



รายงานการวิจัย

การศึกษาข้อผิดพลาดงานเขียน

ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

An Investigation of Mistakes on Students' Written Assignment at RMUTK

ผู้วิจัย

นางลัคนา ชัยศักดิ์เลิศ

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณผลประโยชน์ ปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ชื่อโครงการวิจัย : การศึกษาข้อผิดพลาดงานเขียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กรุงเทพ

(An Investigation of Mistakes on Students' Written Assignment at RMUTK)

ชื่อผู้วิจัย : นางลัดดา ชัยศักดิ์เลิศ

บทคัดย่อ

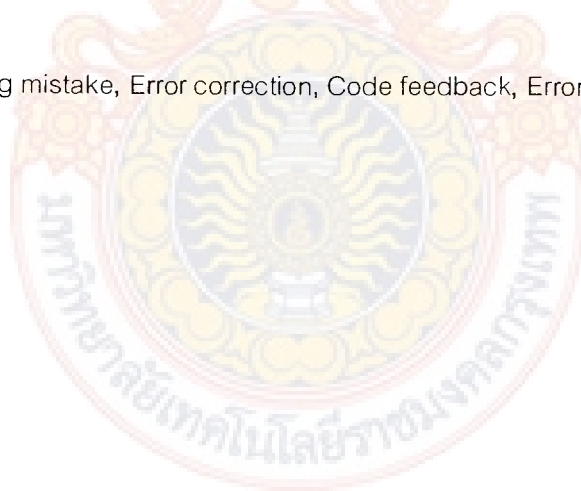
การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาชนิดของข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาผ่านการเขียนอีเมลล์ และศึกษาว่านักศึกษาสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในงานเขียนของตนเองได้หรือไม่ งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูล ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ผู้วิจัยมอบหมายให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างเขียนจดหมายในหัวข้อ การปฏิเสธการสั่งซื้อ ซึ่งหัวข้อนี้อยู่ในส่วนหนึ่งของวิชาการ ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ หลังจากที่ได้ตรวจงานเขียนของนักศึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งงานเขียนคืนให้กับนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษา ระบุ วินิจฉัย และแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเอง หลังจากนั้นงานเขียนของนักศึกษาจึงจะถูกวิเคราะห์ในลำดับต่อไป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดอยู่สองประเด็น คือ ข้อผิดพลาดเล็กน้อยเช่น การเคาะเว้นวรรค การใช้ตัวพิมพ์เล็กและตัวพิมพ์ใหญ่ และข้อผิดพลาดที่สำคัญ เช่น ข้อผิดพลาดทางโครงสร้างภาษาอังกฤษและความหมาย นอกจากนั้นผลการศึกษพบว่านักศึกษาบางคนยังไม่สามารถ ระบุ วินิจฉัยและแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ สำหรับผู้วิจัยเองมีข้อเสนอแนะสำหรับ วิจัยครั้งต่อไปคือครูผู้สอนควรแนะนำและให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาเพื่อให้สามารถแก้ไขงานเขียนของตนเองได้

คำสำคัญ: ข้อผิดพลาดในการเขียน การแก้ไขข้อผิดพลาด สัญลักษณ์ของข้อผิดพลาด การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด

Abstract

This study is an attempt to investigate the type of mistake on students' writing through e-mail writing and to see whether the students are able to correct their own writing mistakes. In this research, students were assigned to write business letters through e-mail writing which was under the researcher's course namely "English for business communication". The research was carried out at Rajamangala University of Technology Krungthep. The target population was English for International Communication students who were enrolled during semester 2 year 2011. The participants were asked to write "refusing an order" letter which was a part of this course. After marking students written assignments, the researcher returned the assignments to the students and asked them to locate, diagnose, and correct the mistakes by themselves. Then the returned written papers were analyzed. The findings show that there are two main writing aspects. The first one involves minor mistakes e.g. spacing, spelling, using capital letter, while the second involves major mistakes e.g. grammar, meaning. It is also found that many students were unable to locate, diagnose and correct their own mistakes. On the basis of this guideline and suggestion are provided to help the teachers train the students to be able to correct their mistakes.

Key words: Writing mistake, Error correction, Code feedback, Error analysis



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้นั้น โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณผลประโยชน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ 2554 ขอขอบพระคุณ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ดร. อธิปัตย์ บุญเหมาะ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย ตลอดจนนักศึกษาเอกวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2554

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ประโยชน์อันพึงได้รับจากรายงานการวิจัยฉบับนี้ ขอมอบบูชาแด่บุพการีและครูอาจารย์ทุกท่าน

ลัดดา ชัยศักดิ์เลิศ

22 สิงหาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	i
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ii
กิตติกรรมประกาศ	iii
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	4
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
ข้อผิดพลาด	5
ข้อผิดพลาดและนัยสำคัญของการเรียนภาษา	6-7
ข้อผิดพลาดในงานเขียน	8
การโต้ตอบ (Responding)	8
การแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting)	9-10
การฝึกนักศึกษาให้ใช้สัญลักษณ์	11
การสิ้นสุดจากผลสะท้อนกลับในงานเขียน	12-13

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
การหาตำแหน่งของข้อผิดพลาด	16
การวินิจฉัยข้อผิดพลาด	16
การแก้ไขข้อผิดพลาด	16
การรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	18-23

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ชนิดของข้อผิดพลาด	24-33
ปัญหาที่ส่งผลการทำความเข้าใจของผู้รับสารน้อย	34
ปัญหาที่ส่งผลการทำความเข้าใจของผู้รับสารมาก	34-35

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	36
อภิปรายผล	36
ข้อเสนอแนะ	37

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษา
	ประวัติการศึกษาและการทำงาน

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสารและการคมนาคม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร สังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรม มีการจัดระเบียบทางสังคมกลายเป็นสังคมโลกและระบบเศรษฐกิจสากลที่ประเทศต่างๆ จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเตรียม คุณภาพของประชากรจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ (กรมวิชาการ, 2542) ซึ่งในปัจจุบันพลเมืองโลกสามารถติดต่อถึงกันได้ในเวลาอันรวดเร็ว โดยภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันจะนั้นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาและสถานการณ์ เข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาและสามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมจำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นในเยาวชนของชาติ และการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เป็นวิชาที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากสารสนเทศต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงถือได้ว่าภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาสังคมไทย คนที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดี จะมีโอกาสดีในสังคม

คณะศิลปศาสตร์เป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเก่งสองภาษา ภาษาที่หนึ่งคือภาษาไทยภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษ ประกอบไปด้วย 6 วิชาเอก เช่น วิชาเอกการท่องเที่ยว วิชาเอกการโรงแรม วิชาเอกการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย วิชาเอกภาษาญี่ปุ่น วิชาเอกภาษาจีนและวิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล วิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลเน้นให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารทั้ง Native speaker และ Nonnative speaker ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการพูด การฟัง การอ่านและ การเขียน

ผู้วิจัยสอนภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 3 วิชาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ซึ่งเป็นวิชาเอกเลือก ซึ่งเนื้อหาที่นักศึกษาต้องเรียน เช่น รูปแบบการเขียนจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ เช่น การเขียนและตอบจดหมายสอบถาม การเขียนจดหมายสั่งซื้อสินค้า และตอบจดหมายสั่งซื้อสินค้า จดหมายร้องเรียน จดหมายทวงหนี้ และจดหมายลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

ผู้วิจัยสอนรายวิชาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมาเป็นเวลา 3 ปีการศึกษา พบปัญหานักศึกษาใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับจดหมายธุรกิจประเภทนั้นๆ บางครั้งผู้วิจัยได้ตรวจงานเขียนของนักศึกษาพบว่า มีข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข เช่น ใช้คำที่ไม่เหมาะสมกับบริบท หรือเขียนสื่อความหมายไม่เหมาะสมเป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาที่ผู้วิจัยมอบหมายงานให้นักศึกษาให้ส่งงานผ่านการเขียน e-mail เช่น สัปดาห์ที่ 5 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษาที่ 2554 ผู้วิจัยสอนในหัวข้อการสั่งซื้อสินค้า (Placing an order) ตามคำสั่งข้างล่าง ดังนี้

Instruction: Write an email of placing an order according to the provided information

You are sales Manager of ABC Intertrade Company. You received an email from Ms. Natali Watson, from XYZ Co.,Ltd. on dated May 18, 2011, sending you a price list and illustrated catalogue, sample, and the demonstration of Sony Vaio Z series which you want to sell in your shop at Siam Paragon.. You decide to place an order. You satisfied with the quality of product and the discount of 10 %. Advice him how to pack, deliver, pay, and due date of delivering. (Your email address is ABC_intertrade@hotmail.com, and your customer is Natali_XYZ@yahoo.com)

Figure 1.1 คำสั่งการสั่งซื้อสินค้า (Instruction for placing an order)

Place an order (A.E.3-3)

Mon, December 14, 2011 3:34:03 PM

From: Laddawan Panprasart <chocolate_disney@hotmail.com> ☺

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Ms.Lakkana

We want to thanks for providing brochure and catalogue of your product, ordering supply AGB 5/x/223 drives which we received on dated 9 May 2009. We think that your product meets our requirement. We are pleased to tell you that we want to thank you for 10% discount. Could you sent goods by air no later than 25 of May 2009? Moreover, would you please delivery the document to the Bangkok Bank as requested?.....

Figure 1.2 ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษา (Example of Students' Writing)

จากFigure 1.2 ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษาพบว่านักศึกษาใช้คำไม่เหมาะสมกับบริบทเช่น “We want to thanks for providing brochure.....” ที่เหมาะสมควรจะเป็น “We would like to thank you for providing brochure.....” และใช้คำที่ไม่เป็นทางการ เช่น “ We are pleased to tell you that we want to thank you for 10% discount.” คำที่เป็นทางการควรจะเป็น “We are pleased to inform you that we would like to thank you for 10% discount.” จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงอยากศึกษาและพัฒนาเกี่ยวกับการเขียนของนักศึกษา นอกจากนั้นผู้วิจัยได้มอบหมายให้นักศึกษาส่งงานผ่าน Email ผู้วิจัยเชื่อว่าการใช้ email คือเทคนิคหนึ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาฝึกการโต้ตอบแนวคิด การสื่อข้อความไปยังผู้อื่นและยังตอบสนองการฝึกการเขียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นแล้ว โทริท (1999:11) กล่าวว่า email เป็นวิธีการสอนเขียนที่มีการโต้ตอบเร็วซึ่งแตกต่างจากการสอนเขียนในแบบเดิมคือในห้องเรียน การเรียนการสอนในห้องเรียนอาจทำให้ผู้เรียนเบื่อกับการเรียน ขาดแรงจูงใจในการเรียน หรืออาจจะขึ้นอยู่กับหลายๆปัจจัย เช่น ครูผู้สอน หรือตัวผู้เรียนเอง อย่างไรก็ตามครูผู้สอนสามารถมอบหมายงานให้นักศึกษาทำงานนอกห้องเรียนโดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของรายวิชานั้น

ทักษะการเขียนในการเรียนรู้อังกฤษสำหรับนักศึกษาไทยนั้นทักษะการเขียนถือเป็นทักษะที่มีปัญหามากเพราะเป็นทักษะที่ยากและซับซ้อนเนื่องจากเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการคิด ผู้เขียนต้องรวบรวมข้อมูลและถ่ายทอดข้อมูลหรือความคิดออกมาเป็นตัวอักษรซึ่งต้องอาศัยความรู้และทักษะทางการเขียนหลายอย่าง อย่างไรก็ตามทักษะการเขียนก็ถือเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียน (อรพิน พจนานนท์, 2537) เพราะถือเป็นทักษะสำคัญในการสื่อสารและเป็นทักษะที่สะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจในการรับสารจากการฟัง พูด และอ่านด้วย ดังนั้นการสอนทักษะการเขียนนั้นต้องพัฒนาตามลำดับโดยเริ่มจาก ทักษะการฟังไปสู่ทักษะการพูด และทักษะการอ่านแล้วจึงค่อยพัฒนาทักษะการเขียนเป็นลำดับสุดท้าย

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาคืออะไร (What type of mistake do students make?)
2. นักศึกษาสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตัวเองได้หรือไม่ (Can students correct their mistake?)

3. ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ วิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 3 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ในปีการศึกษาที่ 2554 ซึ่งมี นักศึกษา 1 กลุ่มเท่านั้นคือการสุ่มจากงานเขียน 18 ชิ้นหรือ 18 คนจากนักศึกษา 30 คน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้รวบรวมงานเขียนของนักศึกษา 18 ชิ้น ซึ่งหัวข้อของงานเขียนที่ผู้วิจัยให้นักศึกษาทำงานส่งคือหัวข้อการปฏิเสธการสั่งซื้อ (Refusing an order) ซึ่งปรากฏอยู่ในรายวิชาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ
2. เมื่อผู้วิจัยได้งานเขียนของนักศึกษาที่ส่งผ่านมาจาก email แล้วผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีประเภทของข้อผิดพลาดในงานเขียน (type of mistake) และสัญลักษณ์ (symbol) ของ Jeremy Harmer (2007: pp.148-149) มา 21 ประเภทและมีอีก 5 ประเภทผู้วิจัยกำหนดขึ้นเองเพื่อให้เหมาะสมกับเนื้อหาในงานเขียนของนักศึกษา แล้วมาวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (error analysis)

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษา
2. ได้ทราบว่านักศึกษาสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตัวเองได้หรือไม่
3. ได้ทราบข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาว่าเป็นข้อผิดพลาดประเภทไหน นักศึกษาแก้ไขได้หรือไม่แล้วเป็นแนวทางสำหรับอาจารย์ผู้สอนในการปรับปรุงการสอนเขียน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้จะวิจารณ์ถึงผลงานและงานวิจัยที่สัมพันธ์กับการศึกษานี้ ซึ่งมีหัวข้อหลักดังที่จะกล่าวดังนี้

2.1 ข้อผิดพลาด (error)

2.2 ข้อผิดพลาดในงานเขียน (error correction)

2.4 การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (error analysis)

2.1 ข้อผิดพลาด (error)

