

GENRE ANALYSIS OF
ENGLISH BUSINESS E-MAIL CORRESPONDENCE
IN INTERNAL COMMUNICATION BETWEEN THAIS AND GERMANS
IN PROFIT AND NON-PROFIT ORGANIZATIONS

Miss Patraporn Thaweewong

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in English as an International Language
(Interdisciplinary International Program)
Graduate School
Chulalongkorn University
Academic Year 2006
Copyright of Chulalongkorn University

การวิเคราะห์ปริเฉทของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ธุรกิจภาษาอังกฤษที่ใช้โต้ตอบกัน
ภายในองค์กรระหว่างคนไทยกับคนเยอรมัน
ในองค์กรประเภทแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร



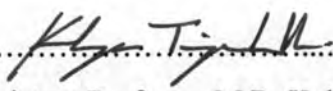
นางสาวภัทรภรณ์ ทวีวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (สหสาขาวิชา)
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

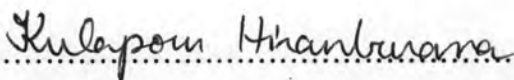
491989

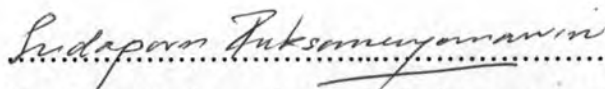
Thesis Title GENRE ANALYSIS OF ENGLISH BUSINESS E-MAIL
CORRESPONDENCE IN INTERNAL COMMUNICATION
BETWEEN THAIS AND GERMANS IN PROFIT AND
NON-PROFIT ORGANIZATIONS
By Miss Patraporn Thaweewong
Field of Study English as an International Language
Thesis Advisor Assistant Professor Sudaporn Luksaneeyanawin, Ph.D.

Accepted by the Graduate School, Chulalongkorn University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Doctoral Degree

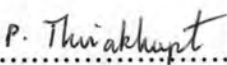
.....  Dean of the Graduate School
(Assistant Professor M.R. Kalaya Tingsabadh, Ph.D.)

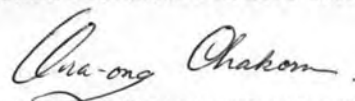
THESIS COMMITTEE

.....  Chairman
(Assistant Professor Kulaporn Hiranburana, Ph.D.)

.....  Thesis Advisor
(Assistant Professor Sudaporn Luksaneeyanawin, Ph.D.)

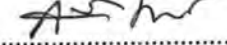
.....  Member
(Assistant Professor Namtip Pingkarawat, Ph.D.)

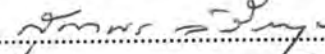
.....  Member
(Assistant Professor Pavinee Thirakhupt, Ph.D.)

.....  Member
(Assistant Professor Ora-Ong Chakorn, Ph.D.)

ภัทรภรณ์ ทวีวงศ์ : การวิเคราะห์ปริจเฉทของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ธุรกิจภาษาอังกฤษที่ใช้ได้ต่อกันภายในองค์กรระหว่างคนไทยกับคนเยอรมันในองค์กรประเภทแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร. (GENRE ANALYSIS OF ENGLISH BUSINESS E-MAIL CORRESPONDENCE IN INTERNAL COMMUNICATION BETWEEN THAIS AND GERMANS IN PROFIT AND NON-PROFIT ORGANIZATIONS) อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. สุดาพร ลักษณ์นิยานาวิน, 161 หน้า.

