



ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียนชาวไทย ระดับปริญญาตรีที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นวิชาเอก*

Received: 22 January 2024

Revised: 3 April 2024

Accepted: 4 April 2024

ณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียนชาวไทยระดับปริญญาตรีที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นวิชาเอก ชั้นปีที่ 3 จำนวน 28 คน โดยใช้แบบทดสอบการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจในภาษาญี่ปุ่น 6 สถานการณ์ ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ 1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด 2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของภาษาสุภาพสลับกัน 3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนสุภาพได้ 4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ 5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น 6. ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาไม่เหมาะสม ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการผันรูปทางไวยากรณ์ผิดยังคงเป็นปัญหาหลัก เนื่องจากผู้เรียนยังมีโอกาสในการนำไปใช้ไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความชำนาญ อีกสาเหตุของปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจที่พบคือ ผู้เรียนยังมีปัญหาการพิจารณาใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจในมุมมองที่ตนเองยังเป็นผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา ยังไม่เห็นภาพการทำงานในบริษัทได้อย่างชัดเจน เพราะยังไม่มีประสบการณ์ตรง จึงทำให้เกิดปัญหาในการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะการเลือกใช้ภาษากับผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

คำสำคัญ

ภาษาสุภาพ;
ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพ
เชิงธุรกิจ;
ผู้เรียนชาวไทยระดับปริญญาตรี
ที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ
เป็นวิชาเอก

* บทความวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 และได้รับหนังสือรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย COE No. COE66/083 จากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2566

** อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ติดต่อได้ที่: narongsak.pit@ku.th

The Problems of Using Business Honorific Expressions of Thai Undergraduate Students Majoring in Business Japanese*

Received: 22 January 2024

Revised: 3 April 2024

Accepted: 4 April 2024

Narongsak Pitchayapisut**

The objective of this research was to investigate the problems of using Business honorific expressions of Thai third year undergraduate students majoring in Business Japanese. Twenty-eight students were given the Business Japanese Honorific Expressions Test which includes 6 different situations. The problems of using honorific expressions can be categorized into 6 types: 1) using incorrect word forms; 2) switching types of honorific expressions; 3) being unable to remember words or polite expressions; 4) using incorrect or inappropriate words; 5) using Sonkeigo, Kenjougo Type 1 or Kenjougo Type 2 inappropriately; and 6) using polite words and common words inappropriately. The results revealed that the main problem was students being unable to use correct word forms. This could result from the fact that they had limited opportunities to use honorific expressions in real life. In addition, it was found that students had not yet mastered the use of honorific expressions because they could not fully situate themselves in a working environment. This led to the problems in using honorific expressions, especially with those with higher status.

Research Article

Abstract

Keywords

honorific expression;
the problems of using
business honorific
expressions;
Thai undergraduate
students majoring in
business Japanese

* This research was funded by Faculty of Humanities, Kasetsart University, Budget for the year 2023, and received a Certificate of Approval COE No. COE66/083 from the Kasetsart University Research Ethics Committee on 18 August 2023.

** Lecturer, Department of Eastern Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University, e-mail: narongsak.pit@ku.th

1. บทนำ

ภาษาสุภาพ (敬語) หมายถึง ภาษาที่แสดงความสุภาพเป็นพิเศษ มักใช้กับสถานการณ์ที่เป็นทางการหรือการสนทนากับผู้ที่ต้องระวังเรื่องมารยาทเป็นพิเศษ เช่น ครูอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา แยก หรือลูกค้า เป็นต้น (ประภา แสงทองสุข และ Nakao, 2560, น. 142) นอกจากนั้น ยังเป็นส่วนแสดงความเคารพนับถือที่มีต่อผู้ฟัง หรือผู้ที่ถูกกล่าวถึง ควรจะใช้ภาษาสุภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับคู่สนทนา ผู้ที่ถูกกล่าวถึง และสถานการณ์ โดยพื้นฐานแล้วจะใช้ในกรณีต่อไปนี้ (1) เมื่อพูดคุยกับผู้อาวุโส หรือมีตำแหน่งสูงกว่า คนที่ไม่รู้จักหรือคนที่ไม่สนิทสนม (2) เมื่อพูดถึงผู้อาวุโสหรือมีตำแหน่งสูงกว่า (3) เมื่อพูดในสถานการณ์ที่เป็นทางการ เป็นต้น (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2560, น. 184) ภาษาสุภาพในภาษาญี่ปุ่นจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น หรือการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่น ในปี 2005 กระทรวงศึกษาธิการ วัฒนธรรม กีฬา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยได้จัดตั้งคณะกรรมการทางวัฒนธรรม (文化審議会) เพื่อจัดทำ “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ (敬語の指針)” ซึ่งถือเป็นคู่มือที่รวบรวมการใช้งานและปัญหาในการใช้งานภาษาสุภาพ เพื่อเป็นมาตรฐานในการใช้งานภาษาสุภาพในภาษาญี่ปุ่น อีกทั้งจาก “การสำรวจความเห็นของประชาชนชาวญี่ปุ่นต่อการใช้ภาษาญี่ปุ่น (国語に関する世論調査)” ในปี 2005 โดยกรมวัฒนธรรมของประเทศญี่ปุ่น (文化庁, 2005) ได้รายงานผลสำรวจในประเด็นการใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวันของชาวญี่ปุ่นว่า ชาวญี่ปุ่นใช้ภาษาสุภาพอยู่ในชีวิตประจำวันถึง 73.9% โดย 86.2% ของผู้ที่ให้ข้อมูลว่าใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวันมากที่สุดนั้นเป็นกลุ่มคนช่วงอายุ 20-29 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนวัยเริ่มทำงาน อีกทั้ง チャニカー・チッターラーラック (2020, p. 198) ได้กล่าวถึงภาษาสุภาพว่า ในบริบททางธุรกิจ การใช้ภาษาสุภาพนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ปบปรองถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาสุภาพ โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มคนวัยเริ่มทำงาน อีกทั้ง 白土他 (2006, p. 3) ยังกล่าวว่าภาษาสุภาพเป็นเอกลักษณ์สำคัญในภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะในบริบททางธุรกิจ การใช้ภาษาสุภาพผิดจะทำให้การดำเนินธุรกิจเกิดความเสียหายได้

ดังนั้น ในมุมมองสำหรับผู้ที่เรียนภาษาญี่ปุ่นและจะนำภาษาญี่ปุ่นไปใช้ในเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นนั้น ภาษาสุภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก โดย 上田 (2014, p. 1) กล่าวว่าในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นนั้นแม้จะมีเนื้อหาในการเรียนหลากหลายมากมาย แต่สิ่งที่ขาดไม่ได้คือ สิ่งที่คุณเรียนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้ใช้ในอนาคตอย่างแน่นอน แต่การเรียนการสอนในปัจจุบันยังคงไม่ได้ให้ความสำคัญกับภาษาสุภาพมากนัก ซึ่งจากคำกล่าวนี้ทำให้เห็นความสำคัญของภาษาสุภาพในการนำไปใช้งานในอนาคต

สำหรับการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยนั้น การสอนภาษาสุภาพในแผนภาษาญี่ปุ่นระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะถูกบรรจุอยู่ในส่วนท้ายของหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นและอาจจะมีฝึกโดยสื่ออื่นๆ เพิ่มเติม การเรียนการสอนภาษาสุภาพในระดับปริญญาตรีโดยส่วนมากจะไม่มีวิชาที่เป็นการสอนภาษาสุภาพเชิงไวยากรณ์โดยตรง แต่เป็นการใส่ภาษาสุภาพไว้ในรายวิชาต่างๆ โดยเฉพาะรายวิชาเชิงธุรกิจ หรือวิชาชีพ โดยส่วนใหญ่มักเป็นรายวิชาระดับชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ซึ่งถ้าผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกในระดับปริญญาตรีไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาสุภาพมาตั้งแต่แรก จะทำให้เกิดปัญหาในการเรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกในระดับปริญญาตรี ในประเด็นนี้ ユバカー・フクシマ (2018, p. 7) ได้กล่าวถึงสภาพในปัจจุบัน รวมถึงประเด็นปัญหาของหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยได้นำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาเป็นตัวอย่างในการศึกษา ในประเด็นเรื่องภาษาสุภาพว่า หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อผู้ประกอบการต่อความรู้ความสามารถทั้งในด้านภาษา และ

ธรรมเนียมต่างๆ ทางธุรกิจ แต่ทว่าผู้จบการศึกษาในหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเองก็ยังพบว่าประสบปัญหาในหลายๆ ด้านในการทำงาน หนึ่งในนั้นคือ ภาษาสุภาพ อีกทั้ง タナサーンセーニ他 (2005, p. 212) ได้กล่าวว่า จากการสำรวจประเด็นปัญหาในการใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตในที่ทำงาน หนึ่งในปัญหาที่พบคือ การใช้ภาษาสุภาพ นอกจากนี้ วราลี จันทโร และธนภัส สนธิรักษ์ (2563, น. 71) ยังได้ระบุปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการไปฝึกงานของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นในระดับปริญญาตรีว่า การสนทนาด้วยภาษาสุภาพเป็นหนึ่งในปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนถึงร้อยละ 76.92 นับว่าอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสะท้อนว่าการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นในระดับปริญญาตรีนั้น เมื่อผู้เรียนจบการศึกษาออกไปทำงานกับชาวญี่ปุ่น ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพยังคงเป็นหนึ่งในปัญหาที่พบได้มาก

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ได้สัมผัสกับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นแม้ว่าจะอยู่ระดับชั้นปีที่ 3 แล้วก็ตาม ก็ยังพบปัญหาในการใช้ภาษาสุภาพอยู่มาก โดยยังใช้ภาษาสุภาพไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะการใช้ในบริบททางธุรกิจ ถึงกระนั้นในปัจจุบันมีสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งที่ได้ปรับปรุงหลักสูตรปริญญาตรีทางด้านภาษาญี่ปุ่นให้สอดคล้องกับการนำภาษาญี่ปุ่นไปใช้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยใน พ.ศ.2564 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ โดยระบุเหตุผลในการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในหลักสูตรสรุปว่า “เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตในด้านความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นกับการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสารในบริบทของการทำงาน ตลอดจนความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ” ในปัจจุบันหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจนี้มีการเรียนการสอนมาแล้ว 3 รุ่น โดยผู้เรียนในหลักสูตรนี้รุ่นแรก ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความคิดที่จะสำรวจปัญหาความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียน

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ

เนื่องจากภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ หมายถึง ภาษาสุภาพที่รวมถึงสำนวนทางธุรกิจด้วย (半田, 2019, p. 26) ผู้วิจัยจึงแบ่งการทบทวนวรรณกรรมเป็น “ภาษาสุภาพ” และ “การใช้สำนวนทางธุรกิจ” ดังต่อไปนี้

2.1.1 ภาษาสุภาพ

“ภาษาสุภาพ” ผู้วิจัยจะใช้มาตรฐานของคณะกรรมการทางวัฒนธรรม (文化審議会) ของญี่ปุ่นที่ได้จัดทำมาตรฐานประเภทและการใช้ภาษาสุภาพขึ้นในชื่อว่า “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ (敬語の指針)” และนำไปเผยแพร่ในปี 2007 จนกลายเป็นมาตรฐานที่งานวิจัย ตำรา หนังสือที่เกี่ยวข้องกับภาษาสุภาพ หรือการใช้ภาษาสุภาพภาษาญี่ปุ่นนำไปอ้างอิง มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์การใช้ภาษาสุภาพ โดยใน “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ” ได้แบ่งภาษาสุภาพดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1

การแบ่งประเภทภาษาสุภาพตาม “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ”

ภาษาสุภาพ แบบแบ่งเป็น 5 ประเภท		ภาษาสุภาพ แบบแบ่งเป็น 3 ประเภท
ประเภทของคำสุภาพ	ตัวอย่างคำ	ประเภทของคำสุภาพ
คำยกย่อง (尊敬語)	「いらっしゃる・おっしゃる」	คำยกย่อง (尊敬語)
คำถ่อมตนแบบที่ 1 (แสดงการยกย่อง) (謙譲語 I)	「伺う・申し上げる」	คำถ่อมตน (謙譲語)
คำถ่อมตนแบบที่ 2 (แสดงความสุภาพ) (謙譲語 II)	「参る・申す」	
คำสุภาพ (丁寧語)	「です・ます」	คำสุภาพ (丁寧語)
คำไพเราะ (美化語)	「お酒・お料理」	

(ดัดแปลงจาก 文化審議会, 2007)

ภาษาสุภาพตามการแบ่งใน “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ” นี้จะมีทั้งแบบแบ่งเป็น 5 ประเภท และ 3 ประเภท ซึ่งงานวิจัยนี้เลือกใช้เกณฑ์แบบแบ่งเป็น 5 ประเภท เพราะจากการสำรวจงานวิจัยที่วิเคราะห์การใช้ภาษาสุภาพ ทั้งการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย หรือชาวญี่ปุ่นเอง ไม่ว่าจะเป็นตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ธนิส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) 上田 (2014) และ 八重樫 (2020) อ้างอิงการแบ่งภาษาสุภาพแบบแบ่งเป็น 5 ประเภท โดยเฉพาะในเรื่องของ “คำถ่อมตน” ซึ่งแบ่งได้ละเอียดกว่า โดยแบ่งเป็นคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง และคำถ่อมตนแบบที่ 2 หรือคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ

“คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ (敬語の指針)” (文化審議会, 2007, p. 19, 38) ได้ระบุว่า สาเหตุที่ต้องแบ่งคำถ่อมตนเป็น 2 ประเภท เนื่องจากมีความแตกต่างกัน โดยยกตัวอย่างคำที่ใช้บ่อยคือ คำว่า 伺います และ 参ります สองคำนี้ล้วนแปลว่า “ไป หรือมา” ซึ่งในการแบ่งภาษาสุภาพเป็น 3 ประเภท คำถ่อมตนจะไม่มี การแบ่งย่อยเช่นนี้ แต่ในความเป็นจริง กริยา 2 ตัวนี้ใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ถ้าใช้ภาษาสุภาพแบบแบ่งเป็น 5 ประเภท 伺います จะถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบคำถ่อมตนแบบที่ 1 (謙譲語 I) (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) เรียกอีกแบบว่า 謙譲語 ส่วน 参ります จะถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบคำถ่อมตนแบบที่ 2 (謙譲語 II) (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ) เรียกอีกแบบว่า 丁寧語 โดยถ้าใช้ 伺います ที่เป็นคำถ่อมตนแบบที่ 1 กับคู่สนทนาจะเป็นการแสดง ความเคารพต่อคู่สนทนา เช่น ใช้กับอาจารย์ หรือลูกค้าทางธุรกิจ แต่ 参ります ที่เป็นคำถ่อมตนแบบที่ 2 จะแสดงความสุภาพเท่านั้น ไม่ได้แสดงความยกย่องคู่สนทนา โดย “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ” ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า คำว่า “ไป หรือมา” ถ้าผู้พูดเลือกใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แสดงว่าผู้พูดให้ความเคารพยกย่องผู้ที่ถูกกล่าวถึงใน บทสนทนา แต่ถ้าเลือกใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 แสดงว่าผู้พูดแสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา ดังตัวอย่างที่ปรากฏใน คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ ดังนี้ “ในสถานการณ์ที่ผู้พูดพูดคุยกับอาจารย์คาโต้ แต่กล่าวถึงบุคคลที่ 3 คือ อาจารย์ทานากะว่า 田中先生のところに参ります。หมายความว่า “จะไปพบอาจารย์ทานากะ” ซึ่งกริยา “ไป” นั้น หากผู้พูดเลือกใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 แสดงว่าผู้พูดกำลังแสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา คืออาจารย์คาโต้ แต่ ไม่ได้ให้ความเคารพยกย่องแก่อาจารย์ทานากะ ผู้ที่ตนเองกล่าวถึง ซึ่งเมื่อเทียบกับประโยค 田中先生のところに 伺います。 ซึ่งมีความหมายเหมือนกับประโยคแรกว่า “จะไปพบอาจารย์ทานากะ” แต่หากผู้พูดเลือกใช้คำว่า ไป

เป็นคำว่า 伺います ซึ่งเป็นคำถ่อมตนแบบที่ 1 แสดงว่าผู้พูดกำลังให้ความเคารพยกย่องแก่อาจารย์ท่านากะ ผู้ที่ถูกกล่าวถึงในบทสนทนา และคำถ่อมตนแบบที่ 2 หรือคำถ่อมตนแสดงความสุภาพนั้น มีสำนวนที่อยู่ในรูปแบบกริยารูปเฉพาะอยู่เพียง 11 คำ ดังต่อไปนี้ 申します (พูด), おります (อยู่), いたします (ทำ), 参ります (ไป), 存じます (คิดว่า), やすみます (นอน), 存じています (おります) (รู้), 求めます (ซื้อ), 参ります (มา), ございます (มี), でございます (เป็น, คือ) (คูชานางิ ยูตากะ, 2552, น. 75-76)

2.1.2 การใช้สำนวนทางธุรกิจ

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ “ภาษาสุภาพ” ตามที่ได้บททวนวรรณกรรมไปข้างต้นและเพิ่ม “สำนวนทางธุรกิจ” เพื่อให้เป็นภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ โดยจะนำสำนวนสำคัญทางธุรกิจที่พบบ่อยในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในภาษาสุภาพที่เรียกว่า “8 สำนวนที่สำคัญในการบริการลูกค้า (接客 8 大用語)” ประกอบด้วย いらっしゃいます (ยินดีต้อนรับ), ありがとうございます (ขอบคุณ), かしこまりました (รับทราบ), 少々お待ちください (กรุณารอสักครู่), 大変お待たせいたしました (ขอโทษที่ทำให้รอ), はい (ครับ, ค่ะ (ด้วยน้ำเสียงสดใส กระฉับกระเฉง)), 申し訳ございません (ขออภัย), 失礼いたします (ขอเสียมารยาท) (อ้างอิงจาก 新井他, 2015) ซึ่งเป็นสำนวนทางธุรกิจเบื้องต้นที่ปรากฏอยู่ในคู่มือของผู้ให้บริการตามห้างร้านต่างๆ ในอุตสาหกรรมบริการของประเทศญี่ปุ่น (冲野谷, 2020, p. 78)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ คือการใช้ภาษาสุภาพและสำนวนทางธุรกิจในการทำงาน พูดคุยกับลูกค้า โดยในงานวิจัยนี้จะใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจที่ประกอบไปด้วย 1. ค่ายกย่อง 2. คำถ่อมตนแบบที่ 1 (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) 3. คำถ่อมตนแบบที่ 2 (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ) 4. สำนวนทางธุรกิจ โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำสำนวนที่สำคัญในการบริการลูกค้ามาใช้สำรวจจำนวน 3 สำนวน ได้แก่ かしこまりました (รับทราบ), 少々お待ちください (กรุณารอสักครู่), 申し訳ございません (ขออภัย) ซึ่งเป็นสำนวนที่มีรูปแบบเป็นรูปสุภาพธรรมดาอยู่ด้วย ได้แก่ 分かりました (เข้าใจแล้ว), ちょっと待ってください (รอสักเดี๋ยวก่อน), すみません (ขอโทษ) จึงต้องการตรวจสอบว่า ถ้าเป็นบริบทในเชิงธุรกิจ เมื่อต้องใช้ในการบริการลูกค้าแล้ว ผู้เรียนจำสำนวนได้และสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้องหรือไม่ และเพื่อจะอภิปรายผลการวิจัยให้ได้ครอบคลุมมากขึ้น จะเพิ่มข้อ 5. คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นรูปยกย่อง หรือรูปถ่อมตน เข้ามาเพื่อสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนด้านปัญหาการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาปะปนกับภาษาสุภาพ

2.2 ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติ

จากการสืบค้นของผู้วิจัย มีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัญหาในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ดังต่อไปนี้

ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ใช้แบบทดสอบปรนัยสำรวจความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาษาสุภาพรูปยกย่องและรูปถ่อมตนของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยหลังการเรียนรู้ระดับชั้นต้น โดยพบว่าการใช้ภาษาสุภาพรูปยกย่องและรูปถ่อมตนนั้น ผู้พูดจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงเรื่องคนนอก คนใน ปัจจุบันเรื่องสถานภาพทางสังคม ปัจจัยความเป็นทางการ ปัจจัยเรื่องอายุ และปัจจัยเรื่องความสนิทสนม ผลการวิจัยพบว่าผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในภาษาสุภาพรูปยกย่องและรูปถ่อมตนระดับปานกลางและพบว่ามีปัญหาการใช้รูปยกย่องและรูปถ่อมตน

ซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจในเรื่องคนนอก คนในมากกว่าปัจจัยเรื่องสถานภาพทางสังคมและผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติในแง่ลบต่อการเรียนการสอนภาษาสุภาพ

ธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) ใช้แบบทดสอบอัตนัยที่มีให้กลุ่มเป้าหมายเดิมคำสุภาพ 10 ข้อ 4 สถานการณ์ ซึ่งแต่ละสถานการณ์จะมีการระบุความสัมพันธ์ของคู่สนทนาไว้ว่าเป็นคนในหรือคนนอกและวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยใช้มาตรฐานการแบ่งประเภทภาษาสุภาพตาม “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ” 5 ประเภท ผลการศึกษพบว่าผู้เรียนใช้ภาษาสุภาพในการผันคำยกย่องและคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง 「お+คำกริยา」 ผิดมากที่สุดจากทุกประเภท และพบว่าผู้เรียนมีข้อบกพร่องในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ เช่น การใช้คำถ่อมตนสลับประเภท การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องในสถานการณ์ที่ผู้ฟังไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำของประธาน และข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่สูง คือ การผันคำกริยาผิดหลักไวยากรณ์และการใช้คำกริยาผิด และมีการสรุปความเข้าใจภาษาสุภาพผิดในประเด็นดังนี้ 1. การใช้คำยกย่องต่อการกระทำของผู้พูดและคนในของฝ่ายผู้พูด 2. การไม่ใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพต่อประธานซึ่งเป็นสิ่งไม่มีชีวิต 3. การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เมื่อสนทนากับคนนอก 4. การไม่ใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนใน เมื่อสนทนากับบุคคลในองค์กรเดียวกัน

งานวิจัยที่กล่าวถึงปัญหาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติที่ไม่ใช่ชาวไทยมีดังนี้

岡野 (2000) ได้สำรวจการใช้ภาษาสุภาพโดยใช้วิธีพูดคุยและบันทึกข้อมูล การสนทนาของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติในระดับชั้นต้นและชั้นกลางในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งพูดคุยกับผู้วิจัยในฐานะอาจารย์เป็นครั้งแรก พบว่ามีปัญหาในการที่ผู้เรียนใช้รูปธรรมดาปะปนกับการใช้ภาษาสุภาพอย่างไม่เหมาะสม แม้จะทราบความอาวุโสและความสัมพันธ์ของตนกับผู้วิจัยล่วงหน้าแล้วก็ตาม

宮田 (2005) ได้สำรวจการใช้ภาษาสุภาพผิด ประเภทคำยกย่อง คำถ่อมตนแบบที่ 1 และคำถ่อมตน แบบที่ 2 กับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนและชาวเกาหลี โดยใช้แบบทดสอบการใช้ภาษาสุภาพเป็นข้อๆ โดยทั้งหมดเป็นสถานการณ์การพูดคุยระหว่างอาจารย์กับนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1. การใช้ผิดเชิงไวยากรณ์ เกิดจากการผันรูปคำกริยาผิดหรือใช้สลับกันระหว่างคำยกย่องกับคำถ่อมตน 2. การใช้ผิดจากการพิจารณาความสัมพันธ์ของคนผิด พบว่าผู้เรียนยังไม่สามารถใช้ภาษาสุภาพประเภทคำถ่อมตนแบบที่ 1 และคำถ่อมตนแบบที่ 2 ได้อย่างถูกต้อง เพราะไม่เข้าใจความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก โดยใช้คำยกย่องกับอาจารย์ของตนเอง เวลากล่าวอ้างอิงถึงอาจารย์กับคนอื่นที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับอาจารย์ท่านนั้น หรือใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 ในกรณีที่ไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ เวลาพูดถึงการกระทำของตนเองต่อคู่สนทนา เช่น จินสุบบุหรี คำว่าสุบบุหรี ผู้เรียนได้ใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 ซึ่งการสุบบุหรีของตนเองเป็นเพียงการเล่าเรื่อง ไม่ได้มีผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำนี้

戸田, 小柳津 (2012) ได้ใช้การสังเกตการณ์การเรียนภาษาสุภาพในชั้นเรียนภาษาญี่ปุ่นของชาวต่างชาติในศูนย์ภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น พบว่าปัญหาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวต่างชาติเกิดจากรูปแบบการเรียนการสอนในชั้นเรียนที่มุ่งเน้นให้ท่องจำคำศัพท์ หรือสำนวนภาษาสุภาพ อีกทั้งปัญหาที่ผู้เรียนไม่เข้าใจสถานการณ์จริงเมื่อต้องใช้ภาษาสุภาพ เพราะยังขาดการแนะนำในเรื่องอาวุโส ความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก รวมถึงการพิจารณาถึงความสนิทสนมอย่างเพียงพออีกด้วย

陳 (2012) ได้ทดสอบการใช้ภาษาสุภาพ ประเภทคำยกย่อง คำถ่อมตนแบบที่ 1 และคำถ่อมตนแบบที่ 2 กับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับกลางชาวไต้หวัน พบว่าผู้เรียนมีปัญหาการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 และคำถ่อมตนแบบที่ 2 ในระดับสูงมากกว่าคำยกย่อง โดยพบว่าผู้เรียนยังไม่เข้าใจว่าการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการ

กระทำนั้น แต่ถ้าไม่มีผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำนั้น ควรใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 โดยแบบทดสอบที่ 陳 (2012) ใช้ในการทดสอบเป็นการให้ผู้เรียนเปลี่ยนคำกริยาในแต่ละประโยค โดยให้ข้อมูลเพียงว่าผู้พูดและผู้ฟังประโยคนั้นเป็นใคร แต่ไม่ปรากฏในรูปแบบบทสนทนาและไม่มีการระบุสถานการณ์

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำข้อจำกัดของงานวิจัยก่อนหน้านี้ ซึ่งนำเอาภาษาสุภาพเพียงอย่างเดียว ไม่มีสำนวนทางธุรกิจในการสำรวจ อีกทั้งไม่ได้สำรวจการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดา ผู้วิจัยได้ปรับให้เป็นภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ โดยการเพิ่มสำนวนทางธุรกิจและเพิ่มการสำรวจการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาด้วย เพราะในการใช้ภาษาสุภาพให้ถูกต้อง ต้องรู้ว่าควรใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาเมื่อใด และไม่ควรใช้เมื่อใด ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจปัญหาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวไทยระดับปริญญาตรีที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นวิชาเอก ชั้นปีที่ 3 ซึ่งเป็นชั้นปีที่ผู้เรียนได้เรียนรู้การใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจมาแล้วในระดับหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจแบบต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการเรียนการสอนในหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้เรียนเมื่อจบเป็นบัณฑิตและออกไปสู่การทำงานให้กับผู้ประกอบการในบริษัทต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้เรียนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 28 คน ซึ่งมีความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับชั้นกลางและได้เรียนรู้รูปแบบการใช้ภาษาสุภาพมาแล้วตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา อีกทั้งได้เรียนการใช้ภาษาสุภาพอีกครั้งในรายวิชาภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน 2 ในชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี และจะได้เรียนภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ ในรายวิชาการสนทนาภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ ในชั้นปีที่ 3 ระดับปริญญาตรี โดยเนื้อหาในการเรียนรายวิชาการสนทนาภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจจะมีเนื้อหาที่ผู้เรียนได้รับคำอธิบายเรื่องความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก ความอาวุโสในที่ทำงาน รวมถึงสำนวนทางธุรกิจอีกด้วย

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบทดสอบ โดยให้ผู้เรียนพิจารณาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ จำนวน 6 สถานการณ์ รวม 30 ข้อ ให้ผู้เรียนพิจารณาการใช้ระดับภาษาสุภาพและเปลี่ยนเป็นภาษาสุภาพเชิงธุรกิจที่มีทั้งคำยกย่อง คำถ่อมตนแบบที่ 1 คำถ่อมตนแบบที่ 2 สำนวนทางธุรกิจ และส่วนที่ไม่จำเป็นต้องใช้คำยกย่อง หรือ

คำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 โดยผู้วิจัยได้นำรูปแบบของสถานการณ์และบทสนทนาในตำรา 初級日本語 げんき II (板野他, 2020) มาปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญชาวไทย 1 คน และชาวญี่ปุ่น 2 คน แบบทดสอบมีดังต่อไปนี้ (ในแบบทดสอบจะมีเสียงอ่านอักษรคันจิและมีการระบุความหมายของคำศัพท์ยาก)

สถานการณ์ที่ 1 บทสนทนาระหว่างพนักงานกับผู้จัดการบริษัทเดียวกัน

พนักงาน: 部長、何か (①飲みます→召し上がります／飲まれます／お飲みになります) か。

ผู้จัดการ: うん。コーヒーをください。

พนักงาน: お砂糖は？

ผู้จัดการ: うん。 (②入れてください→入れてください／入れて) 。

สถานการณ์ที่ 2 บทสนทนาระหว่างพนักงานกับผู้จัดการบริษัทเดียวกัน

พนักงาน: 部長、もうこのレポートを (③見ました→ご覧になりました／見られました) か。

ผู้จัดการ: うん、もう (④見ました→見た) よ。

พนักงาน: では、 (⑤借りて→お借りして) もいいですか。来週、 (⑥返します→お返しします) 。

สถานการณ์ที่ 3 บทสนทนาระหว่างพนักงานกับผู้จัดการบริษัทเดียวกัน

พนักงาน: 大きいスーツケースですね。 (⑦持ちます→お持ちします／お持ちしましょ) か。

ผู้จัดการ: どうも。

พนักงาน: 空港に (⑧行く→いらっしゃる／行かれる) んですか。

ผู้จัดการ: ううん、駅まで (⑨行く→行く) んだ。

พนักงาน: では、車で (⑩送ります→お送りします) 。

สถานการณ์ที่ 4 บทสนทนาระหว่างพนักงานบริษัท A กับประชาสัมพันธ์บริษัท B

พนักงานบริษัท A: KU トラベルの鈴木と (⑪言います→申します)。田中部長に (⑫会いたい→お会いしたい／お目にかかりたい) んですが。

ประชาสัมพันธ์บริษัท B: (⑬すみません→申し訳ございません／申し訳ありません)。⑭ขอให้พิจารณาว่าหลังชื่อคนตรงนี้ ต้องใส่อะไรหรือไม่ ถ้าคิดว่าไม่จำเป็นต้องใส่ให้ทำเครื่องหมาย×→田中×) はただ今、外出して (⑮います→おります) 。