2.1.1 ข้อผิดพลาดคืออะไร

คำว่า ข้อผิดพลาด (error) คือรูปแบบของโครงสร้างที่เจ้าของภาษาลงความเห็นว่า ไม่สามารถยอมรับได้ เพราะว่าไม่เหมาะสมที่จะใช้ (Klassen, 1991) ในเชิงหลักภาษาศาสตร์ ข้อผิดพลาดหมายถึง การใช้ภาษาด้วยความคล่องแคล่วของเจ้าของภาษาโดยการอ้างอิงถึงความผิดพลาดหรือความไม่สมบูรณ์ของการเรียนภาษา (Richard, 1985) อาจกล่าวได้ว่าความผิดพลาดเป็นเรื่องธรรมชาติและเป็นส่วนสำคัญของ การเรียนภาษา เพราะมันสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการเรียนภาษาของนักศึกษา เมื่อผู้เรียน ภาษาที่มีทัศนคติในเชิงบวกมีผลต่อการเรียนภาษา เมื่อเกิดความผิดพลาด (error) เขาก็จะสามารถที่จะเข้าไปแก้ไขข้อผิดพลาดของตัวเองได้และก็จะกระตุ้นให้นักศึกษาได้มีวิธีการที่จะเข้าไปสื่อสารได้ (communicative approach)

นอกจากนั้นแล้ว Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics (Richards et al., 1992:127), ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ข้อผิดพลาด (error) คือการใช้หัวข้อทางภาษาศาสตร์ (เช่น คำ หลักไวยากรณ์ การพูด เป็นต้น) ซึ่งเจ้าของภาษาใช้อย่างคล่องโดยมองว่าเป็นความล้มเหลวหรือการเรียนที่ไม่ประสบความสำเร็จ บางครั้งความแตกต่างระหว่างข้อผิดพลาด (error) ซึ่งผลลัพธ์ของมันคือความรู้ที่ไม่สมบูรณ์ และความผิดพลาด (mistake) จะถูกทำโดยผู้เรียนเขียนและพูดซึ่งเป็นสาเหตุมาจากขาดความตั้งใจ ขาดความระมัดระวัง หรือผู้อื่นก็คาดหวังให้ผู้เรียนแสดงออกมา

ดังนั้นในส่วนนี้จะกล่าวถึงนัยสำคัญของข้อผิดพลาดในการเรียนภาษาและกล่าวถึงชนิดของข้อผิดพลาด ลักษณะของข้อผิดพลาด รวมทั้งข้อผิดพลาดของการเรียนภาษาที่สอง

2.1.2 ข้อผิดพลาดและนัยสำคัญของการเรียนภาษา

ข้อผิดพลาดมักเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนเรียนภาษาที่สอง เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ในกระบวนการเรียนภาษาคือการศึกษารายวิชาที่สอง ทางด้านภาษาศาสตร์ให้คำนิยามว่า ข้อผิดพลาดมีความแตกต่างกันหลายอย่างตามที่ Richards et al. (1992:127) กล่าวว่าข้อผิดพลาดมักพบในผู้เรียนที่พูดหรือเขียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ ซึ่งข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาทั้งด้านการพูดและการเขียนเป็นวิธีที่เจ้าของภาษาอ้างว่ามันผิดพลาดหรือมันไม่สมบูรณ์นั่นเอง ความคิดเห็นของ Ellis (1994:51) กล่าวว่า ข้อผิดพลาดคือการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ที่ผิดแบบไปจากเกณฑ์มาตรฐานของเจ้าของภาษา

อย่างไรก็ตาม Corder (1967: 161-169, cited in Ellis, 1994: 700) กล่าวว่าการผิดพลาดคือ ความคลาดเคลื่อนในการเรียนภาษาซึ่งผลลัพธ์มาจากการขาดความรู้ในกฎเกณฑ์แห่งความถูกต้อง ตามที่ Corder (1973: 271-272); 1981: 10-11) กล่าวว่าผลลัพธ์ของความคลาดเคลื่อนของข้อผิดพลาดสามารถแยกแยะความสามารถของผู้เรียนได้ นอกจากนั้นแล้ว Corder ยังชี้ให้เห็นในคำว่า “ผิดพลาด” (mistake) เกิดขึ้นเพราะว่าผู้เรียนผิดพลาดในเรื่องของความสามารถในการใช้ภาษาแม้ว่าเขาจะรู้จักกฎของข้อผิดพลาดก็ตาม และผลลัพธ์ที่ตามมาคือความล้มเหลว

อย่างไรก็ตาม Corder ก็ยังได้อ้างเหตุผลว่าความผิดพลาด (error) ของการแสดงออกของการใช้ภาษา หรือ ความผิดพลาด (mistake) ก็คือลักษณะที่ยังไม่เป็นระบบและมันก็ยังคาดเดาไม่ได้ ในขณะที่ความผิดพลาด (error) ของความสามารถการใช้ภาษามีลักษณะเป็นระบบและสามารถคาดเดาได้ โดยเฉพาะข้อผิดพลาดที่แสดงออกมาที่เป็นที่ยอมรับซึ่งเป็นนัยสำคัญของการเรียนภาษาที่เป็นระบบและสามารถพัฒนาได้ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงไม่มีความแตกต่างระหว่าง error และ mistake และคำว่าข้อผิดพลาด (error) จะถูกใช้ในการศึกษานี้

ข้อผิดพลาดไม่เพียงแต่เป็นระบบเท่านั้นแต่ยังเป็นสากล (universal) อีกด้วย (Ellis, 1997:19) เห็นได้ชัดจากตัวอย่างชนิดของข้อผิดพลาด ในหลักไวยากรณ์เรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต (past tense) ที่พบในภาษาพูดของผู้เรียนหลายคน อย่างไรก็ตามไม่เพียงแต่ข้อผิดพลาดว่าเป็นสากล (universal) เท่านั้น บางข้อผิดพลาดก็พบในภาษาแม่ (mother tongues) ข้อผิดพลาดที่เป็นสากลเหล่านี้อาจจะเป็นประโยชน์ต่อครูผู้สอนในห้องเรียนที่สอนนักศึกษาที่มีความรู้พื้นฐานต่างกัน ความตระหนักในเรื่องของข้อผิดพลาดที่ต่างกันโดยผู้เรียนที่ใช้ภาษาแม่เหมือนกันอาจจะช่วยให้ครูผู้สอนจัดการกับข้อผิดพลาดได้อย่างเหมาะสม

แม้ว่าความผิดพลาดเป็นสิ่งสะท้อนต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในการเรียนภาษาของนักศึกษา จริงแล้วผู้เรียนอาจจะถูกปฏิบัติต่างกัน ในทางตรงกันข้ามนักBehavioristsมองว่าข้อผิดพลาดมาจากหลักฐานที่ผู้เรียนผิดพลาดไปหรือผลลัพธ์ของการสอนที่ไม่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันนักMentalists อ้างว่าข้อผิดพลาดเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และมันสามารถผสมผสานกับสิ่งต่างๆได้ในขั้นตอนของการเรียนรู้และเป็นวิธีหนึ่งที่จะพัฒนาความสามารถได้ (Hubbard et al., 1983; 144) นอกจากนั้นแล้วBehavioristsพยายามที่จะป้องกันข้อผิดพลาดที่มาจากหลากหลายแห่งต่างๆโดยการคาดเดาในสถานที่ที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในทุกๆที่ ข้อผิดพลาดมักจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งคือเมื่อผลลัพธ์ในเรื่องความผิดพลาดในตัวผู้เรียนได้มีการพัฒนา (Riddell, 1990:28)

ดังนั้นในมุมมองในเรื่องของความผิดพลาดของ Behavioristsและ Mentalist ถึงแม้จะมีความต่างกันแต่อาจกล่าวได้ว่าข้อผิดพลาดคือข้อสมมุติฐานในการทดสอบผู้เรียนเพื่อให้ถึงเป้าหมายในการเรียนภาษาที่สองซึ่งผิดและไม่สมบูรณ์ เขายังแนะนำว่าข้อผิดพลาดคือข้อดีของครูหลายๆประการ ข้อแรกคือเพื่อให้ครูมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนว่าผลการเรียนเป็นอย่างไรบ้าง ข้อที่สองคือเพื่อเตือนนักวิจัยที่จะมีหลักฐานว่าผู้เรียนเรียนอย่างไรและสุดท้ายก็เป็นหลักสำคัญที่สามารถค้นพบกฎของผู้เรียนเพื่อที่จะนำไปสู่การเรียนภาษาที่ได้ถึงเป้าหมายไว้

ทั้งสองทัศนะต่อการมุมมองของข้อผิดพลาดสามารถพบในการรับรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนบางคนคิดว่าข้อผิดพลาดคือผลของการทดสอบทางด้านการใช้ภาษา ขณะเดียวกันคนอื่นก็คิดว่าข้อผิดพลาดไม่เป็นที่ยอมรับและเขาหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ไม่แน่ใจ ดังนั้นครูควรจะช่วยให้ผู้เรียนเปลี่ยนทัศนคติจากการกลัวข้อผิดพลาด และเพิ่มความมั่นใจยิ่งขึ้นในการที่จะใช้ภาษาออกมา ครูผู้สอนอาจจะอธิบายให้นักศึกษาทราบถึงข้อผิดพลาดว่ามันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของการเรียนภาษา

เช่นเดียวกันในการที่จะประสบความสำเร็จในการเรียน ไม่เพียงผู้เรียนควรเข้าใจถึงความสำคัญของข้อผิดพลาด ครูผู้สอนควรเห็นอกเห็นใจผู้เรียนต่อปัญหาของผู้เรียนที่มีต่อข้อผิดพลาด ควรพยายามหาทางช่วยลดข้อผิดพลาด แม้ว่ามีครูผู้สอนจะมีเทคนิคที่หลากหลาย ใช้แก้ปัญหาข้อผิดพลาดของผู้เรียนหนทางหนึ่งที่เป็นไปได้ที่จะสืบหาในตัวผู้เรียนแต่ละคน ตามCohen (1975:419-420) กล่าวว่าความรู้แหล่งของข้อผิดพลาดจะช่วยให้ครูเลือกสิ่งที่ดีที่สุดที่จะมาแก้ปัญหาข้อผิดพลาดนั้นๆได้

2.2 ข้อผิดพลาดในงานเขียน (error correction)

2.2.1 ผลสะท้อนกลับในงานเขียนของนักศึกษา (Feedback on written work)

วิธีที่จะสะท้อนกลับในงานเขียนขึ้นอยู่กับชนิดของงานเขียนของนักศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้เขียน เมื่อนักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่ถูกกำหนดให้ครูก็จะใช้ดินสอMarkลงไปในงานเขียนของนักศึกษาว่าถูกหรือผิด อย่างไรก็ตามเมื่อครูสะท้อนกลับในงานเขียนด้วยความสร้างสรรค์หรือตรวจงานโดยสื่อสารเป็นภาษาเขียน ครูก็จะตรวจงานของนักศึกษาด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง และมุ่งความสนใจไปยังงานเขียนของนักศึกษาอย่างชัดเจน หรือบางครั้งก็ขึ้นอยู่กับว่าเรากำลังเข้าไปแทรกแซงในกระบวนการเขียนของนักศึกษาที่กำลังร่างงานเขียนหลายๆ ฉบับก่อนที่จะร่างงานเขียนครั้งสุดท้าย

2.2.2 การโต้ตอบ (Responding)

เมื่อครูตรวจงานเขียนของนักศึกษา ครูก็จะคิดว่าทำอย่างไรงานเขียนที่ได้ตรวจเหล่านี้ถึงจะปรากฏให้เห็นในครั้งต่อไป และครูก็จะคิดว่าทำอย่างไรถึงจะให้งานเขียนนั้นๆ ของนักศึกษาประสบความสำเร็จตามที่ให้ตรวจให้ ข้อเสนอแนะของครูช่วยให้นักศึกษาต้องการความช่วยเหลือและไม่เป็นการจับผิด บางครั้งครูเองก็จะไปอยู่ในขอบเขตการเขียนของนักศึกษา ในคอมพิวเตอร์นักศึกษาสามารถเขียนราวกับว่ามีผู้ช่วยในการเขียนหรือไม่ก็เข้าไปใช้โปรแกรมการแก้ไขข้อความในคอมพิวเตอร์โดยง่าย ถ้าครูต้องการที่จะเสนอแนะเชิงลึก ครูอาจจะแยกกระดาษหรือแยกเอกสารในโปรแกรมword เช่นครูอาจจะโต้ตอบโดยการเขียนในรูปแบบจดหมายไปยังฉบับร่างอันแรกของนักศึกษา เช่น

Dear Gabrielle,

I really enjoyed reading your draft. You have some good expressing e.g....you look to the dark sky and it seems like a special party.

Why don't you begin with that sentence. e.g. " I looked up at the dark sky and it seemed a special party. It was like an explosion everywhere. People were throwing firework into the sky, and everywhere there were lights."

Now at this point you can tell the reader what night it is: It was New Year's Eve and everyone was celebrating.

Then you can explain what New Year's Eve means in Uruguay, how families and friends come together and how everyone has hopes for the future. You can end by coming back to the idea of fireworks.

ชนิดของผลสะท้อนกลับในงานเขียนต้องใช้เวลาาน แต่มันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษามากกว่า การทำเครื่องหมายข้อผิดพลาดลงในงานเขียน ก่อนที่จะเขียนในฉบับร่างต่อไปบางที่นักศึกษาอาจจะ กลับมาหาครูผู้สอนอีกครั้งเพื่อสอบถามให้แน่ใจว่าสิ่งที่ครูทำเครื่องหมายข้อผิดพลาดนั้นตนเองเข้าใจมาก น้อยแค่ไหน เมื่อครูตรวจงานเขียนของนักศึกษาในขั้นตอนสุดท้ายแล้ว ครูผู้สอนคิดหรือรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับ เนื้อหาของงานเขียนนั้น งานเขียนของนักศึกษาก็เขียนออกมาเหมือนสิ่งที่ครูกคิด

การโต้ตอบงานเขียนของนักศึกษาอย่างสร้างสรรค์เป็นวิธีการโต้ตอบงานเขียนซึ่งแสดงถึงทางเลือก หลายทางในการให้ข้อเสนอแนะในงานเขียน ครูอาจคิดว่าว่า "นักศึกษาจะเขียนแต่ละย่อหน้าออกมาให้ แตกต่างจากฉบับร่างแรกที่ครูแนะนำ." ต่อมาก็เริ่มเขียนฉบับร่างที่หนึ่งที่คุณครูเสนอแนะ ต่อมาก็เริ่มเขียน ฉบับร่างที่สอง แต่ก็ยังคงรักษาแนวความคิดที่ตั้งใจเขียนไว้ตั้งแต่เริ่มต้น

2.2.3 การแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting)

ครูผู้สอนส่วนใหญ่จะใช้สัญลักษณ์ในการตรวจงานเขียนของนักศึกษา สัญลักษณ์เหล่านี้เขียนลง ไปในงานเขียนได้ ซึ่งจะทำงานเขียนมีความเรียบง่ายดังนี้

Symbol	Meaning	Example error
S	A spelling error	The <u>asnwer</u> is obvious.
WO	A mistake in word order	I <u>like very much</u> it.
G	A grammar mistake	I am going to buy some <u>funitures</u> .
T	Wrong verb tense	I <u>have seen</u> him yesterday.
C	Concord mistake (e.g. the subject and verb agreement)	People <u>is</u> angry.
L	Something has been left out.	He told L that he was sorry.
WW	Wrong word	I am interested <u>on</u> jazz music.
{ }	Something is not necessary.	He was not{too}strong enough.

