

การแสดงความไม่เห็นด้วยของประธานบริษัทชาวญี่ปุ่น  
- จากบทสนทนาจริงในสถานการณ์ทางธุรกิจ -

Disagreement Strategy of a Japanese President Speaker  
- Focusing on Workplace Conversations -

สุชีรา ฤทธิวงศ์  
เตวิช เสวตไอยาราม

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสดงความไม่เห็นด้วยของผู้พูดชาวญี่ปุ่นผ่านการสนทนาจริงในที่ทำงาน ผู้ให้ความร่วมมือ คือ ประธานบริษัทชาวญี่ปุ่น 1 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการแสดงความไม่เห็นด้วยในที่ประชุมทั้งสิ้น 13 สถานการณ์ และเลือกเฉพาะ 5 สถานการณ์ที่ประธานชาวญี่ปุ่น แสดงความไม่เห็นด้วยต่อคู่สนทนาและถอดเสียงตามหลักของ Basic Transcription System for Japanese (Usami, 2011) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ในสถานการณ์ทำงานจริงนั้น ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มเลือกใช้การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงโดยการใช้คำว่า “ため” หรือสำนวน “そんなことない” นอกจากนี้ ในกรณีที่ปริมาณการรบกวนการกระทำของสถานการณ์มีน้อย ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรง แต่กรณีที่ปริมาณการรบกวนการกระทำของสถานการณ์มีมากและประธานชาวญี่ปุ่นไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นดีพอ ประธานชาวญี่ปุ่นจะแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อม อาจกล่าวได้ว่า ในสถานการณ์ทำงานจริง ประธานชาวญี่ปุ่นเลือกแสดงความไม่เห็นด้วยโดยใช้ทั้งการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงและแบบอ้อมโดยระดับประคองหน้าทั้งด้านบวกและด้านลบในการสนทนาไปด้วยเสมอ

**คำสำคัญ :** การแสดงความไม่เห็นด้วย, ปัจจัยระดับปริมาณการรบกวนการกระทำ , บทสนทนาจริง

**Abstract**

This study examines a Japanese speaker (the president)'s use of strategy in showing disagreement in authentic workplace conversations. Data were collected during business meetings where the Japanese president expressed his opinions against his conversation interlocutors in five different speech situations. The conversational data were then transcribed by using the Basic Transcription System for Japanese (Usami, 2011).

The results revealed that in the workplace, the Japanese president had the tendency to express his disagreement using a direct strategy, i.e., the clarification index “dame” and the expression “sonna koto nai”. Moreover, the ranking of imposition factor affected the Japanese president’s expression of disagreement; if the ranking of imposition is low, he would be more likely to express his disagreement directly. On the other hand, if the ranking of imposition is high and he has no expertise on that topic, he would be more likely to show his disagreement indirectly. Based on these results, it can be interpreted that in real workplace situations, the Japanese president expresses his disagreement directly and indirectly but he will also be supporting both the negative and positive face of his conversation partners.

**Keywords:** express disagreement, actual conversation, the ranking of the imposition factors

## 1. บทนำ

การแสดงความคิดเห็นด้วย (Disagreement) หมายถึง การแสดงความคิดเห็นที่ค้าน ไม่เข้าใจ ไม่ยอมรับคำพูด หรือความคิดเห็นของอีกฝ่าย ในบางกรณีหากผู้พูดแสดงความคิดเห็นด้วยตรง ๆ ก็อาจจะแสดงถึงการไม่ให้เกียรติ ไม่รักษาน้ำหน้าของผู้ฟัง อาจทำให้สูญเสียความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรืออาจนำไปสู่ความขัดแย้งด้วยเหตุนี้ ทั้งสองฝ่ายต่างต้องคำนึงว่าจะสื่อสารอย่างไรให้สามารถยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สามารถประคับประคองการสนทนาให้เป็นไปอย่างราบรื่นโดยไม่ทำลายสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ไม่รบกวนน้ำหน้าของอีกฝ่าย พร้อมทั้งลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นที่ผ่านมาได้ระบุผลการวิจัยว่าชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะไม่แสดงความคิดเห็นด้วยออกมาตรง ๆ แต่งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เลือกเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบเติมบทสนทนา (Discourse completion Test:DCT) มีบางงานวิจัยเลือกเก็บโดยวิธีการแสดงบทบาทสมมติ (Role play) จากผู้เรียนภาษาญี่ปุ่น แต่ทว่าข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีเหล่านี้ขาดความเป็นธรรมชาติ นอกจากนี้ เท่าที่ผู้วิจัยได้สำรวจมา ยังไม่พบว่าม้งานวิจัยใดที่เก็บข้อมูลจากบทสนทนาจริงในสถานการณ์ทางธุรกิจ

ผู้วิจัยเชื่อว่า ในสถานการณ์ทางธุรกิจ ผู้พูดจำเป็นต้องตระหนักต่อผลกระทบในการแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างรอบคอบมากกว่าในสถานการณ์ทั่ว ๆ ไป เนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ใช่เพียงแค่ความเสียหายต่อตนเองเท่านั้น แต่อาจจะส่งผลกระทบต่อประโยชน์หรือสร้างความเสียหายต่อบริษัทได้ รวมไปถึงผู้พูดต้องพยายามรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้การสื่อสารในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่าการสนทนาจริงบางครั้ง ผู้พูดไม่เลือกแสดงความคิดเห็นด้วยแค่แบบใดแบบหนึ่ง แต่จะใช้วิธีผสมทั้งแบบตรงและแบบอ้อมไปพร้อมกัน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปตามความสำคัญและเนื้อหาของหัวข้อที่กำลังพูดอยู่ ด้วยเหตุนี้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษานำร่องโดยเก็บข้อมูลบทสนทนาจริงในสถานการณ์ทางธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยปริมาณการรบกวนการกระทำของสถานการณ์ (the ranking of the Imposition) ส่งผลต่อการแสดงความไม่เห็นด้วยของชาวญี่ปุ่นอย่างไร

ทั้งนี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาการแสดงความไม่เห็นด้วยในสถานการณ์จริงทางธุรกิจอื่นๆต่อไป รวมถึงยังช่วยให้ชาวไทยและชาวญี่ปุ่นสามารถเข้าใจกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพภายใต้พื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ลดความขัดแย้งที่อาจจะส่งผลให้เกิดปัญหาที่รุนแรงขึ้นได้ อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังช่วยให้เห็นการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยตามแนวคิดความสุภาพของ Brown and Levinson(1987) ได้ชัดเจนมากขึ้นด้วย

