

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ
ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ธนิต พูนวงศ์ประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารและวัฒนธรรมญี่ปุ่น)
คณะภาษาและการสื่อสาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์


2558

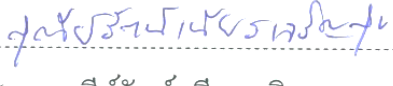
การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ
ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
ธนิต พูนวงศ์ประเสริฐ
คณะภาษาและการสื่อสาร

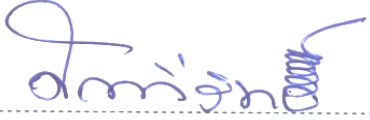
ผู้ช่วยศาสตราจารย์  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร. ขวัญจิรา เสนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารและวัฒนธรรมญี่ปุ่น)

รองศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(อิโรกิ โคะโตะ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร. ขวัญจิรา เสนา)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร. สุณีย์รัตน์ เนียรเจริญสุข)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  คณบดี
(ดร. ศักดิ์สิทธิ์ แสงบุญ)

กุมภาพันธ์ 2559

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
ชื่อผู้เขียน	นายธนิต พูนวงศ์ประเสริฐ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารและวัฒนธรรมญี่ปุ่น)
ปีการศึกษา	2558

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดและวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นชั้นปีที่ 3 และ 4 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 85 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบทดสอบชนิดเติมคำลงในช่องว่างให้สอดคล้องกับบริบทการสนทนาจำนวน 10 ข้อ และการสัมภาษณ์ติดตามผล

จากการศึกษาพบว่าข้อผิดพลาดจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบหลัก คือ (1) การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ (2) การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนให้เหมาะสมกับบริบท ในกรณีของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์นั้น พบว่ารูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาดแตกต่างกันตามแต่ละประเภทของภาษาสุภาพ ดังนี้ (1) คำยกย่อง (รูป お/ご~になる/ รูปถูกกระทำ) และคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お/ご~します) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 (2) คำยกย่อง (รูปเฉพาะ/ รูปถูกกระทำของกริยา 「する」) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ 「おしなります」 (3) คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูปเฉพาะ กริยา 「行く」) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」 (4) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「ある」) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้คำกริยาผิด 「おります」 (5) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「来る」) ปรากฏข้อผิดพลาดรูปแบบเดียวคือ การใช้คำกริยาผิด 「おります」 (6) คำสุภาพ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง จากการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่าข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่สูงคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 ซึ่งเป็นรูปแบบข้อผิดพลาดที่ไม่ปรากฏในงานวิจัยที่ผ่านมา

ลักษณะเด่นของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนของผู้เรียนมีดังนี้ (1) ในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เนื่องจากจำรูปแบบการผันคำกริยาไม่ได้ และไม่มั่นใจว่าจะผันรูปได้อย่างถูกต้อง (2) ในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แนวคิง ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เนื่องจากตีความว่าบุคคลที่ทำงานในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนมกัน จึงไม่จำเป็นต้องใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนในด้วย (3) กลุ่มผู้เรียนที่ได้คะแนนต่ำมีแนวโน้มในการหลีกเลี่ยงการใช้สูงกว่ากลุ่มที่ได้คะแนนสูงทุกข้อ

จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพมีดังนี้ (1) การถ่ายโอนทางภาษา พบในสถานการณ์การสนทนาระหว่างบุคคลต่างบริษัท ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์คนใน คนนอก โดยกลุ่มเป้าหมายจะใช้คำยกย่องต่อคนในโดยคำนึงถึงปัจจัยความอาวุโสในภาษาแม่ (2) การสรุปเกินการ ผู้เรียนใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำของตนเองรวมถึงคนใน ถึงแม้ว่าการกระทำนั้นไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้ามก็ตาม (3) ข้อมูลรับเข้า อาทิ คำกริยา และจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพ (4) ความถี่ในการใช้ (5) ความจำระยะสั้น

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาสุภาพ พบว่าผู้สอนเน้นการฝึกฝนภาษาสุภาพโดยใช้แบบฝึกหัดในตำรา และไม่มีการจัดกิจกรรมฝึกฝนการสนทนาด้วยภาษาสุภาพ ผู้เรียนมีความถี่น้อยในการใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน อีกทั้งผู้สอนขาดการให้ข้อมูลรับเข้าอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ความคงไว้ใน การเรียนการสอนภาษาสุภาพเลือนหาย

ABSTRACT

Title of Thesis	An Error Analysis of Using Honorific Expression Among Japanese Language Thai Learners
Author	Mr. Thanit Poonvongprasert
Degree	Master of Arts (Japanese Communication and Culture)
Year	2015

This research aimed to investigate errors of using honorific expression among Japanese Language Thai learners. Eighty five 3rd and 4th year Japanese major students of Chiangmai University and Srinakharinwirot University were the samples for this research. Filling verb in the blank according to situation 10 items and questionnaire were used to collect data. After that, follow up interview was conducted to complete the research.

Error patterns were divided into 2 groups: error verb conjugation and inappropriation of using honorific expression. In case of error verb conjugation, the study found that frequency and error pattern varied depending on types of honorific expression. (1) sonkeigo: most frequently appeared error was verb conjugation pattern (O+Verb), (2) sonkeigo (irregular verb “suru”) most frequently appeared error was verb conjugation pattern (oshinarimasu), (3) kenjougo (irregular verb “Iku”): most frequently appeared error was using verb “mairimasu” instead of “ukagaimasu”, (4) teichougo(irregular verb “aru”): most frequently appeared error was using verb “orimasu”, (5) kenjougo(irregular verb “kuru”): most frequently appeared error was using verb “orimasu” instead of “mairimasu” (6) teineigo: most frequently appeared error was using kenjougo. Mostly found types of error were intralingual errors which had no appearance in previous studies.

Remarkable features of sonkeigo, kenjougo and teichougo avoidance were as follows, (1) In situation with regards to in group-out group relationship, learners avoid using sonkeigo and

(6)

kenjougo due to uncertainty of verb conjugation's correctness. (2) In situation with regards to vertical relationship, learners tended to avoid using sonkeigo toward ingroups' action. (3) Lower group had high ratio of avoidance more than upper group.

According to statistical analysis, it was found that personal factors such as sex, Japanese Language learning experience in secondary level, learning experience in Japan, Japanese Language proficiency had no effect on understanding level of honorific expression. The findings of the study indicated that factors affecting misuse of honorific Eexpression were as follows,

(1) Negative transfer; learners tended to use sonkeigo toward ingroup's action due to transferring of honorific expression's concept in mother language. (2) Overgeneralization; learners had high tend to use kenjougo toward speaker or ingroups' actions in all cases. (3) Input including text books and learning hours (4) Usage frequency (5) Effect of working memory

Due to interview data with regards to teaching and learning honorific expression in classroom, it found that instructor focus on in textbook. Conversation practice activity wasn't provided to support learning. Learners had low frequency usage of honorific expression in their daily lives. Moreover, input wasn't provided continuously to learners. These factors could result in dropping of teaching retention.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลือและข้อแนะนำจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ขวัญจิรา เสนา อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาตลอดเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนให้กำลังใจผู้เขียนในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อิโรกิ โกะโต และ รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิษฐ์รัตน์ เนียรเจริญสุข ที่ให้คำแนะนำในเรื่องแบบทดสอบ การเก็บข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร กาญจนการุณ ผู้ซึ่งประสิทธิ์ประสาทความรู้ด้านทางโลกและทางธรรม รวมถึงอาจารย์ ชีรีช ปัญโญ และอาจารย์ นาไอโกะ โยชิคะ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานเพื่อเก็บข้อมูล

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อาธินันท์ กาญจนกุล ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลจาก นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านแห่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ให้ความรู้และคุณธรรมในการใช้ชีวิต ตลอดจนเจ้าหน้าที่คณะทุกท่าน ผู้วิจัยได้รับความรู้ใหม่ เปิดโลกทัศน์ และการศึกษาในหลักสูตรนี้ได้จุดประกายให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในศาสตร์อื่นที่นอกเหนือจากภาษาศาสตร์อันจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อในระดับสูง

สิ่งที่ขาดมิได้คือ ครอบครัวพูนวงศ์ประเสริฐ ที่คอยให้การสนับสนุนทางการศึกษาและให้กำลังใจเสมอมา

ท้ายสุด ขอขอบพระคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มอบทุนส่งเสริมการศึกษาประเภทที่ 1 และทุนสนับสนุนการทำและตีพิมพ์วิทยานิพนธ์ รวมถึงจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์

ธนีส พูนวงศ์ประเสริฐ

กุมภาพันธ์ 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 คำถามงานวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 ขอบเขตการศึกษา	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ภาษาสุภาพ (敬語)	8
2.2 ประเภทของภาษาสุภาพ	13
2.3 รูปแบบของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.5 การเรียนรู้ภาษาที่สอง	31

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มเป้าหมายงานวิจัย	44
3.2 การกำหนดกรอบการวิจัย	46
3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย	47
3.4 การเก็บข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.6 คำอธิบายสถานการณ์และคำตอบที่ถูกต้องของแต่ละข้อคำถาม	54

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ	56
4.2 ปัจจัยที่มีแนวโน้มส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด	91

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

5.1 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด	101
5.2 ประเภทของภาษาสุภาพที่เรียนรู้ได้ยากสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	104
5.3 การวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ	105
5.4 ข้อผิดพลาดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร	116
5.5 สรุปผลการศึกษา	117
5.6 ข้อเสนอแนะ	121
5.7 ข้อจำกัดในการวิจัย	125
5.8 ประเด็นการวิจัยครั้งต่อไป	125

บรรณานุกรม 126**ภาคผนวก 130**

ภาคผนวก ก คำอธิบายความหมายของคำศัพท์เพิ่มเติมจากเนื้อหา	131
ภาคผนวก ข แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	132
ภาคผนวก ค แบบทดสอบวัดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ	133

ประวัติผู้เขียน 136

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2. 1 ความแตกต่างระหว่างบุรุษทั่วไปกับบุรุษในภาษาสุภาพ	12
2. 2 การเปรียบเทียบการแบ่งประเภทภาษาสุภาพ	14
2. 3 ตัวอย่างการใช้ภาษาสุภาพชั้น	21
2. 4 การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลักับคำยกย่อง	22
2. 5 ตัวอย่างการใช้คำยกย่องสลักับคำถ่อมตน	22
2. 6 ตัวอย่างการใช้คำถ่อมตนแสดงคุณภาพสลักับคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง	23
2. 7 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวต่างชาติ	26
2. 8 สรุปผลการวิจัยของ SCHACHTER (1974)	37
2. 9 สรุปผลการวิจัยของ WHITE (1991)	40
3. 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย	45
3. 2 ประเด็นในการทดสอบและสัดส่วนข้อคำถาม	48
3. 3 หัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการทดสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ	52
3. 4 รายละเอียดของแต่ละสถานการณ์	53
4. 1 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ4)	60
4. 2 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ4)	61
4. 3 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ6)	62
4. 4 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ6)	63
4. 5 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ8)	64
4. 6 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ8)	65
4. 7 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ2)	68
4. 8 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ2)	68
4. 9 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ3)	70
4. 10 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ3)	71

4. 11 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ9)	73
4. 12 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ9)	73
4. 13 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ5)	76
4. 14 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ5)	76
4. 15 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ7)	78
4. 16 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ1)	80
4. 17 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ10)	82
4. 18 สรุปรูปแบบข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ซึ่งปรากฏความถี่ มากที่สุดแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ	82
4. 19 สรุปความถี่ของข้อผิดพลาด	85
4. 20 รูปแบบและความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	85
4. 21 สรุปความถี่ของข้อผิดพลาดแยกตามรายการกลุ่ม	86
4. 22 รูปแบบและความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์แยกตามรายการกลุ่ม	86
4. 23 สรุปความถี่ของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน	89
4. 24 สัดส่วนของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนเปรียบเทียบระหว่าง กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูง	88
4. 25 ผลคะแนนของกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม	91
4. 26 การเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม	92
4. 27 การเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มเป้าหมายรายคู่	93
4. 28 ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย	94
4. 29 ผลการศึกษาปัจจัยด้านเพศ	95
4. 30 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย	95
4. 31 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์การเรียนรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น	95
4. 32 ผลการศึกษาปัจจัยด้านระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น	96
4. 33 จำนวนผู้ที่ได้คะแนนสูงของแต่ละกลุ่ม	97
4. 34 ความถี่ของคำกริยารูปเฉพาะที่ปรากฏในตำราเรียน	100
5. 1 ภาษาสุภาพในตำราเรียน	110
5. 2 การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างกลุ่มที่ใช้และไม่ใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน	112
5. 3 ระยะเวลาที่ช่วงหลังจากเรียนภาษาสุภาพจนกระทั่งถึงช่วงเก็บข้อมูล	115
5. 4 องค์ประกอบในการสื่อสารกับการใช้ภาษา	123

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3. 1 สถานการณ์ที่ 1 การสนทนากับบุคคลต่างบริษัท	54
3. 2 สถานการณ์ที่ 2 การสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว	54
3. 3 สถานการณ์ที่ 3 การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า	55
3. 4 สถานการณ์ที่ 4 การสนทนาระหว่างลูกน้องกับหัวหน้าแผนก	55
4. 1 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบแยกตามรายชื่อ	57
4. 2 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบแยกตามรายกลุ่ม	58
4. 3 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ4)	59
4. 4 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ6)	62
4. 5 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ6)	64
4. 6 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ2)	67
4. 7 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ3)	69
4. 8 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ9)	72
4. 9 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ5)	75
4. 10 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ7)	77
4. 11 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ1)	79
4. 12 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ10)	81
4. 13 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช่คำยกย่อง คำถ่อมตน	88
5. 1 โครงสร้างความจำของมนุษย์	113
5. 2 เส้นโค้งแสดงอัตราการลืม	114

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

สังคมในยุคปัจจุบันเป็นสังคมข้อมูลข่าวสาร ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรมส่งผลกระทบอย่างรวดเร็ว คนในสังคมต้องติดต่อสื่อสารเพื่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้น ภาษาต่างประเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอด ความนึกคิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมถึงการถ่ายทอดวิทยาการต่าง ๆ อีกทั้งยังจะช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างชนชาติได้อีกด้วย (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ, 2545)

ภายในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจะก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเป็น 1 ใน 3 เสาหลักของประชาคมอาเซียน โดยอาเซียนจะขับเคลื่อนกรอบความคิดต่าง ๆ ในภูมิภาค และขยายความร่วมมือในระดับอนุภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 3 ประเทศ (ASEAN+3) ได้แก่ จีน เกาหลีใต้ และญี่ปุ่น การเรียนรู้ภาษาในภูมิภาคอาเซียนรวมถึงเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (กรมอาเซียน, 2554) จากกระแสของการก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทย กระทรวงศึกษาธิการ ได้ส่งเสริมการสอนภาษาภูมิภาคอาเซียนและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในสถาบันการศึกษาทุกระดับชั้น ซึ่งหนึ่งในภาษาต่างประเทศที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดไว้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศคือ ภาษาญี่ปุ่น

ในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่สนทนา คือ ภาษาสุภาพ Ito (2001) กล่าวว่า ภาษาสุภาพทำหน้าที่รักษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ให้ดำเนินได้อย่างราบรื่นทั้งต่อตนเองและผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นหนึ่งในวิธีการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องเรียนรู้ นอกจากนี้ ยูตากะ กุซุนางิ (2552: 7-8) ได้กล่าวไว้ว่า

“ภาษาสุภาพนั้นมิได้เป็นเพียงสำนวนที่ใช้เพราะเคารพฝ่ายตรงข้าม แต่เป็นสำนวนที่ใช้เพื่อการสื่อสารกับอีกฝ่าย โดยพิจารณาว่าในสังคมญี่ปุ่นนั้น บุคคลผู้นี้ควรจะใช้นามอย่างไร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ภาษาสุภาพถือว่าการแสดงการปฏิสัมพันธ์ประเภทหนึ่งซึ่งชี้บ่งความสัมพันธ์กับฝ่ายตรงข้ามว่าเป็นรูปแบบใด

ดังนั้น การที่สามารถใช้ภาษาสุภาพได้ดีนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะรักษา
มนุษยสัมพันธ์ในสังคมให้ราบรื่น”

ภาษาสุภาพไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อชาวญี่ปุ่นเท่านั้น ยังเป็นหัวข้อหนึ่งที่สำคัญ ซึ่ง
ผู้เรียนชาวต่างชาติควรรู้อีกด้วย ดังจะเห็นได้จากภาษาสุภาพถูกบรรจุไว้ในหลักสูตรการเรียน
ภาษาญี่ปุ่นระดับต้น อาทิ “ตำราเรียนภาษาญี่ปุ่น อะกิโกะ โตะ โทะ โมะ คะ จิ” หนังสือเรียนสาระกลุ่ม
การเรียนรู้พื้นฐานภาษาต่างประเทศตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2544 และแบบเรียน
ภาษาญี่ปุ่นขั้นต้น “Minna No Nihongo” เป็นต้น ภาษาสุภาพมีความสำคัญต่อผู้เรียนชาวต่างชาติ
อย่างมาก เนื่องจากภาษาสุภาพเป็นส่วนหนึ่งที่ชาวญี่ปุ่นใช้ในชีวิตประจำวัน ถ้าผู้เรียนชาวต่างชาติไม่
มีความรู้เรื่องภาษาสุภาพ อาจเกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร อันจะส่งผลทำให้การสื่อสารไม่
บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น

กรณีของการสั่งอาหารในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด แม้ว่าไม่รู้คำศัพท์ เพียงแค่รูปภาพในเมนูก็
สามารถสั่งอาหารได้ แต่ถ้าไม่เข้าใจประโยคที่พนักงานถาม ก็อาจเกิดปัญหาในการสื่อสาร เช่น

ตัวอย่าง 「こちらでお召上がりですか？ お持ち帰りですか？」

(จะรับประทานในร้าน หรือนำกลับบ้านครับ/ค่ะ) (Sei, 2006: 56)

「一緒にお飲み物はいかがですか」

(พร้อมกันนี้ จะรับเครื่องดื่มอะไรดีครับ/ค่ะ) (Sei, 2006: 56)

กรณีของการจองตั๋วเครื่องบิน พนักงานถามลูกค้าว่า

ตัวอย่าง 「ご出発は何日でいらっしゃいます？」

(จะออกเดินทางวันไหนครับ/ค่ะ) (Sei, 2006: 56)

「お一人様でよろしいでしょうか？」

(ท่านเดียวใช่ไหมครับ/ค่ะ) (Sei, 2006: 56)

สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ภาษาสุภาพในงานบริการซึ่งเป็นสถานการณ์
ที่ชาวต่างชาติที่ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ นอกจากนี้ชาวต่างชาติบางคนอาจมี
โอกาสสนทนากับเพื่อนบ้านหรือนายหน้าหาบ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวญี่ปุ่นที่ทำงานด้านการ
บริการหรือชาวญี่ปุ่นที่สูงอายุก็จะมีแนวโน้มในการใช้ภาษาสุภาพสูง

ภาษาสุภาพมีความสำคัญต่อชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนชาวต่างชาติ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งที่ชาว
ญี่ปุ่นใช้ในชีวิตประจำวัน แต่การเรียนรู้ภาษาสุภาพของชาวญี่ปุ่นไม่ใช่การท่องจำคำศัพท์ แล้วจะ
สามารถใช้ภาษาสุภาพได้อย่างถูกต้อง Kikuchi (2013) กล่าวว่า เด็กสามารถเรียนรู้คำศัพท์ใน
ชีวิตประจำวัน จากการฟังการสนทนาของผู้ใหญ่และสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก แต่การเรียนรู้ภาษา
สุภาพมิได้เป็นเช่นนั้น เด็กที่เติบโตในสภาพแวดล้อมที่คนรอบข้างพูดภาษาสุภาพ จะสามารถใช้

ภาษาสุภาพอย่างคล่องแคล่ว ซึ่งกรณีดังกล่าวพบเห็นได้น้อยมาก แม้แต่ผู้ใหญ่แล้ว ภาษาสุภาพก็เป็นคำพูดที่มีพิธีรีตอง ซึ่งไม่ค่อยใช้ภายในครอบครัว ด้วยเหตุนี้เด็กจึงไม่สามารถเรียนรู้ได้โดยธรรมชาติ เมื่อเด็กโตขึ้น จะค่อย ๆ เรียนรู้จากโรงเรียนและสังคม จึงกล่าวได้ว่าภาษาสุภาพเป็นเรื่องที่เรียนรู้ภายหลัง มากกว่าจะกล่าวว่าเป็นเรื่องที่สามารถเรียนรู้ได้โดยธรรมชาติ

เนื่องจากการเรียนรู้ภาษาสุภาพไม่ใช่เรื่องง่าย จึงทำให้ชาวญี่ปุ่นจำนวนไม่น้อยมีความวิตกกังวล ไม่มั่นใจในการใช้ภาษาสุภาพ จากผลการสำรวจของ Agency for Cultural Affairs (2013) ได้สำรวจความคิดเห็นของชาวญี่ปุ่นเกี่ยวกับภาษาประจำชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ชาวญี่ปุ่นทั่วประเทศอายุ 16 ปีขึ้นไป รวม 3,523 คน ผลการสำรวจพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงล้วนมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาสุภาพถึง 29.8% ซึ่งจัดอยู่ในห้าอันดับแรกของประเด็นที่ชาวญี่ปุ่นกังวลมากที่สุดในการสนทนา ยิ่งไปกว่านั้น ปัญหาเรื่องการใช้ภาษาสุภาพยังเป็นประเด็นปัญหาที่เพศชายมีความกังวลมากที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึง 33.5% และในงานวิจัยของ Nomura (2006) ซึ่งสำรวจการใช้ภาษาสุภาพของนักศึกษาชาวญี่ปุ่น พบว่ามีนักศึกษาเพียงแค่ 6.2% เท่านั้นที่คิดว่าตนเองใช้ภาษาสุภาพได้อย่างเหมาะสม

ไม่เพียงแต่ชาวญี่ปุ่นเท่านั้นที่วิตกกังวลในเรื่องภาษาสุภาพ ผู้เรียนชาวต่างชาติเองก็มีแนวโน้มในทิศทางเดียวกันอีกด้วย จะเห็นได้จากผลการวิจัยของ ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยเกี่ยวกับการเลือกใช้ภาษาสุภาพรูปยกย่องและรูปถ่อมตนหลังจากการเรียนรู้ในระดับชั้นต้น พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติในแง่ลบต่อลักษณะการเรียนการสอนภาษาสุภาพในชั้นเรียนปัจจุบัน และไม่มีความมั่นใจในการใช้ภาษาสุภาพรูปยกย่องและรูปถ่อมตนอีกด้วย

ปัญหาที่พบเจอในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวต่างชาติมีหลายประการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพเฉพาะผู้ที่อาวุโสกว่าเท่านั้น Sei (2006) กล่าวว่า ในตำราเรียนระดับต้นครึ่งหลังและระดับกลาง จะปรากฏจำนวนภาษาสุภาพที่อิงการใช้ภาษาสุภาพตามความสัมพันธ์แบบอาวุโส เช่น ความสัมพันธ์ของครูกับนักเรียน ลูกน้องกับเจ้านาย คนในคนนอก แต่ในสังคมญี่ปุ่น ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ใกล้ชิดหรือห่างเหิน อายุ ความสัมพันธ์เรื่องบุญคุณ อำนาจและผลประโยชน์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลอย่างมากต่อการใช้ภาษาสุภาพ เช่น กรณีของเจ้านายที่เลือกใช้สำนวนที่แตกต่างกันเมื่อสนทนากับลูกน้องที่อายุน้อยกว่าและอายุมากกว่า ในสถานการณ์จริงมีปัจจัยซับซ้อนที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สำนวนสุภาพมากกว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์แบบอาวุโส และคนในคนนอกที่ปรากฏบ่อยในตำราเรียน

2) การใช้ภาษาสุภาพที่ไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้เช่นกัน ดังที่ Toda และ Oyaizu (2013) กล่าวว่า ผู้เรียนชาวต่างชาติใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2 คำว่า 「あなた」 ต่อผู้อาวุโสกว่า หรือบุคคลที่พบเจอกันครั้งแรก เมื่อพูดคำ ๆ นี้ ผู้ฟังอาจเกิดความรู้สึกไม่พอใจและอาจคิดว่าผู้พูดไม่มีมารยาท เนื่องจากคำว่า 「あなた」 เป็นคำที่ผู้อาวุโสมากกว่าใช้ต่อผู้ที่อาวุโสน้อยกว่าเท่านั้น ความรู้และการใช้ภาษาสุภาพอย่างถูกต้องจึงเป็นที่สิ่งสำคัญ

ไม่เฉพาะแค่ผู้เรียนชาวต่างชาติเท่านั้น แม้แต่ชาวญี่ปุ่นเองก็ประสบปัญหาการใช้ภาษาสุภาพด้วยเช่นกัน ดังตัวอย่างที่ Sei (2006) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพสำหรับการบริการลูกค้าในทุกบริบท ในการฝึกฝนภาษาสุภาพในชั้นเรียน พบว่า นักศึกษามีแนวโน้มสูงในการพูดภาษาสุภาพสำหรับการบริการลูกค้า อาทิ “ภาษาสุภาพสำหรับร้านสะดวกซื้อ” “ภาษาสุภาพสำหรับร้านอาหาร” ในบริบทอื่นด้วย ทั้ง ๆ ที่สำนวนนั้นเป็นสำนวนที่ไม่ถูกต้อง เช่น การทอ้งจำสำนวน 「よろしかったでしょうか」 จากคู่มือภาษาสุภาพของร้านอาหาร ปรากฏการณ์ดังกล่าวเกิดจากการทอ้งจำภาษาสุภาพจากสถานที่ทำงานและนำไปใช้ในบริบทอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากคิดว่าเป็นสำนวนที่ถูกต้อง โดยปราศจากความเข้าใจในภาษาสุภาพที่ถูกต้อง

2) การใช้ภาษาสุภาพในการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา อีกหนึ่งปัญหาที่พบคือ การใช้ภาษาสุภาพในการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาด้วยสำนวน 「それはできません」 (ไม่สามารถทำได้ครับ/ค่ะ) ถึงแม้ว่าจะใช้รูป 「ます」 ซึ่งเป็นรูปสุภาพ แต่การปฏิเสธด้วยสำนวนนี้ไม่เหมาะสมกับบริบทอย่างยิ่ง กรณีดังกล่าวควรปฏิเสธด้วยการพูดเกริ่นนำด้วยสำนวน 「大変申し訳ないのですが」 หรือ 「恐れ入りますか」 (ขอโทษจริงๆครับ/ค่ะ) และพูดปฏิเสธแบบอ้อมด้วยสำนวน 「ご希望に添いかねます」 (ไม่สามารถทำได้ตามความต้องการของท่านครับ/ค่ะ) จึงจะเหมาะสม

3) การใช้วจัณภาษาที่ไม่เหมาะสม ชาวญี่ปุ่นบางคนมีความสามารถในการใช้ภาษาสุภาพได้อย่างคล่องแคล่ว แต่ขาดทักษะในการใช้วจัณภาษา พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเช่น สายตาที่เยิ่นชา น้ำเสียงห้วนทำให้ลูกค้าไม่พอใจกับการบริการเช่นนั้น พฤติกรรมดังกล่าวเป็นเพียงแค่การโอ้อวดความสามารถในการใช้ภาษาสุภาพได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งเกิดจากความไม่ใส่ใจต่อความสำคัญของวจัณภาษานั้นเอง

ข้อมูลทางสถิติของ Agency for Cultural Affairs ที่แสดงผลการสำรวจทัศนคติของญี่ปุ่นเกี่ยวกับภาษาสุภาพ รวมถึงปัญหาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวต่างชาติและชาวญี่ปุ่น ได้จุดประกายให้เกิดความสนใจศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ เพื่อหาแนวทางในการลดปัญหาการใช้ภาษาสุภาพไม่ถูกต้อง โดยการวิเคราะห์สาเหตุร่วมด้วย

มูลเหตุที่ทำให้สนใจในการศึกษาข้อผิดพลาด เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในวงการศึกษาค้นคว้าที่ Sakoda (2002) กล่าวว่า ข้อผิดพลาดสะท้อนปัญหา พัฒนาการของผู้เรียน การสร้างกฎเกณฑ์ทางภาษา ตลอดจนเป็นหลักฐานที่แสดงความเข้าใจการสอนในชั้นเรียน ผู้เรียนพัฒนาการเรียนรู้ได้จากข้อผิดพลาด ฉะนั้นข้อผิดพลาดจึงไม่ใช่สิ่งเลวร้าย แต่เป็นกระบวนการที่เป็นธรรมชาติสำหรับผู้เรียนแต่ละคน เมื่อผู้สอนทราบข้อผิดพลาดของผู้เรียนแล้ว สิ่งที่สำคัญคือ การค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขโดยเร็ว

