกับบรรยากาศและสถานการณ์ที่เขาจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเจรจาโต้ตอบสื่อสาร ทำให้เขารู้สึกถึงความจำเป็นที่จะใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์ โครงสร้างหรือการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายที่เขาต้องการ

เป็นที่ Widowsion (1981:58) Candlin (1984:23-26) Vogel และเพื่อน (1983:244-245) เห็นว่าเป็น การเรียนรู้ภาษาเพื่อที่จะใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้ Maley (1983:301) Brumfit (1980:110-112) Jones (1983:1-2) ยังเห็นด้วยว่าการทำกิจกรรมและงานเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความคล่อง (fluency) ในการใช้ ภาษาเพราะได้มีโอกาสฝึกฝนการใช้ภาษาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และฝึกให้ทักษะต่าง ๆ กัน ยิ่งฝึกมากเท่าไรผู้ เรียนจะประหม่าน้อยลง กล้าแสดงออกและกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้นเพราะเริ่มสนใจความถูกต้องของภาษาน้อย ลง แต่มุ่งความสนใจไปยังการสื่อความหมายและวิธีการเจรจาโต้ตอบมากกว่า

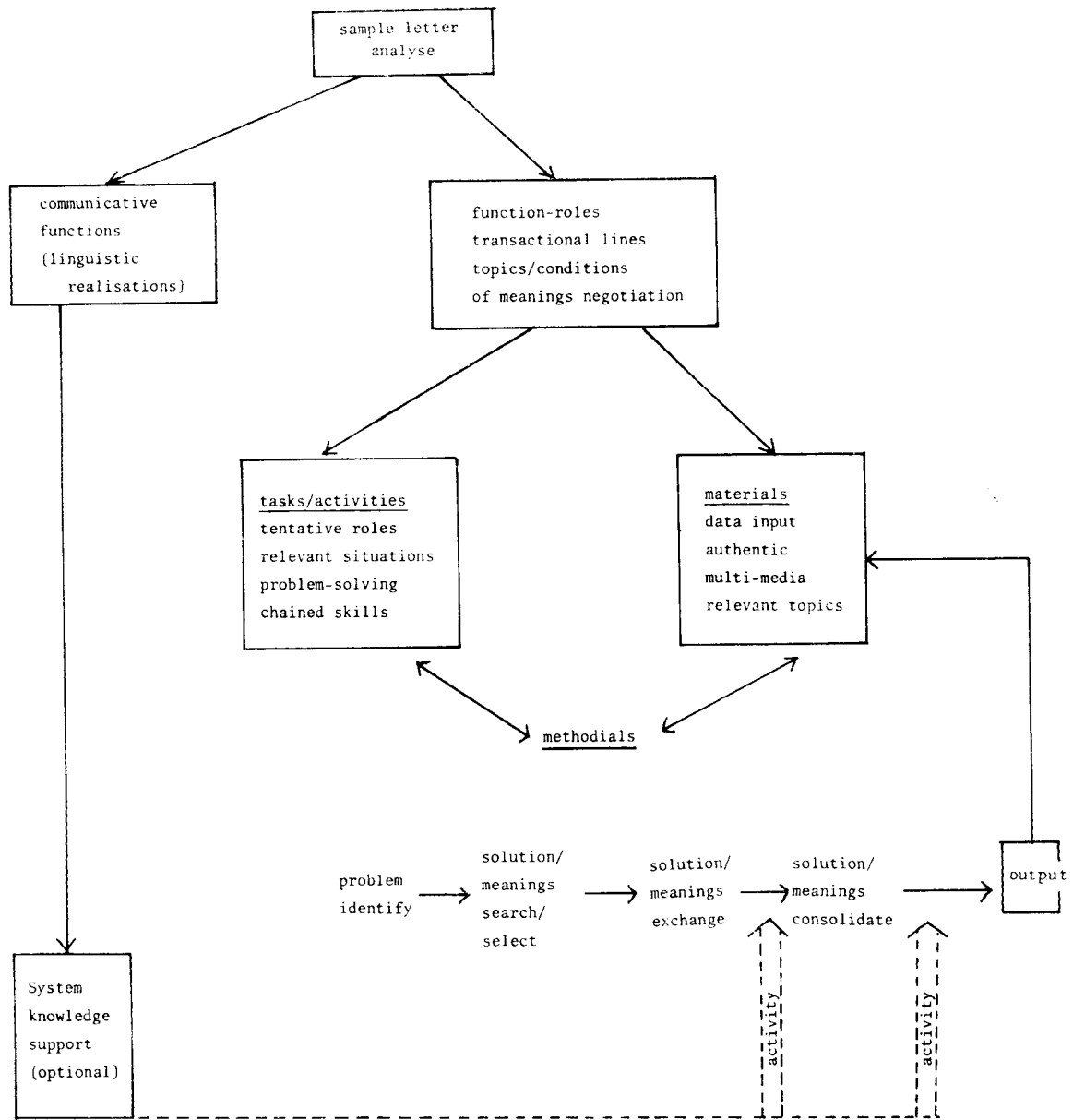
3. วิธีการเรียนการสอนที่ดัดแปลงมาจากคำ Methodials ของ Edge และ Samuda (1983) ซึ่งหมายถึง การรวมวัตุการเรียนและวัตุการเรียนและวิธีการเรียนการสอนเข้าไว้ด้วยกัน ขั้นตอนของวิธีการเรียนการสอนมี ดังนี้



