

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ยอมรับกันว่าเป็นภาษาสากลที่ผู้คนทั่วโลกใช้ในการติดต่อสื่อสารในหลายด้านไม่ว่าจะเป็น การท่องเที่ยว การทูต การเรียน การเมือง การปกครอง สังคมและวัฒนธรรม ภาษาอังกฤษยังเป็นภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็น การประชุมทางไกล การเขียนจดหมาย การเขียนรายงานหรือโครงการต่าง ๆ

ภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อวงการธุรกิจของประเทศไทย โดยพบว่าในแต่ละปีมีบริษัทต่างชาติได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนให้ดำเนินโครงการในประเทศไทยจำนวนปีละมากกว่า 500 โครงการ ในปี 2555 มีการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศไทยด้วยมูลค่าสูงถึง 8,904 ล้านดอลลาร์ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2555) และจากข้อมูลแสดงจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานอย่างถูกกฎหมายในไตรมาสที่ 1 ปี 2556 นั้นพบว่า มีชาวต่างชาติจำนวนมากเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยมีชาวญี่ปุ่นมากที่สุด รองลงมาคือ ชาวจีน ชาวอังกฤษ ชาวฟิลิปปินส์และชาวอินเดีย (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2556) ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่ประกอบไปด้วยพนักงานหลากหลายเชื้อชาติและหลากหลายภาษาเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านธุรกิจและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันของคนในองค์กร

การเขียนภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในทักษะในการสื่อสารที่สำคัญไม่น้อยกว่าทักษะการฟัง การพูดและการอ่าน จอมขวัญ หลาวเพ็ชร (2546, หน้า 168-174) กล่าวว่า การเขียนมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานหรือองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเพราะการสื่อสารข้อมูลด้วยทักษะการเขียนที่เหมาะสมและสร้างสรรค์สามารถช่วยลดความขัดแย้งหรือความแตกแยกในองค์กรได้ ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารซึ่งผู้เขียนต้องเขียนข้อความที่สมบูรณ์ถูกต้องเพื่อสื่อข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลในองค์กร ในขณะที่กฤษณ์ โกมลมิศร์ (2547, หน้า 30) ยกตัวอย่างความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรว่าการที่พนักงานรับคำสั่งการผลิตจากลูกค้าแล้วส่งต่อข้อมูลให้กับฝ่ายผลิต แต่ข้อมูลที่ส่งนั้นมีข้อผิดพลาดเนื่องจากการเขียนที่ไม่ถูกต้องแล้วความเสียหายที่เกิดขึ้นนอกจากจะส่งผลกระทบต่อพนักงานหรือกลุ่มพนักงานเหล่านั้นแล้วยังส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและอาจทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มสูงขึ้นจากความผิดพลาดในการเขียน

เพื่อการสื่อสาร

การพัฒนาทักษะการเขียนให้ดียิ่งขึ้นนั้นนับว่าเป็นเรื่องยากมาก เนื่องจากเขียนเป็นทักษะที่ยากเพราะต้องผ่านกระบวนการคิดและเรียบเรียงถ้อยคำออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความรู้สึก และอารมณ์ไปยังผู้รับสาร (อัญชลี ทองเอน, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต (2550) ได้กล่าวว่าการเขียนที่ดีเป็นเรื่องยาก เนื่องจากผู้เขียนต้องมีความสามารถในการเรื่องหลักภาษา คำ สำนวน ประโยค โวหาร ระดับภาษา พร้อมทั้งแยกความแตกต่างระหว่างภาษาพูดและภาษาเขียนได้