?M	The meaning is unclear.	That is a <u>very excited</u> photograph.
P	A Punctuation mistake	Do you like <u>London.</u>
F/I	Too formal or informal	<u>Hi</u> Mr Franklin, Thank you for your letter...

เพื่อที่จะให้นักศึกษาได้ประโยชน์จากสัญลักษณ์เหล่านี้ นักศึกษาควรจะได้รับกำกับการใช้
อันดับแรกคือการทำความเข้าใจที่หมายที่สมลงไปในงานเขียนของนักศึกษาไปก่อนเช่น การขีดเส้นใต้ หรือ
ขีดวงกลมรอบตัวอักษร เป็นต้น หรืออาจจะเขียนสรุปข้อเสนอแนะลงไปตอนสุดท้ายในงานเขียนของ
นักศึกษา

2.2.3 การแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting)

ครูผู้สอนส่วนใหญ่จะใช้สัญลักษณ์ในการตรวจงานเขียนของนักศึกษา สัญลักษณ์เหล่านี้เขียนลง
ไปในงานเขียนได้ ซึ่งจะทำงานเขียนมีความเรียบง่ายดังนี้

Symbol	Meaning	Example error
S	A spelling error	The <u>asnwer</u> is obvious.
WO	A mistake in word order	I <u>like very much</u> it.
G	A grammar mistake	I am going to buy some <u>funitures</u> .
T	Wrong verb tense	I <u>have seen</u> him yesterday.
C	Concord mistake (e.g. the subject and verb agreement)	People <u>is</u> angry.
L	Something has been left out.	He told L that he was sorry.

WW	Wrong word	I am interested <u>on</u> jazz music.
{ }	Something is not necessary.	He was not{too}strong enough.
?M	The meaning is unclear.	That is a <u>very excited photograph</u> .
P	A Punctuation mistake	Do you like <u>London.</u>
F/I	Too formal or informal	<u>Hi</u> Mr Franklin, Thank you for your letter...

เพื่อที่จะให้นักศึกษาได้ประโยชน์จากสัญลักษณ์เหล่านี้ นักศึกษาควรจะได้รับ การฝึกการใช้ อันดับแรกคือการทำความเข้าใจที่เหมาะสมลงไปในงานเขียนของนักศึกษาไปก่อนเช่น การขีดเส้นใต้ หรือ ขีดวงกลมรอบตัวอักษร เป็นต้น หรืออาจจะเขียนสรุปข้อเสนอแนะลงไปตอนสุดท้ายในงานเขียนของ นักศึกษา

2.3.4 การฝึกนักศึกษาให้ใช้สัญลักษณ์

ถ้านักศึกษาได้ประโยชน์จากผลสะท้อนกลับในงานเขียนของตัวเองแล้ว เขาจะรู้ว่าหมายถึงอะไร และควรทำอย่างไรกับมัน สิ่งเหล่านั้นจะเกี่ยวข้องกับการฝึกให้นักศึกษาได้เข้าใจในขั้นตอนการทำงาน ครู อาจจะเริ่มต้นด้วยการเขียนประโยคที่ไม่ถูกและขีดเส้นใต้ให้นักศึกษา เช่น I don't enjoy to watch TV. นักศึกษาก็จะมาที่กระดานแล้วขีดเส้นใต้ในประโยคที่ผิด เช่น I don't enjoy to watch TV. กิจกรรมนี้จะทำให้เขาได้แนวคิดในจุดของข้อผิดพลาดและรวมทั้งแนวทางในการขีดเส้นใต้ ต่อมาครูก็ให้บางประโยคที่ถูก และไม่ถูกปนกันไป และให้เขาลองตัดสินใจทำด้วยตนเอง

ครูสามารถแนะนำนักศึกษาแก้ไขสัญลักษณ์ โดยครูกับนักศึกษาลองทำไปด้วยกันเป็นประโยคต่อ ประโยค ต่อมาก็ให้นักศึกษาทำด้วยตนเองถ้าเขาเข้าใจความหมายของสัญลักษณ์ทั้งหมด ครูก็พิมพ์ตัวอย่าง งานเขียนของนักศึกษาลงไปโดยการเลือกมาหลายตัวอย่างจากนักศึกษาหลายๆคนแล้วให้นักศึกษามา แก้ไขงานเขียนด้วยตนเอง ต่อมาครูก็มาอภิปรายในงานแก้ไขของนักศึกษาในห้องเรียน ในขั้นตอนนี้ นักศึกษามีโอกาสที่จะทราบถึงวิธีการแก้ไขในงานเขียนโดยใช้สัญลักษณ์ ตามตัวอย่างในตาราง

Once Upon a time, a beautiful^{SP} princess lived in a castle by a river.

She was very clever.

She always read and studied.

However, she hasn't^{T/WW} seen the gorgeous^{SP} nature around her, where she was living,

She had a stepmother^{SP} that hate very much.

She had a lovely dog.

It was a very loyalty.

One day, her stepmother^{SP} bought a basket of red apples from the local market.

The stepmother putted^{WW} poison in apples.

Her dog saw what the^{WW} stepmother do^T, so, when the stepmother gave the apple to her, her dog jumped and ate the apple. Then the dog died.

2.3.5 การสิ้นสุดจากผลสะท้อนกลับในงานเขียน

งานเขียนของนักศึกษาที่ได้รับการสะท้อนกลับจะถูกออกแบบเพื่อใช้กับการประเมินในการเขียน โดยการให้นักศึกษาทดสอบในวิชาการเขียน ครูให้ข้อเสนอแนะและผลสะท้อนกลับในงานเขียนเพราะว่าครูต้องการทราบผลกระทบทที่นักศึกษาใช้ภาษาในการเขียนเป็นอย่างไรบ้าง สิ่งนี้เรียกว่าเป็นการประเมินผล เมื่อครูผู้สอนให้ข้อเสนอแนะและผลสะท้อนกลับในงานเขียนในร่างที่หนึ่งและสองในงานเขียนที่ได้รับมอบหมายแล้ว ดังนั้นเมื่อครูคาดหวังจากงานเขียนในชิ้นต่อไปมันก็จะออกมาตามที่ครูเสนอแนะไว้ วิธีการข้อเสนอแนะและผลสะท้อนกลับในงานเขียนนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนและครูผู้สอนจะไม่เสียเวลา เหตุผลสำคัญในการใช้สัญลักษณ์ก็เหมือนกันถ้านักศึกษาสามารถที่จะระบุข้อผิดพลาดที่เขาได้เขียนไปแล้วเขาสามารถที่จะหาตำแหน่งข้อผิดพลาดและแก้ไขมันได้ในที่สุด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาจะเห็นว่าการให้ข้อเสนอแนะและผลสะท้อนกลับในงานเขียนสามารถนำมาใช้เพื่อเสริมการเรียนรู้ในวิชาการสอนเขียนได้ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาข้อผิดพลาดงานเขียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในบทต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการพัฒนาการเขียนเพื่อหาข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาและค้นหาว่านักศึกษามีความสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตัวเองได้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ วิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 3 จำนวน 60 คนที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ในปีการศึกษา 2554 ผู้วิจัยได้สอน 1 กลุ่มจำนวน 30 คน และผู้วิจัยได้ถามนักศึกษาจำนวน 30 คนในห้องเรียนเพื่อเข้าร่วมโครงการโดยความสมัครใจ ทั้งนี้มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ 18 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้รวบรวมงานเขียนของนักศึกษา 18 ชิ้น ซึ่งหัวข้อของงานเขียนที่ผู้วิจัยให้นักศึกษาทำงานส่งคือ หัวข้อการปฏิเสธการสั่งซื้อ (Refusing an order) ซึ่งปรากฏอยู่ในรายวิชาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ
2. เมื่อผู้วิจัยได้งานเขียนของนักศึกษาที่ส่งผ่านมาทาง email แล้วผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีประเภทของข้อผิดพลาดในงานเขียน (type of mistake) และสัญลักษณ์ (symbol) ของ Jeremy Harmer (2007:

pp148-149) มา 21 ประเภทและมีอีก 5 ประเภทผู้วิจัยกำหนดขึ้นเองเพื่อให้เหมาะสมกับเนื้อหาในงานเขียน
 ของนักศึกษา แล้วมาวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (error analysis) ตาม figure 3.1

	Types of mistake	Symbols	Example
1	A spelling error	s	We luve ^{sp} chocolate.
2	convention / Form	cf	Yoursincerely ^{cf}
3	fragment	f	Ten students who ^f enrolled in "English for Business Communication"
4	spacing (sp)	sp	My classroom has 40students. ^{sp}
5	full stop	fs	I am writing an email ^{fs}
6	capital	cap	thank ^{cap} you for your order.
7	Subject and verb agreement	sv	She like ^{sv} swimming.
8	Wrong verb tense	wvt	We have ^{wvt} a great party last week.
9	something has been left out	slo	He go to university with.
10	use of subject pronoun	usp	We has ^{usp} lunch to gether.
11	use of preposition	up	I live ^{up} Bangkok.
12	two subject in one sentence	tss	We people ^{tss} live in Thailand.
13	missing verb	mv	He always ^{mv} breakfast everyday.
14	meaning is unclear	?m	We will be packed ^{?m} tomorrow.
15	collocation	co	-
16	article	a	^a Man who sit under the tree is my husband.
17	plurals	p	I have two car. ^p
18	something is not necessary	snn	-

19	a mistake in word order	mo	I will you see ^{ww} later.
20	grammar mistake	gm	If you interest ^{gm} , I will find it.
21	A Punctuation mistake	pm	It's a great movie? ^{pm}
22	too formal or informal	f/i	Hello, howdy ^{fi} friend?
23	wrong word	ww	I open ^{ww} television.
24	not follow up instruction	nfi	-
25	inappropriate word	iw	The woman is handsome ^{iw} .
26	missing word	mw	We will inform you immediately we ^{mw} receive it.

Figure 3.1 ชนิดของข้อผิดพลาด (type of mistake)

ขั้นตอนของการหาข้อผิดพลาดในงานเขียน (Correct mistake) ของ Jeremy Harmer. มีทั้งหมด 3 ขั้นตอนคือ การหาดำแหน่งของข้อผิดพลาด (Locating a mistake) การวินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) และการแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting a mistake)

การหาดำแหน่งของข้อผิดพลาด (Locating a mistake) คือการหาข้อผิดพลาดในงานเขียนเมื่อได้งานเขียนแล้วก็หาดำแหน่งของข้อผิดพลาด ในขั้นตอนนี้อาจจะขีดเส้นใต้ หรือวงกลมในคำหรือประโยคนั้นๆ ที่เห็นว่ามันผิด เช่นประโยค *He go to school.* คำที่ขีดเส้นใต้คือตำแหน่งของข้อผิดพลาดในประโยคนี้นี้

การวินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) คือขั้นตอนที่ได้วินิจฉัยข้อผิดพลาดในงานเขียน โดยมีชนิดของข้อผิดพลาด (type of mistake) ตาม figure 3.1 เช่นประโยค *He go^{sv} to school.* คำที่ขีดเส้นใต้และใส่สัญลักษณ์คือการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในประโยคนี้นี้

การแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting mistake) คือขั้นตอนที่ได้หาข้อผิดพลาดและได้วินิจฉัยข้อผิดพลาดเรียบร้อยแล้ว และมีชนิดของข้อผิดพลาด (error analysis) ตาม figure 3.1 และ คำสั่งในการมอบหมายงานตาม figure 3.2 เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด แล้วส่งคืนผู้วิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมงานเขียนของนักศึกษาในหัวข้อการปฏิเสธการสั่งซื้อ (Refusing an order) จากสัปดาห์ที่ 6 โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยสอนตามแผนการสอนในหัวข้อการปฏิเสธการสั่งซื้อ (Refusing an order) จากสัปดาห์ที่ 6
2. หลังจากนั้นผู้วิจัยได้มอบหมายงานให้นักศึกษาเขียนงานส่งผู้วิจัยผ่าน email ตามคำสั่ง ดังนี้

“Instruction: Suppose that you are a seller. You received an email of placing an order of 17' monitor from buyer. Unfortunately, you don't have product as buyer ordered because it's out of stock. However, buyer agreed to upgrade to 21' monitor. Write an email to refuse an order according to the order log 827-A”

Order Log 827-A

Item Ordered	Stock Number	Status	Action
17" monitor	PV-17	Unavailable because the 17 ' Monitor is out of stock.	In phone conversation yesterday, client agreed to upgrade to 21" monitor; to be shipped overnight at

Figure 3.2 คำสั่งหัวข้อการปฏิเสธการสั่งซื้อ (Instruction of refusing an order)

3. นักศึกษาส่งงานผู้วิจัยทาง email
4. ผู้วิจัยได้ป้อนงานเขียนของนักศึกษา 18 ชิ้นออกมา โดยผู้วิจัยได้ถ่ายเอกสารออกเป็น 2 ชุด ชุดที่ 1 ผู้วิจัยเก็บไว้เพื่อวิเคราะห์ในงานเขียนของนักศึกษา โดยการหาตำแหน่งของข้อผิดพลาด (Locating a mistake) การวินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) และการแก้ไข

- ข้อผิดพลาด (Correcting a mistake) และนำเอาทฤษฎีข้อผิดพลาดในงานเขียน (type of mistake) และสัญลักษณ์ (symbol) ของ Jeremy Harmer มาใช้
5. ชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้ส่งให้นักศึกษาหาข้อผิดพลาดในงานเขียนด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้
- 5.1 ให้นักศึกษาค้นหาตำแหน่งข้อผิดพลาดในงานเขียน (Locate) โดยการขีดเส้นใต้ หรือ วงกลมคำ หรือประโยคที่นักศึกษาเห็นว่าเครื่องหมาย คำหรือประโยคนั้นมันผิด หรือนักศึกษาอาจจะแก้ไข
- (Correct mistake) ข้อผิดพลาดก็ได้ หลังจากเสร็จแล้วก็ส่งคืนผู้วิจัยเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับชุดที่ 1 ของผู้วิจัย
- 5.2 ต่อมา 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้ส่งงานเขียนชุดที่ 2 ที่นักศึกษาได้หาตำแหน่งข้อผิดพลาดในงานเขียนตาม 5.1 จำนวน 18 ชิ้นคืนพร้อมกับ Figure 3.1 และ Figure 3.2 ให้กับนักศึกษา แล้วให้นักศึกษาแก้ไขข้อผิดพลาดเป็นครั้งที่ 2 ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้อธิบายการวินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) และการแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting a mistake) ให้นักศึกษาในห้องเรียนและรวบรวมชิ้นงานจากนักศึกษาด้วยตนเอง
- 5.3 หลังจากนั้นผู้วิจัยนำงานเขียนที่นักศึกษาทั้ง 18 คนที่ได้วินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) และแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting a mistake) แล้วมาเปรียบเทียบการวิเคราะห์กับผู้วิจัยที่ได้หาตำแหน่งของข้อผิดพลาด (Locating a mistake) การวินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) และการแก้ไขข้อผิดพลาด (Correcting a mistake) แล้วเช่นเดียวกัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ งานเขียนชุดที่ 1 (สำหรับผู้วิจัย) และงานเขียนชุดที่ 2 (สำหรับนักศึกษา)

- เขียนชุดที่ 1 ผู้วิจัยยกตัวอย่างนักศึกษา S6 ตาม Figure 3.4

S 6

From: น้ำฝน นันทะวงศ์

<fon_jazz_white@hotmail.com> View Contact

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr.Smith

we are writing in connecting with your order No.98 for ACN dynamos yesterday

We regret to say that we no longer produce the type of stapler you refer to.i n

conversation yesterday,client agreed to upgrede to 21" moniter.

