

ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อรูปภาพที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ เปรียบเทียบระหว่างชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นการศึกษารูปภาพที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือของชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชนิดของหน่วยข้อความที่ปรากฏในการเสนอความช่วยเหลือ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับชนิดของหน่วยข้อความ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็ม บทสนทนาจากกลุ่มตัวอย่างชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย รวมทั้งสิ้น 180 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนับความถี่และใช้สถิติร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า 1) หน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยข้อความเกริ่นนำ หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ และหน่วยข้อความเสริม 2) ประเภทของสถานการณ์ส่งผลต่อการเลือกใช้ชนิดของหน่วยข้อความ 3) ปัจจัยด้านสถานการณ์ส่งผลต่อชาวไทยในการเลือกใช้หน่วยข้อความ โดยสถานการณ์ที่เป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัว ชาวไทยเกริ่นนำด้วยการถามข้อมูลของคู่สนทนา เสนอความช่วยเหลือด้วยการถามความต้องการของคู่สนทนา และมักใช้หน่วยข้อความเสริม หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องงาน ชาวไทยเกริ่นนำด้วยการเรียกขาน เสนอความช่วยเหลือด้วยการถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจงและมักไม่ใช้หน่วยข้อความเสริม 4) ปัจจัยด้านสถานการณ์ส่งผลต่อชาวญี่ปุ่นในการใช้หน่วยข้อความเกริ่นนำ และหน่วยข้อความเสริมแต่ไม่ส่งผลต่อการใช้หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ โดยสถานการณ์ที่เป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัว ชาวญี่ปุ่นเกริ่นนำด้วยการถามข้อมูลของคู่สนทนา หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องงาน เกริ่นนำด้วยการกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนาและมักใช้หน่วยข้อความเสริม และชาวญี่ปุ่นมักจะเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถามในทุกสถานการณ์ 5) ปัจจัยด้านสถานการณ์ส่งผลต่อผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในการเลือกใช้หน่วยข้อความเกริ่นนำ และหน่วยข้อความเสริมแต่ไม่ส่งผลต่อหน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ โดยในสถานการณ์ที่เป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัว ผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยเกริ่นนำด้วยการถามข้อมูลของคู่สนทนา ส่วนสถานการณ์การเสนอความช่วยเหลือเรื่องงาน เกริ่นนำด้วยการเรียกขานและเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถามในทุกสถานการณ์

คำ

สำคัญ

การเสนอความช่วยเหลือ, วัจนกรรม, วัจนปฏิบัติศาสตร์, หน่วยข้อความ, ความสุภาพ

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการเสนอความช่วยเหลือของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น” โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

The Situational Factors That Affect the Language Used in Offering Assistance Among Thai, Japanese and Thai Japanese Language users

Abstract

This research article is a study of the language used in offering assistance on the part of Thai, Japanese and Thai Japanese language users. The objective was to study the semantic units used in offering assistance and to study the relationships among the situational factors and types of semantic units. Data were collected through a discourse completion test from a sample of Thai, Japanese and Thai Japanese language users, with a total of 180 people. Data were analyzed by counting frequencies and using percentage statistics. The study found the following. One, the semantic units used in offering assistance can be divided into three groups: introductory utterances, offer-assistance utterances, and supplementary utterances. Two, the type of situation affected the selection of the type of semantic units, and three, situational factors affected Thais in choosing the type of semantic units---in situations that provide assistance in personal matters, Thais asked the interlocutor for information in the introduction, offered assistance by asking about the interlocutor's needs, and often used supplementary semantic units. In the situations that provide assistance in work, Thais used identity markers in the introduction, offered assistance by asking non-specific questions and not using supplementary semantic units. Four, situational factors affected the Japanese in choosing the type of semantic units in introductory utterances and supplementary utterances, but did not affect offer-assistance utterances---in situations that provide assistance in personal matters, the Japanese asked the interlocutor for information in the introduction while they mentioned the interlocutor's condition in situations that provide assistance in work and often used supplementary semantic units, and offered assistance in the form of questions in every situation. Five, situational factors affected the Thai Japanese language users in choosing the type of semantic units in introductory utterances and supplementary utterances, but did not affect offer-assistance utterances---in the situations that provide assistance in personal matters, Thai Japanese language users asked the interlocutor for information in the introduction while they used identity markers in the situation that provide assistance in work, and offered assistance in the form of questions in every situation.

Key

words

offering assistance, utterance, pragmatics, semantic units, politeness

1. บทนำ

“การให้ความช่วยเหลือ” คือ การช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น หรือช่วยแก้ปัญหาให้อย่างเต็มใจ จัดเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและมักไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย แต่เป็นพฤติกรรมที่องค์การนั้น ๆ ให้คุณค่าและยอมรับ และเป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามนิยามของ Organ (1988, อ้างถึงใน พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) เนื่องจาก “การให้ความช่วยเหลือ” ไม่ใช่สิ่งที่กำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ ดังนั้น การรับรู้ต่อสถานการณ์ที่ต้องให้ความช่วยเหลือจึงอาจจะแตกต่างกันไปแล้วแต่บุคคล จากงานวิจัยของ ラッタ ナブリ (2015) ที่ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเสนอความช่วยเหลือของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น พบว่า ชาวไทยมักให้ความช่วยเหลือโดยมองจากมุมมองของตนเองคือ ช่วยเพราะอยากช่วย อยากแสดงน้ำใจ ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นจะคำนึงถึงความรู้สึกของคู่สนทนาด้วยการเสนอความช่วยเหลือของตนนั้นสร้างความลำบากใจให้คู่สนทนาหรือไม่ เช่น การเสนอความช่วยเหลือด้วยการไปส่งบ้าน สำหรับชาวไทยมองว่าเป็นเรื่องที่ดี ที่ควรทำ แม้อีกฝ่ายจะเป็นผู้ที่ไม่สนิท เพราะเป็นโอกาสดีที่จะได้ทำความรู้จักกันมากขึ้น แต่ชาวญี่ปุ่นมองสถานการณ์นี้ว่าเป็นเรื่องที่สร้างความลำบากใจให้แก่คู่สนทนาที่จะตอบรับหรือปฏิเสธเพราะการนั่งในรถกับผู้ที่ไม่สนิทเป็นเรื่องที่น่าอึดอัดใจ หรือสถานการณ์ช่วยทำรายงานภาษาอังกฤษ ชาวไทยมองว่าเป็นเรื่องที่สมควรช่วยเหลือหากตนเองสามารถช่วยได้ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นจะคำนึงถึงคู่สนทนาว่าหากตนเองเสนอความช่วยเหลืออาจจะถูกมองว่าเป็นการดูถูกความสามารถของคู่สนทนาและทำให้คู่สนทนายารู้สึกเสียความมั่นใจได้ ซึ่งการรับรู้สถานการณ์ที่ต่างกันก็อาจจะส่งผลต่อรูปภาษาที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ กล่าวคือ หากผู้พูดคิดว่าสถานการณ์นั้น ๆ เป็นสถานการณ์ที่สมควรจะให้ความช่วยเหลือก็อาจจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือแบบตรงไปตรงมา แต่หากสถานการณ์นั้น ๆ เป็นสถานการณ์ที่ไม่แน่ใจว่าคู่สนทนาต้องการรับความช่วยเหลือหรือไม่ ก็อาจจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือแบบอ้อม ๆ หรือถามความต้องการของคู่สนทนาว่าต้องการให้ช่วยเหลือหรือไม่

บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยกล่าวเสนอความช่วยเหลือโดยใช้หน่วยข้อความชนิดใดบ้าง และปัจจัยด้านสถานการณ์ส่งผลต่อชนิดของหน่วยข้อความที่ใช้หรือไม่ ผลจากการศึกษานี้จะทำให้เข้าใจความเหมือนและต่างของภาษาที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือของชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ส่งเสริมทักษะด้านการสื่อสาร (Communication) และทักษะทางสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม (Social and Cross-cultural skills) ที่เป็น Soft skill ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และเป็นการ Upskill และ Reskill ให้กับทั้งผู้ที่กำลังเรียนภาษาญี่ปุ่นและผู้ทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นให้เข้าใจความต่างทางภาษาและวัฒนธรรม ลดปัญหาทางด้านการสื่อสาร และเพิ่มทักษะด้านชีวิตและการทำงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องหน่วยข้อความและรูปภาษาในการเสนอความช่วยเหลือ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ งานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะภาษาญี่ปุ่น และงานวิจัยที่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภาษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 งานวิจัยที่ศึกษารูปภาษาที่ใช้การเสนอความช่วยเหลือในภาษาญี่ปุ่น

坂本・浦谷 (1995) จำแนกวัจนกรรมต่าง ๆ จากปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ “ผู้กระทำ-ผู้มีอำนาจตัดสินใจ-ผู้ได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้น ๆ” และอธิบายว่าวัจนกรรม “การเสนอความช่วยเหลือ” คือการที่ผู้พูด (J = Jibun