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ปริจเฉทของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ธุรกิจภาษาอังกฤษซึ่งเขียนโดยกลุ่มคนต่างวัฒนธรรม ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนี้หมายถึงวัฒนธรรมเชื้อชาติคือไทยและเยอรมัน และ วัฒนธรรมองค์กร คือ วัฒนธรรมขององค์กรประเภทแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร กรอบความคิดที่นำเสนอในการศึกษานี้ใช้ในการจำแนกโครงสร้างของอัตภาคในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษที่ใช้ติดต่อบริการภายในองค์กรระหว่างกลุ่มคนสองเชื้อชาติที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษา การศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ธุรกิจภาษาอังกฤษที่เขียนโดยคนไทยและคนเยอรมันภายในองค์กรประเภทแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร จำนวน 327 ฉบับ การศึกษาพบว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ โดยสรุปประกอบด้วย 7 อัตภาค คือ อัตภาค 1 คำขึ้นต้นจดหมาย อัตภาค 2 การสานต่อการโต้ตอบจดหมาย อัตภาค 3 วัตถุประสงค์ของจดหมาย อัตภาค 4 เอกสารแนบ อัตภาค 5 การเชื้อเชิญให้มีการโต้ตอบ อัตภาค 6 การจบจดหมายแบบเชิงบวก อัตภาค 7 คำลงท้ายจดหมาย คนไทยและคนเยอรมันเรียงลำดับอัตภาคเหล่านี้ไปในแนวทางเดียวกัน แต่มีความถี่ของการปรากฏในแต่ละอัตภาคแตกต่างกัน โดยในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เขียนโดยคนไทยและในจดหมายภายในองค์กรประเภทไม่แสวงหาผลกำไรพบอัตภาคเกือบทุกประเภท ในขณะที่ในจดหมายที่เขียนโดยคนเยอรมันและในจดหมายภายในองค์กรประเภทแสวงหาผลกำไรพบอัตภาคบางประเภท การทดสอบความสัมพันธ์แบบ Fisher พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างอัตภาคและเชื้อชาติของผู้เขียนในอัตภาค 1, 2, 4, 6 และ 7 ในขณะที่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างอัตภาคและองค์กรของผู้เขียนในอัตภาค 4 และ 6 เท่านั้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาทั้งวัฒนธรรมเชื้อชาติและองค์กรแล้วพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อคนไทยมากกว่าคนเยอรมัน โดยสรุป ทั้งวัฒนธรรมเชื้อชาติและองค์กรมีบทบาทสำคัญในการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ธุรกิจได้ต่อบริการระหว่างกัน โครงสร้างของอัตภาคในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมเชื้อชาติของผู้เขียนซึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กรด้วย ทั้งนี้เพราะองค์กรแต่ละประเภทมีแนวทางที่จะมุ่งสู่จุดมุ่งหมายในการสื่อสารที่แตกต่างกัน

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ ลายมือชื่อนิสิต..... 

ปีการศึกษา..... 2549..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

4589669220 : MAJOR ENGLISH AS AN INTERNATIONAL LANGUAGE
 KEY WORD: GENRE ANALYSIS / E-MAIL / BUSINESS CORRESPONDENCE /
 INTERCULTURAL COMMUNICATION

PATRAPORN THAWEEWONG : GENRE ANALYSIS OF ENGLISH
 BUSINESS E-MAIL CORRESPONDENCE IN INTERNAL
 COMMUNICATION BETWEEN THAIS AND GERMANS IN PROFIT
 AND NON-PROFIT ORGANIZATIONS. THESIS ADVISOR : ASST.
 PROF. SUDAPORN LUKSANEEYANAWIN, PH.D., 161 pp.

This is an intercultural genre analysis of English business e-mail correspondence. The intercultural aspect covers both national cultures, i.e. Thai and German, and corporate cultures, i.e. profit and non-profit organizations. The framework proposed in this study is used to identify the move structures within the organizational contexts where English is used among non-native speakers in intercultural communication. A sample of 327 authentic English business e-mail messages written by Thais and Germans within profit and non-profit organizations is used in this study. The findings show that these e-mail messages generally comprise seven moves, namely Move 1 Opening Salutation, Move 2 Establishing Correspondence Chain, Move 3 Introducing Purposes, Move 4 Attaching Documents, Move 5 Soliciting Response, Move 6 Ending Positively, and Move 7 Closing Salutation. Thais and Germans followed the same sequence of moves, but at different frequency of occurrence. Most of the moves could be found in the e-mail messages written by Thais and in the messages exchanged in non-profit organizations whereas only some moves existed in the messages written by Germans and in the messages exchanged in profit organizations. Fisher's exact test indicates the significant relationships between the occurrence of the move and the nationalities of the e-mail composers in Move 1, 2, 4, 6 and 7 while there were the significant relationships between the corporate cultures and the occurrence of the move only in Move 4 and Move 6. However, when considering the interaction of the national and corporate cultures, it was found that corporate culture has an influence on Thais, more than on Germans. In conclusion, both national and corporate cultures play an important role in intercultural business e-mail correspondence. The move structures of the e-mail messages reflect the national cultures of the e-mail composers which are governed by the corporate cultures because different organizations have different norms to achieve communicative goals.

Field of Study: English as an International Language

Academic Year: 2006

Student's Signature

Advisor's Signature

P. Thawee Wong

Sudaporn Luksaneeyanawin

ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to express my deepest gratitude to those who help me complete this dissertation, especially to my advisor, Asst. Prof. Dr. Sudaporn Luksaneeyanawin for her advice, support and encouragement. Difficulties in organizing the research were always found solutions upon her guidance. I am grateful for my entire dissertation committee, Asst. Prof. Dr. Kulaporn Hiranburana, Asst. Prof. Dr. Namtip Pingkarawat, Asst. Prof. Dr. Pavinee Thirakhupt, and Asst. Prof. Dr. Ora-Ong Chakorn, for devoting their time to critically read my work and for their valuable comments from different perspectives.