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาญี่ปุ่นที่ผ่านมา มีทั้งงานวิจัยที่ศึกษาการแสดงความไม่เห็นด้วยในสถานการณ์ต่าง ๆ ของชาวญี่ปุ่น และการแสดงความไม่เห็นด้วยโดยเปรียบเทียบรูปแบบทางภาษาระหว่างชาวญี่ปุ่นกับผู้ที่ไม่ได้พูดภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาแม่(เช่น ผู้เรียนชาวจีน ผู้เรียนชาวเกาหลี ผู้เรียนชาวไทย เป็นต้น) งานวิจัยนี้ต้องการมุ่งเน้นการวิเคราะห์รูปแบบการแสดงความไม่เห็นด้วยของชาวญี่ปุ่นเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจะสรุปเนื้อหาสำคัญเฉพาะส่วนของชาวญี่ปุ่นที่งานวรรณกรรมก่อนหน้ากล่าวถึงเท่านั้น

ผลการศึกษาของงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการแสดงความไม่เห็นด้วยของชาวญี่ปุ่น พบว่า ในกรณีที่คู่สนทนามีความสนิทสนมกัน ส่วนใหญ่มักจะไม่แสดงความไม่เห็นด้วยออกมาเป็นคำพูดตรง ๆ แต่มักจะใช้คำพูดที่มีนัยหรือประโยคเหล่านั้นแทน(kiyama, 2004) แต่ในกรณีที่มิระยะห่างทางสังคม พบว่า มีการแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างตรงไปมาตรง เช่นคำว่า **でも** (แต่), **いや** (ไม่ใช่) (Yano and Ito, 1998) นอกจากนี้ ในกรณีที่ต้องการมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อมูล ชาวญี่ปุ่นมักจะใช้ดัชนีปริจเฉท เน้นเสียงหรืออธิบายเหตุผล (Sugimoto, 2004 อ้างถึงงาน Hotta and Yoshimoto, 2012) เพื่อการถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องมากกว่าการแสดงความใส่ใจต่อหน้าด้านบวกของฝ่ายตรงข้าม (Sueda, 2000 อ้างถึงใน พัชรหทัย สุขใส,2553)

แต่ทว่า ในอีกด้านหนึ่ง กรณีที่ชาวญี่ปุ่นต้องการมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง จะเลือกใช้การนิ่งเงียบหรือยอมรับก่อนการแสดงความไม่เห็นด้วย โดยการพูดคลุมเครือ การถามคำถาม หรือแสดงถึงจุดยืนร่วมกันระหว่างผู้พูดและคู่สนทนา (Sugimoto, 2004 อ้างถึงงาน Hotta and Yoshimoto, 2012) หรือจะหยุดพักตัดสินใจก่อนที่จะแสดงความไม่เห็นด้วย หรือมีการพูดขอโทษหลังจากที่พูดแสดงความไม่เห็นด้วย (Kurata and Yang, 2010) ทั้งนี้ เพศชายมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีการปฏิเสธมากกว่ากลวิธีการอ้างเหตุผล

ในขณะที่เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีการอ้างเหตุผลมากกว่าการปฏิเสธ และกลวิธีการหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นมากกว่าเพศชาย (พัชรหทัย, 2553)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบเติมบทสนทนา วิธีนี้มีจุดด้อยที่จะส่งผลกระทบต่อข้อมูลโดยตรง คือ ผู้ให้ความร่วมมือมีเวลาเพียงพอที่จะคิดก่อนเขียนตอบบทสนทนา ทำให้ข้อมูลที่ได้ อาจไม่เป็นธรรมชาติ (Kohayakawa, 2008) นอกจากนี้ เท่าที่ผู้วิจัยได้สำรวจ ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยใดที่เก็บข้อมูลจากบทสนทนาจริงในสถานการณ์ทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการแสดงความคิดเห็นด้วยในสถานการณ์ทางธุรกิจของชาวญี่ปุ่น โดยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาจริงในที่ทำงานแห่งหนึ่ง

### 3. วิธีการวิจัย

#### 3.1 ผู้ให้ความร่วมมือ

ผู้ให้ความร่วมมือคือชาวญี่ปุ่นจำนวน 1 คน ดำรงตำแหน่งเป็นประธานบริษัทของบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย อายุเมื่อตอนให้ความร่วมมือ คือ 51 ปี ประจำที่ไทยมาแล้วเป็นระยะเวลา 2 ปี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลผ่านการประชุมระหว่างประธานบริษัทกับชาวไทยแผนกต่าง ๆ ที่เข้าประชุมร่วมกันผ่านล่าม อนึ่ง ผู้วิจัยได้สรุปรหัสและรายละเอียดของผู้ให้ความร่วมมือทุกคน ตามตาราง 3.1 ด้านล่าง

ตาราง 3.1 รหัสและข้อมูลของผู้ให้ความร่วมมือชาวญี่ปุ่นและชาวไทย

สัญลักษณ์ย่อ	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)
JP	ประธานบริษัทชาวญี่ปุ่น	51
TD	กรรมการบริษัทชาวไทย	56
TM	ผู้จัดการชาวไทยแผนกสิ่งแวดล้อม	47
TLD	หัวหน้าควบคุมการผลิตชาวไทย	47
TEN	วิศวกรชาวไทย	25

หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จ ผู้วิจัยได้ถอดเสียงบทสนทนาออกมาเป็นตัวอักษรโดยอ้างอิงตามหลักเกณฑ์ของ Basic Transcription System for Japanese (Usami, 2011) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล อนึ่ง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นด้วยในที่ประชุมมาทั้งสิ้น 13 สถานการณ์และถอดเสียงออกมาทั้งหมด แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเลือกวิเคราะห์เฉพาะบทสนทนาที่ประธานบริษัทชาวญี่ปุ่นแสดงความคิดเห็นด้วยเท่านั้น