พนักงานบริษัท A: そうですか。いつ (⑯戻ります→お戻りになります／戻られます) か。

ประชาสัมพันธ์บริษัท B: 午後 4 時ごろに (⑰戻る→戻る) と思います。

พนักงานบริษัท A: そうですか。それでは、あしたまた (⑱来る→伺う) と伝えていただけませんか。

ประชาสัมพันธ์บริษัท B: はい、そのように伝えておきます。

สถานการณ์ที่ 5 บทสนทนาระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องในบริษัทเดียวกัน

รุ่นน้อง: 先輩、おはようございます。昨日東京駅の近くのデパートで先輩の (19)母→お母さん/お母様) に偶然 (20)会いました→お会いしました/お目にかかりました)。(21)元氣→お元氣) そうでよかったです。

รุ่นพี่: ああ、そうか。(22)母→母) はよくそのデパートのレストランでご飯を (23)食べます→食べる) よ。

สถานการณ์ที่ 6 บทสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้าในร้านอาหารแห่งหนึ่ง

พนักงานร้าน: いらっしゃいませ。(24)一人→一名様/お一人様) ですか。こちらどうぞ。

ลูกค้า: どうも。

พนักงานร้าน: (25)客→お客様)、畳の部屋といすの席が (26)あります→ございます) が、

ลูกค้า: あ、じゃあ、畳の部屋をお願いします。

พนักงานร้าน: こちら、メニュー (27)です→でございます)。お決まりになりましたら、お声を (28)かけてください→おかけください)。

ลูกค้า: はい。(เรียกพนักงานมาเพื่อสั่งอาหาร) すみません、お願いします! この天 ぷらセットをお願いします。

พนักงานร้าน: はい、(29)分かりました→かしこまりました)。(30)ちょっと待ってください→少々お待ちください)。

4.3 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยนำเครื่องมือที่ได้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย ก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้อธิบายวิธีการทำให้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยให้กลุ่มเป้าหมายพิจารณาคำกริยา คำคุณศัพท์ คำนาม หรือสำนวนที่อยู่ในวงเล็บว่าต้องเปลี่ยนเป็นภาษาสุภาพ สำนวนทางธุรกิจ รูปสุภาพ หรือรูปธรรมดาในลักษณะใด หรือไม่จำเป็นต้องเปลี่ยน โดยให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบทดสอบ 60 นาที

หลังจากที่กลุ่มเป้าหมายทำแบบทดสอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะเฉลยและอธิบายการใช้งานในแต่ละส่วน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้ว่าทำผิดหรือไม่ และผิดอย่างไร โดยขอให้ยกมือเพื่อแสดงว่ากลุ่มเป้าหมายตอบถูกหรือตอบผิด และสัมภาษณ์โดยการสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าเหตุใดจึงตอบผิด และผู้วิจัยจะบันทึกผลการสัมภาษณ์นั้นเอาไว้

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งประเภทของคำกับข้อย่อยแต่ละข้อในแบบทดสอบที่สำรวจในเรื่องนั้นๆ ได้ดังต่อไปนี้ 1. คำยกย่อง สำนวนจากแบบทดสอบข้อ (1) (3) (8) (16) (19) (21) (24) (25) (28) 2. คำถ่อมตนแบบที่ 1 (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) สำนวนจากแบบทดสอบข้อ (5) (6) (7) (10) (12) (18) (20) 3. คำถ่อมตนแบบที่ 2 (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ) สำนวนจากแบบทดสอบข้อ (11) (14) (15) (22) (26) (27) 4. สำนวนทางธุรกิจ สำนวนจากแบบทดสอบข้อ (13) (29) (30) 5. คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน สำนวนจากแบบทดสอบข้อ (2) (4) (9) (17) (23)

ในการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียน ผู้วิจัยจะแบ่งประเภทของปัญหาการใช้โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) ซึ่งเป็นการสำรวจการใช้ภาษาสุภาพในส่วนของคำกริยาเพียงอย่างเดียว แต่ในงานวิจัยนี้นอกจากจะมีการสำรวจการใช้คำกริยาแล้ว ยังสำรวจการใช้คำนาม คำคุณศัพท์ และเพิ่มเติมสำนวนทางธุรกิจ และส่วนที่ไม่ต้องใช้รูปยกย่องและถ่อมตน ผู้วิจัยจึงนำกรอบการวิเคราะห์ของธนีสมาปรับให้ใช้ได้ครอบคลุมกับงานวิจัยนี้มากยิ่งขึ้น โดยแบ่งปัญหาวออกเป็น 6 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด หมายถึง การใช้ระดับภาษาสุภาพได้ถูกต้อง แต่ผันรูปผิดหลักไวยากรณ์
2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของภาษาสุภาพสลับกัน ระหว่างคำยกย่อง คำถ่อมตนแบบที่ 1 คำถ่อมตนแบบที่ 2
3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนสุภาพได้ หมายถึง ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ แต่ไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป
4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งที่รู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ หรือคำประเภทใด
5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น
6. ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดา หมายถึง การใช้รูปสุภาพแทนรูปธรรมดา การใช้รูปธรรมดาแทนรูปสุภาพ หรือการใช้รูปสุภาพ หรือรูปธรรมดาแทนภาษาสุภาพ

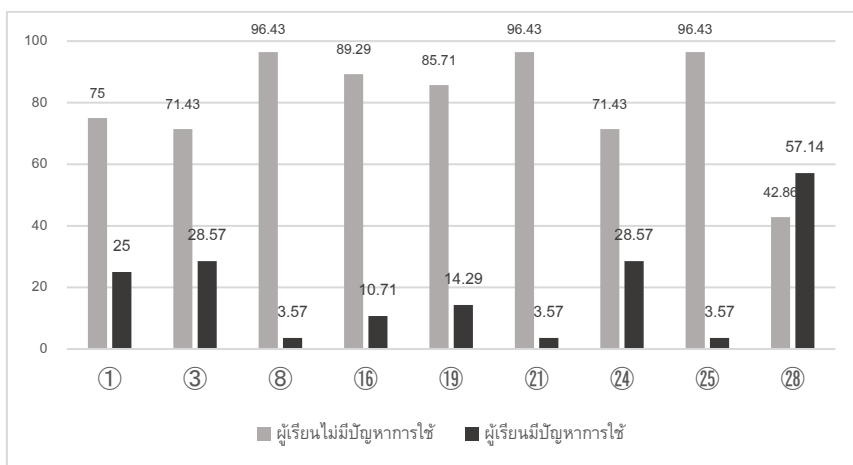
5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ต่อไปเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียนชาวไทยระดับปริญญาตรีที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นวิชาเอก ชั้นปีที่ 3 ตามประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

(1) คำยกย่อง

สัดส่วนของผู้เรียนที่ไม่มีปัญหาการใช้และมีปัญหาการใช้ภาษาสุภาพจากประเภท “คำยกย่อง” มีดังนี้



ภาพที่ 1. ปัญหาการใช้คำยกย่อง
(ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ พิษณุพิศุทธิ์, 2567)

เมื่อเรียงสัดส่วนของผู้มีปัญหาการใช้ตามข้อที่ใช้สำรวจการใช้คำยกย่อง ตามภาพที่ 1 จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ⑳ (57.14), ③ (28.57), ㉔ (28.57), ① (25), ⑱ (14.29), ⑯ (10.71), ⑧ (3.57), ㉑ (3.57), ㉕ (3.57) จะเห็นได้ว่ามีเพียงข้อที่ ⑳ เท่านั้นที่ผู้เรียนมีสัดส่วนของการมีปัญหาการใช้มากกว่าไม่มีปัญหาการใช้ โดยข้อที่ ⑳ เป็นข้อที่ต้องการตรวจสอบการใช้คำยกย่องที่ต้องมีการผันรูปจาก かけてください เป็นรูปยกย่อง นอกจากนั้นพบว่าผู้เรียนมีปัญหาการใช้มีน้อยกว่าผู้ที่ไม่มีปัญหาการใช้ จากนั้นไป ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพประเภท “คำยกย่อง” เรียงลำดับตามข้อ พร้อมแสดงรายละเอียดของปัญหาในแต่ละข้อตามตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2

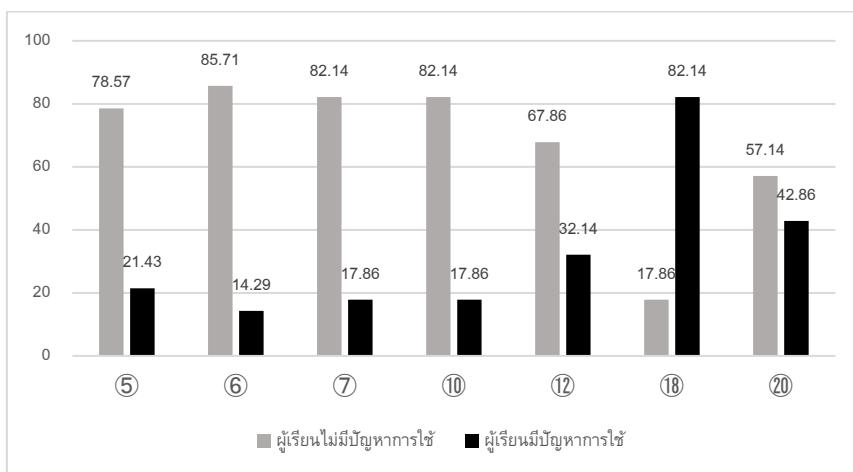
ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้คำยกย่อง