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ พบข้อจำกัดหลายประการ ดังนี้ ประการแรกคือ การขาดการวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาด งานวิจัยก่อนหน้านำเสนอปัญหาการใช้ภาษาสุภาพ แต่ขาดการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหานั้น เช่น งานวิจัยของ Gi (2014) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพของชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนชาวต่างชาติ ในกรณีของชาวญี่ปุ่น Gi (2014) ได้วิเคราะห์ว่าสาเหตุของการใช้ภาษาสุภาพไม่ถูกต้องอาจเกิดจากปัจจัยด้านอายุ เพศ แต่ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลในกรณีของผู้เรียนชาวต่างชาติ รวมถึง งานวิจัยของ ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ที่นำเสนอเฉพาะข้อมูลเชิงสถิติ แม้จะมีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผู้เรียนใช้ภาษาสุภาพไม่ถูกต้อง แต่ก็เป็นเพียงแค่ข้อสันนิษฐานที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยเท่านั้น เนื่องจากขาดการสัมภาษณ์ติดตามผลเพื่อหาข้อมูลในเชิงลึก จึงไม่ทราบว่าข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพเกิดจากสาเหตุใด

ประการที่สอง คือ ข้อจำกัดด้านกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ กลุ่มเป้าหมายของงานวิจัยส่วนใหญ่จำกัดเพียงแค่ชาวญี่ปุ่นที่เป็นนักศึกษาหรือพนักงานบริษัท และผู้เรียนชาวจีน ชาวเกาหลี ชาวเวียดนามที่กำลังเรียนภาษาญี่ปุ่นอยู่ในประเทศญี่ปุ่น ดังเช่น งานวิจัยของ Miyata (2005) และ Toda และ Oyaizu (2013) ที่ไม่ปรากฏข้อมูลว่ามีผู้เรียนชาวไทยเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนงานวิจัยของ Gi (2014) มีกลุ่มตัวอย่างชาวไทยเพียงแค่ 3 คน จากจำนวน 138 คน จากตัวอย่างงานวิจัย จะเห็นว่ายังไม่มียานวิจัยใดที่เก็บข้อมูลโดยเน้นผู้เรียนชาวไทยเป็นหลัก จึงไม่อาจทราบว่าข้อผิดพลาดของผู้เรียนชาวไทยมีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างจากชาวญี่ปุ่นหรือผู้เรียนชาติอื่น ๆ หรือไม่

ประการที่สาม คือ วิธีวิจัย งานวิจัยก่อนหน้าเก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบปรนัย แบบทดสอบความรู้ทางไวยากรณ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเดาคำตอบได้ง่าย จึงอาจไม่สามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้อย่างแท้จริง

ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพ รวมถึงข้อจำกัดของงานวิจัยก่อนหน้า ได้จุดประกายให้เกิดความสนใจศึกษาการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวไทย เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ ซึ่งผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ภาษาที่สองเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากผู้เรียนกลุ่มนี้เมื่อสำเร็จการศึกษา

แล้ว มีโอกาสใช้ภาษาญี่ปุ่นในการประกอบอาชีพ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้จะก่อเกิดประโยชน์โดยตรงต่อตัวนักศึกษาเอง ในการสะท้อนความรู้ ความเข้าใจเรื่องภาษาสุภาพก่อนการใช้ในบริบทการทำงานจริง

ผลงานวิจัยฉบับนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สอนในการจัดรูปแบบการสอนภาษาสุภาพรวมถึงการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน ตลอดจนการอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นที่ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาด อันจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้อง และลดปัญหาการใช้ภาษาสุภาพผิด อีกทั้งผู้สอนยังสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการอธิบายประเด็นสำคัญที่นอกเหนือจากตำราเรียน ปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนภาษาสุภาพในชั้นเรียน นอกจากนี้งานวิจัยฉบับนี้ยังเป็นแหล่งสารสนเทศที่ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจในภาษาสุภาพได้อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
- 1.2.2 เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

1.3 คำถามงานวิจัย

- 1.3.1 ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพรูปแบบใดบ้าง
- 1.3.2 สาเหตุใดที่ทำให้ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทราบรูปแบบของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ
- 1.4.2 ทราบถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นชั้นปีที่ 3 และ 4 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 85 คน กลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้เรียนไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่นพื้นฐานมาแล้วครบถ้วน และได้เรียนภาษาสุภาพในวิชาไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่น ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยฉบับนี้ทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพของคำกริยาเท่านั้น ซึ่งครอบคลุมภาษาสุภาพ 4 ประเภท คือ คำยกย่อง (尊敬語) คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (謙讓語) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (丁寧語) และ คำสุภาพ (丁寧語) ส่วนสำนวนแสดงการให้การรับ (授受表現) นั้นไม่อยู่ในขอบเขตการศึกษา

ในการการแปลคำศัพท์เป็นภาษาไทยนั้น อ้างอิงตามสำนวนของเสาวรีย์ นากางาวาซึ่งปรากฏในหนังสือ “ภาษาสุภาพเมื่อเข้าสังคมญี่ปุ่น” เนื่องจากเป็นผู้ที่ให้ความหมายภาษาไทยได้ครอบคลุมที่สุด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้อผิดพลาด หมายถึง การใช้ภาษาสุภาพที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ หรือไม่เหมาะสมกับบริบท

1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

- △ หมายถึง คำหรือประโยคที่ไม่เป็นธรรมชาติ หรือไม่เหมาะสม
- × หมายถึง คำหรือประโยคที่ผิดไวยากรณ์
- + หมายถึง รวมกับ
- ↓ หมายถึง กลายเป็น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ภาษาสุภาพ
- 2.2 ประเภทของภาษาสุภาพ
- 2.3 เกณฑ์การพิจารณาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 การเรียนรู้ภาษาที่สอง

2.1 ภาษาสุภาพ (敬語)

Agency for Cultural Affairs (2007) Kusanagi (2009) และ Iori (2012) ได้ให้คำนิยามของภาษาสุภาพ สรุปได้ดังนี้

ภาษาสุภาพ หมายถึง ส่วนที่แสดงการปฏิสัมพันธ์ต่อคู่สนทนา (ดูคำอธิบายความหมายเพิ่มเติมในภาคผนวก ก) ซึ่งแสดงความเคารพหรือความสุภาพ โดยส่วนภาษา กิริยาท่าทางที่ผู้พูดแสดงออกมาในรูปสุภาพหรือแบบกันเอง โดยคำนึงถึงมนุษยสัมพันธ์ซึ่งรวมถึงระบบอาวุโส ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังหรือกับบุคคลที่กล่าวถึงในบทสนทนา ภาษาสุภาพนั้นเป็นเพียงแต่ส่วนหนึ่งของส่วนที่ใช้ ณ ที่ที่มีการสื่อสารกัน เพื่อแสดงว่าผู้พูดมีการปฏิสัมพันธ์หรือการแสดงต่อผู้ฟังหรือบุคคลที่กล่าวถึงในบทสนทนานั้นอย่างไร ภาษาสุภาพไม่เพียงแต่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้สึก ความคิด ของผู้พูด แต่ยังแสดงความรู้สึกที่มีต่อคู่สนทนา และคนรอบข้าง ซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทสำคัญของภาษาสุภาพที่ถูกถ่ายทอดอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

Iori (2012) และ Kikuchi (2013) กล่าวว่า ภาษาสุภาพแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 絶対敬語 และ 相對敬語 สรุปความได้ดังนี้

絶対敬語 หมายถึง ภาษาสุภาพแบบตายตัวที่ยึดการใช้ส่วนภาษาตามปัจจัยด้านสถานภาพ ความเคารพและความสัมพันธ์อาวุโสระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเท่านั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

สำนวนภาษาไปตามปัจจัยอื่น ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การใช้ภาษาสุภาพกับบุคคลนั้น ๆ ในทุกสถานการณ์นั่นเอง ในภาษาญี่ปุ่นใช้คำสุภาพลักษณะนี้กับจักรพรรดิ หรือเทพเจ้า ภาษาสุภาพประเภทนี้พบในภาษาเกาหลีและภาษาญี่ปุ่นด้วยเช่นกัน

相對敬語 หมายถึง ภาษาสุภาพที่เปลี่ยนแปลงสำนวนไปตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับบุคคลที่กล่าวถึง กาลเทศะ สถานภาพทางสังคมและจิตใจ อายุ คนในคนนอก เป็นต้น ดังเช่น ภาษาสุภาพในภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

2.1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพ

Kikuchi (2013: 42-78) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพ 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้

2.1.1.1 สถานที่และหัวข้อ (場および話題)

1) บุคคลที่อยู่ในสถานที่นั้น (その場の構成者)

หมายถึง บุคคลที่ปรากฏในสถานการณ์ ประกอบด้วยผู้พูด ผู้ฟัง และบุคคลที่ 3 ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อระดับการใช้ภาษา แม้ว่าผู้พูดกำลังสนทนากับผู้ที่สนิทสนม เช่น เพื่อนสนิท แต่ถ้ามีผู้ที่อาวุโสกว่าอยู่ในสถานการณ์การสนทนานั้น ระดับการใช้ภาษาย่อมเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน

2) ลักษณะของสถานการณ์ (場面の性質)

ภาษาสุภาพมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร เมื่อสนทนากับบุคคลที่สนิทสนม จะใช้ภาษาที่แสดงความเป็นกันเอง แต่เมื่อพูดในที่สาธารณะ จะใช้ภาษาสุภาพ ในทำนองเดียวกัน การเขียนบันทึกส่วนบุคคลนิยมใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ แต่ในการเขียนจดหมาย จะใช้สำนวนภาษาที่เป็นทางการและภาษาสุภาพ

3) หัวข้อ (話題)

บุคคลที่ถูกกล่าวถึงในการสนทนาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการใช้ภาษาสุภาพ ซึ่งบุคคลที่อยู่สถานที่ที่มีการสนทนาจะเป็นเป้าหมายของการใช้ภาษาสุภาพมากกว่าบุคคลที่ไม่อยู่ในสถานที่นั้น นอกจากนี้ ในการรายงานสถานการณ์ที่มีหัวข้อเชิงลบ เช่น การประสพภัยพิบัติ การเสียชีวิต จะใช้ภาษาสุภาพซึ่งเป็นสำนวนภาษาที่เป็นทางการ

2.1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (人間関係)

1) ความสัมพันธ์แนวตั้ง (上下関係)

ความสัมพันธ์แนวตั้ง หมายถึง ความสัมพันธ์ที่แบ่งตามลำดับอาวุโส มีช่วง

ชั้นสูงต่ำ สมาชิกมีความสัมพันธ์ด้วยความเคารพนับถือ จงรักภักดีและมีบุญคุณซึ่งกันและกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุพการีกับบุตร เจ้านายกับลูกน้อง ความสัมพันธ์แนวตั้งเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พบมากที่สุดที่สุดในสังคม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ความสูงต่ำของชนชั้นทางสังคม (社会的階層の上下)

กล่าวคือ สังคมในยุคเอโดะเป็นสังคมชนชั้น หน้าที่ของบุคคลในแต่ละชนชั้นถูกแบ่งแยกอย่างชัดเจน การแบ่งชนชั้นยังเป็นตัวกำหนดการใช้ภาษา เมื่อเข้าสู่ยุคเมจิ ความสัมพันธ์แบบชนชั้นเปลี่ยนแปลงรูปแบบเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง แต่เมื่อเปรียบเทียบอดีตกับปัจจุบันแล้ว พบว่า ชาวญี่ปุ่นยังคงยึดความสัมพันธ์แนวตั้งในชนชั้นทางสังคมอย่างเข้มงวด การใช้ภาษาสุภาพจึงแตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์ในชนชั้นทางสังคม

(2) ความสูงต่ำของสังคมแนวตั้ง (タテ社会の上下)

ความสัมพันธ์ลักษณะนี้จะพบในองค์กร หรือ แนววงในสังคม แม้ว่า จะอยู่ในองค์กรเดียวกัน แต่สถานะของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน การใช้ภาษาย่อมแตกต่างกันด้วย

(3) ความสูงต่ำในความสัมพันธ์เครือญาติ (親族関係における上下)

ในครอบครัว พ่อแม่ย่อมมีสถานภาพสูงกว่าลูก พี่ชายมีสถานภาพสูงกว่าน้องชาย ความสัมพันธ์ลักษณะนี้จะแปรผันไปตามอายุ

(4) ความสัมพันธ์แนวตั้งระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง (先輩・後輩)

ความสัมพันธ์ลักษณะนี้จะอิงตามความยาวนานของประสบการณ์ ยกตัวอย่าง ความสัมพันธ์ของรุ่นพี่รุ่นน้องที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนเดียวกัน นอกจากนี้ใน วงการช่างฝีมือ หรือวงการศาสนาก็มีแนวคิดที่ว่า ผู้ที่เข้ามาก่อนเพียงแคว้นเดียวถือว่าเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ที่มาทีหลัง

(5) ความสัมพันธ์แนวตั้งตามอายุ (年齢の上下)

ในสังคมญี่ปุ่น อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดระเบียบความสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าคนสองคนมีประวัติการทำงานและมีตำแหน่งเท่ากัน แต่ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่า ในกรณีที่บุคคลหนึ่งมีตำแหน่งสูงกว่า แต่ในกรณีของผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าอีกคนหนึ่ง การกำหนดสถานภาพอาจเป็นเรื่องยาก

2) ความสัมพันธ์ของสถานภาพ (立場の関係)

(1) สถานะของผู้ให้และสถานะของผู้รับบุญคุณ (恩恵授受関係)

โดยพื้นฐานแล้ว ฝ่ายผู้รับบุญคุณจะใช้ภาษาสุภาพต่อผู้ให้บุญคุณเสมอ ยกตัวอย่าง กรณีการถามทาง และกรณีขอขมสิ่งของ ฝ่ายผู้รับบุญคุณจะถามอีกฝ่ายด้วยความสุภาพ

(2) สถานะของผู้มีอำนาจและผู้อยู่ใต้อำนาจ (権限/従属関係)