หรือตัวเอง) จะทำอะไรบางอย่างเพื่อประโยชน์ต่อผู้ฟัง (A = Aite หรือคู่สนทนา) โดยให้อำนาจผู้ฟังในการตัดสินใจว่าจะให้ผู้พูดทำสิ่งนั้น ๆ เพื่อผู้ฟังหรือไม่ เมื่อแทนสัญลักษณ์ตามปัจจัยจำแนกวัจนกรรมแล้วจะเป็น J-A-A กล่าวคือ ผู้กระทำคือ “ผู้พูด” ผู้มีอำนาจตัดสินใจคือ “ผู้ฟัง” และผู้ได้รับประโยชน์จากการกระทำคือ “ผู้ฟัง” จากนั้น 坂本・浦谷 (1995) วิเคราะห์รูปประโยค \sim してあげましょ か ว่ามีโครงสร้างตรงตามวัจนกรรมการเสนอความช่วยเหลือ เพราะเป็นแบบ J-A-A แต่ในการใช้ภาษาจริงพบว่าชาวญี่ปุ่นไม่นิยมใช้ \sim てあげます เนื่องจากมีความหมายแสดงความเป็นบุญคุณแต่มักจะเสนอความช่วยเหลือโดยใช้รูป \sim ましょ か ซึ่งผู้กระทำคือ “ผู้พูด” ผู้มีอำนาจตัดสินใจคือ “ผู้ฟัง” และผู้ได้รับประโยชน์จากการกระทำ “ไม่มี” เมื่อแทนด้วยสัญลักษณ์จะมีโครงสร้างเป็น J-A-O¹ นอกจากนี้ยังพบว่ามีการเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยค \sim ましょ ซึ่งผู้กระทำคือ “ผู้พูด” ผู้มีอำนาจตัดสินใจคือ “ผู้พูด” และผู้ได้รับประโยชน์จากการกระทำ “ไม่มี” ซึ่งมีโครงสร้างเป็น J-J-O จากงานวิจัยของ 坂本・浦谷 (1995) สรุปได้ว่าแม้ภาษาญี่ปุ่นจะมีรูปประโยคเสนอความช่วยเหลือที่ตรงตามลักษณะของวัจนกรรมคือ \sim してあげましょ か แต่ก็พบรูปภาษาอื่น ๆ ในการเสนอความช่วยเหลือด้วย เช่น \sim ましょ か / \sim ましょ う / \sim ます เป็นต้น แต่ไม่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้รูปภาษาต่าง ๆ

峯崎 (2012) ศึกษาหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือของชาวญี่ปุ่นใน 3 สถานการณ์ ได้แก่ การช่วยยกของหนัก การช่วยสอนเทนนิส และการให้ยืมหนังสือ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่น อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 105 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) ที่กำหนดสถานการณ์มาให้ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเขียนคำตอบว่าในแต่ละสถานการณ์จะกล่าวเสนอความช่วยเหลืออย่างไร ผลการศึกษาพบว่าหน่วยข้อความที่พบในการเสนอความช่วยเหลือของชาวญี่ปุ่น สามารถแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ A) การเริ่มการสนทนา B) การบอกเหตุผล C) การเสนอความช่วยเหลือ D) การแสดงความใส่ใจคู่สนทนา และ E) อื่น ๆ และแต่ละกลุ่มสามารถจำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ เช่น A) การเริ่มการสนทนา มีชนิดของหน่วยข้อความย่อย ได้แก่ การเรียกความสนใจ การถามสภาพของคู่สนทนา การยืนยันสภาพของคู่สนทนาและการชี้แนะคู่สนทนา B) การบอกเหตุผล มีชนิดของหน่วยข้อความย่อย ได้แก่ อธิบายเหตุผล อธิบายสภาพการณ์ เจื่อนใจ เป็นต้น นอกจากนี้พบว่าปัจจัยด้านสถานการณ์และปัจจัยด้านสถานภาพของคู่สนทนาส่งผลต่อกลุ่มหน่วยข้อความที่ใช้ กล่าวคือ สถานการณ์ช่วยยกของหนัก ชาวญี่ปุ่นจะใช้หน่วยข้อความในกลุ่ม D) การแสดงความใส่ใจคู่สนทนา มากและใช้หน่วยข้อความในกลุ่ม B) การบอกเหตุผล น้อย โดยชนิดของหน่วยข้อความที่ชาวญี่ปุ่นใช้แสดงความใส่ใจคู่สนทนาในสถานการณ์ช่วยยกของหนักคือ การแสดงความเห็นใจ เช่น 重そうですわ ส่วนสถานการณ์การสอนเทนนิสและการให้ยืมหนังสือ ใช้หน่วยข้อความในกลุ่ม B) การบอกเหตุผล มากกว่าหน่วยข้อความในกลุ่ม D) การแสดงความใส่ใจคู่สนทนา และเมื่อเสนอความช่วยเหลือต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าหรือต่ำกว่าจะใช้หน่วยข้อความในกลุ่ม D) การแสดงความใส่ใจคู่สนทนา มากกว่าเวลาที่เสนอความช่วยเหลือต่อผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน

ドウイ (2014) ศึกษาปัจจัยด้านความเร่งด่วนของสถานการณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้รูปประโยคในการเสนอความช่วยเหลือของชาวญี่ปุ่น เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) จากกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่น จำนวน 127 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเร่งด่วนของสถานการณ์ส่งผลต่อการเลือกใช้รูปประโยคในการเสนอความช่วยเหลือของชาวญี่ปุ่น กล่าวคือ ในกรณีเร่งด่วน ชาวญี่ปุ่นจะเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคบอกเล่า แต่ในกรณีที่ไม่เร่งด่วนจะเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม

¹ ผู้ได้รับประโยชน์จากการกระทำ “ไม่มี” แทนสัญลักษณ์ด้วยเลข 0

2.2 งานวิจัยที่ศึกษารูปภาษาที่ใช้การเสนอความช่วยเหลือเปรียบเทียบระหว่างภาษา

キイ (2002) ศึกษาหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือเปรียบเทียบระหว่างชาวเมียนมาร์กับชาวญี่ปุ่น เก็บข้อมูลจากนวนิยายเมียนมาร์ 10 เล่ม และบทละครทีวีญี่ปุ่น 9 เรื่อง จากนั้นจำแนกเป็นหน่วยข้อความและแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ “การเกริ่นนำ” และ “การเสนอความช่วยเหลือ” ผลการศึกษาพบว่า หน่วยข้อความ “การเกริ่นนำ” ที่ชาวเมียนมาร์มักจะใช้ คือ “การเรียกขาน” “การบ่งชี้สถานการณ์” และ “การยืนยันสภาพการณ์ของคู่สนทนา” ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นมักใช้เกริ่นนำด้วย “การขอโทษ” (すみません) ส่วนหน่วยข้อความ “การเสนอความช่วยเหลือ” ชาวเมียนมาร์มักใช้รูปประโยคบอกเล่า ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นมักใช้รูปประโยคคำถาม และหลีกเลี่ยงรูปประโยคที่แสดงความเป็นบุญคุณ

楊揚今 (2013) ศึกษารูปประโยคการเสนอความช่วยเหลือเปรียบเทียบระหว่างภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาเกาหลี โดยเก็บข้อมูลจากนิยายญี่ปุ่นสมัยใหม่เทียบกับประโยคที่แปลออกมาเป็นภาษาต่าง ๆ และวิเคราะห์ลักษณะเด่นของประโยคเสนอความช่วยเหลือในแต่ละภาษา พบว่าชาวญี่ปุ่นมักเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคบอกเล่าคือการกล่าวสิ่งที่จะช่วย และการเสนอความช่วยเหลือโดยการถาม ซึ่งรูปประโยคเสนอความช่วยเหลือด้วยการถามนั้น ชาวญี่ปุ่นจะเน้นที่การกระทำของตนเอง เช่น (何か作りましょか) (ทำอะไรให้เอาไหม)