ข้อ	รูปแบบปัญหาการใช้	รายละเอียด
①	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันรูปคำกริยาพิเศษของคำยกย่องผิดจาก 召し上がります เป็น 召し上げます และ めしします(3 คน)
	2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของคำสลับกัน	ใช้เป็นคำต่อมตบแทนคำยกย่อง (2 คน) และทั้ง 2 คนมีปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด โดยผันรูปกริยา “ดื่ม” ผิดเป็น お飲みします ซึ่งคำนี้ไม่ใช่ในคำต่อมตบ
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
③	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันรูปคำกริยาพิเศษของรูปยกย่องผิดจาก ご覧になりました / 見られました เป็น おみになりました (6 คน)
	2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของคำสลับกัน	ใช้เป็นคำต่อมตบ 拝見しました แทนคำยกย่อง (1 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
⑧	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
⑯	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าจะต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่ใช่ โดยใช้สำนวนอื่นทดแทนซึ่งไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ คือ もどるでしょうか เพราะเข้าใจว่าสำนวนนี้สุภาพเพียงพอแล้ว (1 คน) ซึ่งถ้าผู้เรียนต้องการใช้ ~でしょうか ควรเปลี่ยนคำกริยาเป็นคำยกย่องด้วย ดังนี้ お戻りになるでしょうか หรือ 戻られるでしょうか
⑱	2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของคำสลับกัน	ใช้เป็นคำต่อมตบ 母 แทนคำยกย่อง (1 คน)

ข้อ	รูปแบบปัญหาการใช้	รายละเอียด
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่ใช่ โดยใช้ 母親 (2 คน) และ おふくろ (1 คน)
②①	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	お元気 ผิดเป็น ご元気 (1 คน)
②④	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	เปลี่ยนรูปแบบผิดเป็น 一人様 ซึ่งเป็นรูปแบบที่ไม่ปรากฏในภาษาญี่ปุ่น (4 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (2 คน)
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่ใช่ โดยใช้ 一名 ซึ่งเป็นรูปธรรมดา แต่ผู้เรียนเข้าใจว่าเป็นคำยกย่อง (2 คน)
②⑤	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	เปลี่ยนรูปแบบผิดเป็น ご客 (1 คน)
②⑧	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบไวยากรณ์จาก おかけください เป็น - おかけてください (12 คน) - かけてくださいませ (2 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำยกย่อง แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (2 คน)

(2) คำถ่อมตนแบบที่ 1 (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง)

สัดส่วนของผู้เรียนที่ไม่มีปัญหาการใช้และมีปัญหาการใช้ภาษาสุภาพจากประเภท “คำถ่อมตนแบบที่ 1” มีดังนี้



ภาพที่ 2. ปัญหาการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1
(ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์, 2567)

เมื่อเรียงสัดส่วนของผู้มีปัญหาการใช้ตามข้อที่ใช้สำรวจการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 ตามภาพที่ 2 จากมากไปหาน้อยดังนี้ (82.14), ⑳ (42.86), ⑤ (21.43), ⑦ (17.86), ⑩ (17.86), ⑥ (14.29) จะเห็นได้ว่ามีเพียงข้อที่

⑮ ที่ผู้เรียนมีส่วนของการมีปัญหการใช้มากกว่าไม่มีปัญหการใช้ ข้อที่ ⑮ เป็นข้อที่ตรวจสอบการใช้คำว่า “มา” โดยให้ผู้เรียนพิจารณาใช้ระหว่างคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 มีผู้เรียนที่มีปัญหการใช้ในข้อนี้ สูงมากถึงร้อยละ 82.14 ซึ่งถือว่าปัญหการใช้มากที่สุดในงานวิจัยนี้ ถัดมาคือข้อ ⑳ ซึ่งมีผู้เรียนตอบผิดถึงร้อยละ 42.86 เป็นข้อที่ตรวจสอบการใช้คำว่า “พบ” ในคำถ่อมตนแบบที่ 1 จากนั้นไป ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหา การใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจประเภท “คำถ่อมตนแบบที่ 1” เรียงลำดับตามข้อ พร้อมแสดงรายละเอียดของปัญหาในแต่ละข้อตามตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ปัญหการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง)

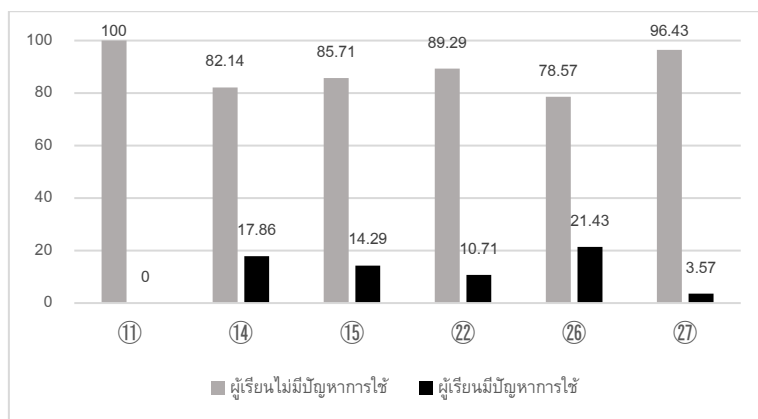
ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
⑤	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบไวยากรณ์จาก お借りして เป็น - お借りて (1 คน) - 借りして (1 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือ สำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แต่ไม่สามารถจำคำ ที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (3 คน)
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมาย ที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ แต่ใช้ 拝借して (1 คน) เพราะเข้าใจว่าคำจีนน่าจะเป็นคำถ่อมตนแบบที่ 1
⑥	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบไวยากรณ์จาก お返しします เป็น お返します (3 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แต่ไม่สามารถจำคำ ที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
⑦	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบไวยากรณ์จาก お持ちします เป็น お持ちます (1 คน)
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมาย ที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แต่ใช้ 持ちましょうか (4 คน) เพราะคิดว่าสุภาพเพียงพอแล้ว
⑩	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบจาก お送りします เป็น - 送りします (3 คน) - お送ります (1 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือ สำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แต่ไม่สามารถจำคำ ที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
⑫	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบไวยากรณ์จาก お会いしたい／お目にか かりたい เป็น - お目にしたい (2 คน) - 目にしたい (1 คน) - お目したい (1 คน) - 目になりたい (1 คน)

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
	2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของคำสลับกัน	ใช้คำยกย่องแทนคำถ่อมตนแบบที่ 1 会いになりたい (1 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือ สำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แต่ไม่สามารถจำคำ ที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (3 คน)
⑮	2. ปัญหาจากการใช้ภาษาสุภาพสลับกัน	- ใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 参る แทนคำถ่อมตนแบบที่ 1 伺 う (16 คน) ซึ่งทั้ง 伺 う และ 参る นั้น มีความหมายว่า “ไป” หรือ “มา” เหมือนกัน แต่ในกรณีนี้จุดมุ่งหมายของการ “ไป” หรือ “มา” คือไปยังสถานที่ของผู้อาวุโส หรือผู้ที่มี สถานะที่สูงกว่า ในกรณีนี้คือหัวหน้าฝ่ายของต่างองค์กร จำเป็นต้องใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง ซึ่งก็คือ 伺 う แต่ถ้าจุดมุ่งหมายของการไปนั้นไม่ใช่สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับ ผู้อาวุโส หรือเป็นเพียงชื่อสถานที่ เช่น โตเกียว จะใช้ คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ หรือ 参る ในกรณีนี้ สถานการณ์เป็นการมาบริษัทของอีกฝ่ายในวันพรุ่งนี้ อีกทั้ง ในบทสนทนานี้ พนักงานบริษัท A ฝากประชาสัมพันธ์ ต่างบริษัทให้ถ่ายทอดข้อความของตนเองให้แก่หัวหน้า ฝ่ายในบริษัทที่ไปเยือนว่า そうですか。それでは、あ したまた (⑮来る→伺う) と伝えていただけませ んか。 ซึ่งมีการระบุผู้อาวุโส หรือมีสถานะที่สูงกว่า กล่าวคือผู้รับสารเป็นหัวหน้าฝ่ายของบริษัทที่ตนไปเยือน คำตอบที่ถูกต้องจึงเป็น 伺 う - ใช้คำยกย่อง いらっしゃる แทนคำถ่อมตนแบบที่ 1 伺 う (1 คน)
	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือ สำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 แต่ไม่สามารถจำคำ ที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (6 คน)
⑯	1. ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด	ผันผิดรูปแบบไวยากรณ์จาก お会いしました／お目に かかりました เป็น - お目にしました (2 คน) - 目にしました (1 คน) - お目しました (1 คน) - 目になりました (1 คน)
	6. ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพ และรูปธรรมดา	ผู้เรียนใช้รูปสุภาพ 会いしました แทนภาษาสุภาพ ประเภทคำถ่อมตนแบบที่ 1 お会いしました (7 คน) โดยผู้เรียนให้ข้อมูลว่า “ยังมองภาพรุ่นพี่ในบริษัทเหมือน รุ่นพี่ในสถาบันอุดมศึกษา จึงคิดว่าใช้รูปสุภาพก็เพียงพอ

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
		แล้ว” “เป็นเรื่องสนุกสนาน ไม่ใช่เรื่องงาน ใช้รูปสุภาพก็ น่าจะเพียงพอแล้ว”

(3) คำถ่อมตนแบบที่ 2 (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ)

สัดส่วนของผู้ไม่มีปัญหาการใช้และมีปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจประเภท “คำถ่อมตนแบบที่ 2” มีดังนี้



ภาพที่ 3. ปัญหาการใช้งานคำถ่อมตนแบบที่ 2
(ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ พิษณุพิศุทธิ์, 2567)

เมื่อเรียงสัดส่วนของผู้มีปัญหาการใช้ตามข้อที่ใช้สำรวจการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 ตามภาพที่ 3 จากมากไปหาน้อยดังนี้ 26 (21.43), 14 (17.86), 15 (14.29), 22 (10.71), 27 (3.57), 11 (0) จะเห็นได้ว่าในภาษาสุภาพประเภทคำถ่อมตนแบบที่ 2 ผู้เรียนไม่มีปัญหาการใช้มากกว่าผู้เรียนมีปัญหาการใช้ในทุกข้อ ข้อที่ผู้เรียนมีปัญหาการใช้มากที่สุดคือข้อ 26 เป็นข้อที่ตรวจสอบการใช้คำว่า “มี” ซึ่งมีรูปพิเศษเฉพาะของคำถ่อมตัวแบบที่ 2 จากนั้นไปผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพประเภท “คำถ่อมตนแบบที่ 2” เรียงลำดับตามข้อ พร้อมแสดงรายละเอียดของปัญหาในแต่ละข้อตามตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4