นอกจากนี้ ข้อมูลการสนทนาระหว่างประธานบริษัทและชาวไทยแผนกต่าง ๆ เป็นการสื่อสารผ่านล่าม ผู้วิจัยจึงจะเขียนภาษาแม่ของผู้พูดไว้ด้านซ้าย และจะเขียนคำแปลของล่ามที่ไว้ด้านขวา ผู้วิจัยได้ถอดเสียงตามคำพูดของชาวญี่ปุ่น ชาวไทย และล่ามตามคำพูดจริงที่สื่อสารในการสนทนานั้น ๆ กรณีที่ผู้ให้ความร่วมมือพูด

คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจะถอดเสียงคำศัพท์นั้นออกมาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจง่าย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการถอดเสียงตามตาราง 3.2 ดังนี้

ตาราง 3.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการถอดเสียง

สัญลักษณ์	ความหมาย	สัญลักษณ์	ความหมาย
◦	กรณีพุดจบประโยค	?	ประโยคคำถาม
[↑]	การเน้นเสียงหนัก	[↓]	การเน้นเสียงต่ำ
:	เสียงที่ลากยาว	@	หัวเราะ
、	เว้นวรรคของผู้พูดที่เงียบไปไม่ถึง 1 วินาที	(เงียบ วินาที)	ใส่เวลาวินาทีที่เงียบ ยกตัวอย่าง (0.2 ) หมายถึง เงียบ 0.2 วินาที
XX	สัญลักษณ์แสดงแทนชื่อวัตถุดิบ ชื่อสินค้า ชื่อบริษัท ชื่อคน เป็นต้น		

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียงการประชุมที่ได้รับอนุญาตจากผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนที่ปรากฏเสียงชัดเจน จากการสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ระหว่างประธานชาวญี่ปุ่นและชาวไทยแผนกต่าง ๆ

### 3.3 เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.1 เกณฑ์การตัดสินระดับของปริมาณการรบกวนการกระทำของสถานการณ์

งานวิจัยนี้ใช้แนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown and Levinson(1987) ที่ระบุว่า ปริมาณการรบกวนการกระทำ (the ranking of the Imposition) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการแสดงวิจรรย์กรรม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงแบ่งปัจจัยปริมาณการรบกวนการกระทำออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับมากและระดับน้อย ผู้วิจัยตัดสินระดับปริมาณการรบกวนการกระทำด้วยเกณฑ์จากมุมมอง **うち(Uchi)** และ **そと(Soto)** ในสถานที่ทำงานดังต่อไปนี้

- ระดับปริมาณการรบกวนการกระทำมาก หมายถึง การกระทำที่ส่งผลต่อการสูญเสียผลประโยชน์ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียภาพลักษณ์ของบริษัท การขาดทุน การผลิตหยุดชะงักซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้า
- ระดับปริมาณการรบกวนการกระทำน้อย หมายถึง การกระทำที่ไม่ส่งผลต่อการสูญเสียผลประโยชน์ของบริษัท สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า

### 3.3.2 เกณฑ์การแบ่งแยกประเภทกลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วย

ผู้วิจัยแบ่งประเภทกลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยออกเป็น 2 ประเภท คือ การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงและการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อม การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรง คือ การแสดงความไม่เห็นด้วยโดยไม่ใส่ใจหน้าของฝ่ายตรงข้ามด้วยการแสดงความเห็นอย่างตรงไปตรงมา ใช้คำแสดงถึงเจตนาไม่เห็นด้วย ได้แก่ คำสันธานที่แสดงการปฏิเสธ **でも・けど** หรือคำแสดงปฏิเสธ เช่น **いや・や・ため** เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงการพูดเน้นเสียงและการอธิบายเหตุผลด้วย ส่วนการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อม คือ การหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของฝ่ายตรงข้ามด้วยการพูดแสดงความคิดเห็นแบบคลุมเครือ มุ่งเน้นรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฟังกับผู้พูดโดยใช้คำพูดที่ทำให้ความรู้สึกอ่อนคลายหรือนุ่มนวล ได้แก่ การใช้สำนวนที่แสดงการคาดคะเน ไม่แน่ใจ เช่น **かもしれない** เพื่อลดระดับความตรงในการแสดงความไม่เห็นด้วย หรือการใช้สำนวนที่ลงท้ายด้วยคำว่า **かな** รวมถึงการถามคำถามด้วย เป็นต้น (Yang and Ito, 1998; Sugimoto, 2004 อ้างถึงงาน Hotta and Yoshimoto, 2012)

## 4. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยจะอธิบายผลการวิจัยโดยเริ่มจากสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำน้อยในหัวข้อ 4.1 หลังจากนั้นจะอธิบายสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำมากในหัวข้อ 4.2

### 4.1 การแสดงความไม่เห็นด้วยต่อสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำน้อย

ลำดับ	สถานการณ์	ปริมาณการรบกวนการกระทำน้อยเนื่องจาก	กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วย
1	ประธานไม่เห็นด้วยต่อวิธีการควบคุมการผลิตของหัวหน้าควบคุมการผลิตชาวไทย	เป็นปัญหาภายในที่สามารถแก้ไข ปรับแผนการผลิตได้ นอกจากนี้ไม่ส่งผลกระทบต่อกำหนดส่งสินค้าของลูกค้า	แบบตรง
2	ประธานไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่การผลิตของวิศวกรชาวไทย	ถึงแม้จะไม่ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต แต่การผลิตก็ยังสามารถที่จะผลิตงานได้ตามเป้าหมาย เพียงแต่วัตถุดิบประสงค์การปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต คือ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการผลิตได้ง่ายขึ้นเท่านั้น	แบบตรง

**ตัวอย่างที่ 1** แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการที่ประธานบริษัทชาวญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยต่อวิธีการควบคุมการผลิตของหัวหน้าควบคุมการผลิตชาวไทย เนื่องจากประธานพบว่ามีงานที่ค้างในกระบวนการผลิต (ระยะเวลาสนทนา 02.31 นาที)