ผู้อยู่ใต้อำนาจมักใช้ภาษาสุภาพต่อผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า ยกตัวอย่างกรณีของการติดต่อราชการ ผู้ที่ต้องการเอกสารจากทางราชการจะพูดภาษาสุภาพต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งมีอำนาจในการออกเอกสาร กรณีของผู้สอบสัมภาษณ์ที่พูดภาษาสุภาพต่อกรรมการสอบสัมภาษณ์ หรือแม้กระทั่งกรณีของผู้เคราะห์ร้ายซึ่งถูกโจรใช้อาวุธมีดจี้ ก็ขอร้องโจรให้ไว้ชีวิตด้วยภาษาสุภาพเช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าการจี้ปล้นเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย แต่ในสถานการณ์ดังกล่าว โจรเป็นเจ้าชีวิตที่มีอำนาจสั่งให้เป็นหรือตาย

3) ความสัมพันธ์ใกล้ชิดและห่างเหิน (親疎関係)

การใช้ภาษาต่อผู้ที่สนิทสนม คนรู้จักแต่ไม่สนิท และคนที่เพิ่งพบเจอกันครั้งแรกย่อมแตกต่างกัน ส่วนวันที่แสดงการปฏิสัมพันธ์นั้นเป็นส่วนวันที่แยกใช้ตามระยะห่างทางสังคมและระยะห่างทางด้านจิตใจ ระยะห่างทางด้านสถานภาพรวมถึงระยะห่างของความใกล้ชิดและห่างเหินจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้ส่วนวันที่แสดงการปฏิสัมพันธ์

4) คนในและคนนอก (内・外)

คนใน (内) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในฝ่ายหรือสังกัดเดียวกันกับผู้พูด อาทิ คนในครอบครัว คนในบริษัทเดียวกัน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท เป็นต้น ส่วนคนนอก (外) หมายถึง บุคคลที่ไม่ได้อยู่ในฝ่ายหรือสังกัดเดียวกันกับผู้พูด อาทิ ลูกค้า คนที่ไม่รู้จัก คนที่ไม่สนิท คนในและคนนอกเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้คำสุภาพ แม้ว่าจะอยู่ในกลุ่มคนในเหมือนกัน แต่สถานภาพ ระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับคนในแต่ละคนล้วนแตกต่างกัน การใช้ภาษาสุภาพย่อมแตกต่างกันด้วย

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพมี 2 ปัจจัยหลัก คือ (1) สถานการณ์และหัวเรื่อง ประกอบด้วยบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้น ลักษณะของสถานการณ์และหัวเรื่อง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ความสัมพันธ์แนวตั้ง ความสัมพันธ์ของสถานภาพระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ใกล้ชิดและห่างเหิน คนในและคนนอก

2.1.2 บุรุษในภาษาสุภาพ

ในการใช้ภาษาสุภาพ สิ่งที่ต้องเรียนรู้คือ บุรุษ เนื่องจากบุรุษทั่วไปกับบุรุษในภาษาสุภาพนั้นแตกต่างกัน การใช้ภาษาสุภาพต้องอ้างอิงตามบุรุษในภาษาสุภาพ Iori (2012) ได้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบุรุษทั่วไป(บุรุษที่ใช้ในการสนทนา แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ บุรุษที่ 1 หมายถึง ผู้ฟัง บุรุษที่ 2 หมายถึง ผู้ฟัง และบุรุษที่ 3 หมายถึง ผู้ที่ถูกกล่าวถึง) กับบุรุษในภาษาสุภาพดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความแตกต่างระหว่างบุรุษทั่วไปกับบุรุษในภาษาสุภาพ

บุคคล	บุรุษทั่วไป	บุรุษในภาษาสุภาพ
ผู้พูด (話し手)	บุรุษที่ 1	บุรุษที่ 1
คนในของผู้พูด (話し手の内)	บุรุษที่ 3	บุรุษที่ 1
ผู้ฟัง (聞き手)	บุรุษที่ 2	บุรุษที่ 2
คนในของผู้ฟัง (聞き手の内)	บุรุษที่ 3	บุรุษที่ 2
บุคคลที่สาม (第三者)	บุรุษที่ 3	บุรุษที่ 3

แหล่งที่มา: Iori, 2012: 290.

ผู้พูดและคนในของผู้พูดเป็นบุรุษที่ 1 ในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็น “คนใน” ส่วนผู้ฟังและคนในของผู้ฟังเป็นบุรุษที่ 2 ในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็น “คนนอก” และบุคคลที่สามเป็นบุรุษที่ 3 ในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็น “คนนอก” เช่นกัน

ทั้งนี้ Iori (2012: 290) กล่าวไว้ว่า หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการใช้ภาษาสุภาพคือ “ห้ามยกย่องคนในต่อหน้าคนนอก” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) กรณีผู้พูด (話し手) เป็นประธานของประโยค

ตัวอย่าง × 私は先週パリからお帰りになった。 (Iori, 2012: 289)
(ฉันกลับจากปารีสเมื่อสัปดาห์ที่แล้ว)

ประธานของประโยคข้างต้นคือ 「私」 (ฉัน) ซึ่งเป็นบุรุษที่ 1 ในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็นคนใน จึงไม่สามารถยกย่องการกระทำของคนในต่อหน้าผู้ฟังซึ่งเป็นคนนอก

2) กรณีคนในของผู้พูด (話し手の内) เป็นประธานของประโยค

ตัวอย่าง × (私の)娘は先週パリからお帰りになった。 (Iori, 2012: 289)
(ลูกสาวของฉันกลับจากปารีสเมื่อสัปดาห์ที่แล้ว)

ประธานของประโยคข้างต้นคือ 「娘」 (ลูกสาวของฉัน) ซึ่งเป็นบุรุษที่ 3 ของบุรุษทั่วไป แต่เป็นบุรุษที่ 1 ในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็นคนใน จึงไม่สามารถยกย่องการกระทำของคนในต่อหน้าผู้ฟังซึ่งเป็นคนนอก

3) กรณีผู้ฟัง (聞き手) เป็นประธานของประโยค

ตัวอย่าง 先生は、今週お忙しくていらっしゃいますか。 (Kikuchi, 2013: 250)
(สัปดาห์นี้ อาจารย์ยุ่งไหมครับ/ค่ะ)

ประธานของประโยคข้างต้นคือ 「先生」 (อาจารย์) ซึ่งเป็นบุรุษที่ 2 ของบุรุษทั่วไป และบุรุษในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็นคนนอก จึงสามารถใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนนอกได้

4) กรณีคนในของผู้ฟัง (聞き手の内) เป็นประธานของประโยค

ตัวอย่าง A: あしたはご家族のどなたがいらっしゃいますか。

B: 祖母がまいります。 (Ogawa และ Maeda 2003: 15)

(A: พรุ่งนี้ มีสมาชิกท่านใดในครอบครัวของคุณมาครับ/ค่ะ)

(B: คุณยายมาครับ/ค่ะ)

ประธานของประโยคข้างต้นคือ 「ご家族のどなた」 (สมาชิกท่านใดในครอบครัวของท่าน) ซึ่งเป็นคนในของผู้ฟัง (บุรุษที่ 3 ของบุรุษทั่วไป) แต่เป็นบุรุษที่ 2 ในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็นคนนอก จึงสามารถใช้คำยกย่องได้

5) กรณีบุคคลที่สาม (第三者) เป็นประธานของประโยค

ตัวอย่าง 田中先生がパリからお帰りになった。 (Iori, 2012: 289)

(อาจารย์ทานากะกลับจากปารีสแล้ว)

ประธานของประโยคข้างต้นคือ 「田中先生」 (อาจารย์ทานากะ) ซึ่งเป็นบุรุษที่ 3 ของบุรุษทั่วไป และบุรุษในภาษาสุภาพ ถือว่าเป็นคนนอก จึงสามารถใช้คำยกย่องต่อได้

กล่าวโดยสรุป บุรุษทั่วไปและบุรุษในภาษาสุภาพมีความแตกต่างกัน ผู้พูดและคนในของผู้พูดเป็นบุรุษที่ 1 ถือว่าเป็นคนใน ส่วนผู้ฟังและคนในของผู้ฟังรวมถึงบุคคลที่สาม ถือว่าเป็นคนนอก หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการใช้ภาษาสุภาพคือ ห้ามยกย่องคนในต่อหน้าคนนอก ฉะนั้นในการใช้ภาษาสุภาพ ควรพึงระวังปัจจัยเรื่องคนในคนนอก

2.2 ประเภทของภาษาสุภาพ

Agency for Cultural Affairs (2007) กล่าวว่า แต่เดิมตำราเรียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับชาวต่างชาติและตำราเรียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับชาวญี่ปุ่นแบ่งภาษาสุภาพออกเป็น 3 ประเภทคือ

1) คำยกย่อง (尊敬語)

2) คำถ่อมตน (謙讓語) ประกอบด้วย

(1) คำถ่อมตน I (謙讓語 I) หมายถึง คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

(2) คำถ่อมตน II (謙讓語 II หรือ 丁寧語) หมายถึง คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ

3) คำสุภาพ (丁寧語) ประกอบด้วย

(1) คำสุภาพ (丁寧語)

(2) คำไพเราะ (美化語)

การแบ่งประเภทภาษาสุภาพดังที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เกิดปัญหาในการเรียนการสอนภาษาสุภาพดังนี้

1) การรวมคำถ่อมตนแสดงการยกย่องและคำถ่อมตนแสดงความสุภาพให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจผิดว่าคำถ่อมตนทั้ง 2 ประเภทมีหน้าที่และวิธีการใช้เหมือนกัน นอกจากนี้ยังมีตำราเรียนที่ไม่ได้แบ่งแยกคำถ่อมตนแสดงการยกย่องและคำถ่อมตนแสดงความสุภาพให้เป็นคนละประเภทกัน จึงทำให้เกิดการใช้ผิด

2) คำไพเราะเป็นคำที่แสดงความสละสลวย ความไพเราะของภาษาแต่ไม่ได้แสดงความสุภาพ เนื่องจากสามารถใช้กับประโยคที่ไม่มีคำกริยาแสดงความสุภาพได้ การจัดคำไพเราะให้อยู่ในกลุ่มคำสุภาพทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่า คำไพเราะเป็นคำที่แสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา

เพื่อให้เข้าใจหน้าที่และวิธีการใช้ภาษาสุภาพแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในปีค.ศ. 2007 Agency for Cultural Affairs จึงเปลี่ยนแปลงการแบ่งประเภทของภาษาสุภาพโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

- 1) คำยกย่อง (尊敬語)
- 2) คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (謙讓語)
- 3) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (丁寧語)
- 4) คำสุภาพ (丁寧語)
- 5) คำไพเราะ (美化語)

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบการแบ่งประเภทภาษาสุภาพ

การแบ่งประเภทของภาษาสุภาพ		
การแบ่ง 5 ประเภท		การแบ่ง 3 ประเภท
คำยกย่อง (尊敬語)	「いらっしゃる・おっしゃる」	คำยกย่อง (尊敬語)
คำถ่อมตน I (謙讓語 I)	「伺う・申し上げる」	} คำถ่อมตน (謙讓語)
คำถ่อมตน II (謙讓語 II หรือ 丁寧語)	「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」	

แหล่งที่มา: Agency for Cultural Affairs, 2007: 13.

จากการศึกษาคำราชาเรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้น อาทิ Minna No Nihongo (1998) และ คำราชาเรียนภาษาญี่ปุ่น อะกิโกะ โตะ โทะ โมะะคะจิ (2552) พบว่ามีการแบ่งภาษาสุภาพออกเป็น 3 ประเภท คือ คำยกย่อง คำอ่อมตน และคำสุภาพ ในกรณีของคำอ่อมตนนั้น พบว่าไม่มีแบ่งคำอ่อมตนแสดงการยกย่องและคำอ่อมตนแสดงความรู้สึกให้เป็นคนละประเภทกัน
รายละเอียดของภาษาสุภาพแต่ละประเภท มีดังนี้

2.2.1 คำยกย่อง (尊敬語)

คำยกย่อง หมายถึง คำที่ผู้พูดยกย่องการกระทำของประธานให้สูง ในฐานะผู้ที่มีสถานะ ความอาวุโสกว่าผู้พูด (Kikuchi, 2013: 114-252)

2.2.1.1 รูปแบบของคำยกย่อง

1) กริยารูปเดียวกันกับกริยารูปถูกกระทำ

書く (เขียน)	→	書かれる
来る (มา)	→	来られる
する (ทำ)	→	される

*คำกริยา 「する」 ผันคำยกย่องได้ 2 แบบ คือ 「される」 「なされる」

2) กริยาผันรูป 「お/ご~になる」

(1) คำญี่ปุ่นผันโดยใช้โครงสร้าง 「お~になる」

読む (อ่าน)	→	お読みになる
書く (เขียน)	→	お書きになる

(2) คำจีนผันโดยใช้โครงสร้าง 「ご~になる」

出席する (เข้าร่วม)	→	ご出席になる
卒業する (สำเร็จการศึกษา)	→	ご卒業になる

3) กริยารูปเฉพาะ

กริยารูปเฉพาะ หมายถึง กริยาที่เมื่อผันรูปแล้ว มีการเปลี่ยนแปลงรูปคำที่แตกต่างไปจากเดิม กริยาเหล่านี้ไม่สามารถผันด้วยรูปถูกกระทำและรูป 「お/ご~になる」

いる (อยู่)	→	いらっしゃる
見る (ดู)	→	ご覧になる
寝る (นอน)	→	お休みになる
知る (รู้ ทราบ)	→	ご存じる ×お知りになる

4) กริยาที่มีส่วนที่ไม่ผัน (語幹) เพียงแค่พยางค์เดียว
กริยากรุ่มนี้จัดอยู่ในกริยากรุ่มสอง(上一段活用動詞) ผันได้เฉพาะรูปถูก
กระทำเท่านั้น

似る(คล้าย) → 似られる

煮る(ต้ม) → 煮られる

*ยกเว้น คำยกย่องของกริยา 着る(สวม) คือ お召しになる

2.2.1.2 หลักการใช้คำยกย่อง

Kikuchi (2013) และ Iori (2012) ได้กล่าวถึงหลักการใช้คำยกย่องสรุปได้ดังนี้

1) คำยกย่องมักจะใช้เมื่อกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง(บุรุษที่ 2) ซึ่งเป็นผู้ที่
อาวุโสกว่า และมีระยะห่างกับผู้พูด

ตัวอย่าง 先生は、今週忙しくていらっしゃいますか。

(สัปดาหฺนี้ อาจารย์ยุ่งไหมครับ/คะ) (Kikuchi, 2013: 250)