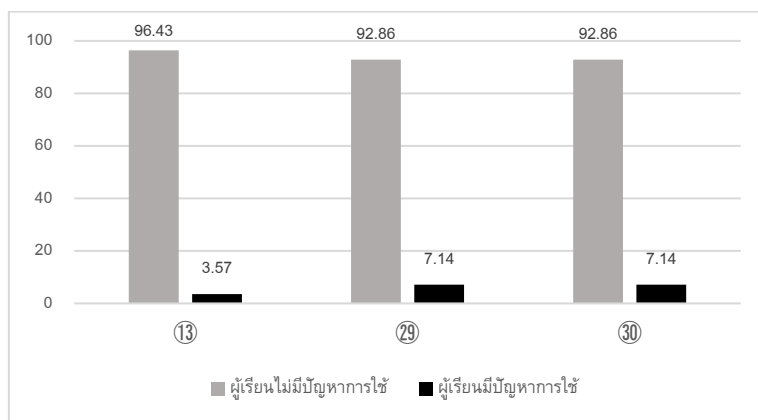
ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานคำถ่อมตนแบบที่ 2 (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ)

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
11	ไม่พบผู้เรียนมีปัญหาการใช้	ผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากสำนวนนี้เป็นสำนวนในการแนะนำตัว ~と申します ที่ผู้เรียนเคยใช้งานมาแล้วพอสมควร จึงไม่พบผู้เรียนมีปัญหาการใช้ในข้อนี้
14	5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่องหรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น	ผู้เรียนใช้คำยกย่อง ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น โดยเติมคำยกย่องหลังชื่อของคนในบริษัทตนเอง เมื่ออ้างอิงถึงคนในบริษัทตนเองกับคนนอกบริษัท - ~さん หลังชื่อคนในบริษัทตนเอง (2 คน) - ~部長 หลังชื่อคนในบริษัทตนเอง (3 คน)

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
		ผู้เรียนให้เหตุผลว่าปัญหาการใช้เกิดจากความไม่ชิน หรือคุ้นเคยที่จะเรียกคนด้วยชื่อเพียงอย่างเดียว จากการที่วัฒนธรรมไทยไม่มีธรรมเนียมในการพูดถึงคนในบริษัทของตนเองด้วยการละคำว่า “คุณ” หรือละ “ตำแหน่ง” จึงยังไม่กล้าที่จะใช้แค่ชื่อเพียงอย่างเดียว
⑮	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำท่อมตนแบบที่ 2 แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (2 คน)
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	คำที่ระบุในแบบทดสอบคือ “อยู่” และผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำท่อมตนแบบที่ 2 แต่ใช้คำผิดจากความหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้คำว่า いたします ซึ่งแปลว่า “ทำ” ในคำท่อมตนแบบที่ 2 แทน (2 คน)
②②	2. ปัญหาจากการใช้ประเภทของคำสลับกัน	เปลี่ยนเป็น お母さん ซึ่งเป็นคำยกย่อง (2 คน) และเปลี่ยนเป็น 母さん ซึ่งเป็นคำยกย่องที่คนในครอบครัวใช้เรียกแม่กันเองภายในครอบครัวอย่างไม่เป็นทางการ (1 คน)
②⑥	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำท่อมตนแบบที่ 2 แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (3 คน)
	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	คำกริยาในแบบทดสอบข้อนี้คือ あります “มี” ซึ่งใช้กับสิ่งไม่มีชีวิต ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำท่อมตนแบบที่ 2 แต่ใช้คำผิดจากความหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้คำว่า おります ซึ่งเป็นคำท่อมตนแบบที่ 2 ของคำว่า います “มี” ซึ่งใช้กับสิ่งมีชีวิตแทน (3 คน) โดยผู้เรียนให้เหตุผลว่าเป็นการจำผิด สับสน
②⑦	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้คำท่อมตนแบบที่ 2 แต่เปลี่ยนคำผิดเป็น であります ซึ่งเป็นคำสุภาพ (1 คน)

(4) สำนวนทางธุรกิจ

สัดส่วนของผู้ไม่มีปัญหาการใช้และมีปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจประเภท “สำนวนทางธุรกิจ” มีดังนี้



ภาพที่ 4. ปัญหาการใช้สำนวนทางธุรกิจ
(ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์, 2567)

เมื่อเรียงสัดส่วนของผู้มีปัญหาการใช้ตามข้อที่ใช้สำรวจการใช้สำนวนทางธุรกิจ ตามภาพที่ 4 จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ② (7.14), ③ (7.14), ⑬ (3.57) จะเห็นว่าผู้เรียนไม่มีปัญหาการใช้มีมากกว่าผู้เรียนมีปัญหาการใช้ในทุกข้อ ส่วนข้อที่ผู้เรียนมีปัญหาการใช้มากที่สุดคือข้อ ⑨ และ ⑩ จากนั้นไป ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจประเภท “สำนวนทางธุรกิจ” เรียงลำดับตามข้อ พร้อมแสดงรายละเอียดของปัญหาในแต่ละข้อตามตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

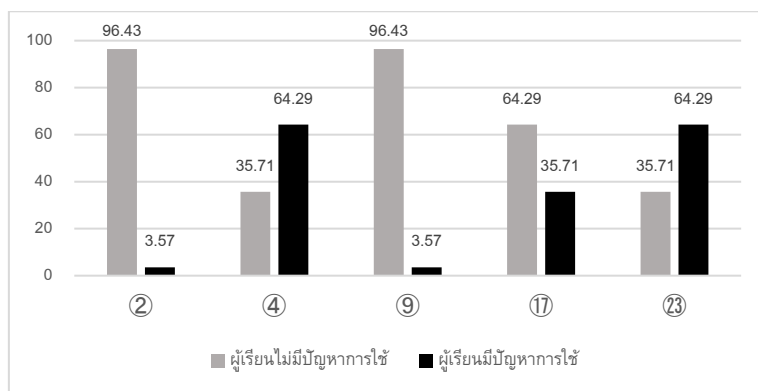
ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้สำนวนทางธุรกิจ

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
⑬	3. ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนสุภาพได้	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้สำนวนทางธุรกิจ แต่ไม่สามารถจำสำนวนที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป (1 คน)
⑨	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้สำนวนทางธุรกิจ かしこまりました แต่ใช้คำที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ โดยใช้ 了解しました (2 คน) ซึ่งคนทั่วไปเข้าใจผิดว่าเป็นคำถ่อมตน แต่ที่จริงแล้ว 了解しました ไม่ใช่คำถ่อมตน จึงไม่ควรพูดกับผู้มีสถานะสูงกว่า กล่าวคือไม่ควรใช้กับลูกค้า หรือผู้รับบริการ
⑩	4. ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ หรือคำประเพณี แต่ใช้คำที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ โดยใช้ ちょっとお待ちください (1 คน) เพราะไม่รู้ว่า ちょっと ไม่ใช่ภาษาที่ใช้ในเชิงธุรกิจ และใช้お待ちください (1 คน) ขาดคำว่า “สัครุ” ซึ่งในบริบทงานบริการ ในร้านอาหาร เมื่อต้องการให้ลูกค้ารอ ถ้าพูดเพียงคำว่า จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่รู้ว่าต้องรอนานแค่ไหน ดังนั้นในบริบทงานบริการจึงควรต้องเติม 少々 เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่ารอนาน

(5) คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน

สัดส่วนของผู้ไม่มีปัญหาการใช้และมีปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจประเภท “คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน” มีดังนี้



ภาพที่ 5. ปัญหาการใช้คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน

(ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์, 2567)

เมื่อเรียงสัดส่วนของผู้มีปัญหาการใช้ตามข้อที่ใช้สำรวจการใช้สำนวนทางธุรกิจ ตามภาพที่ 5 จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ④ (64.29), ②③ (64.29), ①⑦ (35.71), ② (3.57), ⑨ (3.57) จะเห็นได้ว่าในประเภทคำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน ผู้เรียนที่มีปัญหาการใช้เกินครึ่งมีทั้งหมด 2 ข้อ คือ ข้อ ④ และข้อ ②③ ซึ่งเป็นข้อที่ต้องการตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการใช้รูปสรรพนามในการสนทนาระหว่างผู้ที่มีอาวุโสมากกว่ากับผู้ที่มีอายุน้อยกว่า จากนั้นไปผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจประเภท “คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน” เรียงลำดับตามข้อ พร้อมแสดงรายละเอียดของปัญหาในแต่ละข้อตามตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