We will be shipped overnight at our expense within 10 days. If you wish to cangle

your order,please let us know as soon as possible.Thank you for your consideration.

Yoursincerely

Namfon Nunthawong

Salesn Manager

Figure 3.4 ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษา S6

- ต่อมาผู้วิจัยให้นักศึกษานักศึกษาได้หาตำแหน่งของข้อผิดพลาด (locate a mistake) ด้วยตนเองตามFigure 3.5

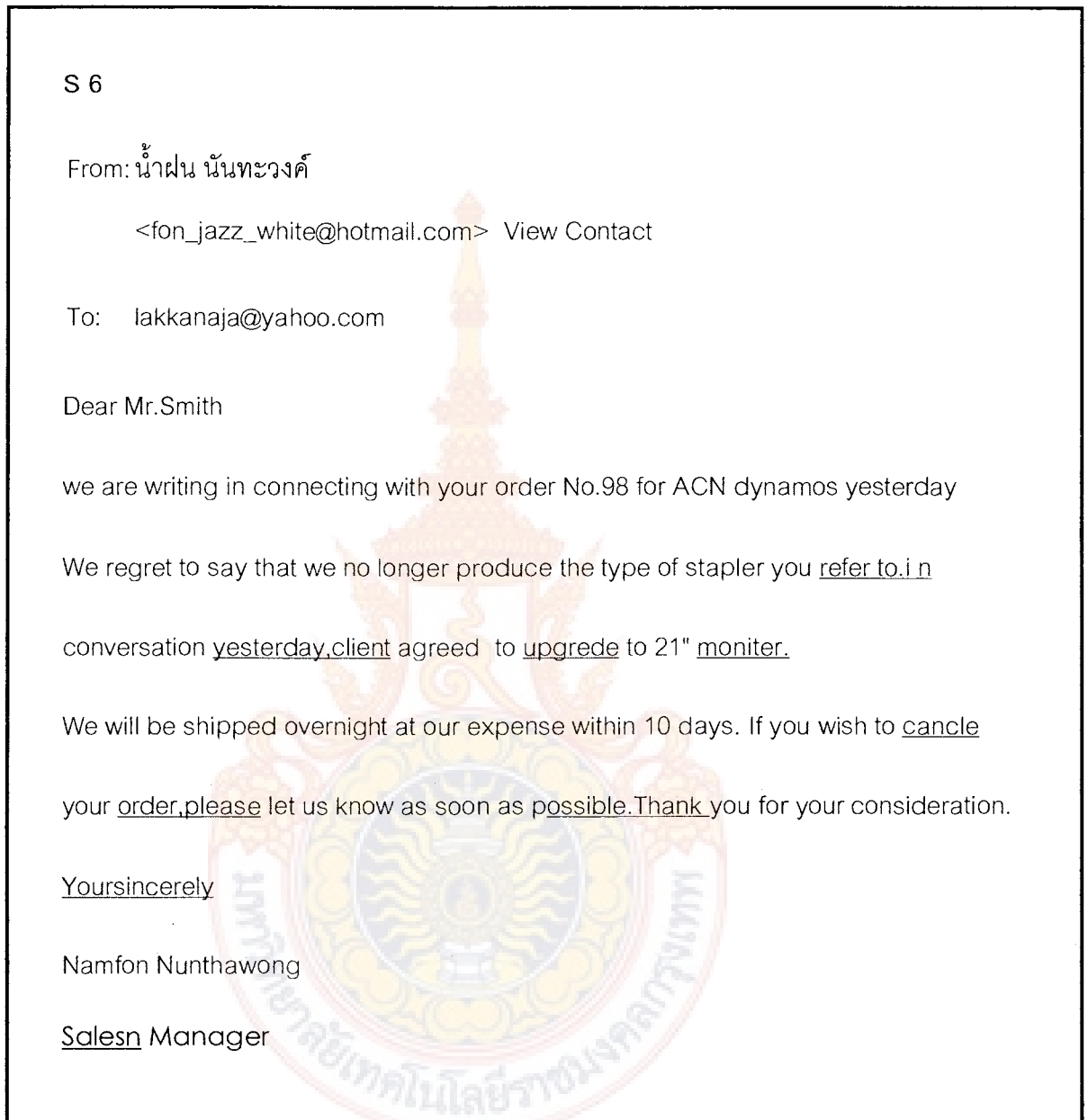


Figure 3.5 ตัวอย่างการหาตำแหน่งงานเขียนของนักศึกษา S6

- หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ส่งงานเขียนชุดที่ 2 พร้อมกับคำสั่งใน Figure 3.1 ชนิดของข้อผิดพลาด (type of mistake) และ Figure 3.2 คำสั่งหวัข้อการปฏิเสธการสั่งซื้อ (Instruction of refusing an order) คืนให้กับนักศึกษาได้หาตำแหน่ง (locate a mistake) ของข้อผิดพลาดในงานเขียนของตัวเองและแก้ไขงานเขียน (correct a mistake) ด้วยตนเอง ตาม figure 3.6

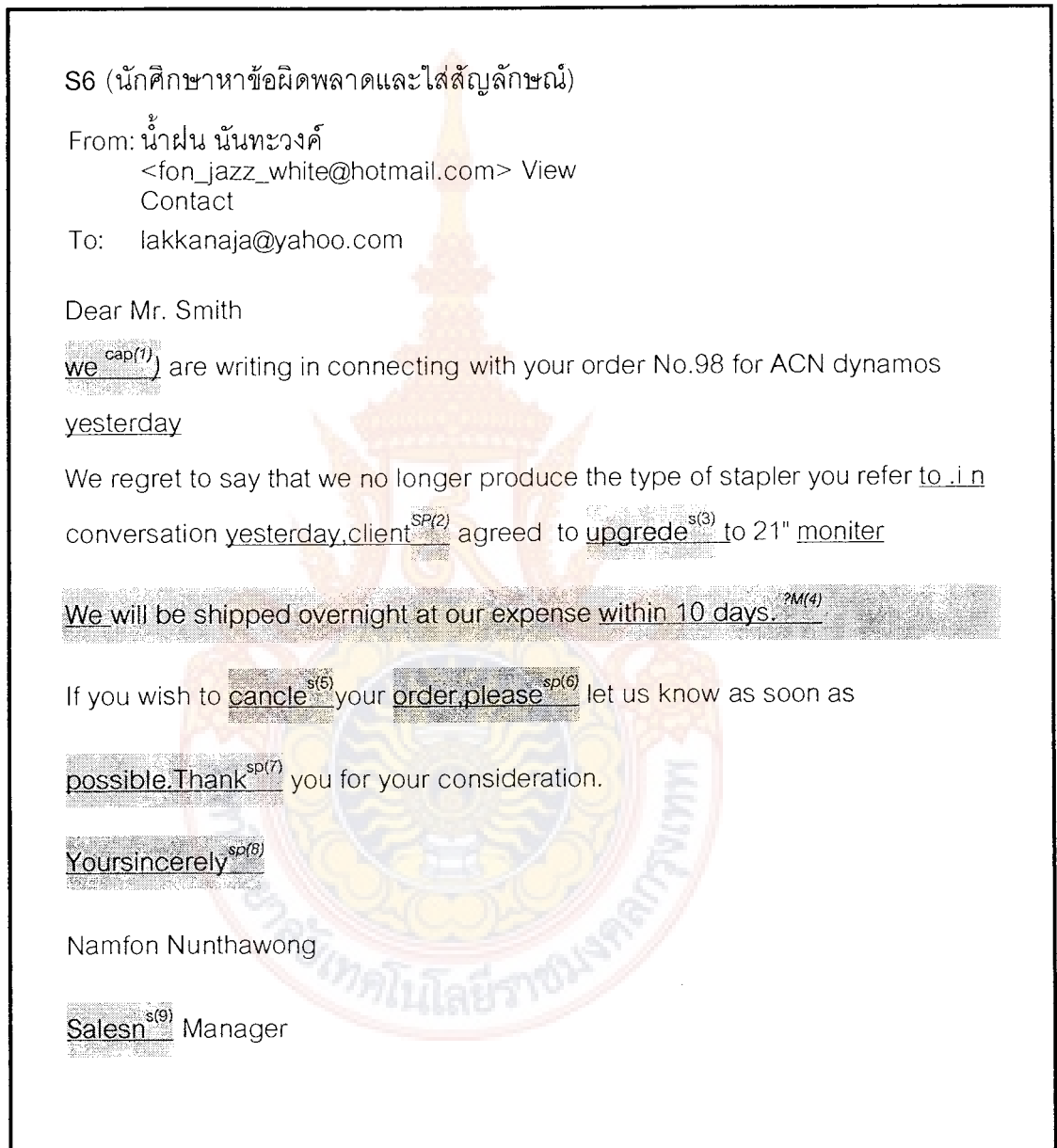


Figure 3.6 การวินิจฉัยข้อผิดพลาด (Diagnosing a mistake) ด้วยตนเองของนักศึกษา

- ผู้วิจัยตรวจงานเขียนของนักศึกษาทั้ง 18 ชิ้นงาน โดยหาข้อผิดพลาด (locate) และใส่สัญลักษณ์ (symbol) ในงานเขียนโดยยกตัวอย่างของนักศึกษา S6 แล้วเปรียบเทียบกันระหว่างของนักศึกษา และ ของผู้วิจัยตาม Figure 3.7

S6 (นักศึกษหาข้อผิดพลาดและใส่สัญลักษณ์) From: นันทะวงศ์ azz_white@hotmail.com> View Contact To: lakkanaja@yahoo.com Dear Mr. Smith wecap(1) are writing in connecting with your order No.98 for ACN dynamos^{mw (2)} yesterday^{fs(3)} We regret to say that we no longer produce the type of stapler you refer to ^{SNN} in ^{SP(4,5)} conversation yesterday, client^{SP(6)} agreed to upgrade ^{S (7)} to 21" monitor^{S (8)} We will be shipped overnight at our expense within 10 days. ^{?M(9)} If you wish to ^{s(5)} cancel your order, please ^{sp(8)} let us know as soon as possible. Thank ^{sp(7)} you for your consideration. ^{sp(8)} Yoursincerely Namfon Nunthawong	S6 (ผู้วิจัยหาข้อผิดพลาดและใส่สัญลักษณ์) From: น้าฝน นันทะวงศ์ <fon_jazz_white@hotmail.com> View Contact To: lakkanaja@yahoo.com Dear Mr. Smith We^{cap (1)} are writing in connecting with your order No.98 for ACN dynamos^{mw (2)} yesterday^{fs(3)} We regret to say that we no longer produce the type of stapler you refer to ^{SNN} in ^{SP(4,5)} conversation yesterday, client^{SP(6)} agreed to upgrade ^{S (7)} to 21" monitor^{S (8)} We will be shipped overnight at our expense within 10 days. ^{?M(9)} If you wish to ^{s(10)} cancel your order, please ^{sp(11)} let us know as soon as possible. Thank ^{sp(12)} you for your consideration. ^{sp(13)} Yoursincerely Namfon Nunthawong
---	---

Figure 3.7 เปรียบเทียบการหาตำแหน่งข้อผิดพลาดและใส่สัญลักษณ์ข้อผิดพลาดของ S6 และของผู้วิจัย

3.5 สรุป

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการทำวิจัย นำเสนอว่าข้อมูลจะถูกวิเคราะห์อย่างไรและผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจะถูกนำเสนอในบทถัดไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยการวิจัยครั้งนี้เป็นการหาข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาผ่านการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามของงานวิจัยดังนี้

6. ข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาคืออะไร (What type of mistake do students make?)
7. นักศึกษาสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตัวเองได้หรือไม่ (Can students correct their mistake?)

ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ชนิดของข้อผิดพลาด (type of Mistake)



	Researcher's analysis	Students' analysis		
	(Locating + Diagnosing + Correcting a mistake)	Locating a mistake (*)	Diagnosing	Correcting (Correctly)
1) A spelling error	15		9	9
2) Convention/ format	11		1	1
3) Fragment	2		0	0
4) Spacing	21		8	7
5) Full stop	10		2	2
6) Capital letter	9		5	5
7) Subject verb agreement	1		0	
8) Wrong verb tense	5		3	0
9) Something has been left out	14		0	0
10) Use of subject	1		0	0
11) Use of preposition	2		1	1
12) Two subjects in one sentence	3		1	1
13) Missing verb	2		1	0
14) Meaning is unclear	12		0	0
15) Collocation	2		0	0
16) Article	0		0	0

17) Plurals	4		0	0
18) Something is not necessary	4		2	0
19) Word order	0		1	0
20) Grammar mistake	4		3	0
21) A punctuation mistake	7		:	1
22) Too formal or too informal	3		0	0
23) Not follow the instructions	6		0	0
24) Inappropriate word	7		1	1
Total	145	93 (64%)	39 (27%)	30 (21%)

ตารางที่ 1 ชนิดของข้อผิดพลาด

จากตารางที่ 1 ชนิดของข้อผิดพลาด มีข้อผิดพลาดทั้งหมดอยู่ 25 ประเภท ซึ่ง 21 ประเภทแรก มาจากงานเขียนของ Jeremy Harmer (2007: pp.....) ส่วนอีก 4 ประเภทที่เหลือผู้วิจัยได้เพิ่มข้อมูลจาก ข้อผิดพลาดของในงานของนักศึกษาเพราะว่าไม่พบในรายการข้อผิดพลาดจากงานเขียนของ Jeremy Harmer จากตารางที่ 1 พบว่าจากงานเขียนของนักศึกษาจำนวน 18 คน ผู้วิจัยพบข้อผิดพลาดในงานเขียนทั้งหมด 145 ครั้ง โดยจะนำเสนอทั้งแนวตั้งและแนวนอนดังต่อไปนี้

แนวดิ่งจะแสดงจำนวนความถี่ของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในแต่ละประเภท ข้อผิดพลาดเรื่องการสะกดคำผิด (Spelling error) มีความถี่ของความผิดพลาด 15 ครั้ง ข้อผิดพลาดเรื่องมีบางสิ่งที่ขาดหายไป (Something has been left out) มีความถี่ของความผิดพลาด 14 ครั้ง และข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำไม่เหมาะสม (Inappropriate word) มีความถี่ของความผิดพลาด 7 ครั้ง ชนิดของข้อผิดพลาดที่นักศึกษาผิดมากที่สุดคือการเคาะเว้นวรรค (spacing) เกิดขึ้น 21 ครั้ง จากจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นทั้งหมด 145 ครั้ง เป็นที่น่าสังเกตว่า Article, A mistake in word order, wrong word ผู้วิจัยไม่พบข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษาเลย

ส่วนแนวนอนจะแสดงถึงข้อผิดพลาดที่นักศึกษา 18 คนเขียนผิดไป จะเห็นได้ว่านักศึกษาแต่ละคนมีข้อผิดพลาดที่ต่างกันไป ตัวอย่างเช่น S7 มีข้อผิดพลาดมากที่สุดคือ 17 ครั้งจากจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นทั้งหมด 145 ครั้ง คิดเป็น 11.7 % โดยชนิดของข้อผิดพลาดที่ S7 ผิดพลาดมากที่สุดคือ การเคาะเว้นวรรค (spacing) มีความถี่ของความผิดพลาดเกิดขึ้น 5 ครั้ง การใช้ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ (Capital letter) มีถี่ของความผิดพลาดเกิดขึ้น 3 ครั้งและมีบางสิ่งที่ขาดหายไป (Something has been left out) มีความถี่ของความผิดพลาดเกิดขึ้น 2 ครั้ง

ส่วน นักศึกษา S1 S2 และ S5 พบข้อผิดพลาด 3 ครั้งเท่านั้น เช่น convention or form, spacing, something has been left out, spelling capital letter และ meaning is unclear ดังนั้นนักศึกษาแต่ละคนมีข้อผิดพลาดในงานเขียนแตกต่างกันไปเช่น S1 S2 S3 มีข้อผิดพลาดน้อยคือ 3 ครั้งเท่านั้น ส่วน S15 มีข้อผิดพลาดระดับปานกลางคือ 8 ครั้งและ S7 มีข้อผิดพลาดมากที่สุดคือ 17 ครั้งและความถี่ของข้อผิดพลาดของแต่ละประเภทก็ไม่เท่ากัน

จากตัวอย่างนักศึกษาจะเขียนผิดมากน้อยแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงยกตัวอย่างจากงานของนักศึกษาที่มีข้อผิดพลาดมาก 2 คนมาดังนี้

S6 คืองานเขียนที่มีข้อผิดพลาดมากที่สุดคือ 14 ครั้ง และ S7 มีข้อผิดพลาด 17 ครั้ง

S 6

From: น้าฝน นันทะวงศ์
<fon_jazz_white@hotmail.com>
View Contact

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Smith

we^{cap(1)} are writing in connecting with your
order No.98 for ACN dynamos^{mw}
(2) yesterday^{fs(3)}

We regret to say that we no longer produce
the type of stapler you refer to SNN in^{SP(4,5)}
conversation yesterday, client^{SP(6)} agreed to
upgrade^{S(7)} to 21" monitor^{S(8)}

We will be shipped overnight at our expense
within 10 days.^{?M(9)}

If you wish to cancel^{S(10)} your
order^{SP(11)}, please let us know as soon as
possible. Thank^{SP(12)} you for your
consideration.

Yoursincerely^{SP(13)}

Namfon Nunthawong
Salesn^{S(14)} Manager

S 7

From: hajimeichi chinmei2
<hajimeichi_chinmai2@hotmail.com>
Add to Contacts

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Hong Honglee

Thank you for your order of January
4^{sp(1)}, for 300 units of monitor^{sp(2)}, model
PV-21^{mt(3)}, wice^s we conversed^{wvt}
(4) yesterday.

We are sorry to inform^{slo(5)} that we are
completely out of stock of this item. We cap^{cap}
(6) are aware that other models will suit your
requirements it is 17 monitor and that we
will be able to supply you^{f(7)}

However, if you are only interested in 21
monitor^{sp(8)}, we cap^{cap(9)} advise you to contact
to wvt⁽⁹⁾ technology Ltd. please^{cap(10)} accept
our apology for this inconvenience,
and we^{sp(11)} hope to be^{slo(12)} service in the
near further^{s+ww(13)}

Your for⁽¹⁴⁾ sincerely
Mattika Chaywichit
Sales Manager

Figure 4.1 ชนิดของข้อผิดพลาดที่นักศึกษาฝึกหัดมาก

Figure 4.1 แสดงชนิดของข้อผิดพลาดที่ S6 และ S7 ผิดพลาดมาก จะเห็นได้ว่า S6 มีข้อผิดพลาดทั้งหมด 14 ครั้ง โดยข้อผิดพลาดที่นักศึกษาผิดพลาดมากที่สุดคือ spacing การเคาะเว้นวรรค เกิดขึ้น 21 ครั้ง จะพบว่า S6 มีข้อผิดพลาดในเรื่องของการเคาะเว้นวรรคมากที่สุดจาก 4 ครั้งใน 14 ครั้ง ตัวอย่างประโยคที่ไม่ได้เคาะเว้นวรรค เช่น *We regret to say that we no longer produce the type of stapler you refer to. in^{SP} conversation yesterday, client^{SP} agreed to..... , If you wish to your order^{SP}, please let us know as soon as possible. ^{SP} Thank you for your consideration และ Yoursincerely^{SP}*

ส่วนข้อผิดพลาดอื่นๆเช่น Capital letter ซึ่งถ้าเราเขียนประโยคในภาษาอังกฤษสิ้นสุดและจะต้องขึ้นประโยคใหม่จะต้องใส่ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่เสมอ เช่น *we^{cap} are writing in connecting with your order.....*, การสะกดคำผิด (Spelling) เช่น *cancle^S, moniter^S, Salesn^{Sv}* ที่ถูกต้องคือ *cancel, monitor, sales*

อย่างไรก็ตามจากตัวอย่างข้อผิดพลาดข้างบน ถึงแม้จะมีจำนวนครั้งของข้อผิดพลาดมาก แต่ก็ยังสื่อความหมายได้ แต่มีชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น 1 ครั้งแต่สื่อความหมายไม่ชัดเจนคือ *We will be shipped overnight at our expense within 10 days. ^{?M}* คือในเรื่องของโครงสร้างภาษาอังกฤษ Passive voice ประธานของประโยคเป็นผู้ถูกกระทำ จากตัวอย่างประธานของประโยคคือ We ซึ่งเป็นคน คนจะเอาตัวเองส่งไปไม่ได้ต้องเอาสินค้าส่งไป ดังนั้นประโยคที่ถูกต้องคือ *The product ^{?M} will be shipped overnight at our expense within 10 days. ^{?M}*

ส่วน S7 ก็เช่นเดียวกัน มีข้อผิดพลาดในเรื่องของการเคาะเว้นวรรคมากที่สุด 4 ครั้งใน 17 ครั้ง เช่น *Thank you for your order of January 4^{sp}, for 300 units of monitor^{sp}, model..... ,andwe^{sp} hope*

to be^{sto} service.....เป็นต้น อย่างไรก็ตามการที่นักศึกษามีข้อผิดพลาดมากไม่ได้หมายความว่างานเขียนของนักศึกษาไม่ดี แต่ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ว่าเขาจะสื่อสารอะไร ในทางตรงกันข้ามงานเขียนที่มีข้อผิดพลาดน้อยผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายหรือประเภทของข้อผิดพลาด เนื่องจากระดับของข้อผิดพลาดจะส่งผลต่อความเข้าใจของผู้อ่านต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงยกตัวอย่างงานเขียนที่มีข้อผิดพลาดน้อยคือ S5 ซึ่งมีข้อผิดพลาดน้อยคือ 3 ครั้ง และ S14 มีข้อผิดพลาดน้อยคือ 6 ครั้ง



S5

From: Chonnikarn Chuenkosum
<machiffon@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. William,

thank^{cap(1)} you for your order of January 12, 2011 for No. PV-17 of 17" monitor, which you received yesterday.

We regret to inform yoy^{s(2)} that the products of 17" monitor are out of stock. Following you agreed to upgrade to 21" monitor instead, so we are pleased to order^{m(3)} from you.

However, if you are only interested in 17" monitor, we would like to advise you to contact Com World Ltd.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Yours sincerely,
C. Chonnikarn
Sales Manager

S14

From: Manee Meena
<faiyen_2533@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Ms. Lakkana

Thank you for your order of January 11, model PV_17^{ff(1)}, which we received^{slo(2)}

We regret to inform you that we are unable to fulfill it at present. We have run out of stock of 17" monitor.

However, we the manufacturer^{ts(3)} has assured us^{m(4)} of new models. You can upgrade to 21" monitor. Please accept our apology for this inconvenience, and we hope to be of service to you in the near future. I shall keep you overnight^{m(5)}

Your^{for(6)} sincerely
Assama Temajai
Assama Temjai
Sales Manager.

Figure 4.2 ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษาที่มีข้อผิดพลาดน้อย

จาก figure 4.2 ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษาที่มีข้อผิดพลาดน้อย จะพบว่า S5 มีข้อผิดพลาด

น้อยที่สุดคือ 3 ครั้งคือ Capital 1 ครั้งเช่น *thank^{cap} you for your order of January 12, 2011 for.....*, spelling 1 ครั้งเช่น *We regret to inform yoy^s that* ที่ถูกต้องคือ *We regret to inform you that* มีความผิดพลาดในเรื่องของ Meaning is unclear (?M) 1 ครั้งเช่น *so we are pleased to order^{?m} from you*. ความหมายที่ชัดเจนคือ นักศึกษาไม่ทำตามคำสั่ง (see appendix.....) จากคำสั่งคือ ผู้ขายปฏิเสธการสั่งซื้อ (Refusing and order) ด้วย ประโยค *so we are pleased to order^{?m} from you* หมายความว่า *we* คือผู้ขายปฏิเสธการสั่งซื้อ ในทางตรงกันข้ามที่ถูกต้องผู้ขายต้องปฏิเสธการขาย ดังนั้นประโยคที่ถูกต้องคือ *So we are sorry to refuse your order. The reason is.....* ซึ่งจะส่งผลต่อความเข้าใจต่อผู้รับสารอย่างแน่นอน

เช่นเดียวกัน S14 มีข้อผิดพลาดในเรื่องของการไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง(Not follow up instruction)(nfi) 1 ครั้งเช่น *Thank you for your order of January 11, model PV_17^{fi}* ที่ถูกต้องคือ *Thank you for your order of January 11, 17"monitor* มีบางสิ่งที่ยกหายไป *something has been left out (s/o)* 1 ครั้งเช่น...*which we received^{s/o}* ที่ถูกต้องคือ *.....which we received yesterday*. มีประธานสองครั้งในหนึ่งประโยค Two subjects in one sentence (ts) 1 ครั้ง เช่น *we the manufacturer^{ts} has assured.....* ที่ถูกต้องคือ *We have assured.....*, แบบฟอร์มของการเขียน email form and convention (for) ผิด 1 ครั้ง เช่น *Your^{for} sincerely* ที่ถูกต้องคือ *Yours sincerely* แต่ข้อผิดพลาดในเรื่องของความหมายไม่ชัดเจน meaning is unclear (? M) เกิดขึ้น 2 ครั้ง เช่น *However, we the manufacturer^{ts} has assured us^{?m} of new models* ที่ถูกต้องคือ *However, we have assured of new models* และ *I shall keep you overnight^{?m}* คำว่า keep you ควรจะเปลี่ยนเป็นคำว่า send you

ดังเช่นประโยคที่ถูกต้องคือ The product will be sent you overnight. I will send you overnight. ซึ่งจะส่งผลต่อการสื่อความหมาย. ให้เข้าใจยิ่งขึ้น

จากข้อมูลที่ได้นำเสนอในงานเขียนของนักศึกษา ซึ่งมีทั้งข้อผิดพลาดมากและข้อผิดพลาดน้อย รวมทั้งความถี่ของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากน้อยแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงสรุปข้อผิดพลาดและความถี่ที่เกิดขึ้น ดัง

Figure 4.3

ข้อผิดพลาดที่ส่งผลต่อความเข้าใจน้อย	ความถี่	ข้อผิดพลาดที่ส่งผลต่อความเข้าใจมาก	ความถี่
Spacing	21	Something has been left out	14
Spelling	15	Meaning is unclear	12
Form or Convention	11	Inappropriate use of word	7
Full stop	10	Not following instructions provided	6
Capital letter	9	Wrong verb tense	5
Punctuation	7		
Total	73 (50%)	Total	44 (30%)

Figure 4.3 สรุปชนิดของข้อผิดพลาด

จาก Figure 4.3 สรุปชนิดของข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นในงานเขียนของนักศึกษา โดยเรียงตามลำดับความถี่ที่เกิดขึ้นของชนิดของข้อผิดพลาด จะเห็นได้ว่า การเว้นวรรค (spacing) มีความถี่ของข้อผิดพลาดมากที่สุดคือ 21 ครั้ง จาก 145 ครั้ง โดยคิดเป็น 14.48 % ส่วนชนิดของข้อผิดพลาดที่พบน้อยที่สุดคือ wrong verb tense มีความถี่ของความผิดพลาดน้อยที่สุดคือ 5 ครั้ง จาก 145 ครั้ง โดยคิดเป็น 3.4 % อย่างไรก็ตามถึงแม้ ข้อผิดพลาดเรื่องการเว้นวรรค (spacing) จะมีความถี่ของข้อผิดพลาดมากที่สุด แต่ผู้อ่านยังสามารถเข้าใจความหมายของภาษาเขียนได้ อย่างไรก็ตาม ความถี่ของชนิดข้อผิดพลาดบางชนิดอาจจะมีจำนวนน้อย แต่มีความสำคัญต่อความเข้าใจ ของผู้รับสาร เช่น ข้อผิดพลาดเรื่อง Meaning is

unclear ที่มีความถี่ของข้อผิดพลาด 12 ครั้ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งชนิดความสำคัญของข้อผิดพลาด เป็น 2 ประเภทคือ ปัญหาที่ส่งผลการทำความเข้าใจของผู้รับสารน้อย (Minor problem) และ ปัญหาที่ส่งผลการทำความเข้าใจของผู้รับสารมาก (Major problem)