ในแง่ของผู้เรียนจะเริ่มจากการศึกษาลักษณะของปัญหาว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้น หลังจากนั้นผู้เรียนจะต้อง พยายามคิดหาวิธีการหรือข้อความ ที่จะมาแก้ปัญหานั้น จากนั้นก็จะนำวิธีแก้ปัญหามาแลกเปลี่ยน ประสิทธิภาพกับผู้เรียนคนอื่น เมื่อปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนวิธีการแก้ปัญหามาแล้วก็จะรวบรวมความคิด การแก้ปัญหามาและข้อความเขียนออกมาเป็นจดหมาย วิธีการเรียนการสอนแบบนี้เอื้อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแก้ปัญหา และการตัดสินใจซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญทักษะหนึ่งของนักธุรกิจที่ดี

4. บทเรียน วัตุการเรียนและวิธีการเรียนการสอนดังกล่าวอันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์จดหมายที่ เจรจาโต้ตอบสื่อความหมาย ในการติดต่อของนักธุรกิจในระดับปริบท บทเรียนและวัตุการเรียน กิจกรรมและ งานดังกล่าวมุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ที่ใช้ในการเจรจาโต้ตอบแลกเปลี่ยนความ หมายกัน เช่น การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และให้ผู้เรียนมีความคล่อง (fluency) ในการใช้ภาษา อย่างไรก็ตาม บทเรียน กิจกรรมและงานที่ผู้เรียนทำมิได้ละเลยความถูกต้อง (accuracy) ของภาษาหรือความรู้ในแง่ภาษาทั้ง ในระดับโครงสร้าง (structure) การใช้ภาษา (communicative functions) หรือการใช้คำเชื่อมความในประโยค (Textual cohesive devices) โดยให้นำสิ่งเหล่านั้นมาทำเป็นกิจกรรมเสริม (support activities) อาจอยู่ในรูป ของเอกสารประกอบเป็นแบบฝึกหัดเขียนรูปประโยคที่จะใช้สื่อความหมายในแต่ละ move หรือเป็นแบบฝึกหัดเชื่อม ประโยคฝึกฝน การใช้คำเชื่อมให้ผู้เรียนได้ฝึกก่อนที่ผู้เรียน จะลงมือเขียนจดหมาย หรืออาจจะให้ผู้เรียนทำ หลังจากผู้เรียนลงเขียนจดหมายแล้วก็ ได้ เมื่อครุ่นพบว่าผู้เรียนยังบกพร่องในเรื่องของการใช้คำ ไวยากรณ์ และ รูปประโยค ดังนั้นการเสนอกิจกรรมเสริมความรู้ในแง่ภาษาว่าจะให้ผู้เรียนทำเมื่อไร และมีเนื้อหาอย่างไรจึงขึ้นอยู่กับ ความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียน

5. บทเรียน วัสดุการเรียนและกิจกรรมหรืองานและวิธีการเรียน การสอนนี้มีลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ สิ่งที่ผู้เรียนทำสำเร็จจากกิจกรรมหรืองานชิ้นหนึ่งจะไปมีประโยชน์เป็นวัสดุการเรียน (input) ที่ใช้ในกิจกรรมหรืองานชิ้นต่อไปเป็นการเรียนวัสดุการเรียนการสอน (recycling) ตัวอย่างเช่น โน้ตที่ผู้จัดการเซลทรัลจัดมาจากบันทึกข้อความของแผนกเครื่องแต่งกาย จะนำไปใช้ในการปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อผู้ที่เอาตารางข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ได้มาจากการอ่านโทรเลข จากนั้นทั้งคู่จะช่วยกันเขียนจดหมายซึ่งจะส่งถึงบริษัทเคอะลุคซ์ บริษัทเคอะลุคซ์จะอ่านจดหมายฉบับนี้แล้วเขียนตอบมา การโต้ตอบจะดำเนินไปเรื่อยจนจบธุรกิจเป็นไปตามเงื่อนไขที่ครูกำหนดไว้ โดยที่ครูไม่ต้องเตรียมวัสดุการสอนเพียงฝ่ายเดียว ผู้เรียนเองก็มีส่วนได้เตรียมวัสดุการเรียน ประเมินค่าของผลงานเมื่ออ่านจดหมายที่เพื่อนของตนเขียนขึ้น ในขณะที่ครูทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดเงื่อนไขให้เกิดสถานการณ์ที่ผู้เรียนต้องใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาติดต่อธุรกิจ ระหว่างนั้นครูจะทำตัวเป็นผู้จัดการคอยดูแลให้ผู้เรียนมีหน้าที่และเล่นบทบาทของตน วัสดุการเรียนอันเป็นผลจากวิธีการเรียนการสอนนี้ Candlin (1984 : 9-22) ชานานนามว่า Interactive Syllabus เนื้อหาของหลักสูตรเป็นการบันทึกความคิดที่ได้จากการเจรจาโต้ตอบระหว่างผู้เรียนและจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพราะเป็น “records of values shared, principles put into practice and developed, forms of language learned through problem-solving acts of classroom discourse หลักสูตรชนิดนี้เป็นการประสานระหว่างเนื้อหาและกระบวนการเรียนการสอน แผนภูมิในหน้าต่อไปจะแสดงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการวิจัยจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในการเจรจาโต้ตอบกันในธุรกิจ และการนำผลของการวิจัยมาเตรียมบทเรียน วัสดุการเรียน กิจกรรม งานและวิธีการเรียนการสอน การเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ



แผนภูมิขั้นตอนแนวความคิดสำคัญของงานวิจัยนี้ว่า “...to make a man; body, soul and spirit are needed in the creation : in the same way, to enable an advanced commercial student to write and respond to a business letter in English, forms, functions, notions, transactional discourse and the procedures involved in the course design cannot be separated.”

## หนังสืออ้างอิง

- Breen, M.P. and Candlin, C.N. "Communicative Materials Design: Some Basic Principles" RELC Journal Vol. 10 No. 2 (1979)
- Brumfit, C.J. Problems and Principles in English Teaching. Oxford : Pergamon, 1980
- Bruton, C.J.; Candlin, C.N. and Leather, J.H. "Doctor Speech Functions in Casualty Consultations : Predictable Structures of Discourse in a Regulated Setting (1)" Congress of Applied Linguistics : Pragmatics. edited by Gerhard Nickel (Struttgart : Hochschul Verlag, 1978)
- Candlin, C.N. Discoursal Patterning and the Equalising of Interpretive Opportunity. Honolulu : The East West Centre, 1978
- \_\_\_\_\_. "Form, Function and Strategy in Communicative Curriculum Design" The Communicative Teaching of English : Principles and an Exercise Typology. edited by C.N. Candlin (London : Oxford, 1981)
- \_\_\_\_\_. Syllabus Design as a Critical Process. Unpublished paper, 1984
- Candlin, C.N.; Leather, J.H. and Bruton, C.J. "Doctors in Casualty : Applying Communicative Competence to Components of Specialist Course Design" IRAL Vol. 14 No. 3 (1976)
- Candlin, C.W.; Brumfit C.J. and Richards, J.C. Communicative Methodology and Syllabus Design. VIDEO Programme. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983
- Crabbe, D. Language Analysis for the Language Learner. Paper Presented at SEAMEO Regional Language Centre. Nineteenth Regional Seminar. Singapore, 1984
- Edge, J. and Samuda, V. "Methodials : the Role and Design of Material and Method" Concepts and Functions in Current Syllabuses. (Occasional Papers No. 30) edited by David Richards (Singapore : SEAMEO Regional language Centre, 1983)
- Edmonson, W. Spoken Discourse : A Model for Analysis. New York : Longman, 1981
- Halliday, M.A.K. Explorations in the Functions of language. London : Arnold, 1973
- Hirunburana, O. A. Study of Lexical and Syntactic Properties of English used in Business correspondence and the Implications for the Development of Instructional Materials for Business Correspondence in English for Advanced Commercial Students. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983
- Holec, Henri "You did say 'Oral Interactive Discourse'" Applied Linguistics Vol. 1 No. 3 (1980)
- Hutchinson, T. and Waters, A. "How Communicative is ESP" ELT Journal Vol. 38 No : 2 (1984)
- Johns, A.M. "Cohesion in Written Business Discourse : Some Contrasts" The ESP Journal Vol. 1 No. 1 (1980)
- Jones, L. Eight Simulations : Controller's Book. Cambridge : Cambridge, 1983
- Livingstone, C. Role Play in Language Learning. Harlow : Longman, 1983
- Maley, A. "New Lamps for Old : Realism and Surrealism in Foreign Language Teaching" ELT Journal Vol. 37 No. 4 (1983)
- Richards, D. "Necessary and Sufficient Components for EAP Course Design" Concepts and Functions in Current Syllabuses. (Occasional Papers No. 30) edited by David Richards (Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983)
- Richards, S. Communication Needs and English for Specific Purposes : A Practical Evaluation of Munby's Model. Unpublished M.A. Dissertation. Singapore : National University of Singapore, 1980