ดวงใจ ไทยอุบล และกวิสรา รัตนกร (2538) กล่าวว่า การเขียนเป็นทักษะที่ยาก เนื่องจากการเขียนเป็นทักษะที่ถูกนำมาใช้น้อยมากในชีวิตประจำวัน ทำให้โอกาสในการฝึกฝนทักษะการเขียนในชีวิตประจำวันน้อยกว่าทักษะอย่างอื่น ในขณะที่ Ply and Winchell (1989) มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าการเขียนเป็นทักษะที่ยากเพราะการเขียนไม่ใช่เพียงพรสวรรค์แต่ผู้เขียนต้องผ่านการฝึกฝนเพื่อสร้างความชำนาญในการเขียน Robinson and Modrey (1986) กล่าวว่า การเขียนนั้นยากกว่าการพูดเพราะผู้เขียนไม่มีโอกาสที่จะแสดงกริยาท่าทางหรือสีหน้าให้ฟังได้ รับรู้และผู้เขียนก็ขาดโอกาสที่จะรับรู้ถึงปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกถึงความเข้าใจของผู้รับสาร ดังนั้นผู้เขียนจะต้องเพิ่มความระมัดระวังในการเขียนให้มากขึ้นเพราะเมื่อผู้เขียนส่งเอกสารออกไปยังผู้รับสารแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้อีก

เมื่อการเขียนเป็นทักษะที่ยากยิ่งและต้องผ่านการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จึงเป็นที่น่าสนใจว่าหากคนไทยมีความจำเป็นต้องเขียนภาษาอังกฤษซึ่งนับได้ว่าเป็นภาษาที่ผู้เขียนยังขาดความรู้ความชำนาญแล้ว ผู้เขียนจะต้องพบกับอุปสรรคและปัญหาในการเขียนภาษาอังกฤษอย่างไร มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาถึงข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นในการเขียนภาษาอังกฤษโดยคนไทยทั้งในระดับโรงเรียน มหาวิทยาลัย และองค์กรทางธุรกิจ จิตรา บรรณโลมชน (2545) พบว่า นักเรียนไทยก็ยังต้องได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเนื่องจากยังพบข้อผิดพลาดในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนทั้งในด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ ถึงแม้วิชาภาษาอังกฤษบรรจุอยู่ในหลักสูตรทั้งเป็นวิชาบังคับและวิชาเลือกของนักเรียนไทยแล้วก็ตาม ส่วนภทรี รัตนมณต์ (2545) ได้ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไทยต่อการปฏิบัติงานในบริษัทต่างชาติคือบริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) พบว่า พนักงานร้อยละ 40.5 มีความเห็นว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้มากในการเขียนตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และเขียนรายงานต่าง ๆ

นอกจากนี้ยังมีรายงานดัชนีวัดระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษ ประจำปี 2556 จากสถาบันสอนภาษาอีเอฟ (Education First) ที่ได้ทดสอบทางอินเทอร์เน็ตเพื่อจัดระดับความสามารถในการใช้

ภาษาอังกฤษของกลุ่มประชากรวัยทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานจำนวน 750,000 คน จาก 60 ประเทศทั่วโลกพบว่าประเทศไทยติดอันดับที่ 55 ซึ่งจัดว่าเป็นอันดับที่อยู่ในระดับท้ายของทั้งหมด และพนักงานที่มีทักษะภาษาอังกฤษดีมักจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและได้รับอัตราค่าจ้างที่สูงกว่ามาตรฐาน (Arakkitsakul, 2008) และเมื่อรายได้สุทธิของบุคคลเพิ่มขึ้นแล้วรายได้ประชาชาติ (Gross National Income) ก็เพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน McCormick (2013) ได้กล่าวเอาไว้ว่าระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษที่สูงขึ้นของประชากรในแต่ละประเทศนั้นสอดคล้องกับระดับรายได้ประชาชาติที่สูงขึ้นของแต่ละประเทศ โดยผู้สมัครงานที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่สูงระดับภาษาอังกฤษที่เป็นระดับมาตรฐานของประเทศนั้นคนคนนั้นจะมีฐานเงินเดือนที่สูงกว่าปกติถึงร้อยละ 30-50 จุดนี้เองที่เป็นแรงจูงใจให้คนนับล้านคนขวนขวายที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเพื่อปูทางไปสู่ความสำเร็จในทางธุรกิจ