1.ปัญหาที่ส่งผลการทำความเข้าใจของผู้รับสารน้อย (Minor problem) คือข้อผิดพลาดที่พบในงานเขียนของนักศึกษาซึ่งไม่ส่งผลต่อการสื่อความหมาย (convey meaning) จากตาราง 2 พบว่าข้อผิดพลาดชนิดนี้มีมากถึง 73 ครั้ง หรือประมาณครึ่งหนึ่งของความถี่ของข้อผิดพลาดทั้งหมด เช่น ข้อผิดพลาดในเรื่องของแบบฟอร์ม (form หรือ layout) อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า ความถี่ของข้อผิดพลาดที่เป็นปัญหาที่ไม่สำคัญส่วนใหญ่คือ การสะกดคำผิด (Spelling mistake) จากตารางที่ 2 จากข้อผิดพลาดทั้งหมด 145 ครั้ง พบข้อผิดพลาด 15 ครั้งเช่น “We regret to inform yoy^s that the product 17 ” monitor are out of stock.” แบบฟอร์ม (Formหรือ layout) พบข้อผิดพลาด 11 ครั้งเช่น จากคำลงท้าย “Your sincerely” ที่ถูกต้องคือ Yours sincerely นอกจากนั้นยังพบว่ามีการเคาะเว้นวรรค (spacing) พบข้อผิดพลาด 21 ครั้งเช่น จาก figure 1 “....., please let us know as soon as possible.Thank^{sp} you for your consideration. ดังนั้นจากที่กล่าวข้างต้นถึงแม้จะพบข้อผิดพลาดมากในงานเขียนแต่ผู้รับสารยังเข้าใจความหมายเพราะว่าแบบฟอร์มเช่น your sincerely ไม่ใช่บริบทที่ผู้เขียนจะนำเสนอต่อผู้อ่าน แต่บริบทที่ผู้เขียนนำเสนอต่อผู้อ่านคือการปฏิเสธการสั่งซื้อ ซึ่งอยู่ในใจความของจดหมาย หรือ การสะกดคำผิด (spelling) ผู้อ่านยังเดาความหมายจากบริบทที่อยู่ใกล้เคียงได้ รวมทั้งการเคาะเว้นวรรค (spacing) ผู้อ่านยังเดาความหมายบริบทที่อยู่ใกล้เคียงได้ รวมทั้งการเคาะเว้นวรรค ถึงแม้ผู้เขียนจะไม่ได้เคาะเว้นวรรคแต่ยังใส่เครื่องหมาย full stop (.)ท้ายประโยค ดังนั้นผู้รับสารจึงเข้าใจความหมายได้ (Convey meaning)

2.ปัญหาที่ส่งผลการทำความเข้าใจของผู้รับสารมาก (Major problem) แม้ข้อผิดพลาดชนิดที่อยู่ในกลุ่มนี้ จะมีจำนวนไม่มาก (30%) แต่จะส่งผลต่อการสื่อความหมายได้ เช่นข้อผิดพลาดในเรื่องของความหมายไม่ชัดเจน (meaning is unclear) และ บางสิ่งที่ขาดหายไป (something has been left out) ซึ่งข้อผิดพลาดที่เป็นปัญหาสำคัญ (Major problem) กล่าวคือถ้าสื่อความหมายผิดไปและผู้รับสารเข้าใจไปอีกอย่างหนึ่ง ก็ส่งผลให้การสื่อสารมีความบกพร่องได้ ตัวอย่างความหมายไม่ชัดเจน (meaning is unclear) เช่น “ We will be shipped overnight at our expense within 10 days” จากประโยคนี้มี

ความหมายไม่ชัดเจน มีความหมายเป็นภาษาไทยคือ “ เราจะถูกส่งของภายในข้ามคืนนี้ด้วยค่าใช้จ่ายของเราเองภายใน 10 วัน ” มีความหมายไม่ชัดเจนอยู่สองตำแหน่ง ตำแหน่งแรกคือ “ เราจะส่งตัวเราเอง” แทนที่จะเป็น “ *Product will be shipped.....*” สินค้าจะถูกส่งภายในข้ามคืนนี้ (overnight) ตำแหน่งที่สองคือ “will be shipped overnight at our expense within 10 days” สินค้าจะถูกส่งข้ามคืนนี้แต่ยังเขียนต่อด้วยคำว่า ภายใน 10 วัน (within 10 days) ซึ่งมันขัดแย้งกันอยู่ จากเหตุผลที่กล่าวมาผู้รับสารอาจจะเข้าใจผิดไปสองอย่างคือสินค้าจะถูกส่งมาข้ามคืนนี้หรือภายใน 10 วัน ส่วนข้อผิดพลาดในเรื่องของบางสิ่งที่ขาดหายไป (Something has been left out) ซึ่งก็เป็นข้อผิดพลาดที่เป็นปัญหาสำคัญ (Major problem) เหมือนกัน เช่น figure 2 “*Thank you for your order of January 11, model PV 17”*”, which we received.^{so} จากประโยคนี้ การสื่อความหมายไม่ชัดเจนเพราะผู้รับสารไม่ทราบว่ารับอะไร หรือรับเมื่อไหร่ บอกแต่ว่าได้รับเท่านั้น ดังนั้นจากที่กล่าวข้างต้นถึงแม้จะพบข้อผิดพลาดในงานเขียนน้อยแต่ส่งผลต่อการสื่อความหมายเพราะคำสำคัญได้ขาดหายไป ดังนั้นจากประโยคนี้ที่ถูกต้องควรจะเป็น “*Thank you for your order of January 11, 17” monitor, which we received yesterday..*” แต่มีข้อสังเกตจากประโยคนี้คือมี type of mistake คือ Not follow up instruction (nfi) ประโยคที่ถูกต้องคือ “*Thank you for your order of January 11, 17” monitor, which we received yesterday.*”

หลังจากที่ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว การอภิปรายผลจะถูกนำเสนอในบทถัดไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่หาข้อผิดพลาดในงานเขียนของนักศึกษา (What type of mistake do students make?) และนักศึกษาสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตัวเองได้หรือไม่ (Can students correct their mistake?)

มีกระบวนการและผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษา จะเห็นว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีหลากหลาย แต่แบ่งออกได้เป็นสองชนิดหลัก คือ ข้อผิดพลาดที่ส่งผลต่อการเข้าใจน้อย และข้อผิดพลาดที่ส่งผลต่อความเข้าใจมาก ปัญหาข้อผิดพลาดเหล่านี้ เกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น

1) การที่นักศึกษาค้นเคยกับการใช้ภาษาไม่เป็นทางการในโลกสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter หรือการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ เช่น WhatsApp, Line การเขียนในบริบทนี้ นักศึกษาอาจไม่ต้องคำนึงถึงข้อผิดพลาดเล็กน้อย เช่น การสะกดผิด การใช้ตัวอักษรตัวใหญ่

2) เวล่านักศึกษาพิมพ์งานมาส่งครูผู้สอน นักศึกษาอาจไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่ได้ใช้ เครื่องมือที่ช่วยป้องกันการเขียนผิดพลาด จากโปรแกรม Microsoft Word เช่น ชีตเส้นใต้สีแดงหมายถึง คำนั้นมีข้อผิดพลาดเรื่องการสะกดคำ ชีตเส้นใต้สีเขียวหมายถึง คำนั้นอาจผิดไวยากรณ์

3) นักศึกษาอาจมีพื้นฐานทางภาษา และไวยากรณ์น้อยจึงไม่สามารถรู้ได้ว่า คำใดหรือประโยคใดเป็นข้อผิดพลาด

นอกจากนี้การศึกษายังพบว่านักศึกษาบางส่วนไม่สามารถระบุปัญหาข้อผิดพลาดงานเขียนของตนเอง จนกระทั่งไม่สามารถวินิจฉัยและแก้ไขปัญหานั้นให้ถูกต้องได้

ข้อเสนอแนะ

วิธีการแก้ปัญหานั้นผู้สอนควรจะมีบทบาทในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำให้กับนักศึกษาดังต่อไปนี้
สอนวิธีการเขียนจดหมายธุรกิจในห้องเรียน หรือสอนให้นักศึกษาเห็นข้อแตกต่างของตัวภาษาที่ใช้ในงานเขียนบนโลกสังคมออนไลน์กับงานเขียนแบบทางการ สอนหรือแนะนำให้นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของการสะกดคำด้วยตนเอง หรือสอนวิธีการใช้ เครื่องมือช่วยสะกดในโปรแกรม Microsoft Word สอนวิธีการใช้พจนานุกรมแบบอังกฤษ-อังกฤษเพื่อนักศึกษาจะนำหลักการมาใช้ในการเขียนของนักศึกษาได้ และครูอาจเปิดโอกาสให้นักศึกษา ได้มีเวลาฝึกการ ระบุ วินิจฉัย และแก้ไขข้อผิดพลาด ในชั้นเรียนด้วย



References

1. Ferris, D.R., & Robert, B. (2001). Error Feedback in L2 Writing Class: How explicit does it need to be? *Journal of Second Language Writing*, 10, 161-184.
2. James C. (1998). *Errors in Languages Learning and Use: Exploring errors Analysis: Applied Linguistics and Language Study*, Longman, New York. p.93
3. Harmer. J. (2008). *The Practice of English Language Teaching*. Fourth Edition, Pearson, Longman. p.149
4. Klassen, J. (1991). "Using Students Errors for Teaching." *Forum*, Vol. XXIX, No, 1,1 Jan.
5. Michaelides, N. (1990). "Error Analysis: An Aid to Teaching." *English Teaching Forum*. Vol. XXVII, No. 4, Oct.



ภาคผนวก ก ตัวอย่างงานเขียนของนักศึกษา



Refusing an Order (C1-C18)

Refusing an Order

R1

From: <nutza_zab@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Supphalerk

Thank you for your order of January 13, for 150 units of 17" monitor, model PV-17, which we received last week.

We are sorry to say that we are completely out of stock of this item and in phone conversation from you yesterday that you confirmed to upgrade this order to 21" monitor.

However, please accept our apology for this inconvenience, and we will deliver this order before the end of this month.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Your sincerely,

.....

R2

From: <melody_mook@hotmail.com>

Add to Contacts

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr.Mike

We are writing in connection with your order No.95 for 17" monitor today.

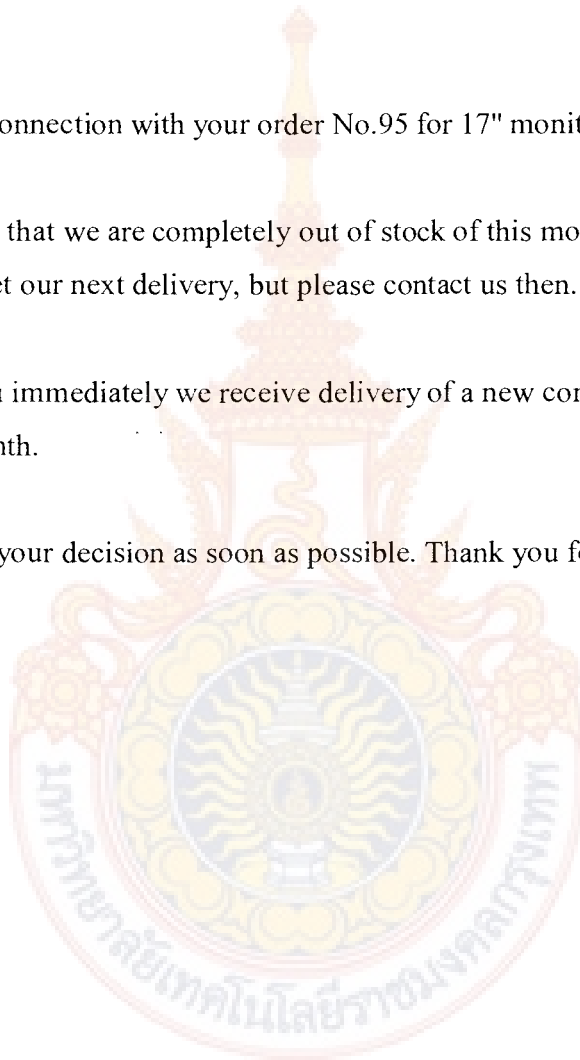
We are sorry to say that we are completely out of stock of this monitor and it will be five weeks before we get our next delivery, but please contact us then.

We will inform you immediately we receive delivery of a new consignment. This will be within the next month.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Your sincerely

Sales Manager



R3

From: <ice_basity@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: Mrs.Lakkana Chaisaklert <lakkanaja@yahoo.com>

From: reenupepsi@hotmail.com

To: ice_basity@hotmail.com

Subject: Refusing an order

Date: Thu, 13 Jan 2011 11:41:51 +0700

Dear Mr. Martin

We are writing to connection with the order No.827-A, of 17" monitor, which we phoning conversation yesterday.

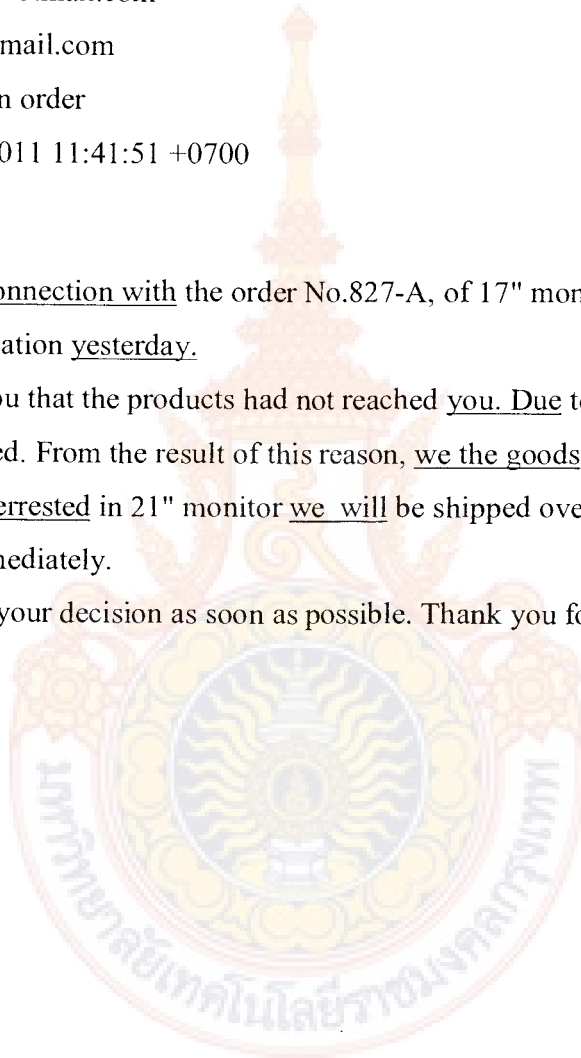
I regret to inform you that the products had not reached you. Due to the demand for this product has increased. From the result of this reason, we the goods are out of stock.