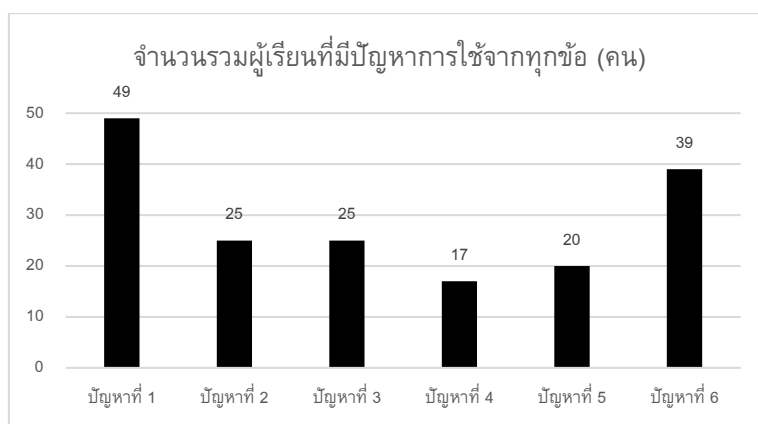
ตารางที่ 6

ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้คำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
②	5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น	ผู้เรียนใช้คำยกย่องทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนี้ โดยใช้คำยกย่อง お入れください (1 คน)
④	5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น	ผู้เรียนใช้คำถ่อมตน ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนี้ โดยใช้คำถ่อมตน ประเภทที่ 1 拝見しました (4 คน) จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้เรียนให้เหตุผลในการใช้ผิดว่า คิดว่าเป็นคนในบริษัทพูดคุยกันเอง ใช้รูปสุภาพก็น่าจะเพียงพอแล้ว หรือในกรณีที่พูดถึงตนเองก็น่าจะต้องใช้คำถ่อมตน แต่ลืมคิดถึงเรื่องความอาวุโสไป
	6. ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพและรูปสรรพนาม	ผู้เรียนใช้รูปสุภาพ 見ました แทนรูปสรรพนาม 見た (14 คน) สำหรับในงานวิจัยนี้ การที่ผู้เรียนตอบว่า 見ました ผู้วิจัยจะพิจารณาว่าเป็นปัญหาจากการใช้รูปสุภาพแทนรูปสรรพนาม เพราะในเนื้อหาการวิจัยวิชาการสนทนาภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ ผู้สอนได้กล่าวถึงการใช้รูปสุภาพและรูปสรรพนามว่า โดยปกติในบริษัท ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะใช้รูปสรรพนามกับผู้ที่มีตำแหน่งน้อยกว่า แต่ในความเป็นจริงแล้วอาจจะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลแต่ละคน หรือสถานการณ์ที่ผู้ที่มีอาวุโสกว่า มีตำแหน่งสูงกว่าในบริษัทอาจจะพูดรูปสุภาพกับผู้ที่มีตำแหน่งน้อยกว่าก็ได้
⑨	5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น	ผู้เรียนใช้คำถ่อมตน ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนี้ โดยใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 参る (1 คน) ซึ่งผู้จัดการไม่มีความจำเป็นต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 กับพนักงาน
①⑦	5. ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น	ผู้เรียนใช้คำถ่อมตน ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนี้ โดยใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 お戻りする (9 คน) และใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 参る (1 คน) ซึ่งในแบบทดสอบข้อนี้ ควรใช้รูปเดิมคือ 戻る เหมาะสมอยู่แล้ว เพราะกริยา 戻る ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับคู่สนทนา

ข้อ	ปัญหาการใช้	รายละเอียด
๒๓	6. ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดา	ใช้รูปสุภาพ 食べます แทนรูปธรรมดา 食べる (18 คน) สาเหตุของปัญหาการใช้เกิดจากผู้เรียนคิดว่าการคุยระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องใช้รูปสุภาพต่อกันน่าจะเป็นปกติ แต่ในความเป็นจริงในกรณีที่รุ่นน้องคุยกับรุ่นพี่จะใช้รูปสุภาพ ในกรณีที่รุ่นพี่คุยกับรุ่นน้อง รุ่นพี่จะใช้รูปธรรมดา

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย



ภาพที่ 6. จำนวนรวมผู้เรียนที่มีปัญหาประเภทต่างๆ จากการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ
(ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์, 2567)

จากการสำรวจการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวไทยระดับปริญญาตรีที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นวิชาเอก ชั้นปีที่ 3 พบว่าในภาพรวมมีปัญหาการใช้ภาษาสุภาพที่ใช้ในบริบทเชิงธุรกิจผิดไม่มากนัก ต่างจากงานของธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) อีกทั้งผู้เรียนมีความเข้าใจในการพิจารณาการเลือกใช้ระดับภาษาสุภาพเนื่องจากผลจากการสำรวจด้วยแบบทดสอบในครั้งนี้ อัตราการใช้ภาษาสุภาพผิดค่อนข้างต่ำ อนึ่ง ปัญหาการใช้ที่พบมีปัญหามีจำนวนรวมผู้เรียนที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาที่ 1 ปัญหาจากการใช้รูปแบบคำผิด กล่าวคือ ผู้เรียนสามารถใช้ระดับภาษาสุภาพได้อย่างถูกต้อง แต่ผันรูปผิดหลักไวยากรณ์ โดยข้อที่ผู้เรียนเกิดปัญหามากที่สุดคือแบบทดสอบข้อ ๒๘ จากการทดสอบคำยกย่อง มีผู้เรียนที่มีปัญหาการใช้ถึง 16 คน (ร้อยละ 57.14) โดยผันรูปผิดผันเป็น おかけてください หรือเติม お～ เข้าไปด้านหน้า かけてください เท่านั้น ต่อมาคือข้อ ๓ จากการทดสอบคำยกย่อง ผู้เรียนมีปัญหาการใช้ 8 คน (ร้อยละ 28.57) เป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้รูปแบบคำที่เป็นคำกริยามากที่สุดในแบบทดสอบ โดยรูปแบบปัญหาคือเปลี่ยนเป็นกริยารูปพิเศษผิด เป็น おみになりました และยังพบการผันคำกริยาในคำต่อมตแบบที่ 1 และคำต่อมตแบบที่ 2 อีกด้วย ดังที่เห็นในแบบทดสอบข้อ ๖ ผู้เรียนผันคำกริยาจากคำต่อมตแบบที่ 1 เป็น お返します ข้อที่ ๗ ผู้เรียนผันคำกริยาจากคำต่อมตแบบที่ 1 เป็น お持ちます ข้อที่ ๑๐ ผันเป็น お送ります สอดคล้องกับงานวิจัยของธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) ที่พบปัญหาผู้เรียนมากที่สุดคือผันคำกริยาจากคำยกย่อง คำต่อมตแบบที่ 1 และคำต่อมตแบบที่ 2 ผิด

ปัญหาที่พบรองลงมาคือ ปัญหาที่ 6 ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดา โดยข้อที่พบปัญหามากที่สุดคือ ข้อที่ ③ มีผู้เรียนที่มีปัญหาการใช้ถึง 18 คน (ร้อยละ 64.29) จากสถานการณ์รุ่นพี่พูดคุยกับรุ่นน้องในบริษัทถึงการกระทำของแม่ของตน โดยผู้เรียนใช้รูปสุภาพ 食べます แทนรูปธรรมดา 食べる และข้อ ④ มีผู้เรียนที่มีปัญหาการใช้ 14 คน (ร้อยละ 50) จากสถานการณ์ผู้จัดการตอบกลับพนักงาน โดยผู้เรียนใช้รูปสุภาพ 見ました แทนรูปธรรมดา 見た ของผู้จัดการ ซึ่งทั้งสองสถานการณ์นี้เป็นการพูดของผู้พูดที่เป็นผู้อาวุโสสูงกว่าคู่สนทนาอีกฝ่าย จึงใช้รูปธรรมดาก็เพียงพอ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้เรียนพบว่า ผู้เรียนยังคงไม่กล้าใช้รูปธรรมดาตอบกลับคู่สนทนา เพราะคุ้นชินกับการใช้รูปสุภาพในการสนทนา และจากข้อ ⑩ ผู้เรียนมีปัญหาการใช้ 7 คน (ร้อยละ 25) จากสถานการณ์รุ่นน้องในบริษัทพูดกับรุ่นพี่ในบริษัท ซึ่งรุ่นน้องในบริษัทควรต้องใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 ซึ่งก็คือ お会いしました แต่ผู้เรียนกลับใช้เป็นรูปสุภาพ 会いました โดยผู้เรียนให้เหตุผลว่า ไม่รู้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องในบริษัทเป็นอย่างไร เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ตรงในการทำงานในบริษัท จึงคิดว่าน่าจะไม่ต่างจากความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องในสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้รูปสุภาพก็เพียงพอแล้ว ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาที่ยังไม่มีการพบในงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่กล่าวถึงปัญหาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมาก่อน แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ 岡野 (2000) ที่พบว่ามีปัญหาในการที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติใช้รูปธรรมดากับการใช้ภาษาสุภาพอย่างไม่เหมาะสมระหว่างสนทนากับผู้ที่อาวุโสกว่า

ปัญหาที่พบมากในลำดับถัดไปคือ ปัญหาที่ 2 ปัญหาจากการใช้ประเภทของภาษาสุภาพสลับกัน และปัญหาที่ 3 ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ หรือคำประเภทใด แต่ไม่สามารถจำคำ หรือสำนวนที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป ในอัตราส่วนเท่ากัน โดยปัญหาที่ 2 ข้อที่มีปัญหาการใช้มากที่สุดคือข้อ ⑮ จากการสำรวจการใช้คำยกย่อง ซึ่งเป็นข้อที่ผู้เรียนมีปัญหาการใช้คำว่า “ไป หรือมา” โดยใช้สลับกันระหว่างคำถ่อมตนแบบที่ 1 伺う กับคำถ่อมตนแบบที่ 2 参る ในกรณีนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) ที่พบปัญหาการใช้สลับกันระหว่างคำว่า “ไป หรือมา” ในคำถ่อมตนแบบที่ 1 กับคำถ่อมตนแบบที่ 2 เช่นกัน และยังสอดคล้องกับเนื้อเรื่องที่ปรากฏอยู่ใน “คู่มือแนวทางการใช้ภาษาสุภาพ” ของรัฐบาลญี่ปุ่น โดยคณะกรรมการทางวัฒนธรรมที่กล่าวถึงปัญหาการใช้คำว่า “ไป หรือมา” ที่แม้คนญี่ปุ่นเองก็ยังมีปัญหาการใช้ โดยไม่รู้ว่าความหมายที่แท้จริงของการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 และคำถ่อมตนแบบที่ 2 อย่างไรพอ ปัญหาจากการใช้ภาษาสุภาพสลับกันระหว่างการใช้คำยกย่องกับคำถ่อมตนนั้นอาจเกิดจาก 2 สาเหตุ คือ 1. การจำรูปผิด 2. ไม่รู้ว่าควรใช้ระดับใด ในกรณีของการใช้ผิดจากการไม่รู้ ผู้สอนควรให้ผู้เรียนเข้าใจเงื่อนไขในการเลือกใช้คำยกย่องและคำถ่อมตนให้ชัดเจนขึ้น ส่วนปัญหาที่ 3 ที่เกิดจากการที่ผู้เรียนเข้าใจว่าจะต้องใช้ภาษาสุภาพ หรือคำ สำนวนประเภทใด แต่ไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูป เป็นปัญหาที่ผู้เรียนมีปัญหาจากการใช้คำยกย่อง 8 คน จากการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 1 จำนวน 14 คน จากการใช้คำถ่อมตนแบบที่ 2 จำนวน 5 คน และจากการใช้สำนวนทางธุรกิจ 1 คน ส่วนมากเป็นการจำคำกริยาที่มีกริยารูปเฉพาะไม่ได้ ซึ่งเมื่อผู้เรียนไม่สามารถจำคำที่ถูกต้องได้ จึงไม่เปลี่ยนแปลงรูปคำที่ให้มา ทำให้พบว่าผู้เรียนในปัจจุบันไม่พยายามเดารูปแบบที่ตนเองไม่แน่ใจ แต่เลือกที่จะไม่เปลี่ยนรูปแบบใดๆ เพื่อให้คู่สนทนาสามารถเข้าใจความหมายได้ หรือรูปแบบที่ตนเองไม่แน่ใจ และจะทำให้คู่สนทนาไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนเองพูด

ถัดมาคือปัญหาที่ 5 ปัญหาจากการใช้คำยกย่อง หรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้งๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น โดยปัญหาประเภทนี้มีผู้ที่ผิดมากที่สุดคือข้อที่ ⑰ จำนวน 9 คน จากการสำรวจคำที่ไม่ต้องเปลี่ยนเป็นคำยกย่อง หรือคำถ่อมตน โดยผู้เรียนเปลี่ยน 戻る เป็นรูปถ่อมตัว お戻りする ซึ่งในข้อนี้ประชาสัมพันธ์พูดถึงการกลับมาของคนในบริษัทของตนเอง ซึ่งถือเป็นคนในบริษัทที่ควรต้องใช้รูปถ่อมตนแบบที่ 1

แต่กริยา 戻る ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับคู่สนทนา จึงใช้เพียงแค่ 戻る ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) ที่กล่าวว่าผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำที่ฝ่ายตรงข้ามไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำของประธาน

ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดจากปัญหาทั้งหมดในงานวิจัยนี้คือ ปัญหาที่ 4 ผู้เรียนรู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ หรือ คำประไพใด แต่ใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ปัญหาประเภทนี้เกิดขึ้นจากการเข้าใจผิดของผู้เรียน โดยผู้เรียนเข้าใจว่าสำนวนบางสำนวนเป็นภาษาสุภาพและสุภาพเพียงพอที่จะใช้พูดคุยกับคู่สนทนาที่เป็นผู้ที่มีอาวุโสกว่า เช่นการใช้สำนวน ～まじょうか หรือ ～でじょうか ผู้เรียนเข้าใจว่าสองสำนวนนี้คือคำยกย่อง หรือคำถ่อมตนประเภทที่ 1 หรือใช้คำว่า 母親 หรือ おふくろ แทน “แม่” ของผู้ที่อาวุโสกว่า หรือ 一名 แทน “ลูกคำ 1 ท่าน” โดยเข้าใจว่าคำเหล่านี้เป็นคำยกย่อง หรือเข้าใจว่าคำว่า 拝借して ซึ่งเป็นคำจีนเป็นคำถ่อมตนประเภทที่ 1

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าปัญหาการผันรูปผิดยังคงเป็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่น ซึ่งในที่นี้คือผู้เรียนในหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ นอกจากนั้นปัญหาที่พบบางงานวิจัยนี้คือ ผู้เรียนบางส่วนยังคงมีปัญหาในการพิจารณาเกณฑ์เรื่องความอาวุโส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ของ 宮田 (2005), 戸田, 小柳津 (2012) และ 陳 (2012) ที่พบปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติ ในด้านการพิจารณาเรื่องความอาวุโส โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานในบริษัท กล่าวคือ พิจารณารุ่นพี่ในบริษัท ใช้รูปสุภาพธรรมดาที่เพียงพอแล้ว ไม่ต้องใช้รูปยกย่องหรือถ่อมตน เพราะคิดที่ไม่ต่างจากรุ่นพี่ในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีความรู้สึกเหมือนเพื่อน ในกรณีนี้จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้เรียนเองยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานในบริษัท อาจยังมองภาพการทำงานในบริษัทไม่ออก จึงใช้เกณฑ์ในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้องในบริษัท และอีกหนึ่งปัญหาที่พบคือ ปัญหาในการใช้สำนวนในความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก โดยเฉพาะเรื่องการเรียกตำแหน่งหลังชื่อ ซึ่งผู้เรียนชาวไทย แม้ว่าจะสามารถพิจารณาความเป็นคนใน คนนอกได้อย่างถูกต้อง แต่ยังคงมีแนวการใช้บางอย่างโดยมีวัฒนธรรมไทยเข้าไปมีอิทธิพล เช่น การเติม ～さん หรือชื่อตำแหน่งตามหลังชื่อคน พบว่าผู้เรียนไม่มีปัญหาในการพิจารณาการเลือกใช้ประเภทของภาษาสุภาพ สำนวนทางธุรกิจ โดยเฉพาะสำนวนทางธุรกิจที่เป็นสำนวนที่ไม่ต้องมีการผันรูป ใช้การทอ้งจำ และนำไปใช้ได้เลย ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้เรียนในหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้วิจัยในครั้งนี้เป็นผู้เรียนในชั้นปีที่ได้เรียนรู้การใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจมาแล้วในระดับหนึ่ง

ผลจากการสำรวจโดยแบบทดสอบครั้งนี้ปรากฏว่าอัตราการใช้ผิดมีค่อนข้างต่ำ ต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ อาจเป็นเพราะประชากรวิจัยมีลักษณะแตกต่างกันและมีจำนวนไม่มากนัก

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลของงานวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้สอนหรือหลักสูตรควรเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาสุภาพในบริบทที่หลากหลาย หรือนำไปใช้งานจริงมากขึ้น หรืออาจจะเพิ่มในรูปแบบของการเพิ่มรายวิชาญี่ปุ่นธุรกิจ

2. ผู้สอนควรเพิ่มการฝึกฝนรูปยักย่องและถ่อมตนให้มากขึ้น เนื่องจากยังพบข้อผิดพลาดในประเด็นนี้อยู่มาก
3. ประเด็นเรื่องความสัมพันธ์แบบอาวุโส ความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก และความสนิทสนม หรือเรื่องเพศเองก็ส่งผลในการใช้ภาษาสุภาพเช่นกัน จึงเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ผู้สอนควรนำมาเสนอในการเรียนการสอน

ในอนาคตผู้วิจัยอยากจะนำปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระดับภาษาสุภาพ เช่น เรื่องเพศ หรือความสนิทสนม มาสำรวจเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป อีกทั้งผู้วิจัยยังอยากติดตามผลว่าผู้เรียนกลุ่มนี้เมื่อออกไปทำงานในบริษัทหรือออกไปฝึกงานจะมีประเด็นปัญหาอะไรที่แตกต่างจากผลการวิจัยนี้หรือไม่

รายการอ้างอิง

- กูชานาจิ ยูตะกะ. (2552). *เคโกะ ภาษาสุภาพ เพื่อเข้าสู่สังคมญี่ปุ่น* (เสาวรีย์ นากางาวา, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- ตรกรวิทย์ มิ่งขวัญ. (2552). ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาษาสุภาพรูปยักย่องและรูปถ่อมตนของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยหลังการเรียนรู้ระดับขั้นต้น (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธนิต พูนวงศ์ประเสริฐ. (2559). การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 26(2), 33-54.
- ประกา แสงทองสุข, และ Nakao, Y. (2560). *ภาษาญี่ปุ่น อะกิโกะโตะโกะโมะตะจิ 6* (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- วรลี้ จันทโร, และธนภัส สนธิรักษ์. (2563). การวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน: กรณีศึกษาผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 10(1), 65-82.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (2560). *มินนะ โนะ นิฮงโกะ 4*. กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- 上田あき帆. (2014). 「社会人にとって敬語とは何か—マナーブックと学校教育の比較から—」『信大語教育』, 23, 1-12.
- 岡野喜美子. (2000). 「留学生の待遇表現使用—発話調査の結果から—」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』, 13, 1-13.
- 冲野谷美波. (2020). 「敬語が与える印象に関する研究—マニュアル敬語の事態に着目して—」『東京女子大学言語文化研究』, 29, 68-98.
- タナサーンセーนี美香, 當山純, 高坂千夏子, 中井雅也, 深澤伸子. (2005). 「ビジネスで使う日本語を考える—企業と教育現場の視点から—」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』, 2, 207-222.
- チャニカー・チッターラーลัก. (2020). 「ビジネス場面におけるタイ人と日本人による尊敬語・謙譲語の使用に関する考察—指標性の観点から—」『社会言語科学会 第44回大会発表論文集』, 198-201.
- 陳文敏. (2012). 「台湾人中級日本語学習者における損益語と謙譲語の学習上の問題点」『外国語研究』, 13, 36-50.
- 戸田和子, 小柳津智子. (2012). 「外国語としての日本語の敬意表現学習における問題点—大学留学生別科日本語教育課程の事例から—」『湘南工科大学紀要』, 47(1), 85-90.
- 白土保, 丸元聡子, 村田真樹, 内元清貴, 井佐原均. (2006). 「日本語発話文に含まれる敬語の誤用を自動的に指摘するシステム—ウチソトの考慮, 及び GUI の開発—」『言語処理学会』, 3-11.

- 半田佳奈子. (2019). 「日本語教育における「ビジネス日本語」に関する一考」『関西外国語大学留学生別科日本語教育論集』, 29, 21-30.
- 板野永理, 池田庸子, 大野裕, 品川恭子, 渡嘉敷恭子. (2020). 『初級日本語 げんきⅡ』第3版 株式会社ジャパンタイムズ出版.
- 文化庁. (2005). 『国語に関する世論調査』. สืบค้นจาก
https://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/pdf/92701201_14.pdf.
- 文化審議会. (2007). 『敬語の指針』. สืบค้นจาก
https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/sokai/sokai_6/pdf/keigo_tousin.pdf.
- 宮田剛章. (2005). 「中国人・韓国人学習者と日本語母語話者に見られる敬語動詞の誤用訂正能力」『ジャーナル CAJLE』, 7, 59-74.
- 八重樫幸孝. (2020). 「現代日本語における敬語の誤用について」『岩大語文』, 19, 24-27.
- ユパカー・フクシマ. (2018). 「タイの大学におけるビジネス日本語コースの現状と課題—カセサート大学を事例として—」『専門日本語教育研究』, 20, 3-8.