This dissertation could not have been finished without cooperation, support and contribution from many parties. I owe a particular debt and would like to extend my sincere thanks to my friends and all participants in multinational organizations who provided me with the valuable data for my analysis.

My heartfelt appreciation goes to my bosses for their understanding. I would like to acknowledge all faculty members and friends in the EIL program, especially Dr. Juckrawooth Attanawanit and Ms. Wanlee Sutthichatchawanwong, for their suggestions, comments and encouragement towards the end of my study. I also owe my gratitude to many more people whose names are not mentioned here. Last but not least, I would like to give my special thanks to my beloved family for their understanding and support and to dedicate this dissertation to the memory of my mother.

CONTENTS

| | PAGE |
|--|------|
| Abstract (In Thai)..... | iv |
| Abstract (In English)..... | v |
| Acknowledgements..... | vi |
| Contents..... | vii |
| List of Tables..... | x |
| List of Figures..... | xii |
| | |
| Chapter I: Introduction..... | 1 |
| 1.1 Background of the study..... | 1 |
| 1.2 Research questions..... | 6 |
| 1.3 Objectives of the study..... | 6 |
| 1.4 Statements of hypotheses..... | 7 |
| 1.5 Scope of the study..... | 8 |
| 1.6 Delimitation of the study..... | 8 |
| 1.7 Definition of terms..... | 8 |
| 1.8 Significance of the study..... | 11 |
| 1.9 Structure of the dissertation..... | 12 |
| | |
| Chapter II: Literature Review..... | 13 |
| 2.1 Introduction..... | 13 |
| 2.2 Concept of genre..... | 13 |
| 2.3 Genre analysis..... | 16 |
| 2.4 Research on business genre analysis..... | 20 |
| 2.5 Study of business e-mail..... | 29 |
| 2.6 Factors in intercultural business communication..... | 33 |
| 2.6.1 Low vs. high context culture..... | 34 |
| 2.6.2 Dimensions of national culture..... | 36 |
| 2.6.2.1 Individualism vs. collectivism..... | 37 |
| 2.6.2.2 Power distance..... | 38 |
| 2.6.2.3 Uncertainty avoidance..... | 40 |

| | PAGE |
|---|--------|
| 2.6.3 Corporate culture..... | 42 |
| 2.6.4 Face-saving and politeness strategies..... | 45 |
| 2.7 Summary..... | 49 |
| Chapter III: Research Methodology..... | 50 |
| 3.1 Introduction..... | 50 |
| 3.2 Samples..... | 50 |
| 3.3 Discourse community..... | 51 |
| 3.4 Research instrument..... | 52 |
| 3.5 Data collection..... | 52 |
| 3.6 Data analysis..... | 53 |
| 3.7 Stages of research..... | 59 |
| 3.8 Limitations of the study..... | 60 |
| 3.9 Summary..... | 60 |
| Chapter IV: Findings..... | 62 |
| 4.1 Introduction..... | 62 |
| 4.2 Features of business e-mail messages..... | 63 |
| 4.3 Move structures..... | 67 |
| 4.4 Occurrence of the moves and their linguistic realization..... | 78 |
| 4.4.1 Opening and closing Salutations..... | 78 |
| 4.4.2 Body of the messages..... | 86 |
| 4.4.2.1 Move 2 Establishing Correspondence Chain..... | 86 |
| 4.4.2.2 Move 3 Introducing Purposes..... | 88 |
| 4.4.2.3 Move 4 Attaching Documents..... | 94 |
| 4.4.2.4 Move 5 Soliciting Response..... | 96 |
| 4.4.2.5 Move 6 Ending Positively..... | 97 |
| 4.5 Relationship between the moves and corporate and national cultures..... | 100 |
| 4.6 Politeness strategies..... | 102 |
| 4.7 Informants' attitude..... | 109 |
| 4.8 Summary..... | 111 |