ผู้สนทนา	ภาษาแม่	ล่ามแปล
JP	ラインバランスが悪いなー	การผลิตไม่ balance นะ
TLD	คือเดือนนี้เป็นเดือน..12 (0.1) ต้องหยุด Line วันทำงานน้อย (0.1) จึงต้องเร่งผลิตงานออกมา	今月は12月ですので、稼働日少ないから、早めに生産しなければならぬ
JP	<u>さー(0.1)稼働日が少ないとかさー(0.1)流せないものを作ってもしょうがないんだよ</u> ↓	ถึงแม้ว่าวันทำงานจะน้อย แต่ถึงแม้ผลิตงานออกมา แต่งานไหลต่อไม่ได้ก็ช่วยไม่ได้
TLD	ไหลนะ↑、คือพีไม่ได้หยุดเครื่องเลยนะ↑ตอนนี้พยายามไหลนะ(0.1)ทางโน้นนะมากกว่าที่อีกนะ	流せるよ、機械を停止しない。向こうはこっちより滞留品が多いです。
JP	でそう流すんだけど (0.1) やーいま僕言うのは流動曲線タイミングのことを言ってるから、本当ここにあるものが 1 ロットだけで十分でしょう↑	ไหลก็จริง แต่ที่พูดถึงคือตรงกับเวลาในCurve flowนั่นคือ จริง ๆ แล้ว งานควรจะมีตรงนี้แค่ลือตเดียวก๊พอ

จากตัวอย่างที่ 1 ข้างต้น การสนทนาของสถานการณ์นี้พบว่า ประธานแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงต่อหัวหน้าควบคุมการผลิตชาวไทย โดยเลือกใช้กลวิธีแสดงความเห็นส่วนตัวพร้อมทั้งแสดงคำเน้นย้ำการแสดงความไม่เห็นด้วยโดยใช้คำว่า “だよ” ดังประโยคตัวอย่างต่อไปนี้ “稼働日が少ないとかさー(0.1)流せないものを作ってもしょうがないんだよ↓” รวมถึงการเน้นเสียงด้วย

ตัวอย่างที่ 2 แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการที่ประธานบริษัทชาวญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยต่อความเห็นของวิศวกรชาวไทยที่อธิบายว่าไม่สามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่การผลิตได้เพราะวิธีการผลิตและประเภทสินค้าต่างกัน (ระยะเวลาสนทนา 02.00 นาที)

ผู้สนทนา	ภาษาแม่	ล่ามแปล
JP	さっき、xx の工程をみたでしょう↑(0.1) 工程は物の流れが(0.1)見える化になっている。だから、xx 工程も物の流れが見えるように改善してほしい。	เมื่อกี้ ดูLine XX ไปแล้วไข่ม้อย จะให้เห็นว่าเห็นการไหลของงานในขั้นตอนชัดเจน ดังนั้นขอให้ XX ช่วยปรับปรุงให้เห็นการไหลของงานด้วย

ผู้สนทนา	ภาษาแม่	ล่ามแปล
TEN	ครับ (0.2) แต่ว่า XX อาจจะยากนะครับ (0.1) เพราะมีหลายรุ่น(0.1)ไม่ว่าจะเป็น XX(0.1) XX(0.1)XX นะครับ	はい、でも、xxは難しいかもしれません。色々な機種があります。xxです。
JP	<u>だめ</u> <sup>(0.1)</sup> <u>そういう考えだったら</u> <sup>(0.1)</sup> <u>いつまで経っても改善できない。</u> <sup>(0.1)</sup> <u>製品が違</u> <sup>(0.1)</sup> <u>うけど、物の流れは同じ</u> <sup>(0.2)</sup> <u>xxと同じように機械を置かなくとも</u> <sup>(0.1)</sup> <u>いいけど、もっと物の流れが</u> <sup>(0.1)</sup> <u>見えるように工夫して下さい。</u>	ไม่ได้ ถ้าคิดอย่างนั้น ไม่ว่าจะผ่านไปเท่าไรก็จะไม่สามารถปรับปรุงได้ ถึงแม้ว่าสินค้าจะต่างกัน แต่วิธีการไหลของงานก็เหมือนกัน ไม่ต้องวางเครื่องจักรให้เหมือนกับ XX ก็ได้ แต่ช่วยดัดแปลงให้สามารถเห็นวิธีการไหลของงานให้ได้

จากตัวอย่างที่ 2 ข้างต้น การสนทนาในสถานการณ์นี้ พบว่า ประธานชาวญี่ปุ่นแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรง โดยเลือกใช้คำว่า “だめ” พร้อมทั้งแสดงการวิพากษ์วิจารณ์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ “だめ<sup>↑</sup>そういう考えだっ  
たらいつまで経っても改善できない” แต่ประธานประทับประคองการสนทนายกษัตริย์หน้าของคู่สนทนา ดังประโยคต่อไปนี้ “(0.1)製品が違<sup>(0.1)</sup>うけど、物の流れは同じ<sup>(0.2)</sup>xxと同じように機械を置かなく  
とも<sup>(0.1)</sup>いいけど、もっと物の流れが<sup>(0.1)</sup>見えるように工夫して下さい。”

จากตัวอย่างที่ 1 และตัวอย่างที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงในสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำน้อย สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าประธานชาวญี่ปุ่นมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลให้บรรลุวัตถุประสงค์แบบตรงมากกว่าการใส่ใจหน้าด้านบวกของคู่สนทนา แต่ประธานชาวญี่ปุ่นก็พยายามประคองให้อีกฝ่ายหน้าเสียน้อยมากด้วยเช่นกัน

แต่ทว่าเมื่อพิจารณาประเด็นอื่น ๆ ประกอบด้วย จะพบว่าประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงแตกต่างกันเล็กน้อยใน 2 สถานการณ์ ในตัวอย่างที่ 1 ประธานกล่าวไม่เห็นด้วยต่อวิธีการควบคุมการผลิตของหัวหน้าควบคุมการผลิตชาวไทย ซึ่งประธานเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงแต่ประธานไม่ใช้คำที่แสดงการปฏิเสธด้วยคำว่า “だめ” แต่เลือกใช้วิธีการอธิบายเหตุผลแทน ขณะที่ในตัวอย่างที่ 2 ประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงโดยปฏิเสธด้วยคำว่า “だめ” พร้อมทั้งกล่าววิพากษ์วิจารณ์วิศวกรชาวไทย (そういう考えだったら <sup>(0.1)</sup> いつまで経っても改善できない) ซึ่งไม่พบว่าประธานชาวญี่ปุ่นใช้กลวิธีลักษณะนี้กับคู่สนทนาคนอื่น ๆ

จากข้อมูลนี้อาจมีความเป็นไปได้ว่า เวลาชาวญี่ปุ่นเลือกใช้คำแสดงความไม่เห็นด้วยในทางธุรกิจ ชาวญี่ปุ่นคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุของคู่สนทนาและประสบการณ์การทำงานของคู่สนทนา ประกอบเข้ากับ