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบว่าในการเสนอความช่วยเหลือ นอกจากหน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือแล้ว ยังพบหน่วยข้อความที่ทำหน้าที่เกริ่นนำ บอกเหตุผล แสดงความใส่ใจต่อคู่สนทนาและหน่วยข้อความอื่น ๆ และหน่วยข้อความที่ทำหน้าที่เดียวกันนั้นก็สามารถจำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้อีก นอกจากนี้แม้ว่ารูปภาษาที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือในภาษาญี่ปุ่นจะมีทั้งรูปบอกเล่า คำถามและคำสั่ง แต่ชาวญี่ปุ่นมักจะเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม และมักใช้หน่วยข้อความที่แสดงความใส่ใจต่อคู่สนทนาด้วย ซึ่งลักษณะของการให้ความช่วยเหลือ ความเร่งด่วนของสถานการณ์และสถานภาพของคู่สนทณาก็ส่งผลต่อการใช้หน่วยข้อความและรูปภาษาในการเสนอความช่วยเหลือที่แตกต่างกันไป แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้มี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ต่อจากนี้จะแทนด้วย TH) กลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่น (ต่อจากนี้จะแทนด้วย JP) และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย (ต่อจากนี้จะแทนด้วย TJ) อายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวนกลุ่มละ 60 คน รวมทั้งสิ้น 180 คน กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเนื่องจากสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสอบถามเป็นสถานการณ์ที่มักพบในบริษัท ดังนั้น ผู้วิจัยจึงควบคุมปัจจัยด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแบบสอบถาม นอกจากนี้ TH เป็นชาวไทยที่ไม่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่น TJ เป็นชาวไทยที่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับ N3 ขึ้นไป ทั้ง TH และ TJ ทำงานบริษัทในประเทศไทย ส่วน JP เป็นชาวญี่ปุ่นที่ไม่เคยเรียนภาษาไทยและทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น

3.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) มีสถานการณ์ทั้งหมด 6

สถานการณ์² ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 ในเวลาเลิกงาน ขณะที่คุณกำลังจะกลับบ้าน คุณเจอคุณ 000 ที่หน้าบริษัท คุณ 000 ออกจากบริษัทไม่ได้ เนื่องจากฝนกำลังตกและไม่มีร่ม แต่คุณมีร่มอีกคันที่โต๊ะทำงาน คุณจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คุณ 000 อย่างไร

สถานการณ์ที่ 2 คุณเห็นคุณ 000 กำลังยืนงงอยู่หน้าเครื่องถ่ายเอกสาร ทำทางจะใช้เครื่องถ่ายเอกสารไม่เป็น คุณจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คุณ 000 อย่างไร

สถานการณ์ที่ 3 ขณะนี้เป็นเวลาเที่ยงกว่าแล้ว คุณกำลังจะออกไปทานข้าวเที่ยง แต่เห็นคุณ 000 กำลังยุ่งกับการทำงานหน้าคอมพิวเตอร์และยังไม่ได้ออกไปทานข้าว คุณจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คุณ 000 อย่างไร

สถานการณ์ที่ 4 คุณ 000 เป็นผู้รับผิดชอบเตรียมเอกสารการประชุม ตอนนี้คุณเห็นคุณ 000 กำลังถ่ายเอกสารการประชุมจำนวนมากด้วยท่าทางยุ่ง คุณเองไม่มีงานด่วนอะไรมาก คุณจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คุณ 000 อย่างไร

สถานการณ์ที่ 5 วันนี้คุณและคุณ 000 ทำงานล่วงเวลาจนดึก ตอนนี้กำลังจะกลับบ้านแต่รถบริษัทไม่มีแล้ว วันนี้คุณขับรถมาเอง คุณจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คุณ 000 อย่างไร

สถานการณ์ที่ 6 คุณ 000 เพิ่งกลับมาจากพบลูกค้าแต่มีเอกสารด่วนที่ต้องนำกลับไปให้ลูกค้าเซ็นอีกรอบภายในวันนี้ แต่คุณ 000 ติดประชุมสำคัญตลอดบ่าย ไม่สามารถไปได้ ส่วนคุณไม่มีงานด่วนอะไร คุณจะกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คุณ 000 อย่างไร

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการกำหนดสถานการณ์ออกเป็น 2 เกณฑ์ ได้แก่ 1) น้ำหนักของสถานการณ์ และ 2) ประเภทของการเสนอความช่วยเหลือ

1) การแบ่งสถานการณ์ตามน้ำหนักของสถานการณ์ พิจารณาจากภาระของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ เบา กลาง และหนัก กล่าวคือ สถานการณ์ที่ 1) และ 2) มีน้ำหนักของสถานการณ์เบาเพราะวาระบวกรหรือสร้างภาระให้กลุ่มตัวอย่างน้อย สถานการณ์ที่ 3) และ 4) มีน้ำหนักของสถานการณ์ปานกลาง เนื่องจากการซื้อข้าวเที่ยงให้และการช่วยถ่ายเอกสารใช้เวลาและสร้างภาระให้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าเมื่อเทียบกับการให้ยืมร่มและการสอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร ส่วนสถานการณ์ที่ 5) และ 6) มีน้ำหนักของสถานการณ์มากเพราะกลุ่มตัวอย่างต้องใช้เวลาในการช่วยเหลือและมีภาระมากที่สุด

2) การแบ่งสถานการณ์ตามประเภทของการเสนอความช่วยเหลือ แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ การเสนอความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน โดยสถานการณ์ที่ 1) 3) และ 5) เป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว และสถานการณ์ที่ 2) 4) และ 6) เป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องงาน

แต่ละสถานการณ์จะกำหนดคู่สนทนาตามสถานภาพทางสังคมและความสนิท ได้แก่ รุ่นพี่ที่ไม่สนิท รุ่นพี่ที่สนิท เพื่อนร่วมงานที่ไม่สนิท เพื่อนร่วมงานที่สนิท รุ่นน้องที่ไม่สนิท และรุ่นน้องที่สนิท รวมทั้งหมด 6 คน ดังนั้น ในแต่ละสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างต้องเขียนคำตอบทั้งหมด 6 คำตอบ ต่อคู่สนทนาที่มีสถานภาพและความสนิทแตกต่างกัน

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามภาษาไทยสำหรับ TH เขียนตอบด้วยภาษาไทย แบบสอบถามภาษาญี่ปุ่นสำหรับ JP เขียนตอบด้วยภาษาญี่ปุ่น และแบบสอบถามภาษาไทยสำหรับ TJ แต่เขียนตอบด้วยภาษา

² ก่อนการกำหนดสถานการณ์ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำแบบสำรวจสถานการณ์ที่พบบ่อยในบริษัทจากพนักงานบริษัทจำนวน 10 คน จากนั้น คัดเลือกสถานการณ์ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ได้แก่ น้ำหนักสถานการณ์และประเภทของการเสนอความช่วยเหลือ

ญี่ปุ่น แบบสอบถามทั้งหมดได้รับการตรวจประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาญี่ปุ่น และการวิจัยภาษาศาสตร์จำนวน 3 ท่าน ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย (IOC) ของแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด อยู่ระหว่าง 0.86-0.90 แปลผลได้ว่าแบบสอบถามทั้งสามชุดมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ดี

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลและวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาแบ่งออกเป็นหน่วยข้อความโดยใช้เกณฑ์ความหมายในการพิจารณา ตัวอย่างเช่น “พีคะ งานเยอะหรือคะ พอดีจะออกไปทานข้าว ให้ซื้ออะไรมาเหมียมัย” (TH-F-3-2-13³) สามารถแบ่งหน่วยข้อความตามความหมายได้ 4 หน่วยข้อความ ดังนี้ พีคะ / งานเยอะหรือคะ / พอดีจะออกไปทานข้าว / ให้ซื้ออะไรมาเหมียมัย

2. นำหน่วยข้อความมาจัดกลุ่มตามหน้าที่ทางการสื่อสารโดยใช้กรอบแนวคิดของ ฟูจิ (2002) กล่าวคือ พิจารณาว่าหน่วยข้อความแต่ละหน่วยนั้นทำหน้าที่ใดในการสื่อสารซึ่ง ฟูจิ (2002) แบ่งหน่วยข้อความออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ “การเกริ่นนำ” และ “การเสนอความช่วยเหลือ” แต่ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ “กลุ่มหน่วยข้อความเกริ่นนำ” “กลุ่มหน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ” และ “กลุ่มหน่วยข้อความเสริม”

3. จำแนกชนิดหน่วยความย้อยที่พบในกลุ่ม “หน่วยข้อความเกริ่นนำ” และ “หน่วยข้อความเสริม” โดยใช้กรอบแนวคิดของ 峯崎 (2012) โดยใช้เนื้อหาของหน่วยข้อความเป็นเกณฑ์ และจำแนกชนิดของหน่วยข้อความในกลุ่ม “เสนอความช่วยเหลือ” ตามกรอบแนวคิดของ 楊吟 (2013) โดยใช้รูปประโยคเป็นเกณฑ์

4. นับความถี่ของหน่วยข้อความ

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ ได้แก่ สถานการณ์ เพศ สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาและความสนิท แต่ในบทความนี้จะรายงานเฉพาะปัจจัยด้านสถานการณ์

6. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีหลักความสุภาพของ Brown & Levinson (1994) หลักความสุภาพของ Lakoff (1973) และ Leech (1983)

4. ผลการวิจัย

4.1 กลุ่มและชนิดของหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ

หลังจากจำแนกคำตอบที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหน่วยข้อความแล้ว สามารถแบ่งหน่วยข้อความในกลุ่มตามหน้าที่ทางการสื่อสารได้ 3 กลุ่ม และจำแนกชนิดของหน่วยความย้อยได้ทั้งหมด 21 ชนิด ดังตาราง 1