2) เมื่อกล่าวถึงการกระทำของบุคคลที่สามหรือบุคคลในกลุ่มของบุคคลที่ 3
ซึ่งเป็นผู้อาวุโสกว่า หรือมีระยะห่างจากมุมมองของผู้พูด

ตัวอย่าง 田中先生がパリからお帰りになつた。

(อาจารย์ทานะกะกลับจากปารีสแล้ว) (Iori, 2012: 289)

ตัวอย่าง 田中先生のお嬢さんがパリからお帰りになつた。

(ลูกสาวของอาจารย์ทานะกะกลับจากปารีสแล้ว) (Iori, 2012: 289)

3) ห้ามใช้ยกย่องต่อการกระทำของบุรุษที่ 1

ตัวอย่าง × 私は今日パリにお発ちになります。

(ฉันจะเดินทางไปปารีสวันนี้) (Kikuchi, 2013: 118)

4) ในกรณีทีกล่าวถึงบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนในของผู้พูด เช่น ลูก ปู่ ย่า ตา
ยาย พ่อแม่ของคู่หมั้น ลูกพี่ลูกน้อง หรือแม้กระทั่งประธานบริษัทซึ่งอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้ถือว่า
เป็นบุรุษที่ 1 ควรละเว้นการใช้คำยกย่องคนในต่อหน้าคนนอก

ตัวอย่าง 社外の人: 「部長さん、いらっしゃいますか」

(บุคคลภายนอกบริษัท : ผู้จัดการอยู่ไหมครับ/คะ)

秘書: 「はい、おります」

秘書: × 「はい、いらっしゃいます」

(เลขานุการ: อยู่ครับ/คะ) (Kikuchi, 2013: 121)

5) ค่ายกย่องสามารถใช้กับการกระทำของประธานซึ่งเป็นมนุษย์ องค์กร หรือบริษัท นอกจากนี้ในกรณีที่ประธานของประโยคเป็นอวัยวะ หรือเป็นผลงาน ความสามารถ ของบุคคล องค์กร ก็สามารถใช้อย่างได้เช่นกัน

ตัวอย่าง 先生には、ロシア語がおわかりになる。

(อาจารย์รู้ภาษารัสเซีย) (Kikuchi, 2013: 139)

หัวข้อของประโยคคือ「先生」 ส่วนประธานของประโยคคือ

「ロシア語」 ค่ายกย่องมิได้ทำหน้าที่ยกย่องประธาน แต่ทำหน้าที่ยกย่องบุคคลที่เป็นเจ้าของ ประธาน (คำสุภาพที่ทำหน้าที่ยกย่องเจ้าของประธานเรียกว่า 所有者敬語)

6) สิ่งอื่น ๆ ที่มีใช่อวัยวะ ผลงาน ความสามารถของประธาน ถึงแม้ว่าจะอยู่ในความครอบครองของประธานก็ไม่สามารถใช้อย่างได้

ตัวอย่าง ×先生のお机がおこわれになった。

(โต๊ะของอาจารย์พังแล้ว) (Kikuchi, 2013: 143)

×社長のお酒がおこぼれになった。

(สุราของท่านประธานหก) (Kikuchi, 2013: 143)

7) สิ่งไม่มีชีวิตและสัตว์ไม่สามารถใช้อย่างได้

ตัวอย่าง ×壁にかかっていた絵が社長の上にお落ちになった。

(รูปภาพที่แขวนบนผนังตกลงบนศีรษะของท่านประธาน)

(Kikuchi, 2013: 115)

×馬がおいなくなきになる。

(ม้าร้อง)

(Kikuchi, 2013: 163)

8) คำกริยาที่มาจากภาษาต่างประเทศและคำเลียนเสียงธรรมชาติ คำเลียนเสียงการกระทำ ผันได้เฉพาะรูปถูกกระทำและรูป「される」เท่านั้น

ตัวอย่าง スケッチする(ร่างภาพ) → スケッチなさる

スケッチされる

×おスケッチになる

はらはらする(กังวล) → はらはらなさる

はらはらされる

×おはらはらになる

9) คำกริยาที่มีความหมายที่ไม่เป็นคุณแก่ฝ่ายตรงข้าม ไม่สามารถใช้รูปยกย่องได้ เนื่องจากมีความหมายที่ไม่ดี เช่น 殴る (ต่อย) 失敗する (ล้มเหลว) 誤解する (เข้าใจผิด) เป็นต้น

ตัวอย่าง 倒産する(ล้มละลาย) → ×倒産なさる

×倒産される

ตัวอย่าง ×犯人は先生に脅迫状をお送りした。

(คนร้ายได้ส่งจดหมายข่มขู่แก่อาจารย์) (Kikuchi, 2013: 259)

ตัวอย่าง ×ウエイターが先生にワインを勧めている。

(บริกรกำลังแนะนำไวน์ให้แก่อาจารย์) (Kikuchi, 2013: 259)

3) คำถ่อมตนแสดงการยกย่องเป็นสำนวนลดการกระทำของประธาน และยกย่องฝ่ายตรงข้ามซึ่งเป็นมนุษย์เท่านั้น แต่ไม่สามารถยกย่องสิ่งไม่มีชีวิต ถึงแม้ว่าสิ่งนั้นจะอยู่ในความครอบครองของฝ่ายตรงข้ามก็ตาม

ตัวอย่าง △ 先生のお茶碗をお割りしてしまいました。

(ทำถ้วยชาของอาจารย์แตกแล้ว) (Kikuchi, 2013: 289)

4) คำกริยาที่มีความหมายที่ไม่เป็นคุณแก่ฝ่ายตรงข้าม ไม่สามารถใช้รูป ถ่อมตนแสดงการยกย่องได้ เนื่องจากมีความหมายที่ไม่ดี เช่น 殴る (ต่อย) いじめる (รังแก) だます (หลอกลวง) どなる (ตวาด) 殺す (ฆ่า) 盗む (ขโมย) เป็นต้น

5) การกระทำที่สร้างความรบกวน หรือความเดือดร้อนต่อฝ่ายตรงข้าม โดยไม่ได้ตั้งใจ สามารถใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องได้

ตัวอย่าง 先生をお待たせしてしまった。

(ทำให้อาจารย์รอ) (Kikuchi, 2013: 289)

ご迷惑をおかけする。

(สร้างความรบกวน) (Kikuchi, 2013: 289)

2.2.3 คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (謙譲語 II หรือ 丁重語)

คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ หมายถึง สำนวนแสดงความสุภาพที่กล่าวถึงการกระทำของประธาน ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง ทั้งนี้สำนวนดังกล่าวไม่มีความหมายยกย่องผู้ฟังแต่อย่างใด แต่ทำหน้าที่แสดงความสุภาพแก่ผู้ฟังเหมือนกับคำสุภาพ (Kikuchi, 2013: 269-281)

2.2.3.1 รูปแบบของคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ

する(ทำ) → いたす

行く(ไป) → 参る

言う(พูด) → 申す

いる(อยู่) → おる

หมายเหตุ อาการนามที่ใช้คู่กับกริยา 「する」 ให้เปลี่ยนเป็น 「いたす」

案内する(นำทาง) → 案内いたす

乗車する(ขึ้นรถ) → 乗車いたす

2.2.3.2 หลักการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ

1) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ เป็นสำนวนลดการกระทำของประธานให้ต่ำลงและแสดงความสุภาพ แต่ไม่ได้ยกย่องผู้ฟังแต่อย่างใด

ตัวอย่าง 私が先生を案内いたします。

(ผม/ดิฉันจะพาอาจารย์เที่ยวครับ/ค่ะ) (Kikuchi, 2013: 271)

ประโยคข้างต้นเป็นประโยคบอกเล่าการกระทำของ 「私」 ซึ่งเป็นบุรุษที่ 1 ที่มีต่อ 「先生」 บุรุษที่ 3 ส่วนผู้ฟังซึ่งเป็นบุรุษที่ 2 นั้น มิได้รับผลการกระทำของประธาน จึงสามารถใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพได้

2) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพสามารถใช้ได้เฉพาะกรณีที่มีคู่สนทนาเท่านั้น ในกรณีการจดบันทึก หรือพูดกับตนเองซึ่งไม่มีคู่สนทนา นั้น ไม่สามารถใช้ภาษาสุภาพได้

ตัวอย่าง กรณีการจดบันทึก

×今回は私が先生を案内いたす。

(ครั้งนี้นั้นจะพาอาจารย์เที่ยว) (Kikuchi, 2013: 271)

3) ในกรณีที่บุรุษที่ 3 เป็นประธานของประโยค การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพมิได้แสดงความหมายถ่อมตนของประธาน แต่แสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง

ตัวอย่าง この大会には全国から三百人の選手が参加いたします。

(การแข่งขันครั้งนี้มีนักกีฬาสามร้อยคนจากทั่วประเทศเข้าร่วม)

まもなく電車が参ります。

(รถไฟจะมาถึงอีกไม่ช้า) (Kikuchi, 2013: 271)

2.2.4 คำสุภาพ (丁寧語)

คำสุภาพ หมายถึง สำนวนที่แสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา ซึ่งมีรูปจบประโยคลงท้ายด้วย 「です・ます・でございます」 (Kikuchi, 2013: 354-377)

2.2.4.1 หลักการใช้คำสุภาพ

คำสุภาพมักใช้ในภาษาพูด โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพ ซึ่งกล่าวไว้ในหัวข้อ 2.1.1 กรณีที่สามารถละเว้นการใช้คำสุภาพมีดังนี้

1) กรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของความสัมพันธ์แนวดิ่งในสังคมเดียวกัน

2) กรณีสนทนาในครอบครัว เช่น การสนทนาระหว่างสามี ภรรยา พี่น้อง

3) กรณีลูกค้าสั่งสินค้าหรือใช้บริการพนักงาน

4) กรณีสนทนากับคนสนิท โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสนทนากับผู้ฟังที่มีสถานะเท่าเทียมและสนิทสนมกัน

2.2.5 คำไพเราะ (美化語)

คำไพเราะ หมายถึง คำนามที่เติมคำอุปสรรค 「お・ご」 ไว้หน้าคำเพื่อแสดงความสุภาพหรือเพื่อแสดงความไพเราะในการสนทนา เช่น 「お菓子」 “ขนม” 「お茶碗」 “ถ้วยน้ำชา” เป็นต้น (Kikuchi, 2013: 372)

หัวข้อ 2.3 จะกล่าวถึงรูปแบบของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

2.3 รูปแบบของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

จากการศึกษาคำรายงานวิจัยของ Miyata (2005) Agency for Cultural Affairs (2007) Tomomatsu, Miyamoto and Wakuri (2009) Okuaki (2013) Kikuchi (2013) พบว่ารูปแบบของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบดังนี้

2.3.1 การใช้ภาษาสุภาพซ้อน หมายถึง การผันคำกริยาขย่งด้วยโครงสร้างที่ซ้ำซ้อนกัน (รูปเฉพาะซ้อนรูปถูกกระทำ) หรือการเติมคำอุปสรรค 「お・ご」 ข้างหน้าคำขย่งซึ่งผันด้วยรูปถูกกระทำโครงสร้าง 尊敬語+れる หรือ 「お・ご」 + 尊敬語

ตารางที่ 2.3 ตัวอย่างการใช้ภาษาสุภาพซ้อน

คำที่ใช้ผิด	คำที่ใช้ถูก
召し上がられます	召し上がります
なされます	なさいます
お書かれます	書かれます

แหล่งที่มา: Okuaki, 2013: 78; Kikuchi, 2013: 408.

หมายเหตุ: ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ส่วนแหล่งที่มาซึ่งระบุไว้ได้ตาราง หมายถึง แหล่งที่มาของตัวอย่างคำที่ใช้ผิดและคำที่ใช้ถูกต้อง

2.3.2 การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน หมายถึง การใช้ภาษาสุภาพสลับประเภท

2.3.2.1 การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกับคำยกย่อง

ตารางที่ 2.4 การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกับคำยกย่อง

คำที่ใช้ผิด	คำที่ใช้ถูก
いただきます	召し上がります
ご質問します	ご質問になります

แหล่งที่มา: Okuaki, 2013: 100; Kikuchi, 2013: 403.

ตัวอย่าง × ご質問する方はいらっしゃいませんか。

(มีท่านใดจะถามคำถามไหมครับ/ค่ะ) (Okuaki, 2013: 100)

ประโยคข้างต้นเป็นประโยคที่ผิด เนื่องจากใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

「ご質問する」 ต่อการกระทำของผู้ฟังซึ่งเป็นบุคคลที่มีสถานะสูงกว่าผู้พูด ประโยคข้างต้นควรใช้คำยกย่อง 「ご質問になる」 จึงจะถูกต้อง

2.3.2.2 การใช้คำยกย่องสลับกับคำถ่อมตน

ตารางที่ 2.5 ตัวอย่างการใช้คำยกย่องสลับกับคำถ่อมตน

คำที่ใช้ผิด	คำที่ใช้ถูก
いらっしゃいます	参ります
なさいます	いたします
お持ちになります	お持ちします

แหล่งที่มา: Okuaki, 2013:121; Kikuchi, 2013:409.

ตัวอย่าง × 父は来週海外へいらっしゃいます。

(คุณพ่อจะไปต่างประเทศสัปดาห์หน้าครับ/ค่ะ)

(Agency for Cultural Affairs 2007: 22)

ประโยคข้างต้นเป็นประโยคที่ผิด เนื่องจากใช้คำยกย่อง 「いらっしゃいます」

ต่อการกระทำของคนในฝ่ายผู้ฟัง ประโยคข้างต้นควรใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ

「参ります」 จึงจะถูกต้อง

2.3.2.3 การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพสลับกับคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

ตารางที่ 2. 6 ตัวอย่างการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพสลับกับคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

คำที่ใช้ผิด	คำที่ใช้ถูก
申し上げます 伺います	申します 参ります

แหล่งที่มา: Agency for Cultural Affairs, 2007: 22; Kikuchi, 2013: 280.