However, if you interested in 21" monitor we will be shipped overnight at our expense and deliver you immediately.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Your sincerely,

Sales Manager



R4

From: <kitty_jubjung@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Wang Lee Hong

We are writing in connection with your order No.Log 827-A, of monitor model PV-21.

We are sorry to inform that we are completely out of stock of this item and it will be two weeks before we get our next delivery and we have model PV-17 if you interested it, please contact us then

We will inform you immediately we receive delivery of a new consignment. This will be within the next two week. Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Your sincerely

Sales Manager



R5

From: Chonnikarn Chuenkosum
<machiffon@hotmail.com>
View Contact
To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. William,

thank you for your order of January 12, 2011 for No. PV-17 of 17" monitor, which you received yesterday.

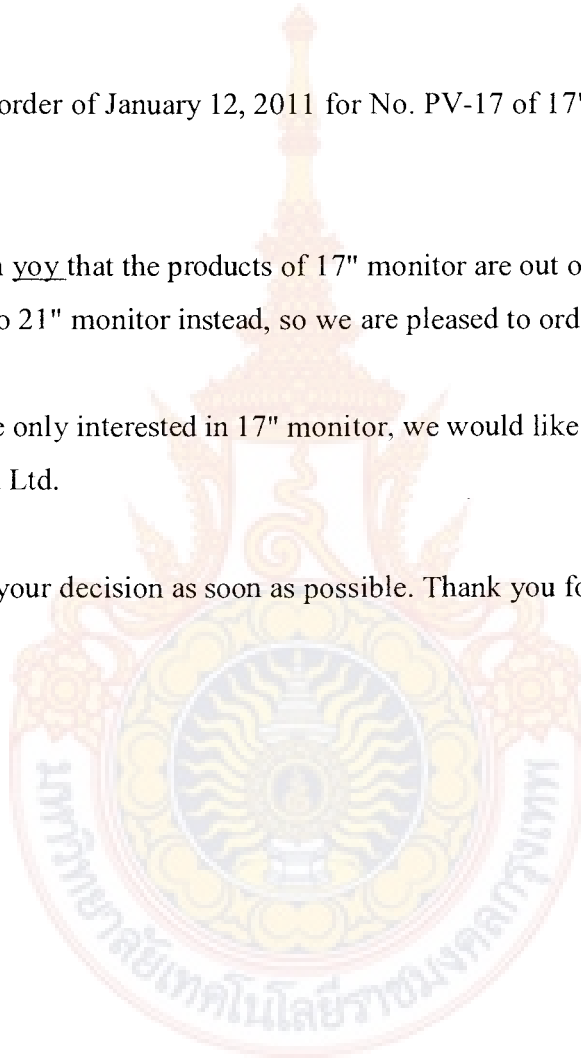
We regret to inform yoy that the products of 17" monitor are out of stock. Following you agreed to upgrade to 21" monitor instead, so we are pleased to order from you.

However, if you are only interested in 17" monitor, we would like to advise you to contact Com World Ltd.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Yours sincerely,

Sales Manager



R6

From: <fon_jazz_white@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr.Smith

we are writing in connecting with your order No.98 for ACN dynamos yesterday

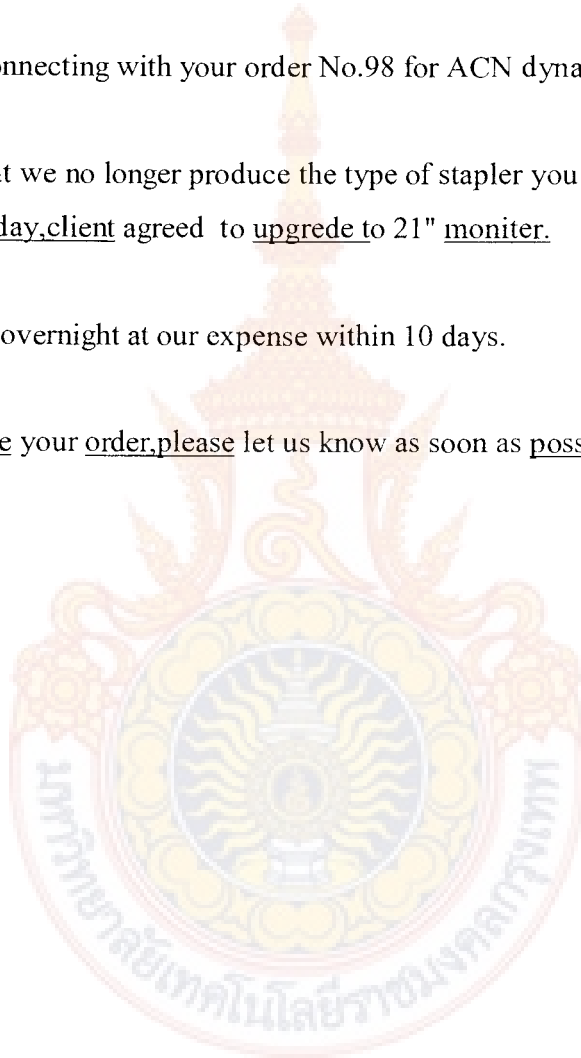
We regret to say that we no longer produce the type of stapler you refer to.i n
conversation yesterday,client agreed to upgrede to 21" moniter.

We will be shipped overnight at our expense within 10 days.

If you wish to cancle your order,please let us know as soon as possible.Thank you for
your consideration.

Yoursincerely

Salesn Manager



R7

From: hajimei chinmei2 <hajimei_chinmai2@hotmail.com>

Add to Contacts

To: lakkanaja@yahoo.com

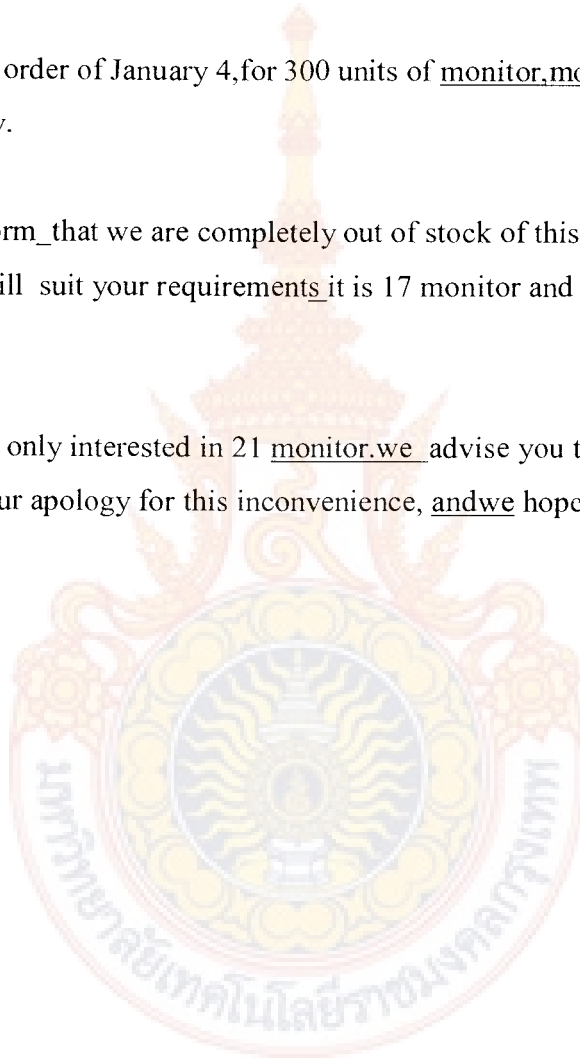
Dear Mr. Hong Honglee

Thank you for your order of January 4, for 300 units of monitor, model PV-21, whice we conversed yesterday.

We are sorry to inform_ that we are completely out of stock of this item. we are aware that other models will suit your requirements_ it is 17 monitor and that we will be able to supply you.

However, if you are only interested in 21 monitor. we advise you to contact technology Ltd. please accept our apology for this inconvenience, and we hope to be service in the near futher

Your sincerely
Sales Manager



R8

From: Uredo Zybil <uredo180@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: Aj. Lakkana <lakkanaja@yahoo.com>

Dear Mr. Scott

Thank you for your order of August 24, for 250 units of 17" monitor which we received yesterday.

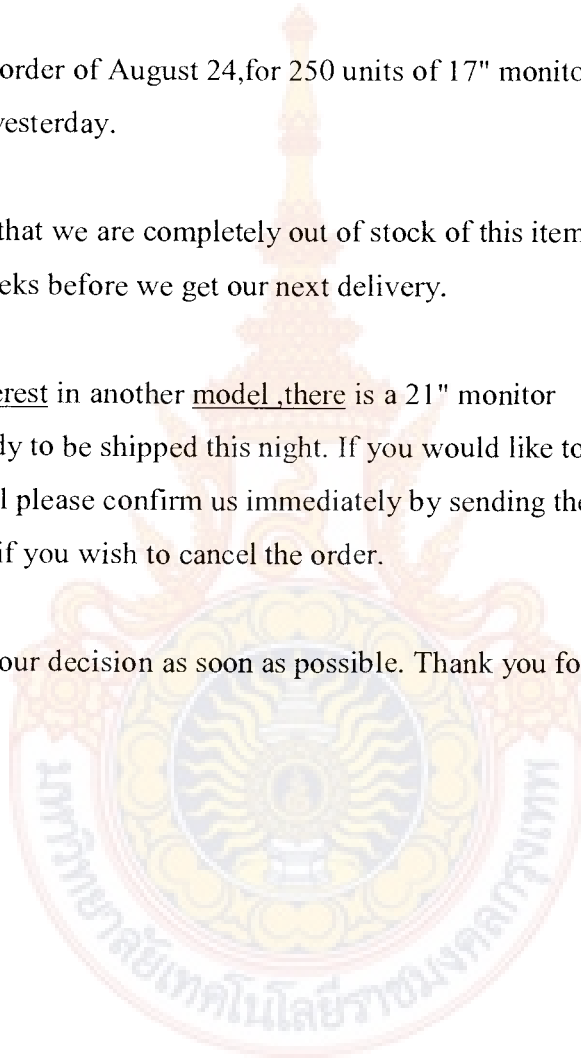
We are sorry to say that we are completely out of stock of this item and it will be six weeks before we get our next delivery.

However, if you interest in another model, there is a 21" monitor in our stock and ready to be shipped this night. If you would like to order this new model please confirm us immediately by sending the new purchase order. We will understand if you wish to cancel the order.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Yours sincerely

Managing Director



R9

From: ging_ka_long Ponsen <ging_ka_long@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: อ.รักคณา <lakkanaja@yahoo.com>

From: ging_ka_long@hotmail.com

To: lakkanaja@yahoo.com

Subject: Refuse an order

Date: Thu, 13 Jan 2011 11:13:29 +0700

Practice 4 Refuse an order

Mr.Attasit Ponsen

Marketing Manager

142 Sathon road

Bangkok 10140

Dear Mr.sompong

Thank you for your order of January 12, for a 21 inch monitor, model PV-17 which we received in phone conversation yesterday

We are a small company and could not possibly handle an order for a 21 inch monitor to be shipped overnight at our expense

However, if you are only interested in a monitor our company . we advise you attention to a 17 inch monitor and we will special discount 30 % for you

We are apologize for this Unavailable, please let us know your decision as soon as possible, Thank you for your consideration

Your sincerely

R10

From: <nun_nack@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Ms. Lakkana

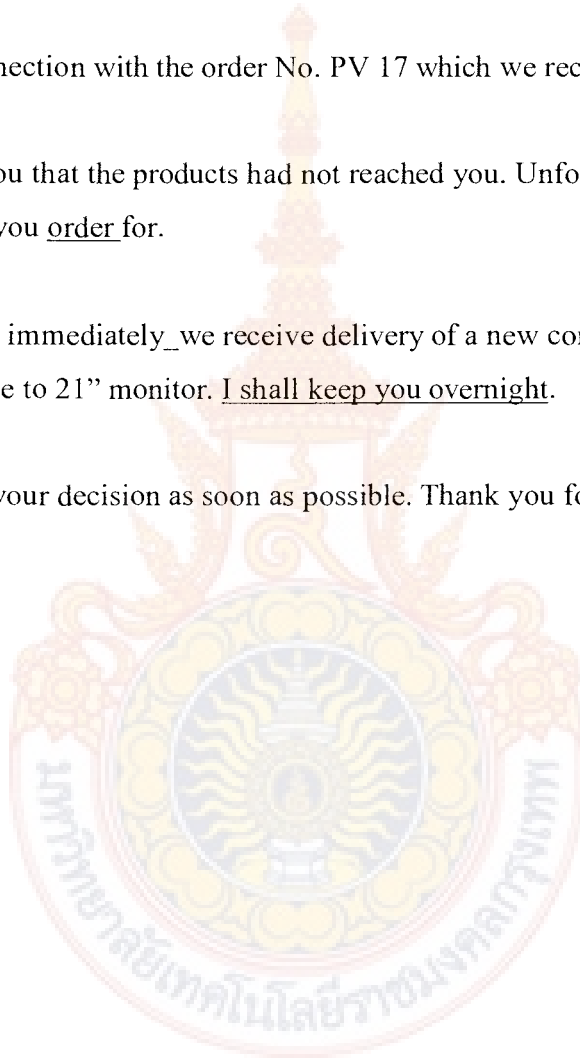
I am writing to connection with the order No. PV 17 which we received yesterday.

I regret to inform you that the products had not reached you. Unfortunately, we have run out of product that you order for.

We will inform you immediately we receive delivery of a new consignment. We advise you agree to upgrade to 21" monitor. I shall keep you overnight.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consederation.

Your sincerely
Sales Manager.



R11

From: <punch_shi@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: <lakkanaja@yahoo.com>

Dear Mr.John,

Thank you for your order of January 12, 2011 for No.PV-17 of 17" monitor, which we received yesterday.