ปริมาณการรบกวนกระทำด้วย ทั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่าวิศวกรชาวไทยมีอายุน้อยกว่าคู่สนทนาคนอื่น ๆ รวมถึงมีประสบการณ์การทำงานเพียงแค่ 2 ปี ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับประธานบริษัท สิ่งนี้น่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้การแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงโดยใช้คำว่า “たゞ” ต่อวิศวกรชาวไทย แต่ไม่ใช้กับหัวหน้าควบคุมการผลิตชาวไทยที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานไม่ต่างจากประธานบริษัทชาวญี่ปุ่น ด้วยเหตุนี้ จึงมีความเป็นไปได้ว่าอายุและประสบการณ์การทำงานของคู่สนทนาอาจจะส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงความไม่เห็นด้วยในการเลือกใช้คำว่า たゞ ก็เป็นไปได้

#### 4.2 การแสดงความไม่เห็นด้วยต่อสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำมาก

ลำดับ	สถานการณ์	ปริมาณการรบกวนการกระทำมาก เนื่องจาก	กลวิธีการแสดง ความไม่เห็น ด้วย
3	ประธานไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกสิ่งแวดลอมเกี่ยวกับผลการประเมินสิ่งแวดลอมล่วงหน้าก่อนตรวจสอบจริง	การตรวจสอบระบบสิ่งแวดล้อมนี้เป็น การตรวจสอบโดยบุคคลภายนอก หากได้รับคะแนนประเมินน้อยอาจจะส่งผลทำให้การบริหารงานสูญเสียความน่าเชื่อถือ รวมไปถึง แสดงถึงการไม่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโลก	แบบตรง
4	ประธานไม่เห็นด้วยต่อข้อเสนอของกรรมการบริษัทชาวไทยที่เสนอให้บริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายวัตถุดิบ สะสงายอดเงินซื้อขายที่คำนวณอัตราแลกเปลี่ยนผิดด้วยวิธีออกเอกสารลดหนี้ (Debit note)	เนื้อหาเกี่ยวกับผลประโยชน์ของบริษัททางบริษัทจ่ายเงินซื้อวัตถุดิบแพงกว่าปกติ	แบบอ้อม
5	ประธานไม่เห็นด้วยต่อความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาสัญญาของกรรมการบริษัทชาวไทย	สัญญานี้เป็นสัญญาเกี่ยวกับกฎหมาย ภาษีระหว่างประเทศ ด้วยเหตุนี้ ข้อตกลงรวมถึงเนื้อหาในสัญญาจะต้องได้รับความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศ	แบบอ้อม

**ตัวอย่างที่ 3** แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการที่ประธานชาวญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกสิ่งแวดลอมเกี่ยวกับผลการประเมินสิ่งแวดลอมล่วงหน้าก่อนตรวจสอบจริง (Self-assessment) ที่คาดการณ์ว่าผลคะแนนการประเมินได้ต่ำกว่า 90 % เนื่องจากประธานมีความเห็นว่าบริษัทสามารถได้คะแนนเพิ่มได้หากอธิบายคำตอบให้ชัดเจน (ระยะเวลาสนทนา 01.34 นาที)

ผู้สนทนา	ภาษาแม่	ล่ามแปล
JP	本会社に 90 点以上と言われた (0.1) 今回の監査結果で 90 点以上取れたら、後は楽@	ทางบริษัทแม่คาดหวังว่าเราจะได้คะแนนการตรวจสอบมากกว่า 90 คะแนนขึ้นไปคือถ้าครั้งนี้เราได้คะแนนดีครั้งต่อไปเราก็จะสบาย
TM	@เออ คือคงจะยากนะครับ เพราะ(0.1) คือตรง Management audit มันเป็นการประเมินผลของปีที่แล้ว แล้วเราก็ไม่มีผลที่ได้ตามเกณฑ์(0.1) คงจะยากครับ	難しいです。今年の監査は去年の実績を監査しました。去年の実績は目標を未達成ですので、無理だと思います
JP	<u>そんなことない</u> (0.2) xx さんに説明次第で取れると言われた	ไม่ใช่อย่างนั้น ทางคุณXXบอกว่าขึ้นอยู่กับ การอธิบาย

ตัวอย่างที่ 3 แสดงสถานการณ์ที่ประธานชาวญี่ปุ่นแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงต่อผู้จัดการสิ่งแวดล้อมชาวไทย โดยเลือกใช้คำปฏิเสธโดยตรง ได้แก่ そんなことない ทั้งนี้เนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญและอาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทได้ นอกจากนี้ ประธานชาวญี่ปุ่นมีความรู้และดูแลภาพรวมในเรื่องการตรวจสอบด้วย ประธานบริษัทจึงมั่นใจในภาพรวมว่าน่าจะได้คะแนนผ่านตามเกณฑ์ อีกทั้ง ยังมีความคาดหวังจากบริษัทแม่รวมอยู่ด้วย ด้วยเหตุนี้ ประธานชาวญี่ปุ่นจึงแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงและแสดงความคิดเห็นต่อ เพื่อยืนยันความคิดเห็นของตน

ตัวอย่างที่ 4 แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการที่ประธานชาวญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยต่อข้อเสนอของกรมการบริษัทชาวไทยที่เสนอให้บริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายวัตถุดิบสะสมยอดเงินซื้อขายที่คำนวณอัตราแลกเปลี่ยนผิดด้วยวิธีออกเอกสารหักลบหนี้ (Debit note) (ระยะเวลาสนทนา 02.38 นาที)

ผู้สนทนา	ภาษาแม่	ล่ามแปล
JP	あのーxx 会社さー (0.1) 為替のレート間違ってるという話があって (0.1) でそういうの見つけて今えー修正をさせてえー約 50 万バーツぐらい (0.2) お金を戻してくれるんだけど、あのー単純にやっぱり向こうもいったんしめたものを戻すことができないので (0.1) えー月購入材料費を DISCOUNT としてその金額を相殺すると (0.1) いう話です。	จากที่บริษัท XX คำนวณอัตราแลกเปลี่ยนผิด ตอนนี้ทางโน้นกำลังหาและแก้ไขพบว่า ยอดเงินผิดประมาณ 5 แสนบาท ซึ่งทางโน้นจะต้องคืนเงินส่วนนั้นกลับคืนให้ทางเราโดยจะทำการสะสมลดจากยอดสั่งซื้อวัตถุดิบของเดือน 1