ตัวอย่าง ×明日父のところに伺います。
(พรุ่งนี้ จะไปเยี่ยมคุณพ่อครับ/ค่ะ)

(Agency for Cultural Affairs, 2007: 22)

ประโยคข้างต้นเป็นประโยคที่ผิด เนื่องจาก「伺います」 เป็นคำกริยาที่แสดงความหมายการลดการกระทำของผู้พูด และยกย่องอีกฝ่าย ซึ่งก็คือคุณพ่อ(คนในของฝ่ายผู้พูด) การยกย่องคนในต่อหน้าคนนอกเป็นเรื่องเสียมารยาท ประโยคข้างต้นควรใช้กริยารูปถ่อมตนแสดงความสุภาพ「参ります」 จึงจะถูกต้อง

2.3.2.4 การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกับคำสุภาพ

ตัวอย่าง ×わたしはきのう銀座で映画を拝見しました。
(เมื่อวานดูภาพยนตร์ที่กินซ่าครับ/ค่ะ) (Tomomatsu et al., 2009: 198)

ตัวอย่าง ×私は、八時の特急にお乗りします。
(ผม/ดิฉันจะขึ้นรถไฟด่วนพิเศษรอบแปด โมงเช้าครับ/ค่ะ)

(Kikuchi, 2013: 271)

ประโยคข้างต้นเป็นประโยคที่ผิด เนื่องจาก「拝見しました」「お乗りします」 เป็นคำถ่อมตนแสดงการยกย่อง แสดงความหมายลดการกระทำของผู้พูด และยกย่องผู้ฟังซึ่งได้รับผลจากการกระทำของประธาน จึงควรใช้คำสุภาพ「見ました」「乗ります」 จึงจะถูกต้อง

2.3.3 การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์

การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ หมายถึง การเลือกใช้ภาษาสุภาพได้ถูกต้องตามบริบท แต่ผันคำกริยาไม่ถูกต้อง

ตัวอย่าง ×B先生はA先生に授業についてなにか尋ねになりましたか。
(อาจารย์ B ถามอาจารย์ A เกี่ยวกับการสอนใหม่ครับ/ค่ะ) (Miyata, 2005: 62)

ตัวอย่าง ×父はB先生に経済の本を拝借にしました。
(คุณพ่อยืมหนังสือเกี่ยวกับเศรษฐกิจจากอาจารย์ B) (Miyata, 2005: 62)

ประโยคข้างต้นเป็นประโยคที่ผิด เนื่องจากผันคำกริยารูปยกย่อง รูปถ่อมตนแสดงการยกย่องไม่ถูกต้อง ควรแก้ไขเป็น 「お尋ねになりました」 「拝借しました」

2.3.4 การใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2 ไม่เหมาะสม หมายถึง การใช้คำสรรพนามเรียกคู่สนทนาที่อาวุโสหรือมีสถานภาพสูงกว่า รวมถึงบุคคลที่พบเจอกันครั้งแรกด้วยคำว่า 「あなた」

ตัวอย่าง การสนทนาระหว่างนักเรียนกับอาจารย์
×あなたは先生ですか。
(คุณเป็นอาจารย์ใช่ไหมครับ/ค่ะ) (Toda และ Oyaizu, 2013: 89)

คำสรรพนามบุรุษที่ 2 「あなた」 เป็นคำที่ผู้อาวุโสหรือมีสถานภาพมากกว่าใช้เรียกผู้ที่อาวุโสหรือมีสถานภาพต่ำกว่า ดังนั้น การที่นักเรียนใช้คำว่า 「あなた」 เรียกอาจารย์ ซึ่งเป็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพสูงกว่า จึงเป็นการใช้ภาษาสุภาพที่ไม่เหมาะสม

2.3.5 การใช้คำยกย่องต่อสิ่งไม่มีชีวิตและสัตว์ คำยกย่องนั้นสามารถใช้กับมนุษย์หรือผลงาน ความสามารถของมนุษย์เท่านั้น ไม่สามารถใช้กับสัตว์และสิ่งของ

ตัวอย่าง ×社長のお犬はかわいいですね。
(สุนัขของท่านประธานบริษัทน่ารักนะคะ) (Okuaki, 2013: 107)

ข้อมูลข้างต้นเป็นรูปแบบข้อผิดพลาดที่พบในงานวิจัยและตำรา ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการกำหนดรูปแบบข้อผิดพลาดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาสุภาพ พบว่ามีงานที่ศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวต่างชาติจำนวน 6 ฉบับ ดังนี้ Kobayashi (1999) Okano (2000) Miyata (2005) Toda และ Oyaizu (2013) Gi (2014) และตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) สาเหตุที่เลือกงานวิจัยข้างต้น เนื่องจากมีวัตถุประสงค์การศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ ดังข้อมูลสรุปในตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวต่างชาติ

ผู้วิจัย	ภาษาสุภาพที่ศึกษา	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีวิจัย	ผลการศึกษา	วิเคราะห์สาเหตุ
Kobayashi (1999)	1) คำขกข่ง 2) คำถ่มคนแสดงการยก ข่ง	ผู้เรียนชาวต่างชาติ 30 คน ชาวญี่ปุ่น 90 คน	แบบทดสอบ ปรนัย	ข้อคิดพลาตที่พบมีดังนี้ 1) การใช้ภาษาสุภาพพิด ไวยากรณ 2) การใช้คำขกข่งและคำถ่ม คนแสดงการยกข่งสลับกัน	1) การสอนในชั้นเรียน
Okano (2000)	1) คำขกข่ง 2) คำถ่มคนแสดงการยก ข่ง	ผู้เรียนชาวต่างชาติ 25 คน	การสนทนา รายบุคคล 30 นาที	ข้อคิดพลาตที่พบคือ การใช้รูปสุภาพและรูป ธรรมดาปนกัน นอกจากนั้นข่ง พบว่า ผู้เรียนหลักเลียงการใช้ คำขกข่งและคำถ่มคน แสดงการยกข่งอีกด้วย	ไม่ได้ระบุ
Miyata (2005)	1) คำขกข่ง 2) คำถ่มคนแสดงการยก ข่ง 3) คำถ่มคนแสดงความ สุภาพ	ผู้เรียนชาวจีน 74 คน ชาวเกาหลี 74 คน ชาวญี่ปุ่น 71 คน	แบบทดสอบ ความรู้ด้าน ไวยากรณ	ข้อคิดพลาตที่พบบ่งยในการ ใช้ภาษาสุภาพมีดังนี้ 1) การใช้ภาษาสุภาพพิด ไวยากรณ 2) การใช้คำถ่มคนและคำขก ข่งสลับกัน	ไม่ได้ระบุ
Toda & Oyaizu (2013)	1) คำขกข่ง 2) คำถ่มคนแสดงการยก ข่ง	ผู้เรียนชาวจีน ชาวเกาหลี ชาวเวียตนาม (ไม่ระบุจำนวน)	การสังเกตในชั้น เรียน	ข้อคิดพลาตที่พบคือ 1) การใช้คำขกข่งและคำถ่ม คนแสดงการยกข่งสลับกัน 2) การใช้รูปสุภาพและรูป ธรรมดาปนกัน 3) การใช้คำสรรพนามบุรุษที่ สอง คำว่า 「あなた」 ใน การสนทนาเสมอ	1) ตำราเรียน 2) การถ่ายโอนทางลบ จากภาษาแม่
Gi (2014)	1) คำขกข่ง 2) คำถ่มคนแสดงการยก ข่ง	ผู้เรียนชาวต่างชาติ 138 คน พนักงานชาวญี่ปุ่น 110 คน นักศีกษาชาวญี่ปุ่น 154 คน	แบบทดสอบ ความรู้ด้าน ไวยากรณ	ข้อคิดพลาตที่พบบ่งยในการ ใช้ภาษาสุภาพมีดังนี้ 1) การใช้ภาษาสุภาพพิด ไวยากรณ 2) การใช้คำถ่มคนและคำขก ข่งสลับกัน 3) การใช้ภาษาสุภาพข่อน	ไม่ได้ระบุ
ดรกรวิทซ์ มิ่งขวัญ (2552)	1) คำขกข่ง 2) คำถ่มคนแสดงการยก ข่ง 3) คำถ่มคนแสดงความ สุภาพ	ผู้เรียนชาวไทย 116 คน	แบบทดสอบ ปรนัย	ข้อคิดพลาตที่พบบ่งยในการ ใช้ภาษาสุภาพมีดังนี้ 1) การใช้ภาษาสุภาพพิด ไวยากรณ 2) การใช้คำถ่มคนและคำขก ข่งสลับกัน 3) ผู้เรียนหลักเลียงการใช้คำ ขกข่งและคำถ่มคน แสดงการยกข่ง	1) การถ่ายโอนทางลบ จากภาษาแม่

จากงานวิจัยทั้งหมด 6 ฉบับ วิเคราะห์ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียน
- 2) การวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

2.4.1 การวิเคราะห์ผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1.1 ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

จากผลการศึกษาของงานวิจัยทั้ง 6 ฉบับ พบว่าข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนมีดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์

กล่าวคือ ผู้เรียนใช้ภาษาสุภาพรูปยกย่องและรูปถ่อมตนแสดงการยกย่องไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ พบในงานวิจัยของ Kobayashi (1999) Miyata (2005) Gi (2014) และ ตระกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) เช่น 「知りになっていらっしゃいますか」 และ 「尋ねになりましたか」 เป็นต้น

2) การใช้คำยกย่องและคำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกัน

พบในงานวิจัยของ Kobayashi (1999) Miyata (2005) Toda และ Oyaizu (2013) Gi (2014) และ ตระกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ข้อผิดพลาดลักษณะนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ การใช้คำยกย่องการกระทำของคนในต่อหน้าคนนอก และการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องการกระทำของคนนอก ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดดังกล่าวคือ ปัจจัยเรื่องคนในคนนอก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความอาวุโส

3) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน

ข้อผิดพลาดลักษณะนี้พบเฉพาะในงานวิจัยของ Gi (2014) ซึ่งใช้แบบทดสอบความรู้ทางไวยากรณ์ โดยมีคำกริยาซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของคำถาม ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่ผู้ตอบจะตอบผิด ส่วนงานวิจัยที่เก็บข้อมูลด้วยแบบทดสอบปรนัย เช่น งานวิจัยของ Kobayashi (1999) และ ตระกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ไม่ปรากฏภาษาสุภาพซ้อน เนื่องจากไม่อยู่ในตัวเลือกที่ให้มา

4) การใช้คำบุรุษที่สอง คำว่า 「あなた」 ในการสนทนาเสมอ

พบในงานวิจัยของ Toda และ Oyaizu (2013) ข้อผิดพลาดลักษณะนี้เกิดขึ้นกับผู้เรียนชาวเวียดนาม งานวิจัยฉบับนี้เก็บข้อมูลโดยด้วยวิธีการสังเกตการฝึกฝนของผู้เรียนในชั้นเรียน จึงพบการใช้บุรุษ คำว่า 「あなた」 ในการสนทนา ส่วนงานวิจัยฉบับอื่นเน้นการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการใช้คำกริยาในภาษาสุภาพ จึงไม่ปรากฏข้อผิดพลาดในการใช้คำบุรุษที่ 2

5) การใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาปนกัน

พบในงานวิจัยของ Toda และ Oyaizu (2013), Okano (2000) ซึ่งเก็บข้อมูลจากการบทสนทนา จึงพบลักษณะสำนวนภาษาที่ผู้เรียนใช้จริง ในขณะที่งานวิจัยฉบับอื่นเก็บข้อมูลด้วยแบบทดสอบซึ่งใช้รูปสุภาพเท่านั้น จึงไม่ปรากฏการใช้ภาษารูปธรรมดาในงานวิจัยฉบับอื่น

2.4.1.2 สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

1) การถ่ายโอนแนวคิดทางไวยากรณ์จากภาษาแม่

พบในงานวิจัยของ Toda และ Oyaizu (2013) และตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) กล่าวคือ Toda และ Oyaizu (2013) วิเคราะห์ว่าผู้เรียนชาวจีนใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาปนกันเนื่องจากในภาษาแม่ไม่มีแนวคิดเรื่องภาษาสุภาพ ส่วนผู้เรียนชาวเวียดนามใช้คำบุรุษที่ 2 คำว่า 「あなた」 ในการสนทนาเสมอ เนื่องจากในภาษาเวียดนาม การใช้คำบุรุษที่ 2 ในการสนทนาถือว่าเป็นการให้เกียรติคู่สนทนา นอกจากนี้ยังพบปัญหาการใช้คำยกย่องและคำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกันกับผู้เรียนชาวเกาหลี เนื่องจากภาษาเกาหลีใช้คำยกย่องโดยคำนึงถึงปัจจัยความอาวุโสเป็นหลัก และแนวคิดเรื่องคนในคนนอกไม่มีในภาษาเกาหลี ผู้เรียนจึงถ่ายโอนแนวคิดเรื่องปัจจัยความอาวุโสของภาษาแม่มาใช้ในภาษาญี่ปุ่น ส่งผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้เรียนชาวไทยมีการถ่ายโอนแนวคิดเรื่องภาษาสุภาพจากภาษาแม่เช่นเดียวกัน ดังที่ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) กล่าวว่า ชาวไทยไม่มีแนวคิดเรื่องคนในคนนอก จึงมีแนวโน้มยกย่องผู้สูงอายุและสถานภาพทางสังคม ไม่ว่าจะพูดคุยกับผู้ฟังซึ่งเป็นคนในหรือคนนอกก็ตาม จะให้เกียรติและใช้คำสุภาพกับบุคคลนั้นตามธรรมเนียมมารยาทไทย การถ่ายโอนแนวคิดดังกล่าวจึงทำให้ผู้เรียนชาวไทยเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

2) คำกริยา

Toda และ Oyaizu (2013) กล่าวว่า บทสนทนาในตำราเรียนภาษาญี่ปุ่นขั้นต้นปรากฏคำสรรพนามบุรุษที่ 2 คำว่า 「あなた」 ผู้อาวุโสน้อยกว่าไม่สามารถใช้คำนี้เมื่อสนทนากับผู้อาวุโสมากกว่ารวมถึงผู้ที่ไม่สนิท การจดจำสำนวนจากตำราเรียนอาจส่งผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

3) การสอนในชั้นเรียน

Kobayashi (1999) กล่าวว่า การสอนในชั้นเรียน ส่งผลทำให้ผู้เรียนชาวยุโรปเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ แต่คำกล่าวข้างต้นขาดคำอธิบายและหลักฐานสนับสนุน จึงไม่อาจทราบว่าการสอนในชั้นเรียนส่งผลต่อการเกิดข้อผิดพลาดอย่างไร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ ของผู้เรียนมีหลายรูปแบบ ซึ่งลักษณะร่วมกันของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีดังนี้คือ การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ การใช้คำยกย่องและคำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า