³ TH-F-3-2-13 คือ รหัสข้อมูล โดย TH หมายถึง กลุ่มตัวอย่างชาวไทย F หมายถึง เพศหญิง เลขสามตัวได้แก่ สถานการณ์-คู่สนทนา-ลำดับข้อมูล รหัสนี้หมายถึง คำตอบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย เพศหญิง ในสถานการณ์ที่ 3) ชื่อชาวเที่ยงให้ คู่สนทนา คือ รุ่นพี่ที่สนิท ลำดับข้อมูลที่ 13

ตาราง 1 กลุ่มและชนิดของหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ

กลุ่ม A : หน่วยข้อความเกริ่นนำ	กลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ	กลุ่ม C : หน่วยข้อความเสริม
A1 การเรียกความสนใจ	B1 การบอกความสามารถที่จะช่วย	C1 การบอกเหตุผล
A2 การเรียกขาน	B2 การกล่าวสิ่งที่จะช่วย	C2 การแสดงความเป็นห่วง
A3 การทักทายด้วยสำนวนแบบแผน	B3 การให้อนุญาตคู่สนทนา	C3 การให้กำลังใจ
A4 การถามข้อมูลของคู่สนทนา	B4 การเชิญ ขอร้องหรือสั่งให้คู่สนทนาทำอะไร	C4 การผ่อนคลายกังวลของคู่สนทนา
A5 การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา	B5 การถามความต้องการของคู่สนทนา	C5 การถามข้อมูลเพิ่มเติม
A6 การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา	B6 การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยค	C6 อื่น ๆ
A7 การอธิบายสภาพการณ์ทั่ว ๆ ไป	คำถาม	
A8 การชักชวน	B7 การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง	

จากตาราง 1 หน่วยข้อความที่พบจากแบบสอบถามสามารถจำแนกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A : หน่วยข้อความเกริ่นนำ กลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือและกลุ่ม C : หน่วยข้อความเสริม แต่ละกลุ่มมีหน้าที่และชนิดของหน่วยข้อความย่อยดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) **กลุ่ม A : หน่วยข้อความเกริ่นนำ** ทำหน้าที่เริ่มการสนทนา เป็นการทักทาย การถามหรือการพูดคุยเรื่องอื่น ๆ โดยไม่มีความหมายในการเสนอความช่วยเหลือ สามารถจำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ 8 ชนิด ดังนี้

A1 : การเรียกความสนใจ คือ หน่วยข้อความที่ใช้เรียกคู่สนทนาเพื่อให้รู้ว่าผู้พูดจะสนทนาด้วย เช่น เฮ้ย/ขอโทษค่ะ / あ / あのう

A2 : การเรียกขาน คือ หน่วยข้อความที่เอ่ยชื่อหรือเรียกคู่สนทนาโดยการใช้คำบ่งชี้สถานภาพคู่สนทนา เช่น พี่ / น้อง / คุณ... / ○○さん / 先輩

A3 : การทักทายด้วยสำนวนแบบแผน คือ หน่วยข้อความที่เป็นสำนวนการทักทายปกติตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ไปกินข้าวก่อนนะครับ / お疲れ様です / お先に

A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา คือ หน่วยข้อความที่ถามข้อมูลของคู่สนทนาตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น กำลังทำอะไรอยู่ / กลับยังง / มีร่มไหม / กินอะไรหรือยัง / 使い方がわかりますか / 傘ある ?

A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา⁴ คือ หน่วยข้อความที่ถามเพื่อยืนยันในสิ่งที่ผู้พูดเห็นหรือคิด ในภาษาไทยจะลงท้ายประโยคด้วย “หรือ” ภาษาญี่ปุ่นจะลงท้ายด้วย “んですか” เช่น พี่ไม่ไปกินข้าวหรือ / 傘がないうんですか

A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา คือ หน่วยข้อความที่ผู้พูดกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนาตามที่ผู้พูดเห็นหรือคิด เช่น งานเยอะเลยเนอะ / ดูท่าทางจะยุ่งนะ / いそがしそうだね

A7 : การอธิบายสภาพการณ์ทั่ว ๆ ไป⁵ คือ หน่วยข้อความที่กล่าวถึงสภาพการณ์ทั่ว ๆ ไปที่ไม่ใช่เรื่องของคู่สนทนาโดยตรง เช่น ฝนตกหนักเลย / รถมดแล่นนะครับ / 雨降ってきたね !

⁴ หน่วยข้อความ A4 และ A5 เป็นรูปประโยคคำถามเหมือนกัน แต่ผู้วิจัยจำแนกเป็นหน่วยข้อความต่างชนิดโดยพิจารณาจากเจตนาของผู้พูด กล่าวคือ A4 เป็นการถามข้อมูลของคู่สนทนาที่ผู้พูดต้องการถามเพื่อขอข้อมูลเท่านั้น แต่ A5 เป็นการถามเพื่อยืนยันในสิ่งที่ผู้พูดคิด โดยผู้พูดสันนิษฐานจากสภาพการณ์หรือบริบทแล้วถามเพื่อยืนยันในสิ่งที่ตนเองคิด

⁵ หน่วยข้อความ A6 และ A7 เป็นประโยคบอกเล่าที่กล่าวถึงสภาพเหมือนกัน แต่ A6 เป็นการกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนาที่ผู้พูดเห็น เป็นการแสดงความใส่ใจต่อคู่สนทนาโดยตรง ในขณะที่ A7 เป็นการกล่าวถึงสภาพทั่ว ๆ ไป ที่ไม่ใช่เรื่องของคู่สนทนา จึงไม่มีความหมายที่แสดงความใส่ใจต่อคู่สนทนาโดยตรงเหมือน A6

A8 : การชักชวน⁶ คือ หน่วยข้อความที่ผู้พูดชักชวนคู่สนทนาทำอะไร โดยที่ไม่มีความหมายของการเสนอความช่วยเหลือ เช่น ไปกินข้าวกันเถอะ / お昼ご飯一緒に行きよう

(2) กลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ คือ หน่วยข้อความที่มีความหมายว่าผู้พูดเสนอความช่วยเหลือแก่คู่สนทนา สามารถจำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ 7 ชนิด ดังนี้

B1 : การบอกความสามารถที่จะช่วย เป็นหน่วยข้อความในรูปประโยคบอกเล่าที่กล่าวถึงความสามารถของตนเองว่าทำอะไรได้ เช่น ไปให้ได้นะ / 私が行けるよ

B2 : การกล่าวสิ่งที่จะช่วย เป็นหน่วยข้อความในรูปประโยคบอกเล่าที่ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่ตนจะทำ เช่น เตียวหนูซื้อข้าวมาให้ฉันนะ / 傘、貸すよ

B3 : การให้อนุญาตคู่สนทนา เป็นหน่วยข้อความที่เสนอความช่วยเหลือในรูปประโยคอนุญาตให้คู่สนทนาทำอะไร เช่น ดิตรรถไปด้วยกันได้นะครับ / 私の車に乗って行っていいけど

B4 : การเชิญ ขอร้องหรือสั่งให้คู่สนทนาทำอะไร เป็นหน่วยข้อความที่เสนอความช่วยเหลือโดยการเชิญ เชิญ ขอร้องหรือสั่งให้คู่สนทนาทำตามที่ผู้พูดเสนอ เช่น เอาร่มผมไป / どうぞ使ってください

B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เป็นหน่วยข้อความที่เสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม โดยถามคู่สนทนาว่าต้องการที่จะทำอะไรหรือต้องการที่จะให้ผู้พูดทำอะไรหรือไม่ ประธานของกริยาที่อยู่ในหน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือนี้คือ “คู่สนทนา” เช่น ผากซื้ออะไรไหมครับ / 傘、使う？

B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เป็นหน่วยข้อความที่เสนอความช่วยเหลือในรูปประโยคคำถามที่ผู้พูดเสนอที่จะทำอะไรบางสิ่งแล้วให้คู่สนทนาตัดสินใจว่าจะให้ผู้พูดทำหรือไม่ ประธานของกริยาที่อยู่ในหน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือนี้คือ “ผู้พูด” เช่น ผมไปส่งมัยครับ / お送りしましょうか。

B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง เป็นการถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือแบบกว้าง ๆ ไม่ได้ระบุการกระทำที่ชัดเจน ทั้งในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นมีคำถามเดียว คือ มีอะไรให้ช่วยไหม / 何か手伝えることありますか

(3) กลุ่ม C : หน่วยข้อความเสริม เป็นหน่วยข้อความอื่น ๆ ที่ไม่มีหน้าที่ในการเสนอความช่วยเหลือ สามารถจำแนกได้ 6 ชนิด ดังนี้