- Sager, J.C. ; Dungworth, D. and Mc Donald, P.F. English Special Languages : Principles and Practice in Science and Technology. Wilsbaden : Oscar Brandstetterverlag KG., 1980
- Sinclair, J. "Some Implications of Discourse Analysis for ESP Methodology" Applied Linguistics Vol. 1, No. 1 (1980)
- Vogel, P. ; Brassard, M.L. ; Parks, S. ; Thibaudeau, S. and White, J. 1983. "The Communicative Classroom: TASKS, Materials, Methodology" ON TESOL' 82 : Pacific Perspective on Language Learning and Teaching. edited by Mark A. Clarke and Jean Handscombe (Washington, D.C. : Teachers of English to Speakers of Other Languages. 1983)
- Widdowson, H.G. "Directions in the Teaching of Discourse" The Communicative Approach to Language Teaching. edited by C.J. Brumfit and K. Johnson. (Oxford : Oxford, 1973)
- \_\_\_\_\_. Teaching Language as Communication. London : Oxford, 1978
- \_\_\_\_\_. Explorations in Applied Linguistics. Oxford : Oxford, 1979
- \_\_\_\_\_. "Conceptual and Communicative Functions in Written Discourse" Applied Linguistics. Vol. 1 No.3 (1980)
- \_\_\_\_\_. "TESOL and English for Special Purposes : the Curse of Caliban" On TESOL'80 Building Bridges : Research and Practice. edited by Janet Cameron Fisher, Mark A. Clarke and Jacquelyn Schachter (Washington, D.C. : Teachers of English to Speakers of Other Languages, 1981)
- Willis, J.D. Theory and Methodology : Do We Do What We Are Knowing? Paper Presented at SEAMEO Regional Language Centre. Nineteenth Regional Seminar. Singapore, 1984.

## ภาคผนวก

## 1. ลำดับความสำคัญของการใช้จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษในธุรกิจชนิดต่าง ๆ

Business Letter Type	Banks	Export-Import Companies	Sales Organisations	Transportation Organisations	Hotels	Average frequency	Rank Order
sales letters	8	1.5	2	12.5	10	6.8	2
enquiries	1	4	4	5	3.5	5.5	1
quotations and offers	22.5	4	3	17.5	10	11.4	10
changing in business letters	25	26.5	28	17.5	26.5	24.7	22
counter offers	11	13.5	7	12.5	22	13.2	11
orders	22.5	1.5	7	17.5	3.5	9.2	5
acknowledgement of orders	16.5	4	6	8.5	15.5	10.1	7
refusal of orders	28	9	14	22.5	22	19.1	17
claims	5.5	9	12	8.5	15.5	10.1	7
acknowledgement of payments	3.5	6	16	12.5	15.5	10.7	9
complaints	19.5	22	23	25.5	26.5	23.3	21
adjustment letters	3.5	22	20	17.5	26.5	17.9	15
credit requests	16.5	15.5	21	12.5	22	17.5	14
grant of credit	18	25	24	22.5	22	22.3	19
refusal of credit	27	28	27	27.5	22	26.3	24
letters of recommendation	11	11.5	8.5	5	1	7.4	3
applications	19.5	20	22	27.5	10	19.8	18
confirming employment	22.5	22	17	17.5	15.5	18.9	16
rejecting applications	26	24	25	22.5	26.5	24.8	23
letters of appointment	7	13.5	10.5	8.5	7	9.3	6
letters of invitation	11	9	13	1.5	7	8.3	4
replies to invitations	5.5	18	18	8.5	15.5	11.4	10
thanks	2	7	5	1.5	3.5	5.5	1
goodwill letters	15	18	19	17.5	15.5	17	13
congratulations	9	18	15	3	7	10.4	8
introductions	14	15.5	10.5	22.5	15.5	15.6	12
condolences	22.5	26.5	26	25.5	15.5	23.2	20
seasonal wishes	13	11.5	8.5	5	3.5	8.5	4

## 2. แผนภูมิแสดงการเขียนโต้ตอบระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเกี่ยวกับการติดต่อย้ายสินค้า

Flow Chart 1: The Movement of Product Transactional Line