ผู้เรียนหลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงการยกย่องอีกด้วย ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพคือ การถ่ายโอนแนวคิดทางไวยากรณ์จากภาษาแม่ คำกริยา การสอนในชั้นเรียน

2.4.2 การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

จากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติ พบว่ามีผู้วิจัยที่กล่าวถึงการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนเพียงแค่ 2 คนคือ Okano (2000) และ ตรรกวินท์ มิ่งขวัญ (2552) ลักษณะเด่นของการไม่ใช้คำยกย่องและคำถ่อมตนของผู้เรียนมีดังนี้

1) ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนที่มีโครงสร้างการผันที่ซับซ้อน เช่น 「お/ご~になる」 「(ら)れる」 「お/ご~する」 Okano (2000) ได้ศึกษาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติโดยเก็บข้อมูลจากการสนทนารายบุคคล จากการศึกษพบว่าผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนที่มีโครงสร้างการผัน แต่ผู้เรียนสามารถใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนรูปเฉพาะ เช่น 「いच्छやる」 「ていच्छやる」 รวมถึงคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ เช่น 「でございませ」 「ております」 ในการสนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติ เนื่องจากคำกริยาเหล่านี้ปรากฏบ่อยในการสนทนาและคำกริยา

2) ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนเนื่องจากไม่คุ้นเคยกับภาษาสุภาพ ตรรกวินท์ มิ่งขวัญ (2552) กล่าวว่า การที่ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนนั้น สันนิษฐานว่าอาจเกิดจากความไม่คุ้นเคยในโครงสร้างของการผันคำกริยา และไม่มั่นใจในความถูกต้องของการใช้ภาษาสุภาพ จึงไม่ผันคำกริยารูปยกย่อง รูปถ่อมตน

เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการใช้ของผู้เรียน ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ ประกอบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ขาดการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสอบถามความเข้าใจของผู้เรียน จึงพบการวิเคราะห์ในประเด็นนี้น้อยมาก

2.4.3 ข้อจำกัดจากงานวิจัยที่ผ่านมา

2.4.3.1 ขอบเขตเนื้อหาในงานวิจัยไม่ครอบคลุมประเภทของภาษาสุภาพ

กล่าวคือ งานวิจัยทั้งหมดมุ่งเน้นการทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการใช้คำยกย่อง และคำถ่อมตนเป็นหลัก แต่ไม่มีงานวิจัยใดที่ครอบคลุมขอบเขตของการใช้คำสุภาพ ทั้ง ๆ ที่ในการสนทนาจริง มีกรณีที่ไม่สามารถใช้คำยกย่อง และคำถ่อมตนแสดงการยกย่องได้ เช่น กรณีของการกล่าวถึงการทำของตนเองซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับคู่สนทนา เป็นต้น ในกรณีดังกล่าว ผู้เรียนอาจมีแนวโน้มในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง ตราบใดที่ยังไม่มีการทดสอบในประเด็นดังกล่าว

อาจไม่ทราบว่าผู้เรียนเข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพได้มากน้อยเพียงใด การทดสอบเฉพาะคำยกย่องและคำถ่อมตนไม่อาจวัดความรู้ ความเข้าใจเรื่องภาษาสุภาพได้ทั้งหมด

2.4.3.2 การวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพขาดความชัดเจน

Kobayashi (1999) กล่าวว่า การสอนในชั้นเรียนเป็นสาเหตุทำให้ผู้เรียนชาวยุโรปเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ แต่คำกล่าวข้างต้นขาดการอธิบายเหตุผลที่ชัดเจนนอกจากนี้ในงานวิจัยของ Toda และ Oyaizu (2013) พบว่า คำกริยาเรียงส่งผลต่อการใช้สรรพนามบุรุษที่ 2 คำว่า 「あなた」 แต่ไม่ได้กล่าวว่า คำกริยาเรียงส่งต่อเกิดข้อผิดพลาดในการใช้คำกริยาบุรุษยกย่องและคำถ่อมตนหรือไม่ซึ่งประเด็นที่กล่าวมานี้ยังขาดการพิสูจน์ข้อเท็จจริง

2.4.3.3 วิธีการเก็บข้อมูลมีจุดบกพร่อง

1) แบบทดสอบปรนัย (Multiple Choice)

แบบทดสอบปรนัยเป็นแบบทดสอบที่มีตัวเลือก ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดจาก 3-4 ตัวเลือก เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ดังเช่นงานวิจัยของ Kobayashi (1999) และ ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ประโยคที่ใช้ในแบบทดสอบแต่ละข้อเป็นประโยคสั้น ๆ แต่แบบทดสอบปรนัยอาจไม่สามารถวัดความสามารถของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างแท้จริง เนื่องจากผู้ตอบอาจเดาคำตอบแล้วตอบถูก นอกจากนี้ยังพบว่าตัวเลือกในแบบทดสอบไม่สอดคล้องกับคำถาม เช่นตัวเลือกในแบบทดสอบของ ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ที่ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกเฉพาะคำยกย่องและคำถ่อมตน แต่มีคำสุภาพเป็นหนึ่งในตัวเลือกด้วย ผู้ตอบจึงจำแนกได้ว่า ตัวเลือกนั้นไม่ใช่คำตอบของคำถาม ทั้งนี้รูปแบบข้อผิดพลาดที่พบอาจผันแปรไปตามตัวเลือกข้อผิดพลาดบางรูปแบบอาจไม่พบในงานวิจัย เนื่องจากไม่ปรากฏในตัวเลือกที่ให้มา

2) แบบทดสอบความรู้ด้านไวยากรณ์ (Grammaticality Judgment Test)

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้พบในงานวิจัยของ Miyata (2005) Nomura (2006) และ Gi (2014) งานวิจัยทั้ง 3 งานมีวิธีการเก็บข้อมูลที่คล้ายคลึงกันคือ การกำหนดประโยคเดียวจำนวนหลายสิบข้อ โดยมีวงเล็บกำกับด้านล่าง ถ้าประโยคดังกล่าวถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ให้เขียนเครื่องหมายวงกลมลงในวงเล็บ ถ้าผิดไวยากรณ์ ให้กากบาท และเขียนคำตอบที่ถูกต้องลงในวงเล็บ การทดสอบด้วยวิธีนี้มุ่งเน้นการทดสอบความแม่นยำในการท่องจำไวยากรณ์ แต่ขาดการประยุกต์ใช้ภาษาสุภาพในการสนทนา

3) การสนทนารายบุคคล

Okano (2000) เก็บข้อมูลการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนด้วยการสนทนารายบุคคล โดยเลือกหัวข้อสนทนาเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน จากการศึกษา พบว่าผู้เรียนมีความถี่ในการใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนน้อย เนื่องจากหัวข้อการสนทนาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ใน

ชีวิตประจำวันและไม่มีความเป็นทางการ จึงเป็นไปได้ยากที่ผู้เรียนจะใช้คำยกย่องและคำถ่อมตนในการสนทนา ถ้ากำหนดหัวข้อการสนทนาที่เป็นทางการ เช่น การสัมภาษณ์งาน การเจรจาระหว่างบริษัท อาจพบข้อผิดพลาดและลักษณะการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนที่ชัดเจนมากขึ้น

2.4.3.4 งานวิจัยก่อนหน้าขาดการนำเสนอข้อมูลทางสถิติของข้อผิดพลาดแต่ละประเภท

งานวิจัยก่อนหน้ามุ่งศึกษาการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียน และการนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบสถิติเปรียบเทียบกับความถูกต้องกับข้อผิดพลาดของผู้เรียน แต่ขาดการนำเสนอความถี่ของข้อผิดพลาด จึงไม่ทราบว่าข้อผิดพลาดแต่ละรูปแบบมีความถี่มากน้อยเพียงใด

2.4.3.5 งานวิจัยก่อนหน้าไม่เน้นการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เรียนชาวไทย ยกเว้นงานวิจัยของคนไทย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยส่วนมากเป็นผู้เรียนชาวจีน และเกาหลี แต่กลับไม่พบงานวิจัยที่เน้นผู้เรียนชาวไทย ยกเว้นงานวิจัยของดร.กรวิทย์ มิ่งขวัญ(2552) ซึ่งมุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้ภาษาสุภาพ แต่ไม่ได้ศึกษาการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้น จึงไม่อาจทราบได้ว่าลักษณะข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวไทยเหมือนหรือแตกต่างกับผู้เรียนชาติอื่นหรือไม่ และปัจจัยใดที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด

ข้อจำกัดของงานวิจัยที่ผ่านมาได้จุดประกายให้เกิดการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวไทย เพื่อเติมเต็มประเด็นที่ขาดความชัดเจนให้กระจ่างมากยิ่งขึ้น

2.5 การเรียนรู้ภาษาที่สอง

การศึกษาครั้งนี้ใช้หลักการเรียนรู้ภาษาที่สองของผู้เรียนในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหาในหัวข้อนี้จะกล่าวถึง ศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สอง พัฒนาการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาที่สอง

2.5.1 ศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สอง

Sakoda (2002) Selinker (2008) และ Ozeki (2010) กล่าวถึงศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สองสรุปความได้ดังนี้

ศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สอง เป็นศาสตร์ที่มุ่งเน้นการศึกษองค์ประกอบของการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเริ่มจากการวิจัยตั้งแต่พื้นฐานการเรียนรู้ภาษา การใช้ภาษาในสถานการณ์จริง

การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษา อันับการรับภาษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับภาษาที่สองจะช่วยเอื้อประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ตลอดจนการแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียน เพื่อพัฒนาความสามารถทางภาษาของผู้เรียนให้ใกล้เคียงกับภาษาเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.5.2 พัฒนาการของศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สอง

Sakoda (2002) และ Ozeki (2010) กล่าวถึงพัฒนาการของศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สอง 3 ยุค ซึ่งแต่ละยุคมีลักษณะเด่นแตกต่างกันดังนี้

2.5.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Contrastive Analysis)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบทางภาษาเป็นต้นกำเนิดของการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ค.ศ. 1940-1950) ยุคนี้นั้นวิธีการสอนแบบฟัง-พูด (Audio Lingual Method) ซึ่งเป็นวิธีการสอนแบบเน้นการเพิ่มความสามารถในการใช้ภาษา ผู้สอนจะให้สิ่งเร้าและให้ผู้เรียนตอบสนองในรูปแบบไวยากรณ์ที่ได้ฝึกมาอย่างอัตโนมัติ โดยการแทนที่คำเข้าไปในรูปแบบประโยคเดิมฝึกฝนซ้ำหลาย ๆ รอบ เรียกการฝึกแบบนี้ว่า Pattern Practice ดังตัวอย่างในตำราเรียน Minna No Nihongo

ตัวอย่าง ここは食堂です。

 ここは受付です。

 ここは会議室です。

(Minna No Nihongo, 1998: 47)

ตัวอย่างข้างต้นเป็นการสอนรูปประโยค 「ここは～です」 โดยผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกฝนโดยการแทนที่คำเข้าไปในโครงสร้างประโยคเดิม การสอนโดยใช้รูปแบบข้างต้นเน้นการตอบสนองด้วยการสร้างรูปแบบประโยคอย่างอัตโนมัติและพยายามให้ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

หลักการสอนดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมาย โดยมีแนวคิดที่ว่าภาษาแม่มีอิทธิพลต่อการเรียนภาษาที่สอง ถ้าภาษาแม่มีความแตกต่างจากภาษาเป้าหมาย จะเรียนรู้ภาษาเป้าหมายได้ยาก แต่ถ้าภาษาแม่มีความคล้ายคลึงกับภาษาเป้าหมาย จะเรียนรู้ภาษาเป้าหมายได้ง่าย ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาของผู้เรียน เกิดจาก“ความแตกต่างระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมาย”

แนวคิดที่ว่าข้อผิดพลาดของผู้เรียนเกิดจากการแทรกแซงของภาษาแม่ นั้นถูกโต้แย้งเนื่องจากข้อผิดพลาดทั้งหมดไม่ได้เกิดจากความแตกต่างระหว่างภาษา เช่น การผันกริยา come go ด้วยรูปอดีตกาล Comed Goed ข้อผิดพลาดเช่นนี้พบเห็นได้ในเด็กที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ นอกจากนี้ข้อผิดพลาดในลักษณะเดียวกันยังพบในผู้เรียนชาติอื่น ๆ ด้วย

เนื่องจากแนวคิดข้างต้นขาดหลักฐานสนับสนุนจึงทำให้การวิเคราะห์เปรียบเทียบทางภาษาเสื่อมความนิยม การวิจัยการเรียนภาษาที่สองจึงก้าวเข้าสู่ยุคการวิเคราะห์ข้อผิดพลาด

2.5.2.2 การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (Error Analysis)

ยุคการวิเคราะห์เปรียบเทียบทางภาษานำให้ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ต่อมาได้ก้าวเข้าสู่ยุคการวิเคราะห์ข้อผิดพลาด การวิจัยในยุคนี้เน้นการรวบรวมข้อผิดพลาดของผู้เรียนและวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดนั้น แนวคิดที่แตกต่างจากยุคก่อนคือ ยุคนี้มองว่าข้อผิดพลาดเป็นสิ่งที่จำเป็น Sakoda (2002) กล่าวว่า ในการสนทนาภาษาญี่ปุ่น ผู้เรียนจะระวังการสนทนาของตนเอง ตลอดจนตรวจสอบข้อผิดพลาด ในที่สุดก็สามารถเลือกรูปแบบที่ถูกต้องได้ ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาพร้อม ๆ กับค่อย ๆ เรียนรู้ไปที่ละนิด ดังนั้นการเรียนรู้โดยไม่มีข้อผิดพลาดจึงเป็นสิ่งที่ไม่เป็นธรรมชาติ

ดังตัวอย่างงานวิจัยของ Iemura (2001) ที่ศึกษาการผันรูปปฏิเสธของผู้เรียนชาวจีน พบว่า ในช่วงแรกผู้เรียนผันคำคุณศัพท์ ない ด้วยรูปแบบ 「安いじゃない」「安じゃない」 ต่อมาผู้เรียนค่อย ๆ เรียนรู้ และสามารถผันด้วยรูปแบบ 「安くない」 ซึ่งเป็นรูปแบบที่ถูกต้อง

Selinker (2008) Shimizu (2009) และ Ozeki (2010) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทข้อผิดพลาดของผู้เรียนภาษาที่สอง สรุปได้ดังนี้