C1 : การบอกเหตุผล คือ หน่วยข้อความที่บอกเหตุผลที่ผู้พูดสามารถให้ความช่วยเหลือได้ เช่น ผมกำลังว่างพอดี / 予備の傘があるので

C2 : การแสดงความเป็นห่วง เป็นหน่วยข้อความที่ผู้พูดแสดงความเป็นห่วงคู่สนทนา เช่น พี่ OOO ผมมีร่มให้ยืมใช้เอาไหมครับ จะได้ไม่ต้องลุยเปียกฝน / 何かあったら怖いんです。よかったですら、私の車で送らせてください。

C3 : การให้กำลังใจ เป็นหน่วยข้อความที่ให้กำลังใจคู่สนทนา เช่น สู้ ๆ นะ / 仕事頑張ってください

C4 : การผ่อนคลายความกังวลของคู่สนทนา เป็นหน่วยข้อความที่ผู้พูดใช้เพื่อลดความกังวลหรือทำให้คู่สนทนาสบายใจที่จะรับข้อเสนอของผู้พูด พบในข้อมูลของ TH เท่านั้นและมีเพียงข้อความเดียว คือ ไม่ต้องเกรงใจ

C5 : การถามข้อมูลเพิ่มเติม เป็นหน่วยข้อความที่ผู้พูดใช้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากที่เสนอความช่วยเหลือไปแล้ว เช่น ยุงอยู่เธอ เตียวฉันซื้อข้าวมาให้ฉันนะ เอาไรดี / お昼取れそうですか。何か買ってきますよ。何か欲しいですか。

⁶ หน่วยข้อความ A8 : การชักชวน พบในสถานการณ์ที่ 3) ชื่อข้าวเที่ยงให้ และสถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน เท่านั้น กล่าวคือ สถานการณ์ที่ 3) ชื่อข้าวเที่ยงให้ กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “ปะ พี่ กินข้าวกัน” (TH-F-3-2-1) ซึ่ง “กินข้าวกัน” คือการชวนคู่สนทนาไปทานข้าว แต่ไม่ได้สื่อความหมายของการเสนอความช่วยเหลือในการซื้อข้าวมาให้ หรือในสถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “กลับบ้านกันจ้า วันนักรถบรืซไม่มี กลับยังง มีใครมารับไหม ให้ไปส่งไหม” (TH-F-5-6-27) หน่วยข้อความ “กลับบ้านกันจ้า” เป็นการชักชวนให้คู่สนทนาการกลับบ้าน แต่ไม่ได้สื่อความหมายที่ผู้พูดจะไปส่งบ้าน จึงจัดอยู่ในกลุ่มของหน่วยข้อความเกริ่นนำ แต่หากกล่าวว่า “กลับบ้านด้วยกันไหมครับ” (TH-M-5-1-19) จะจัดเป็นกลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ เพราะผู้พูดเสนอให้คู่สนทนาการกลับบ้านด้วยกันกับตนเอง

C6 : อื่น ๆ คือ หน่วยข้อความประเภทอื่น ๆ เช่น การเตือน การแนะนำ เงื่อนไข ซึ่งพบจำนวนไม่มาก จึงรวมให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันเพราะอาจจะเป็นลักษณะการใช้ภาษาของกลุ่มตัวอย่างบางคนเท่านั้น เช่น มึงไปหีบ برمตรงนู้นมาใช้สิ พรุ่งนี้ค่อยเอามาคืน คราวหน้าก็พกร่มมาด้วย / 運転下手でよければ途中までお送りしましょうか。

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ

ส่วนนี้จะเป็นการรายงานผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ กล่าวคือ จะวิเคราะห์ว่าในแต่ละสถานการณ์ TH-JP-TJ ใช้หน่วยข้อความในการเกริ่นนำ เสนอความช่วยเหลือและเสริมชนิดใด มีความแตกต่างกันตามสถานการณ์หรือไม่ โดยจะรายงานผลเรียงตามกลุ่มหน่วยข้อความ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์คือข้อมูลที่เก็บจาก TH-JP-TJ กลุ่มละ 60 คน ในแต่ละสถานการณ์จะต้องกล่าวเสนอความช่วยเหลือให้คู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมและความสนิทต่างกันจำนวน 6 คน ดังนั้น สถานการณ์หนึ่ง ๆ จะได้คำตอบจาก TH-JP-TJ กลุ่มละ 360 คำตอบ ซึ่งเมื่อจำแนกหน่วยข้อความแล้วจะมีจำนวนหน่วยข้อความมากน้อยต่างกัน จึงรายงานผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ตาราง 2 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อหน่วยข้อความกลุ่ม A : หน่วยข้อความเกริ่นนำ

	สถานการณ์																	
	1 ให้ยืมร่ม			2 สอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร			3 ซื้อข้าวเที่ยงให้			4 ช่วยถ่ายเอกสาร			5 ไปส่งบ้าน			6 นำเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น		
	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ
A1	11.8	0	0	10.1	0	14	1.9	6.8	10.8	5.1	8	10.7	3.3	0	9.2	9.1	9.7	16.4
A2	34	15.7	25.2	29	4	27.4	18.8	11.3	19.1	50.6	22.7	45.9	24.9	9.8	35.9	57.6	17.7	53.4
A3	0	37	25.9	0	3.3	0.6	2.9	18.6	5.2	0	0	0	0	21.1	11.5	0	0	4.1
A4	30.5	15.7	13.6	50	84.4	45.3	21.3	30.5	42.8	6.3	23.9	16.4	48.3	40.7	32.1	10.6	29	11
A5	13.8	23.1	28.6	10.9	8.3	12.8	30.4	2.8	0	0	0	0	1.9	11.4	1.5	18.2	0	0
A6	0	0	0	0	0	0	6.8	26.6	16	38	45.5	27	0	0	0	4.5	43.5	15.1
A7	9.9	8.3	6.8	0	0	0	0	0	3.1	0	0	0	18.2	17.1	9.9	0	0	0
A8	0	0	0	0	0	0	17.9	3.4	3.1	0	0	0	3.3	0	0	0	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

A1 : การเรียกความสนใจ A3 : การทักทายด้วยสำนวนแบบแผน A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา A7 : การอธิบายสภาพการณ์ทั่วไป
A2 : การเรียกขาน A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา A8 : การชักชวน

จากตาราง 2 ผลการศึกษาพบว่า

สถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมร่ม หน่วยข้อความเกริ่นนำที่ TH ใช้มากที่สุด ได้แก่ A2 : การเรียกขาน เช่น พี่ครับ / น้อง ๆ รองลงมา คือ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา เช่น มีร่มไหม / กลับยังไ้ ในขณะที JP ใช้ A3 : การทักทายด้วยสำนวนแบบแผน เช่น お先に / お疲れ様でした มากที่สุด รองลงมาคือ A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา เช่น 傘がないの? ส่วน TJ ใช้ A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา เช่น 傘がないんですか มากที่สุด รองลงมาคือ A3 : การทักทายด้วยสำนวนแบบแผน เช่น お先に / お疲れ様でした

สถานการณ์ที่ 2) สอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร หน่วยข้อความเกริ่นนำที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้มากที่สุดเหมือนกัน คือ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา เช่น กำลังทำอะไรอยู่ / ติดปัญหาอะไร / 使い方わかる? รองลงมา TH และ TJ ใช้ A2 : การเรียกขาน ในขณะที่ JP ใช้ A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา เช่น どうしたんですか

สถานการณ์ที่ 3) ซื้อข้าวเที่ยงให้ หน่วยข้อความเกริ่นนำที่ TH ใช้มากที่สุด ได้แก่ A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา เช่น ไม่ไปกินข้าวเหรอ / งานยังไม่เสร็จเหรอ ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา เช่น ご飯、食べる? / お弁当持って来た?