TD	(0.4) ก็ให้เค้าออก Credit note สิ ↑ จะมา Discount ได้จ้ะ (0.1) Discount มันจะมาชนได้ไง?	向こうは Credit note を発行してなんで Discount するどうやって Discount しますか?)
JP	<u>うちは Credit note したいんだけど、あのよー (0.1) 向こうが (XX 会社) の中で処理都合でそれできないので (0.1) 単価のレートを見直すからレートを見直し単価で一月は (0.1) そういう相殺したいです。</u>	เราต้องการออก Debit Note แต่ว่า ถ้า XX ค่าสะสางไม่ได้ จึงจะแก้ไข rate และ ทักกลับกับยอดสั่งซื้อวัตถุดิบในเดือน มกราคม
TD	(0.1) สะสางกันได้ง่าย ↑ สะสางกันได้หรือ ↑ จำนวนซื้อเท่ากันหรือ?	処理できますか。購入数は合ってますか。
JP	数量は合ってる。	จำนวนตรง
TD	ตรงหรือ↑ (0.4)	数量は合ってますか。
JP	(XX) レートで計算するんじゃなくて、レートをちょっと変えて (0.1) で金額を、その相殺分でちゃんと相殺するって	(XX) ไม่ใช่การคำนวณจากเรท แต่เป็นการเปลี่ยน rate แล้วทำการสะสาง ทักกลับยอดเงิน)
TD	(0.8)	
JP	<u>まー (0.2) レート約 XX パーツ、一月は材料費はよくなる@</u>	วัตถุดิบในเดือน 1 น่าจะดีขึ้นประมาณ XX บาท

จากตัวอย่างที่ 4 ข้างต้น การสนทนาในสถานการณ์นี้พบว่า ประธานชาวญี่ปุ่นแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อมโดยเลือกใช้คำพูดเกริ่นนำเสมือนยอมรับและเข้าใจข้อเสนอของกรรมการบริษัทชาวไทย เพื่อแสดงให้เห็นว่าประธานเองก็ยืนอยู่ในจุดร่วมเดียวกันกับกรรมการบริษัทชาวไทย แต่หลังจากนั้น ประธานใช้กลวิธีการอธิบายเหตุผลตั้งประโยคที่ระบุว่า “うちは Credit note したいんだけど、あのよー (0.1) 向こうが (XX 会社) の中で処理都合でそれできないので (0.1) 単価のレートを見直すからレートを見直し単価で一月は (0.1) そういう相殺したいです。”

สถานการณ์ในตัวอย่างที่ 4 นี้เป็นสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัท อีกทั้ง กรรมการบริษัทชาวไทยผู้นี้เป็นผู้รับผิดชอบด้านการบัญชีและการเงิน ซึ่งย่อมรู้เนื้อหาและรายละเอียดดีกว่าประธานบริษัท ด้วยเหตุนี้ ประธานชาวญี่ปุ่นจึงเลือกใช้กลวิธีการประคับประคองการสนทনারักษาหน้าของ กรรมการบริษัทชาวไทยด้วยการใช้กลวิธีการอธิบายเหตุผล เพื่อต้องการโน้มน้าวใจให้กรรมการบริษัทชาวไทยเห็นชอบด้วย พร้อมทั้งใช้กลวิธีการเปลี่ยนเรื่องพูดโดยการแสดงเหตุผลเชิงบวก ดังประโยคตัวอย่างต่อไปนี้ “レートで計算するんじゃなくて、レートをちょっと変えて (0.1) で金額を、その相殺分でちゃんと相殺するって” รวมถึง “まー (0.2) レート約 XX パーツ、一月は材料費はよくなる@” โดยมีการหัวเราะออกมาตบท้ายด้วยเพื่อให้บรรยากาศที่อาจจะตึงเครียดได้ผ่อนคลายลง

ตัวอย่างที่ 5 แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการที่ประธานชาวญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยต่อความเห็นด้านเนื้อหา สัญญาทางบัญชีในกรณีการขึ้นศาลตัดสินระหว่างบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่นของกรรมการบริษัทชาวไทย (ระยะเวลา สนทนา 01.46 นาที)

ผู้สนทนา	ภาษาแม่	ล่ามแปล
JP	移転価格契約はどうですか？	ไม่ทราบว่ายัญญา Transfer pricing เป็นอย่างไรบ้าง
TD	เออแล้วตัวนี้ (0.1) สมมุติว่าขึ้นโรงขึ้นศาล แล้วตกลงกันสองฝ่ายไม่ได้ ทำไมต้องขึ้นศาลที่ญี่ปุ่น@	一つ気になってることは何か合意できないことがあれば何で日本で裁判を使いますか。
JP	<u>@多分 (0.1) 日本で主導権をとりたいだろうな↓@。</u>	อาจจะเป็นเพราะว่าอยากใช้ศาลที่ญี่ปุ่นก็ได้
TD	@ อ้อ @	はい
JP	タイの中の契約だったら当然タイになるけど。	ถ้าเป็นสัญญาในไทยก็อาจจะเป็นที่ไทยก็ได้
TD	@ อืม @ ค่ะ @ แต่เราอยู่ไทยนะ @	でも、うちの会社はタイでいる。
JP	<u>でもタイと日本の契約だからさー (0.1) どちらで話しようかっていう話で (0.1) うちの XX はタイで、向こうは日本 (XX) @。</u>	แต่เราทำสัญญากับญี่ปุ่น ก็แค่คุยว่าจะเป็นที่ไหน เรา XX ก็คงเป็นไทย แต่ที่โน้นญี่ปุ่น
TD	ก็มองว่าเราขายให้ญี่ปุ่นงัย @ ฉันทายให้เธอนะ @ แล้วเราก็เก็บเงินก็เลยมองว่าทำไมต้องไปขึ้นศาลที่โน้น	うちの製品は日本に売りますので、で日本にお金を取るから何で日本裁判になる。
JP	<u>(0.2) うーん (0.1) そうかもしれないな</u>	ก็จริงนะ
TD	@ แค่นี้ละคะ	取合えずこれだけです。
JP	ちょっと確認します@	จะลองเช็คดู