เมื่อการมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีนั้นเป็นแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพที่สัมพันธ์กับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพทำให้มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร Jiranapakul (1996) ได้สำรวจความต้องการด้านภาษาเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทยพบว่าตัวแทนวิศวกรระดับบริหารส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองต้องการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในด้านการเขียนและการพูดมากที่สุด

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของคนไทยยังคงมีข้อบกพร่องด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษและพนักงานชาวไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจเอกชนยังคงต้องเพิ่มพูนทักษะการเขียนภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานรวมทั้งเพื่อเพิ่มค่าตอบแทนจากการทำงานด้วยเช่นกัน

บริษัทเซเลstica (ประเทศไทย) จำกัดเป็นบริษัทเอกชนต่างชาติที่ดำเนินธุรกิจการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีบริษัทแม่ตั้งอยู่ที่เมืองโตรอนโต ประเทศแคนาดา บริษัทเซเลstica (ประเทศไทย) ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังซึ่งเป็นเขตการส่งออกที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีบริษัทต่างชาติเข้ามาลงทุนในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม บริษัทเซเลstica (ประเทศไทย) จัดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานทั้งหมดมากกว่า 5,000 คน จากหลากหลายประเทศไม่ว่าจะเป็นชาวฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ฮ่องกง จีน แคนาดา และอเมริกา ด้วยความหลากหลายในด้านเชื้อชาติและภาษาของพนักงานจากแต่ละประเทศทำให้ภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาหลักที่ใช้ติดต่อสื่อสารในองค์กรควบคู่กับภาษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่บริษัทเซเลstica (ประเทศไทย) จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น

เป็น กิจกรรมเพื่อความปลอดภัย กิจกรรมสันตินาการ และข่าวประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เพื่อให้พนักงานเพื่อรับทราบและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันของบุคคลในองค์กร

แต่เนื่องด้วยผู้เขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ส่วนมากเป็นชาวไทยที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา จึงเป็นที่น่าสนใจว่าประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์แต่ละฉบับที่เผยแพร่สู่บุคคลในองค์กร มีข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษประเภทใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ในประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ของบริษัทซีเล็คติกา (ประเทศไทย) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของพนักงานและนำเสนอต่อบริษัทเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดแผนงานฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานทั่วไปรวมทั้งพนักงานที่เขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ให้มีความตระหนักและเพิ่มความระมัดระวังด้านไวยากรณ์การเขียนภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่สื่อไปยังผู้รับสารนั้นมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษในประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ (On-line English announcements) ที่เขียนโดยพนักงานบริษัทซีเล็คติกา (ประเทศไทย)
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษในการเขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ (On-line English announcements) ของพนักงานบริษัทซีเล็คติกา (ประเทศไทย)

คำถามงานวิจัย

1. ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษประเภทใดที่พบมากที่สุดในการประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ (On-line English announcements) ของบริษัทซีเล็คติกา (ประเทศไทย) ระหว่างเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2552
2. ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษประเภทใดที่กลุ่มผู้เขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์รับรู้ว่าเป็นข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาของตนเองมากที่สุดในการเขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ (On-line English announcements) ของบริษัทซีเล็คติกา (ประเทศไทย)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประเภทของข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่พบมากที่สุด ในประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ของบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย)
2. กลุ่มพนักงานผู้เขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ทราบถึงข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของตนเองในการเขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพการเขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ในครั้งต่อไป
3. เป็นแนวทางในการวางแผนฝึกอบรมการเขียนภาษาอังกฤษโดยชี้ชัดถึงข้อผิดพลาดที่มักพบในการเขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. สร้างองค์ความรู้ในเรื่องการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษในการเขียนประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ของบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย) ระหว่างปี 2551-2552 และกลุ่มพนักงานบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย) การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษในงานวิจัยนี้ยึดตามกรอบแนวคิดของ Dulay, Burt and Krashen (1982) ที่จำแนกข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษตามโครงสร้างพื้นผิวของประโยค (Surface strategy taxonomy) ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การละคำ (Omission) การเพิ่มคำ (Addition) การใช้คำผิดรูปแบบ (Misformation) การเรียงลำดับคำผิด (Misordering)