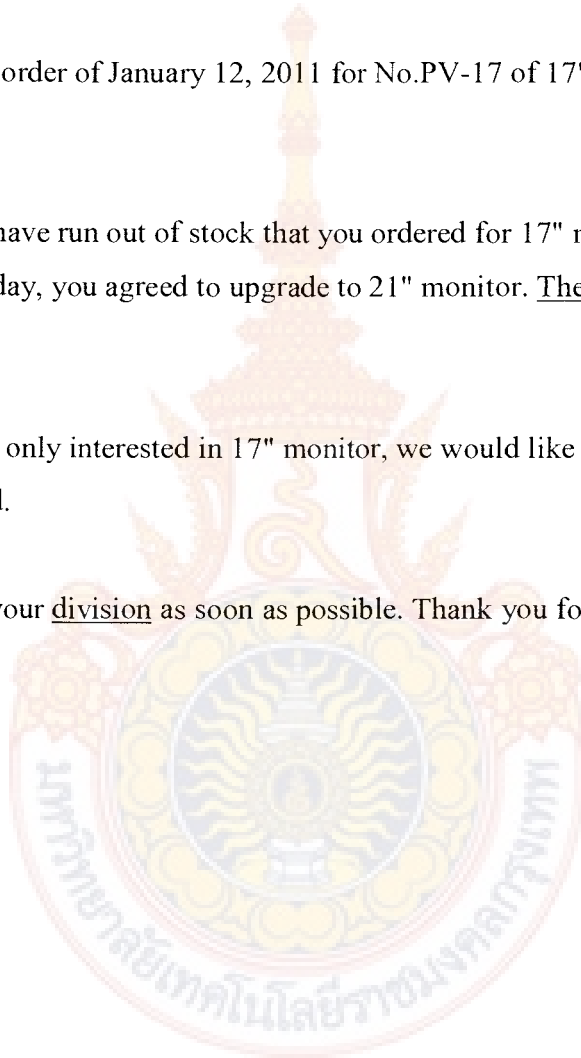
Unfortunately, We have run out of stock that you ordered for 17" monitor and in phone conversation yesterday, you agreed to upgrade to 21" monitor. Therefore, we are pleased to order for you.

However, if you are only interested in 17" monitor, we would like to advise you to contact It World Ltd.

Please let us know your division as soon as possible. Thank you for your consideration.

Yours sincerely,

Sales Manager



R12

From: <buay_jang_@hotmail.com>

Add to Contacts

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Potter

Thank you for your order of January 5,2011 for 250 units of 17"monitor, model PV-17, which we receive today

We regreat to inform you that we are completely out of stock of 21"monitor and it will be six weeks before we get our next delivery, but please contact us then

We will inform you immediately_ we receive delivery of a new consignment. This will be within the next six weeks.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Yours sincerely

Managing Director



R13

From: <tetaez_friendly@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr.Panurak

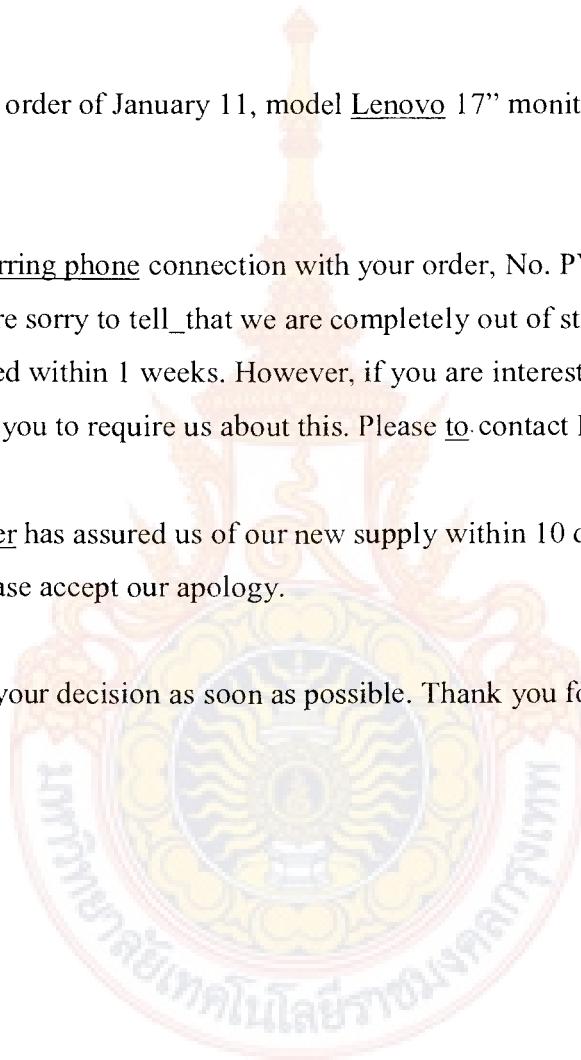
Thank you for your order of January 11, model Lenovo 17" monitor which we received today

I am writing in referring phone connection with your order, No. PV-17, model Lenovo 17" monitor. We are sorry to tell_that we are completely out of stock of this item and the model will be arrived within 1 weeks. However, if you are interested in Lenovo 17" monitor, we advice you to require us about this. Please to contact Lenovo Comp. Ltd..

We the manufacturer has assured us of our new supply within 10 days. You can upgrade to 21" monitor. Please accept our apology.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Your sincerely
Sales Manager.



R14

From: Manee Meena
<faiyen_2533@hotmail.com>
View Contact
To: lakkanaja@yahoo.com

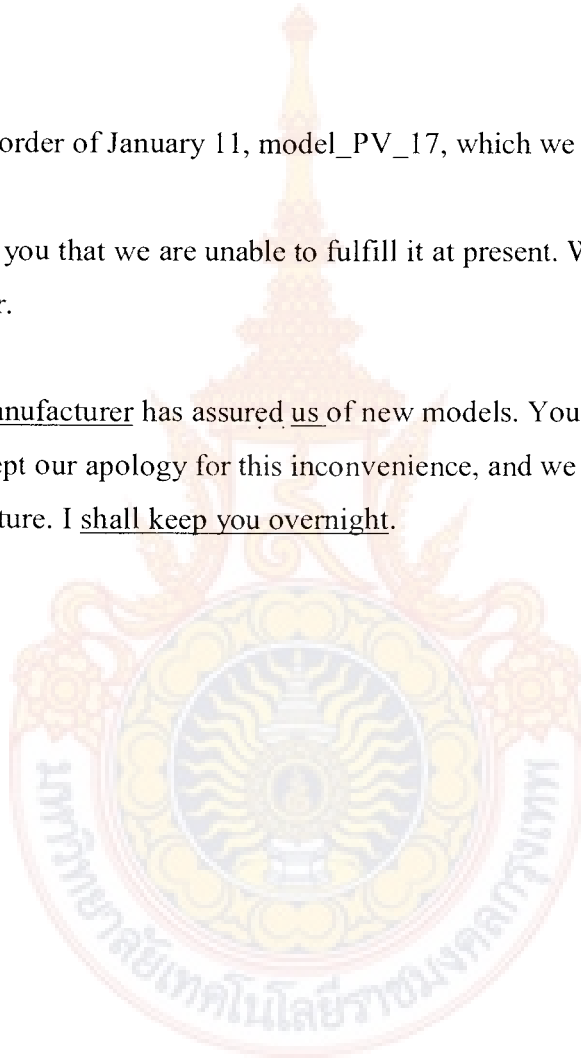
Dear Ms. Lakkana

Thank you for your order of January 11, model_PV_17, which we received.

We regret to inform you that we are unable to fulfill it at present. We have run out of stock of 17" monitor.

However, we the manufacturer has assured us of new models. You can upgrade to 21" monitor. Please accept our apology for this inconvenience, and we hope to be of service to you in the near future. I shall keep you overnight.

Your sincerely
Sales Manager.



R15

From: 3LuE 3LuishzY <be_bluishzy@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Chotvichin

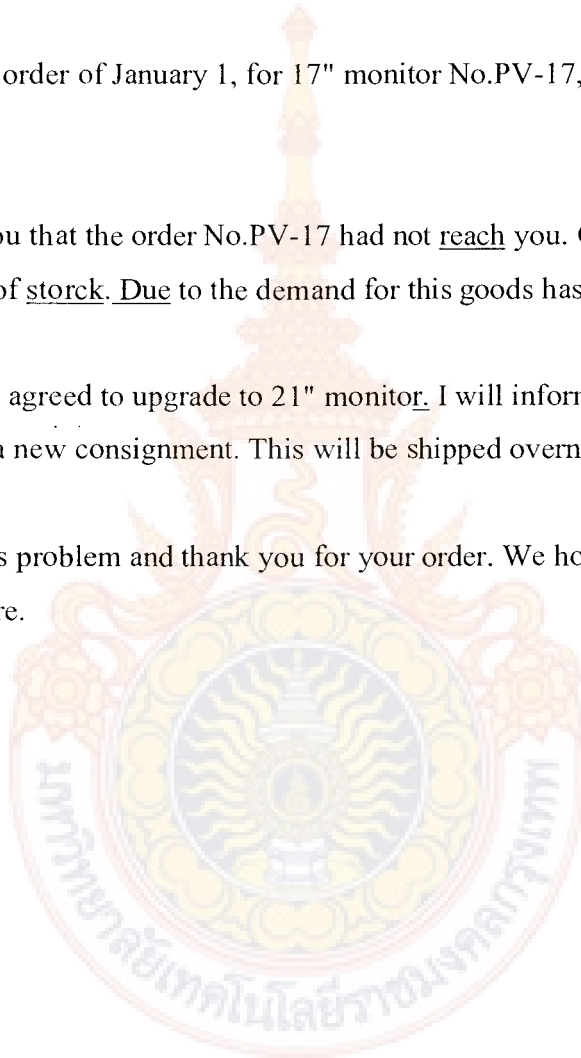
Thank you for your order of January 1, for 17" monitor No.PV-17, which we recieved yesterday.

I regret to inform you that the order No.PV-17 had not reach you. On enquiry I found that it had been run out of storck. Due to the demand for this goods has increased.

However, if you are agreed to upgrade to 21" monitor. I will inform you immediately we recieve delivery of a new consignment. This will be shipped overnight at our expense.

We are sorry for this problem and thank you for your order. We hope to be of service to you in the near future.

Yours sincerely,



R16

From: Cherry Sherbet
<cherry_sherbet@windowslive.com>
View Contact
To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Ms. Waldrof

Thank you for your order of January 10 for 50 units of 17" monitor, model PV-17, which we recieve yesterday.

We regret to inform you that our 17" monitor, model PV-17 is unavaiiable, but we offer you 21" monitor instead, our telephone conversation yesterday you agreed to upgrade your oder from 17" monitor to 21" monitor.

However, if you are only interested in 17" monitor, we would like to offer you a new model of 17" monitor, but it is not the same model. If you are interested in our new model of 17" monitor, please contact us.

we apologize for unavialable order. Thank you for your consideration.

Yours sincerely,

The Purchasing Director

R17

From: Manee Meena <faiyen_2533@hotmail.com>

[View Contact](#)

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Siripong

We are writing in connection with your order No.PV-17 for 17"monitor today.

We are sorry to say that we are completely out of stock of this item. it will be five weeks before we get our next delivery but please contact us then.

However, if you are only interested in monitor, we advise you to 21" monitor and contact Bangkok Technology Ltd.

Please let us know your decision as soon as possible. Thank you for your consideration.

Your sincerely



R18

From: donapat srisawai <mairhsaewnka_1@hotmail.com>

Add to Contacts

To: lakkanaja@yahoo.com

Dear Mr. Sukkee

Thank you for your order of January 10, for 20 units of 17" monitor ,which we received yesterday.

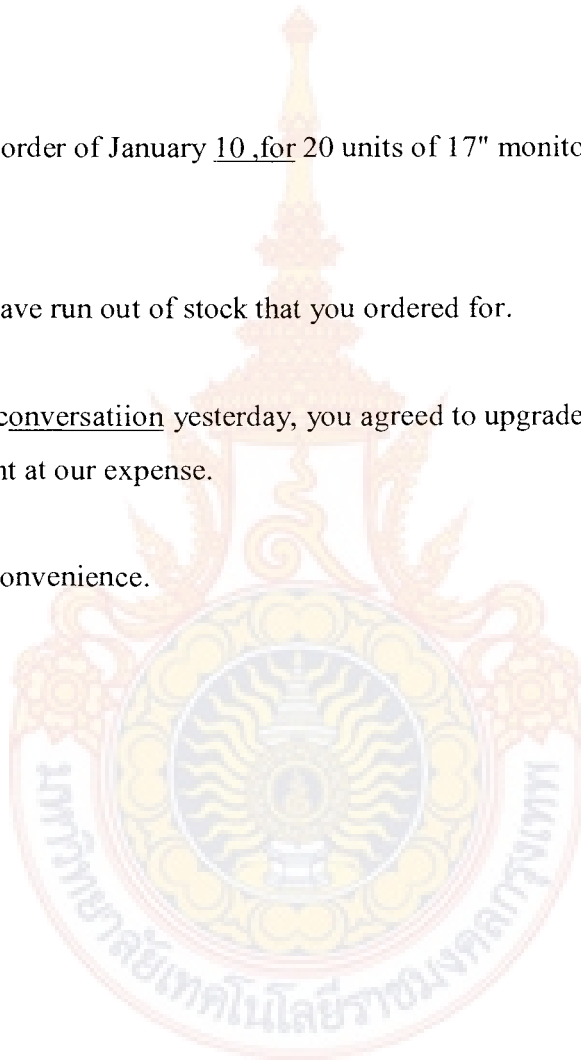
Unfortunately, we have run out of stock that you ordered for.

However, in phone conversatiion yesterday, you agreed to upgrade to 21" monitor, and it's shipped overnight at our expense.

We are sorry for inconvenience.

Yours sincerely.

Sale Manager



ประวัติส่วนตัว

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ _ สกุล

นางลักณา ชัยศักดิ์เลิศ

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ระดับ 7

สถานที่ทำงาน

สาขาวิชาภาษาตะวันตก คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

เลขที่ 2 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 02-287-9671 E-mail: lakkanaja@yahoo.com

ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สาขาวิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษา
ศศ.ม. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)	ภาษาศาสตรประยุกต์ (การสอนภาษาอังกฤษ)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี
ศศ.บ. (ศิลปศาสตรบัณฑิต)	ภาษาอังกฤษ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

2543- ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

2539- 2543 อาจารย์แผนกภาษาอังกฤษ โรงเรียนมัธยมศึกษา

2533-2539 เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อต่างประเทศ บริษัทซีเกท (ประเทศไทย) จำกัด

ประสบการณ์การทำงานวิจัย

- 2548 วิจัยเรื่อง ศึกษาคุณลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษจากการใช้คอมพิวเตอร์ใน
เวลาว่างของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ
- 2553 วิจัยเรื่อง สัมฤทธิ์ผลของการฝึกพูดผ่านเครือข่ายออนไลน์ของนักศึกษาคณะบริหาร
ธุรกิจและคณะวิศวกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่
ลงทะเบียนเรียนวิชาสนทนาภาษาอังกฤษ 1 ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2553
- 2554 วิจัยเรื่องพัฒนาการเขียนภาษาอังกฤษผ่านการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