จากตัวอย่างที่ 5 ข้างต้น พบว่า ประธานชาวญี่ปุ่นแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อมด้วยการเลือกใช้กลวิธีแสดงความรู้สึกส่วนตัวและใช้สำนวนที่ลงท้ายด้วยคำว่า “だろうな↓@” พร้อมลงท้ายด้วยเสียงหัวเราะ และประธานชาวญี่ปุ่นยังใช้คำว่า “けど” ในประโยคถัดไปพร้อมทั้ง แสดงการหัวเราะร่วมในส่วประโยคอื่น ๆ แต่ทว่า เมื่อประธานชาวญี่ปุ่นประเมินสถานการณ์แล้วมองว่ากรรมการบริษัทชาวไทยยังคงยึดมั่นความคิดเห็นของตนเองอยู่ ประธานชาวญี่ปุ่นจึงเลือกแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงโดยเลือกใช้คำว่า “でも” ออกไปทันทีหลังจากกรรมการบริษัทชาวไทยแสดงความคิดเห็นเสร็จ ดังประโยคตัวอย่างต่อไปนี้ “でもタイと日本の契約だからさー (0.1) どちらで話しようかっていう話で (0.1) うちの XX はタイで、向こうは日本 (XX) @。”

สิ่งที่สังเกตได้จากการสนทนาในตัวอย่างที่ 5 คือ แม้ว่าระดับปริมาณการรบกวนการกระทำของสถานการณ์นี้จะมีมาก แต่ประธานบริษัทชาวญี่ปุ่นเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อมต่อกรรมการบริษัทชาวไทยก่อน ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า เนื่องจากประธานร้องขอให้กรรมการบริษัทชาวไทยเป็นผู้ตรวจสอบสัญญาฉบับนี้ และกรรมการบริษัทชาวไทยมีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายบัญชีมากกว่าตัวประธานบริษัทเอง กล่าวคือ ประธานชาวญี่ปุ่นไม่มีความมั่นใจในข้อมูล จึงเลือกที่จะใช้คำว่า “だろ う な” เพื่อลดความระมัดระวังในการแสดงความไม่เห็นด้วยออกไป และเลือกประคับประคองการสนทนารักษาน้ำหน้าของตนเองและคู่สนทนาแทน นอกจากนี้ ในประโยคถัดมาประธานเลือกใช้คำว่า “けど” ต่อท้ายความคิดเห็นของตนเอง เพื่อให้การสนทนาฟังดูนุ่มนวลมากขึ้น ผู้วิจัยยังสังเกตพบว่า ในช่วงสุดท้ายประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงการแสดงความไม่เห็นด้วยเพื่อประคับประคองการสนทนาที่รักษาน้ำหน้าของคู่สนทนา ด้วยการจบบทสนทนาพร้อมกับเสียงหัวเราะเพื่อทำให้บรรยากาศดูเป็นกันเองมากขึ้นโดยพูดว่า “ちょっと確認します@”

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมมานี้ อาจกล่าวสรุปได้ว่า ประธานชาวญี่ปุ่นที่ เป็นผู้ให้ความร่วมมือมีแนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยต่อสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำมากในสถานที่ทำงาน ดังนี้

- 1) ประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงและแบบอ้อมผสมผสานกันไป
- 2) ถึงแม้ระดับปริมาณการรบกวนการกระทำของสถานการณ์จะมีมาก แต่ในกรณีที่ประธานชาวญี่ปุ่นไม่มั่นใจในรายละเอียดของการสนทนา จะพบว่า ประธานชาวญี่ปุ่นเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อม หรือในกรณีที่แสดงความคิดเห็นของตนเองก็จะเลือกใช้คำที่แสดงถึงการลดความระมัดระวังในการแสดงความไม่เห็นด้วย ได้แก่ 思う・だろ う な เป็นต้น ดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 4 และ สถานการณ์ที่ 5 ที่ประธานชาวญี่ปุ่นเลือกแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อมเป็นหลัก เนื่องจากประธานชาวญี่ปุ่นไม่มีความถนัดเกี่ยวกับความรู้เรื่องกฎหมายภาษีรวมทั้งยังร้องขอให้กรรมการบริษัทชาวไทยตรวจสอบสัญญาด้วย ด้วยเหตุนี้ประธานบริษัทจึงเลือกพูดไม่เห็นด้วยแบบอ้อมเพื่อรักษาน้ำหน้าของตนเองด้วย

## 5. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าในสถานการณ์ทำงานจริง ประธานชาวญี่ปุ่นที่ เป็นผู้ให้ความร่วมมือมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยทั้งแบบตรงและแบบอ้อมผสมกัน ในสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำมาก กล่าวคือ ผลของการกระทำนั้นอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยทั้งแบบตรงและแบบอ้อม ในทางกลับกันสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำน้อย ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยในแบบตรง

ทั้งนี้ ประธานชาวญี่ปุ่นแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงรวมถึงการอธิบายเหตุผลและเน้นเสียงต่อคู่สนทนาซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Yano and Ito(1998) ที่กล่าวว่าแทบจะไม่พบว่าชาวญี่ปุ่นกล่าวคำว่า “ไม่เห็นด้วย” ออกมา แต่เลือกที่จะใช้คำที่แสดงเจตนาไม่เห็นด้วยแทน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kurata and Yang(2010) ด้วย แต่ในอีกด้านหนึ่งพบว่า ในการสนทนาจริงนั้น ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะไม่แสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรงหรือแบบอ้อมออกมาแค่แบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น แต่ยังมีการพยายามประคับประคองการสนทนาโดยการแสดงความไม่เห็นด้วยทั้งแบบตรงและแบบอ้อมในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะเลือกการอ้างเหตุผลมากกว่าการปฏิเสธซึ่งแตกต่างจากงานของพัชรหทัย (2553) ที่ระบุว่าเพศชายมีแนวโน้มการปฏิเสธมากกว่าการอ้างเหตุผล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสังเกตพบว่า แม้ประธานชาวญี่ปุ่นจะมีสถานะทางสังคมสูงกว่าคู่สนทนา แต่มีการแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อมค้อมในสถานการณ์ที่มีปริมาณการรบกวนการกระทำมากเช่นกัน ผู้วิจัยมองว่า ปัจจัยด้านทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงประสบการณ์การทำงานของคู่สนทนาอาจจะส่งผลต่อทำให้ประธานบริษัทเลือกแสดงความไม่เห็นด้วยแบบอ้อม ถึงแม้ว่าปริมาณการรบกวนการกระทำจะมีมาก แต่ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะเลือกลดระดับการคุกคามหน้าของฝ่ายตรงข้ามด้วยการประคับประคองการสนทนารักษาหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบของฝ่ายตรงข้ามไปพร้อมกันด้วย สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ประธานชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ก็ไม่ละทิ้งการรักษาสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับคู่สนทนา