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ไม่ศึกษาปัจจัยเรื่องเพศ ระดับการศึกษา อายุและประสบการณ์ทำงานของผู้เขียนประกาศภาษาอังกฤษ อีกทั้งประกาศแต่ละฉบับส่งออกมาในนามของแต่ละแผนกโดยไม่ได้ระบุผู้เขียนประกาศอย่างชัดเจนทำให้ไม่สามารถนำปัจจัยดังกล่าวมาประกอบการวิเคราะห์ได้
2. การศึกษาครั้งนี้ไม่กำหนดความยาวของประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์เนื่องจากประกาศแต่ละฉบับมีความยาวมากน้อยแตกต่างกันไปจึงทำให้ไม่สามารถกำหนดความยาวของประกาศแต่ละฉบับได้
3. แบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ทำโดยการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย) ภาษาอังกฤษออนไลน์ เนื่องจากประกาศแต่ละฉบับเขียนและส่งออกในนามของแผนกต่าง ๆ ดังนั้นจึงไม่สามารถระบุผู้เขียนประกาศที่ชัดเจนได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ (On-line English announcement) หมายถึง ประกาศภาษาอังกฤษที่เขียนโดยพนักงานของบริษัทซีเลซติกา (ประเทศไทย) ที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในบริษัทภายใต้หัวข้อเรื่อง “Celnews” ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2552

ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ (Grammatical error) หมายถึง ข้อบกพร่องหรือสิ่งที่เบี่ยงเบนจากไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่พบในประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์ของบริษัทซีเลซติกา (ประเทศไทย) (Dulay, et al., 1982)

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (Error analysis) หมายถึง การระบุข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษในประกาศภาษาอังกฤษออนไลน์เพื่อจำแนกประเภทของการเขียนที่ผิดหรือเบี่ยงเบนไปจากโครงสร้างหรือความหมายภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง (Dulay, et al., 1982)

การจำแนกข้อผิดพลาดตามโครงสร้างพื้นผิวของประโยค (Surface strategy taxonomy) หมายถึง การจำแนกข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษหรือข้อบกพร่องที่เบี่ยงเบนไปจากโครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง จำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. การละคำ (Omission) หมายถึง การละคำหรือหน่วยคำที่ขาดหายไปประโยค มีผลให้ความหมายบางส่วนประโยคหายไป เป็นได้ทั้งหน่วยคำหลัก (Content morpheme) และหน่วยคำที่มีความหมายทางไวยากรณ์ (Grammatical morpheme) ตัวอย่างเช่น การละคำนามหลักในประโยค Billy (has) no milk หรือการละคำนามหลักในวลี a dirty (cat)
2. การเพิ่มคำ (Addition) หมายถึง การเพิ่มคำหรือหน่วยคำที่จะต้องไม่ปรากฏในประโยคลงไปในประโยค ตัวอย่างเช่น ใช้ did และ came เพื่อระบุอดีตกาลซ้ำซ้อนประโยคแทนการใช้ประโยค Why didn't you came to school?
3. การใช้คำผิดรูปแบบ (Misformation) หมายถึง การใช้รูปแบบของคำหน่วยคำหรือโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ผิดจากหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ข้อผิดพลาดประเภทนี้เกิดจากการที่ผู้เขียนเสริมรูปบางอย่างในคำหรือประโยคผิด ตัวอย่างเช่น ใช้ runned แทน ran ในประโยค He runned.
4. การเรียงลำดับคำผิด (Misordering) หมายถึง วางลำดับของคำหรือกลุ่มคำไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ตัวอย่างเช่น ประโยค I don't know what is that ใช้แทนประโยคคำถาม what is that.