| | |
|--|-----|
| Chapter V: Discussion and Conclusion..... | 114 |
| 5.1 Introduction..... | 114 |
| 5.2 Discussion on findings..... | 115 |
| 5.2.1 Business e-mail message as a genre..... | 115 |
| 5.2.2 Move structures of business e-mail correspondence..... | 116 |
| 5.2.3 Influence of corporate cultures on e-mail business correspondence..... | 118 |
| 5.2.4 Influence of national cultures on e-mail business correspondence..... | 123 |
| 5.2.5 Conclusion..... | 127 |
| 5.3 Guidelines for Genre-Based Instruction..... | 128 |
| 5.4 Recommendations..... | 131 |
| References..... | 135 |
| Appendices..... | 143 |
| Appendix A: Information sheet..... | 144 |
| Appendix B: Questionnaire..... | 145 |
| Appendix C: Worksheet..... | 146 |
| Appendix D: Suggested writing activities..... | 147 |
| Appendix E: A sample of business letters across cultures..... | 153 |
| Appendix F: 327 samples of English business e-mail correspondence written by Thais and Germans in profit and non-profit organizations..... | 160 |
| Biography..... | 161 |

LIST OF TABLES

| | PAGE |
|---|------|
| Table 2.1: Related research on business genre analysis..... | 21 |
| Table 2.2: Average channel preference across all communication activities..... | 30 |
| Table 2.3: Comparison of communication activities by e-mail use..... | 30 |
| Table 2.4: Features of low and high context cultures..... | 35 |
| Table 2.5: Individualism index values..... | 38 |
| Table 2.6: Power distance index (PDI) values..... | 39 |
| Table 2.7: Uncertainty avoidance index (UAI) values..... | 40 |
| Table 3.1: Sample size in each category..... | 51 |
| Table 3.2: Fisher's exact test in SPSS..... | 55 |
| Table 3.3: Fisher's exact test relationship table..... | 56 |
| Table 4.1: Definition of the moves..... | 68 |
| Table 4.2: Move 1 Opening Salutation and Move 7 Closing Salutation by organizations..... | 78 |
| Table 4.3: Move 1 Opening Salutation and Move 7 Closing Salutation by nationalities..... | 79 |
| Table 4.4: Opening salutations..... | 79 |
| Table 4.5: Closing salutations..... | 81 |
| Table 4.6: Variety of opening and closing salutations..... | 84 |
| Table 4.7: Move 2 Establishing Correspondence Chain by organizations..... | 87 |
| Table 4.8: Move 2 Establishing Correspondence Chain by nationalities..... | 88 |
| Table 4.9: Move 3 Introducing Purposes by organizations..... | 89 |
| Table 4.10: Move 3 Introducing Purposes by nationalities..... | 89 |
| Table 4.11: Mood types of the requests by organizations..... | 91 |
| Table 4.12: Mood types of the requests by nationalities..... | 91 |
| Table 4.13: Move 4 Attaching Documents by organizations..... | 95 |
| Table 4.14: Move 4 Attaching Documents by nationalities..... | 96 |
| Table 4.15: Move 5 Soliciting Response by organizations..... | 97 |
| Table 4.16: Move 5 Soliciting Response by nationalities..... | 97 |

| | PAGE |
|--|------|
| Table 4.17: Move 6 Ending Positively by organizations..... | 98 |
| Table 4.18: Move 6 Ending Positively by nationalities..... | 98 |
| Table 4.19: Occurrence of the seven moves..... | 99 |
| Table 4.20: Relationship between the moves and the organizations of the e-mail composers..... | 100 |
| Table 4.21: Relationship between the moves and the nationalities of the e-mail composers..... | 101 |
| Table 4.22 Face-threatening moves..... | 102 |
| Table 4.23 Mood types of the requests..... | 103 |
| Table 5.1: Move structure categorized according to the nationalities of the e-mail composers..... | 119 |
| Table 5.1: Move structure categorized according to the organizations of the e-mail composers..... | 126 |

LIST OF FIGURES

| | PAGE |
|---|------|
| Figure 1.1: Thai-German trade balance 1986-2004 | 3 |
| Figure 1.2: Thailand's main trading partners in 2004 | 3 |
| Figure 2.1: Style flexibility cline in written communication | 32 |
| Figure 2.2: Contextual model of intercultural communication | 34 |
| Figure 2.3: Information structured in low and high context cultures | 36 |
| Figure 3.1: Research framework | 54 |
| Figure 3.2: Factors in intercultural communications | 57 |
| Figure 4.1: Components of an e-mail message | 69 |
| Figure 4.2: Comparison of the occurrence of the moves by nationalities | 75 |
| Figure 4.3: Comparison of the occurrence of the moves by organizations | 76 |
| Figure 4.4: Comparison of the occurrence of the moves by nationalities and organizations | 77 |
| Figure 4.5: Mood types of the requests | 91 |
| Figure 5.1: Mood types of the requests by Thais and Germans | 120 |
| Figure 5.2: Mood types of the requests in profit and non-profit organizations | 125 |