สถานการณ์ที่ 4) ช่วยถ่ายเอกสาร หน่วยข้อความเกริ่นนำที่ TH และ TJ ใช้มากที่สุด ได้แก่ A2 : การเรียกขาน ในขณะที่ JP ใช้ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา เช่น 忙しそうですね/大変ですね

สถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน หน่วยข้อความเกริ่นนำที่ TH และ JP ใช้มากที่สุด ได้แก่ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา เช่น กลับยังง / どうやって帰りますか ในขณะที่ TJ ใช้ A2 : การเรียกขาน เช่น 課長/〇〇さん

สถานการณ์ที่ 6) นำเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น หน่วยข้อความเกริ่นนำที่ TH และ TJ ใช้มากที่สุด ได้แก่ A2 : การเรียกขาน ในขณะที่ JP ใช้ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา เช่น 大変ですね / 困ったね

ตาราง 3 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อหน่วยข้อความกลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ

	สถานการณ์																	
	1 ให้ยืมร่ม			2 สอนใช้เครื่องถ่าย เอกสาร			3 ซื้อข้าวเที่ยงให้			4 ช่วยถ่ายเอกสาร			5 ไปส่งบ้าน			6 นำเอกสารไปให้ ลูกค้าเซ็น		
	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ
B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.7	0	0	1.2	0	0	6.4	2.5	2.6
B2	14	4.3	16.1	19.2	41.9	26.2	25.5	6.9	21.4	19.3	25.9	21	25.2	23.9	12.1	27	29.1	26.1
B3	23.7	8.9	17.3	1.5	0	0.3	3.1	0	0	2	0	0	12.1	0	0	1.8	0	0
B4	13.4	18.9	17.6	0	7.3	7.4	0	1.5	1.4	0	3	5.5	7.8	10.6	8.6	2.1	5.5	0
B5	39.1	45.4	21.7	30.4	0	1.9	59.5	8.9	1.9	25.4	4.2	2.6	40.8	21.6	48.5	21.5	0	3.7
B6	5.7	20.4	15.5	15	50.8	46	0.7	74.9	49	7.3	57.8	54.5	12.9	43.9	23.7	14.1	60.3	56.9
B7	4	2.1	11.8	33.9	0	18.1	11.2	7.9	26.2	41.2	9.1	16.5	0	0	7.1	27	2.5	10.6
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

B1 : การบอกความสามารถที่จะช่วย B4 : การเชิญหรือขอร้องให้คู่สนทนาทำอะไร B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม
 B2 : การกล่าวสิ่งที่จะช่วย B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง
 B3 : การให้อนุญาตคู่สนทนา

จากตาราง 3 ผลการศึกษาพบว่า

สถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมร่ม กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเสนอความช่วยเหลือด้วย B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เช่น เอาร่มไหม / 傘、使う มากที่สุดเหมือนกัน รองลงมา TH ใช้ B3 : การให้อนุญาตคู่สนทนา เช่น ไปหยิบที่โต๊ะได้นะ / เอาร่มเราไปใช้ได้นะ JP ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น 傘、貸しましょうか ส่วน TJ ใช้ B4 : การเชิญหรือขอร้องให้คู่สนทนาทำอะไร เช่น どうぞ使ってください

สถานการณ์ที่ 2) สอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร TH เสนอความช่วยเหลือโดยใช้ B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง เช่น มีอะไรให้ช่วยไหม ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น 使え方、教えましょうか รองลงมา TH ใช้ B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ B2 : การกล่าวสิ่งที่ช่วย เช่น 手伝います

สถานการณ์ที่ 3) ซื้อข้าวเที่ยงให้ TH เสนอความช่วยเหลือโดยใช้ B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เช่น ให้ซื้อข้าวมาให้ไหม / ผักซื้ออะไรไหม ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น 何か買って来ましょうか / お弁当買いましょうか นอกจากนี้ พบว่า TH และ TJ ใช้ B2 : การกล่าวสิ่งที่ช่วย เช่น เดี่ยวซื้อข้าวมาฝาก / 昼ごはんを買ってくるよ มากกว่า JP

สถานการณ์ที่ 4) ช่วยถ่ายเอกสาร TH เสนอความช่วยเหลือโดยใช้ B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง เช่น มีอะไรให้ช่วยไหม มากที่สุด รองลงมาคือ B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เช่น ให้ช่วยถ่ายไหม ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น コピー、手伝いましょうか มากที่สุด รองลงมาคือ B2 : การกล่าวสิ่งที่ช่วย เช่น 手伝います

สถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน TH และ TJ เสนอความช่วยเหลือโดยใช้ B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เช่น กลับด้วยกันไหม / ดิตรรถไปกับผมไหม / 僕の車で帰りますか, มากที่สุด ส่วน JP ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น 送りますょうか

สถานการณ์ที่ 6) นำเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น TH เสนอความช่วยเหลือโดยใช้ B2 : การกล่าวสิ่งที่ช่วย เช่น ผมไปส่งเอง และ B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง เช่น มีอะไรให้ช่วยไหม มากที่สุดในความถี่เท่ากัน ส่วน JP และ TJ ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น 代わりに行きましょうか รองลงมาคือ B2 : การกล่าวสิ่งที่ช่วย เช่น 僕が行きます

ตาราง 4 ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อหน่วยข้อความกลุ่ม C : หน่วยข้อความเสริม

	สถานการณ์																	
	1 ให้ยอมรับ			2 สอนใช้เครื่องถ่าย เอกสาร			3 ซื้อข้าวเที่ยงให้			4 ช่วยถ่ายเอกสาร			5 ไปส่งบ้าน			6 นำเอกสารไปให้ ลูกค้าเซ็น		
	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ	TH	JP	TJ
C1	93.8	99.5	100	100	66.7	50	48.5	88.1	39.6	97.2	85.7	100	94.7	90	80	100	88.1	100
C2	2.9	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	20	0	0	0
C3	0	0	0	0	0	0	3.9	11.9	2.8	0	14.3	0	0	0	0	0	0	0
C4	0	0	0	0	0	0	2.9	0	0	2.8	0	0	5.3	0	0	0	0	0
C5	0	0	0	0	0	0	27.2	0	57.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C6	3.3	0	0	0	33.3	50	17.5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	11.9	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

C1 : การบอกเหตุผล

C3 : การให้กำลังใจ

C5 : การถามข้อมูลเพิ่มเติม

C2 : การแสดงความเป็นห่วง

C4 : การอ่อนความกังวลของคู่สนทนา

C6 : อื่น ๆ

จากตาราง 4 ผลการศึกษาพบว่า

สถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมร่ม หน่วยข้อความเสริมที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้มากที่สุดคือ C1 : การบอกเหตุผล นอกจากการบอกเหตุผลแล้วพบว่า TH ใช้หน่วยข้อความเสริมอื่น ๆ เช่น C2 : การแสดงความเป็นห่วง เช่น พี่○○○ ผมมีร่มให้ยืมใช้ เอาไหมครับ จะได้ไม่ต้องลุยเปียกฝน เหมือนกับ JP ที่ใช้ C2 : การแสดงความเป็นห่วง เช่นกัน เช่น 傘、使う？雨濡れちゃうよ นอกจากนี้พบว่า TH ใช้ C6 : อื่น ๆ เช่น มึงไปหยิบร่มตรงนู้นมาใช้สิ พรุ่งนี้ค่อยเอามาคืน คราวหน้าก็พกร่มมาด้วย ซึ่งไม่พบในคำตอบของ JP และ TJ

สถานการณ์ที่ 2) สอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร TH ใช้หน่วยข้อความเสริมคือ C1 : การบอกเหตุผล เท่านั้น ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ C6 : อื่น ๆ เช่น お疲れ様。何かあった？私ができるかな。どうした？(JP-F-2-6-2) / このコピー機は難しいですね。私も最初使えませんでした。では、使い方を教えてくださいか。(TJ-M-2-1-14)

สถานการณ์ที่ 3) ชื้อข้าวเที่ยงให้ นอกจาก C1 : การบอกเหตุผล แล้ว TH ใช้หน่วยข้อความเสริมหลากหลายชนิด เช่น C3 : การให้กำลังใจ เช่น ลู๊ ๆ นะ C4 : การผ่อนคลายความกังวลของคู่สนทนา เช่น ผากซื้อข้าวได้นะ ไม่ต้องเกรงใจ C5 : การถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น จะกินอะไร / เอาอะไรดี และ C6 : อื่น ๆ เช่น จะกินอะไรไหม เดียวพี่เลี้ยง ส่วน JP ใช้ C3 : การให้กำลังใจ ในขณะที่ TJ ใช้ทั้ง C3 : การให้กำลังใจ และ C5 : การถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น 何がいい？ / 何を食いたい？

สถานการณ์ที่ 4) ช่วยถ่ายเอกสาร นอกจาก C1 : การบอกเหตุผล แล้ว TH ใช้ C4 : การผ่อนคลายความกังวลของคู่สนทนา เช่น มีอะไรให้ช่วยไหม ไม่ต้องเกรงใจ ส่วน JP ใช้ C3 : การให้กำลังใจ ด้วย เช่น 頑張れ一緒に手伝うよ。

สถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน นอกจาก C1 : การบอกเหตุผล แล้ว TH ใช้ C4 : การผ่อนคลายความกังวลของคู่สนทนา เช่น กลับด้วยกันไหม เดี่ยวเราไปส่ง ไม่ต้องเกรงใจ ส่วน JP ใช้ C2 : การแสดงความเป็นห่วง เช่น 何かあったら怖いのでもしよかったら私の車で送らせてください และ C6 : อื่น ๆ เช่น 運転下手でよければ送って行こうか。

สถานการณ์ที่ 6) นำเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น นอกจาก C1 : การบอกเหตุผล แล้ว JP ใช้ C6 : อื่น ๆ เช่น 会議よろしくね / 大事な会議を優先して！私が代わりにお客さんのところへ行こうから。แต่ TH และ TJ ไม่ใช้หน่วยข้อความเสริมชนิดอื่น

5. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. หน่วยข้อความที่พบในการเสนอความช่วยเหลือของ TH-JP-TJ สามารถแบ่งกลุ่มตามหน้าที่ทางการสื่อสารได้ 3 กลุ่มคือ กลุ่ม A : หน่วยข้อความเกริ่นนำ กลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ และกลุ่ม C : หน่วยข้อความเสริม และแต่ละกลุ่มสามารถจำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ดังนี้ คือ กลุ่ม A จำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ 8 ชนิด กลุ่ม B จำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ 7 ชนิดและกลุ่ม C จำแนกชนิดของหน่วยข้อความย่อยได้ 6 ชนิด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือสรุปได้ว่า น้ำหนักของสถานการณ์ไม่ส่งผลต่อการใช้หน่วยข้อความชนิดต่าง ๆ แต่ประเภทของการเสนอความช่วยเหลือส่งผลต่อการเลือกใช้หน่วยข้อความ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเลือกใช้ชนิดของหน่วยข้อความตามประเภทของสถานการณ์ว่าสถานการณ์นั้น ๆ เป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงานมากกว่าค่านึงถึงน้ำหนักของสถานการณ์
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับหน่วยข้อความในกลุ่ม A : หน่วยข้อความเกริ่นนำ พบว่า

สถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมรถ TH ใช้ A2 : การเรียกขาน และ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา ส่วน JP และ TJ ใช้ A3 : การทักทายด้วยสำนวนแบบแผน และ A5 : การถามยืนยันสภาพของคู่สนทนา สถานการณ์ที่ 2) สอนใช้ เครื่องถ่ายเอกสาร สถานการณ์ที่ 3) ซื้ข้าวเที่ยงให้ และสถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเกริ่นนำ โดยใช้ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา มากเหมือนกัน สถานการณ์ที่ 4) ช่วยถ่ายเอกสาร และสถานการณ์ที่ 6) นำเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น TH และ TJ ใช้ A2 : การเรียกขาน มากที่สุด ส่วน JP ใช้ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา เช่น 大変ですわ

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการใช้หน่วยข้อความเกริ่นนำอาจสรุปได้ว่าหากเป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา เหมือนกัน แต่หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องงาน TH และ TJ ใช้ A2 : การเรียกขาน ในขณะที่ JP ใช้ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา

หากอธิบายลักษณะของหน่วยข้อความ A2 : การเรียกขาน และ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา ด้วยทฤษฎี ความสุภาพของ Brown & Levinson (1994) กล่าวได้ว่าทั้ง A2 : การเรียกขาน และ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา เป็นกลวิธีสุภาพเชิงบวกเหมือนกันเพราะเป็นหน่วยข้อความที่สนองต่อความต้องการหน้าด้านบวกของคู่สนทนาที่ต้องการเป็นที่ยอมรับหรือต้องการได้รับความสนใจ ซึ่งทั้ง A2 : การเรียกขาน และ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา เป็นการให้ความสำคัญและแสดงความใส่ใจต่อคู่สนทนา แต่ความแตกต่างระหว่าง A2 : การเรียกขาน กับ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา คือ A6 : การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา เป็นการใช้ภาษาตามหลักการเห็นใจ (Sympathy maxim) ของ Leech (1983) ด้วยเพราะเป็นการแสดงความเห็นใจในสถานการณ์ที่คู่สนทนากำลังเผชิญอยู่

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสถานการณ์ที่ 2) สอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร จะเป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องงาน แต่พบว่าทุกกลุ่มใช้ A4 : การถามข้อมูลของคู่สนทนา เช่น ดิอะไรไหมครับ / เครื่องถ่ายเอกสารเป็นอะไร / どうしましたか / コピー機の体調が悪いですか มากที่สุด ซึ่งสะท้อนว่า TH, JP และ TJ คำนึงถึงหน้าของคู่สนทนาเหมือนกัน เพราะการช่วยสอนใช้เครื่องถ่ายเอกสารเป็นการช่วยเหลือที่อาจทำให้คู่สนทนายรู้สึกเสียหน้าที่ถูกมองว่าใช้เครื่องถ่ายเอกสารไม่เป็น ดังนั้น TH กับ TJ จึงเสี่ยงที่จะใช้การเรียกขาน และ JP ก็เสี่ยงที่จะใช้การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนาที่ปกติมักใช้ในสถานการณ์การช่วยเหลือเรื่องงาน และใช้การถามข้อมูลของคู่สนทนาแทน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับหน่วยข้อความในกลุ่ม B : หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือ พบว่าในสถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมรถ สถานการณ์ที่ 3) ซื้ข้าวเที่ยงให้ และสถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน TH เสนอความช่วยเหลือด้วย B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา มากที่สุด และในสถานการณ์ที่ 2) สอนใช้เครื่องถ่ายเอกสาร สถานการณ์ที่ 4) ช่วยถ่ายเอกสาร และสถานการณ์ที่ 6) นำเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น TH ใช้ B7 : การถามแบบกว้างๆ ไม่เจาะจง มากที่สุด ในขณะที่ JP และ TJ ใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม มากที่สุดในทุกสถานการณ์

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการใช้หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลืออาจสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสถานการณ์มีผลต่อการเลือกใช้หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือของ TH แต่ไม่ส่งผลต่อ JP และ TJ กล่าวคือ หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัว TH เสนอความช่วยเหลือด้วย B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา แต่หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องงาน TH เสนอความช่วยเหลือด้วย B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง ส่วน JP และ TJ นั้นใช้ B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม ไม่ว่าจะเป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ 辻 一 (2002) ที่พบว่าชาวญี่ปุ่นมักจะเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม

จากข้างต้น หน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้มากที่สุดเป็นรูปประโยคคำถามเหมือนกัน ซึ่งเป็นการแสดงความสุภาพตามแนวคิดของ Lakoff (1973) เพราะเป็นการเสนอความช่วยเหลือแบบ

ให้ทางเลือก (Give options) แต่หากอธิบายด้วยหลักการจำแนกวัจนกรรมของ 坂本・浦谷 (1995) จะพบว่า B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เช่น จะเอาร่มไหม และ B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง เช่น มีอะไรให้ช่วยไหม มีโครงสร้างแบบ A-A-0 ส่วน B6 : การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม เช่น 傘、貸しましようか มีโครงสร้างแบบ J-A-0 ดังนั้น ความแตกต่างของหน่วยข้อความเสนอความช่วยเหลือระหว่าง TH, JP และ TJ คือ TH จะเสนอความช่วยเหลือโดยผู้กระทำคือ “คู่สนทนา” ในขณะที่ JP และ TJ เสนอความช่วยเหลือโดยผู้กระทำคือ “ตัวเอง” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ 楊今 (2013) ที่พบว่ารูปประโยคเสนอความช่วยเหลือโดยการถามในภาษาญี่ปุ่นนั้นมักจะเน้นที่การกระทำของตนเอง

นอกจากนี้ แม้ว่าหน่วยข้อความ B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา และ B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง ที่ TH ใช้จะมีโครงสร้างวัจนกรรมที่เหมือนกัน คือ A-A-0 ซึ่งเป็นการเสนอความช่วยเหลือโดยผู้กระทำคือ “คู่สนทนา” แต่ความแตกต่างระหว่าง B5 และ B7 คือ B5 : การถามความต้องการของคู่สนทนา เป็นการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้พูดระบุการกระทำอย่างชัดเจนและให้อ่านาคู่สนทนาในการตัดสินใจว่าจะทำกริยานั้น ๆ หรือไม่ เช่น ยืมร่มผมไหม / ผักซื้อมาไหม / กลับกับเราไหม เป็นต้น ซึ่ง TH ใช้หน่วยข้อความชนิดนี้มากในการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว ส่วน B7 : การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง เช่น มีอะไรให้ช่วยไหม เป็นการเสนอความช่วยเหลือโดยให้อ่านาคู่สนทนาในการระบุสิ่งที่ต้องการให้ผู้พูดทำ ซึ่ง TH ใช้หน่วยข้อความชนิดนี้มากในการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานการณ์กับหน่วยข้อความในกลุ่ม C : หน่วยข้อความเสริม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้หน่วยข้อความแตกต่างตามสถานการณ์ เช่น TH ใช้ C2 : การแสดงความเป็นห่วงในสถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมร่ม ใช้ C5 : การถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น อยากกินอะไร / เอาอะไรดี ในสถานการณ์ที่ 3) ซื้อข้าวเที่ยงให้ และ ใช้ C4 : การผ่อนคลายกังวล เช่น ไม่ต้องเกรงใจ ในสถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน ส่วน JP ใช้ C2 : การแสดงความเป็นห่วง ในสถานการณ์ที่ 1) ให้ยืมร่ม และสถานการณ์ที่ 5) ไปส่งบ้าน ใช้ C3 : การให้กำลังใจ เช่น 頑張ってください ในสถานการณ์ที่ 3) ซื้อข้าวเที่ยงให้ และสถานการณ์ที่ 4) ช่วยถ่ายเอกสาร ในขณะที่ TJ ใช้ C5 : การถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น 何がいい? / 何を食べた? ในสถานการณ์ที่ 3) ซื้อข้าวเที่ยงให้