จากแนวโน้มการสนทนาดังกล่าว ผู้วิจัยได้สอบถามชาวญี่ปุ่นในบริษัทคนอื่น ๆ เพิ่มเติม และได้ข้อมูลที่น่ามาช่วยอธิบายเพิ่มเติม ชาวญี่ปุ่นคนอื่น ๆ ที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมมองว่า ชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะเลือกแสดงความไม่เห็นด้วยทั้งแบบตรงและแบบอ้อมผสมกัน โดยเฉพาะการแสดงความคิดเห็นในเชิงเหตุผลเพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนา เนื่องจากการแสดงความไม่เห็นด้วยในการทำงานนั้นมิได้หมายถึงความขัดแย้งหรือความต้องการที่จะเอาชนะคู่สนทนา แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางที่ดีและมีประสิทธิภาพที่สุดในการทำงานร่วมกัน ด้วยเหตุนี้ ถึงแม้ชาวญี่ปุ่นจะกล่าวแสดงความไม่เห็นด้วยออกมาก็ตาม แต่ชาวญี่ปุ่นจะเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างเต็มที่ด้วย นอกจากนี้ ชาวญี่ปุ่นยังต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจเจตนาของชาวญี่ปุ่นด้วยในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกันด้วย

ทั้งนี้ หากมองมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมของ Hofstede(1980) ที่กล่าวไว้ว่า ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีลักษณะสังคมเป็นปัจเจกต่ำหรือเป็นสังคมกลุ่ม (Collectivism : ความเป็นกลุ่มนิยม) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงอิงกลุ่ม ด้วยเหตุนี้ ชาวญี่ปุ่นจึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ การรักษาน้ำใจระหว่างบุคคลรวมถึงการรักษาหน้าของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างยิ่ง (เอกสิทธิ์, 2555 : 49-50) แต่ในอีกด้านหนึ่ง ชาวญี่ปุ่นได้ชื่อว่าเป็นชาติที่ให้ความสำคัญและจริงจังกับการทำงานมาก ฉะนั้น การปฏิบัติงานให้

บรรลุปเป้าหมายคือสิ่งที่สำคัญในการทำงานของชาวญี่ปุ่น สิ่งนี้จึงส่งผลให้ชาวญี่ปุ่นเลือกที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยแบบตรง เช่น การแสดงเหตุผล แต่ก็ยังไม่ลืมที่จะรักษาความสัมพันธ์ภาพระหว่างกันภายในกลุ่มด้วย

## 6. ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียงในที่ประชุมจริงโดยการแปลผ่านล่าม ผู้วิจัยทราบดีว่าการแปลผ่านล่ามอาจจะมีจุดอ่อนเรื่องโอกาสการเกิดความคลาดเคลื่อนทางด้านภาษาทั้งของชาวญี่ปุ่นและชาวไทยที่สื่อสารผ่านคนกลาง รวมถึงการเลือกใช้คำศัพท์ที่อาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าการเก็บข้อมูลด้วยวิธีใหม่นี้ น่าจะทำให้สามารถได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติมากกว่าการเลือกใช้แบบสอบถามแบบเติมบทสนทนา (DCT) อย่างที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลบทสนทนาจริงผ่านการแปลโดยผ่านล่ามระหว่างคู่สนทนาไม่ใช่การตอบโต้โดยตรงระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ด้วยเหตุนี้ จึงไม่อาจปฏิเสธความเป็นไปได้ที่ความหมายในการสื่อสารหรือเจตนาในการถ่ายทอดความรู้สึกอาจจะลดทอนลงไปหรือคลาดเคลื่อนได้ ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการเก็บข้อมูลจากบทสนทนาจริงโดยไม่ผ่านการสื่อสารจากคนกลาง จะทำให้สามารถศึกษาพฤติกรรมการแสดงความไม่เห็นด้วยในเชิงลึกได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการแสดงความคิดเห็นของชาวญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ การศึกษาแนวโน้มการแสดงความคิดเห็นของชาวไทยในสถานที่ทำงาน รวมถึงผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย จึงเป็นประเด็นที่น่าจะได้มีการศึกษาต่อไปเพื่อจะได้นำผลมาเปรียบเทียบในอนาคต

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

พัชรททัย สุขใส. (2553). *การศึกษาโครงสร้างและกลวิธีการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาญี่ปุ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสิทธิ์ เข้มงวด. (2555). *ข้อควรรู้เอาอยู่มารยาทญี่ปุ่น*. TPN News. (ฉบับที่ 188): 49-50.

### ภาษาอังกฤษ

Brown, P. & Levison, S. C. (1987). *Politeness: Some universals of language use*. Cambridge University Press.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills CA: Sage Publications.

### ภาษาญี่ปุ่น

木山幸子 [kiyama]. (2004). 「日本語の雑談における不同意の相互作用・儀礼的不同意に焦点を置いて」 『東京外国語大学大学院地域文化研究科』 pp. 251-265.

小早川麻衣子 [kohayakawa]. (2008). 「日本語学習者を対象とした中間語語用論研究の問題点と今後の展望：データ収集方法及び分析の観点から」 『第二言語としての日本語の習得研究』 11, pp.160-180.

倉田芳弥 [kurata]・楊虹 [yang]. (2010). 「討論のける中国人学者と日本語母語話者の不同意表明の仕方：構成要素の観点から」 Ochanomizu University 『言行文化と日本語教育』 39, pp. 158-161.

堀田智子 [hotta]・吉本啓 [yoshimoto]. (2012). 「中国人日本学者の不同意行動：談話の考察」 『日本認知科学会』 29, pp 453-461.

宇佐美まゆみ [usami]. (2011). 「基本的な文字化の原則 (Basic Transcription System for Japanese :BTSJ)」 (<http://www.tufts.ac.jp/ts/personal/usamiken/btsj2011.pdf>)

矢野博之・伊藤昭 [yano・ito]. (1998). 「協調作業対話における同意：不同意表現の使われ方」 『言語処理学会第4回年次大会発表文集』 pp. 410-413.