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการใช้หน่วยข้อความเสริมอาจสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสถานการณ์มีผลต่อการเลือกใช้หน่วยข้อความเสริมของ TH โดยพบว่า TH มักใช้หน่วยข้อความเสริมในสถานการณ์เสนอความช่วยเหลือที่เป็นเรื่องส่วนตัว ในขณะที่ JP และ TJ ใช้หน่วยข้อความเสริมทั้งในสถานการณ์ที่เป็นการเสนอความช่วยเหลือในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวแต่ชนิดของหน่วยข้อความจะแตกต่างกันตามสถานการณ์

สำหรับหน่วยข้อความเสริม C6 : อื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้นั้น เมื่อพิจารณาเนื้อความแล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ TH มักใช้หน่วยข้อความที่มีความหมายในเชิงตักเตือนหรือแจ้งเงื่อนไข เช่น คราวหลังอย่าลืมร่มอีกนะ / พรุ่งนี้เอาร่มมาด้วย ในขณะที่ JP และ TJ มักจะใช้หน่วยข้อความที่มีความหมายถ่อมตน เช่น 運転が下手で / 私がわかるかな

หากพิจารณาตามหลักความสุภาพของ Leech (1983) หน่วยข้อความ C6 : อื่น ๆ ที่ TH ใช้นั้นละเมิดต่อหลักความสุภาพ เพราะการตักเตือนคู่สนทนาว่า “คราวหลังอย่าลืมร่มอีกนะ” เป็นการละเมิดต่อหลักความชื่นชอบ (Approbation maxim) ซึ่งหลักการนี้หมายถึงการกล่าวตำหนิผู้อื่นให้น้อยและกล่าวชื่นชมยินดีกับผู้อื่นให้มากที่สุด ส่วนการแจ้งเงื่อนไขว่า “พรุ่งนี้เอาร่มมาด้วย” เป็นการละเมิดต่อหลักกาลเทศะ (Tact maxim) ซึ่งหลักกาลเทศะหมายถึงการกล่าวลดทอนแก่ผู้อื่นและเพิ่มประโยชน์แก่ผู้อื่น ในขณะที่หน่วยข้อความเสริมที่ JP และ TJ ใช้เป็นไปตามหลักความสุภาพ กล่าวคือ 運転が下手で และ 私がわかるかな เป็นการแสดงความสุภาพตามหลักการ

ถ่อมตน (Modesty maxim) คือการกล่าวชื่นชมตนเองให้น้อยและกล่าวตำหนิตนเองให้มาก

การเสนอความช่วยเหลือคือการที่ผู้พูดเสนอที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้คู่สนทนา แม้ว่าสิ่งนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อตัวคู่สนทนาแต่การทำให้คู่สนทนาต้องยอมรับหรือปฏิเสธ รวมทั้งอาจเกิดความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณก็จัดว่าเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของคู่สนทนาตามทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1994) ดังนั้น ในการเสนอความช่วยเหลือจึงต้องใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อลดการคุกคามหน้าของคู่สนทนา ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า TH-JP-TJ ใช้กลวิธีแสดงความสุภาพต่างกัน ดังนี้

การเกริ่นนำการสนทนา TH และ TJ มักใช้การเรียกขานซึ่งเป็นรูปภาษาที่แสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องงาน ในขณะที่ JP มักจะกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนา ซึ่งแม้ว่าหน่วยข้อความทั้งสองจะเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกเหมือนกัน แต่การกล่าวถึงสภาพของคู่สนทนาที่ JP ใช้ นอกจากจะแสดงความใส่ใจและสนใจต่อตัวคู่สนทนาแล้ว ยังเป็นการแสดงความเห็นใจคู่สนทนาด้วย ซึ่งการเรียกขานที่ TH และ TJ ใช้ไม่สื่อถึงความหมายนี้

ส่วนหน่วยข้อความที่ใช้ในการเสนอความช่วยเหลือ หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัว TH เสนอความช่วยเหลือโดยการถามความต้องการของคู่สนทนา เช่น เอร่ามไหม ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อคู่สนทนา เพราะเน้นที่ “คู่สนทนา” แต่หากเป็นการเสนอความช่วยเหลือเรื่องงาน TH ใช้การถามแบบกว้าง ๆ ไม่เจาะจง ในขณะที่ JP และ TJ ใช้การเสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม ซึ่งแม้ว่าหน่วยข้อความทั้งสองชนิดนี้จะเป็นคำถามเหมือนกันแต่การตอบต่างกัน กล่าวคือ การถามคู่สนทนาว่า “มีอะไรให้ช่วยไหม” คู่สนทนาจะต้องตอบโดยระบุสิ่งที่อยากให้อีกฝ่ายทำ ส่วนการถามว่า “ช่วยถ่ายเอกสารไหม” คู่สนทนาตอบโดยการตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น ในมุมมองของชาวไทย การถามคู่สนทนาว่า “มีอะไรให้ช่วยไหม” อาจจะเป็นวิธีการแสดงความสุภาพและให้เกียรติคู่สนทนาเพราะให้อำนาจคู่สนทนาในการระบุสิ่งที่ต้องการให้ผู้พูดทำ แต่หากมองในมุมมองของชาวญี่ปุ่นอาจจะเป็นการสร้าง ความลำบากใจเพราะการกล่าวระบุสิ่งที่ต้องการให้คู่สนทนาทำยากกว่าการตอบรับหรือปฏิเสธ

นอกจากนี้ หน่วยข้อความเสริมที่ TH ใช้ละเมิดต่อหลักความสุภาพ เช่น การสั่ง การตักเตือน เป็นต้น ในขณะที่ JP มักใช้หน่วยข้อความเสริมที่แสดงความเป็นห่วง เห็นใจหรือถ่อมตัว ซึ่งเป็นภาษาตามหลักความสุภาพ ส่วน TJ เสนอความช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถามเหมือน JP แต่ใช้หน่วยข้อความเกริ่นนำเหมือน TH และใช้หน่วยข้อความเสริมน้อยกว่า JP

จากผลการศึกษาในครั้งนี้อาจกล่าวได้ว่ารูปประโยคเสนอความช่วยเหลือในภาษาญี่ปุ่นไม่ได้เป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้เรียนชาวไทยเพราะไม่พบการถ่ายโอนวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่สู่รูปภาษาการเสนอความช่วยเหลือในภาษาญี่ปุ่น แต่สิ่งที่ควรเสริมคือวิธีการแสดงความสุภาพแบบชาวญี่ปุ่นที่มีการเกริ่นนำแบบเห็นอกเห็นใจคู่สนทนา และการใช้หน่วยข้อความเสริมที่แสดงการถ่อมตน หากผู้เรียนเข้าใจทั้งรูปภาษาในการเสนอความช่วยเหลือและกลวิธีความสุภาพที่ชาวญี่ปุ่นใช้เพื่อลดการคุกคามหน้าคู่สนทนาแล้วจะช่วยทำให้ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมีทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น



เอกสารอ้างอิง (References)

- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 9(1), 210-217.
- Brown, P., & Levinson, S. (1994). *Politeness : Some universals In Language Usage*. Cambridge University Press.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: or minding your p's and q's. *Chicago Linguistics Society* 8, 252-305.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. Longman.
- キィ・ティダー (2002). 「ビルマ語と日本語における申し出表現-申し出の仕方を中心に-」 『世界日本語教育12』, 145-162.
- 坂本恵・蒲谷宏 (1995). 「「申し出」表現について」 『国語学研究と資料』 19, 25-35.
- デウイ・クスリニ (2014). 「日本語母語話者の「申し出」表現の選択要因：行動の授助を提供する場面における救急度」 『言語文化学研究 言語情報編 9』 大阪府立大学学術情報リポジトリ, 101-122.
- 峯崎知子 (2012). 「日本語の申し出場面における言語行動-申し出の相手と場面による配慮の表し方を中心に-」 <https://www.earticle.net/Article/A280531>, 185-204.
- ラッタナブリー・ナンティヤー (2015). 「申し出行為の特徴-タイ人と日本人の比較を中心に-」 『接触場面における言語使用と言語態度 接触場面の言語管理研究』 12, 97-108.
- 楊吟 (2013). 「申し出表現の形式：日本語・中国語・英語・韓国語の対照研究」 『國文論叢』 46, 48-64.

หน่วยงานผู้แต่ง: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Affiliation: Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University

Corresponding email: wanwisak@go.buu.ac.th

Received: 2024/01/05

Revised: 2024/03/16

Accepted: : 2024/03/27