1) การแบ่งข้อผิดพลาดตามความถี่

(1) ข้อผิดพลาดที่เกิดชั่วระยะเวลาหนึ่ง (Mistake)

ข้อผิดพลาดลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเป็นบางครั้งบางคราว เนื่องจากผู้เรียนหลงลืม พุคผิด แต่แท้จริงแล้วผู้เรียนสามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง

(2) ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ (Error)

ข้อผิดพลาดลักษณะนี้เป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นทุกครั้ง ทุกสถานการณ์ เนื่องจากผู้เรียนเข้าใจผิด หรือสร้างกฎเกณฑ์ทางภาษาที่ผิด แล้วใช้จนเกิดความเคยชิน

2) การแบ่งข้อผิดพลาดตามปัจจัยของภาษาแม่

(1) ข้อผิดพลาดระหว่างภาษา (Interlingual Error) หมายถึง ข้อผิดพลาด

ที่เป็นผลมาจากการถ่ายโอนภาษา ซึ่งเกิดจากภาษาแม่ของผู้เรียน Ozeki (2010) ได้กล่าวถึงกรณีผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอังกฤษที่มีการถ่ายโอนความหมายของคำศัพท์จากภาษาแม่มาใช้ในภาษาญี่ปุ่น

ตัวอย่าง 「昨日は研究室で働きました」 (Ozeki, 2010: 30)

ข้อผิดพลาดข้างต้นเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องขอบเขตความหมายของคำศัพท์ที่ต่างกันภาษาแม่กับภาษาที่สอง กล่าวคือ “Work” สามารถแปล

ความหมายได้ว่า “เรียน (勉強する)” ผู้เรียนจึงถ่ายโอนความหมายของคำว่า “Work” และเลือกใช้คำศัพท์ที่ใกล้เคียงกับภาษาแม่ซึ่งก็คือ 「働く」

(2) ข้อผิดพลาดภายในภาษา (Intralingual Error)

หมายถึง ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้ภาษาเป้าหมายผิดโดยมีสาเหตุมาจากตัวผู้เรียนเอง ซึ่งอาจเกิดจากการนำกฎเกณฑ์ของเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปใช้กับเรื่องอื่น ๆ ดังกรณีของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นชาวอังกฤษ ที่ใช้รูป 「ます」 「です」 พร้อมกัน

ตัวอย่าง どこ、住んでいますですか。 (Sakoda, 2002: 24)

3) การแบ่งข้อผิดพลาดตามความเข้าใจในการสื่อสาร

(1) ข้อผิดพลาดองค์รวม (Global Error) หมายถึง ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้องค์ประกอบที่ไม่ถูกต้องของประโยค ทำให้เข้าใจยาก หรือทำให้ไม่เข้าใจข้อความที่เขียนหรือพูด ดังที่ Ozeki (2010) กล่าวถึงกรณีของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นที่มีข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนการให้การรับ เจตนาของผู้พูดคือ ต้องการสื่อความหมายว่า “แม่ให้นาฬิกาฉัน (母が時計をくれた)” แต่กลับใช้สำนวนดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง 母に時計をくれました。 (Ozeki, 2010: 4)

ประโยคข้างต้น ผู้ฟังอาจตีความได้ 3 ความหมายคือ “แม่ให้นาฬิกาฉัน (母が時計をくれた)” “ฉันให้นาฬิกาแม่ (母に時計をあげた)” “คนอื่นให้นาฬิกาแม่ (ほかの誰が母に時計をくれた)” การใช้คำช่วยผิดส่งผลต่อความเข้าใจผิดในการสื่อสาร

(2) ข้อผิดพลาดเฉพาะเรื่อง (Local Error) หมายถึง ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้องค์ประกอบที่ไม่ถูกต้องของประโยค แต่ก็ยังเข้าใจความหมายได้ ดังตัวอย่างบทสนทนาของเด็กกับแม่

ตัวอย่าง 図書館に勉強します。 (Ozeki, 2010: 4)

ประโยคข้างต้น ผู้พูดใช้คำช่วยสลับกัน ระหว่างคำช่วย 「に」 และ 「で」 แม้ว่าจะใช้คำช่วยผิด แต่ผู้ฟังก็เข้าใจความหมาย

Sakoda (2002) กล่าวว่า ในยุคที่การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดได้รับความนิยม ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ก็เริ่มปรากฏขึ้นพร้อม ๆ กัน กล่าวคือ การตัดสินใจว่าผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาหรือไม่นั้น แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล นอกจากนี้ปัญหาใหญ่ที่พบคือ ผู้เรียนหลีกเลี่ยงการใช้ (回避) กล่าวคือ ผู้เรียนจงใจหลีกเลี่ยงการใช้สำนวนภาษาที่ตนเองไม่มั่นใจว่าจะสามารถใช้อย่างถูกต้อง จึงส่งผลทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของผู้เรียนได้

2.5.2.3 การวิเคราะห์ภาษาระหว่างกลาง (Interlanguage Analysis)

การหลีกเลี่ยงการใช้เป็นข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของผู้เรียนได้ Selinker (1972) จึงเสนอแนวคิดเรื่องภาษาระหว่างกลาง สรุปได้ว่า การที่ผู้เรียนภาษาที่สองซึ่งมีภาษาแม่แตกต่างกัน แต่มีข้อผิดพลาดที่เหมือนกันนั้น ไม่ได้เกิดจากอิทธิพลของภาษาแม่ แต่ผู้เรียนมีระบบภาษาร่วมกัน ซึ่งเรียกว่า ภาษาระหว่างกลาง(ดูคำอธิบายความหมายในภาคผนวก ก)

Sakoda (2002) ได้กล่าวถึง ลักษณะเด่นของภาษาระหว่างกลาง 4 ประการ ดังนี้

- 1) ภาษาระหว่างกลางเป็นภาษาที่มีระบบ โครงสร้าง
- 2) ภาษาระหว่างกลางเป็นระบบที่พัฒนามาจากการปรับเปลี่ยน แก้ไข พัฒนากฎเกณฑ์ใหม่ ๆ
- 3) ผู้เรียนแต่ละคนมีข้อผิดพลาดหลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน
- 4) ในกระบวนการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถเกิดการคงรูปถาวร (ดูคำอธิบายความหมายในภาคผนวก ก)

2.5.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาที่สอง

ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาที่สอง โดยยกตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ภาษาที่สองประกอบการอธิบาย

2.5.3.1 การถ่ายโอนทางภาษา

Shimizu (2009) กล่าวว่า การถ่ายโอนทางภาษา หมายถึง กระบวนการที่ผู้เรียนนำกฎเกณฑ์ของภาษาแม่หรือภาษาที่ได้เรียนรู้มา เช่น ความรู้เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ การออกเสียงมาใช้ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง การถ่ายโอนทางภาษามี 2 ลักษณะดังนี้

- 1) การถ่ายโอนด้านบวก (Positive Transfer) หมายถึง การที่ผู้เรียนนำความรู้หรือกฎเกณฑ์ในภาษาแม่หรือภาษาที่ได้เรียนรู้ มาใช้ในการเรียนภาษาที่สองซึ่งการถ่ายโอนลักษณะนี้จะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาที่สอง

ดังที่ Ozeki (2010: 24) กล่าวถึง กรณีของผู้เรียนชาวญี่ปุ่นที่มีการถ่ายโอนความรู้เรื่องคุณศัพท์ในภาษาแม่มาใช้ในการเรียนภาษาอังกฤษ

ตัวอย่าง 大きいリンゴ Big Apple

ผู้เรียนรู้ว่า ในภาษาแม่ (ภาษาญี่ปุ่น) คำคุณศัพท์จะปรากฏหน้าคำนาม เมื่อผู้เรียนนำกฎเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ในการเรียนภาษาที่สอง (ภาษาอังกฤษ) ซึ่งมีตำแหน่งการวางคำคุณศัพท์เหมือนในภาษาแม่ ก็จะช่วยให้การเรียนรู้ภาษาที่สองง่ายขึ้น

2) การถ่ายโอนด้านลบ (Negative Transfer) หมายถึง การที่ผู้เรียนนำความรู้เรื่องกฎเกณฑ์ในภาษาแม่หรือภาษาที่ได้เรียนรู้ มาใช้ในการเรียนภาษาที่สอง แต่ความรู้หรือกฎเกณฑ์ที่ถ่ายโอนนั้นขัดขวางการเรียนรู้ภาษาที่สอง

ดังงานวิจัยของ Toda และ Oyaizu (2013) ที่ศึกษา ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวจีน เกาหลี เวียดนาม พบว่า ผู้เรียนชาวเกาหลีใช้คำยกย่องคนในต่อหน้าคนนอก ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง A: 「課長、いらっしゃいますか」

B: × 「ちょっと席をはずしていらっしゃいます」

เนื่องจากการใช้ภาษาสุภาพในภาษาเกาหลีคำนึงถึงปัจจัยด้านความอาวุโสเป็นหลัก เมื่อผู้เรียนถ่ายโอนแนวคิดจากภาษาแม่มาใช้ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง จึงเกิดข้อผิดพลาด

2.5.3.2 การสรุปเกินการ

Sakoda (2002) กล่าวว่า การสรุปเกินการ หมายถึง การนำกฎเกณฑ์หนึ่งไปประยุกต์ใช้กับทุกสถานการณ์ จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาด ทั้งนี้ถ้าเกิดข้อผิดพลาดซ้ำ ยากที่จะแก้ไข อาจนำไปสู่การคงรูปถาวร ดังงานวิจัยของ Iemura (2001) ที่ศึกษาการผันรูปปฏิเสธของผู้เรียนชาวจีนระดับต้น พบว่า ผู้เรียนใช้รูป 「じゃない」 ในการผันรูปปฏิเสธของคำกริยา ตัวอย่าง

ตัวอย่าง ×働きじゃない ×煮るじゃない ×働くじゃない

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่าผู้เรียนผันรูปปฏิเสธของคำกริยาด้วยการเติมคำว่า 「じゃない」 ซึ่งเป็นรูปแบบการผันรูปปฏิเสธของคำคุณศัพท์ ナ ซึ่ง Iemura (2001) กล่าวว่า การสรุปเกินการ เป็นการสร้างกลยุทธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนระดับต้นเพื่อขจัดอุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งนับว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นสากลในการเรียนรู้ภาษา

2.5.3.3 การถ่ายโอนในการฝึกฝน

Toda และ Oyaizu (2013: 89) ได้ศึกษา ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวจีน เกาหลี เวียดนาม พบว่า ผู้เรียนระดับต้นมีความถี่สูงในการใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2

「あなた」 เนื่องจากผู้เรียนจดจำคำศัพท์จากการฝึกฝนปากเปล่าในชั้นเรียน

ตัวอย่าง 「〇〇さんは何歳ですか」

「私は 23 歳です」

「あなたは何歳ですか」

「あなたは先生ですか」

「あなたは日本人ですか」

(Toda และ Oyaizu 2013: 89)

จำนวนข้างต้นเป็นจำนวนแนะนำตัวที่เรียนในระดับต้น ผู้เรียนอาจเข้าใจว่าสามารถใช้คำว่า 「あなた」 กับบุคคลที่พบกันครั้งแรก

2.5.3.4 การหลีกเลี่ยงการใช้

การหลีกเลี่ยงการใช้ (Avoidance) หมายถึง การที่ผู้เรียนหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์หรือไวยากรณ์ที่มีโครงสร้างซับซ้อนในภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ โดยผู้เรียนจะใช้คำหรือโครงสร้างที่ง่ายกว่าทดแทน (Mizutani, 1985)

Schachter (1974) ได้ศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ประพันธสรรพนาม (Relative Pronoun) ในภาษาอังกฤษของผู้เรียนซึ่งมีภาษาแม่คือภาษาอังกฤษ เปอร์เซีย อหรับ จีน และญี่ปุ่นรวม 50 คน จากการวิเคราะห์โครงสร้างทางภาษาแล้ว พบว่าภาษาญี่ปุ่นมีโครงสร้างการใช้ประพันธสรรพนามแตกต่างจากภาษาอังกฤษ ส่วนภาษาอหรับ ภาษาเปอร์เซียมีโครงสร้างการใช้ประพันธสรรพนามใกล้เคียงกับภาษาอังกฤษ จึงตั้งสมมุติฐานว่า ถ้าภาษาแม่ใกล้เคียงกับภาษาอังกฤษ จะเรียนรู้ได้ง่าย ส่งผลให้มีข้อผิดพลาดน้อย ในทางตรงข้าม ถ้าภาษาแม่แตกต่างจากภาษาอังกฤษมาก จะเรียนรู้ได้ยาก และปรากฏข้อผิดพลาดมากตามไปด้วย แต่ผลการสำรวจในตารางที่ 2.8 กลับตรงข้ามกับสมมุติฐาน

ตารางที่ 2.8 สรุปผลการวิจัยของ Schachter (1974)

ภาษาแม่ของผู้เรียน	ความถูกต้อง	ข้อผิดพลาด	รวม	สัดส่วนของข้อผิดพลาด
ภาษาเปอร์เซีย	131	43	174	25%
ภาษาอหรับ	123	31	154	20%
ภาษาจีน	67	9	76	12%
ภาษาญี่ปุ่น	58	5	63	8%
ภาษาอังกฤษ	173	0	173	0%

แหล่งที่มา: Schachter, 1974.

จากผลการวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้เรียนที่มีภาษาแม่คือชาวญี่ปุ่นซึ่งเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง มีข้อผิดพลาดในการใช้น้อยที่สุด ทั้ง ๆ ที่มีโครงสร้างการใช้ประพันธสรรพนามที่ตรงข้ามจากภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้เรียนหลีกเลี่ยงการใช้ จึงปรากฏข้อผิดพลาดน้อย

2.5.3.5 ข้อมูลรับเข้า

ข้อมูลรับเข้า (Input) หมายถึง ภาษาที่ผู้เรียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศได้ยินหรือได้รับ ซึ่งบางครั้งผู้เรียนไม่สามารถนำข้อมูลภาษาไปใช้ในการเรียนรู้ได้ เนื่องจากข้อมูลนั้นอาจเร็วเกินไป หรือยากเกินกว่าที่ผู้เรียนจะเข้าใจได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2553: 212)

ข้อมูลรับเข้ามีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาที่สอง ดังที่ Mutsuko (2011: 212) กล่าวว่า ข้อมูลนำเข้ามีความสัมพันธ์กับข้อมูลนำออก (Output) ในการเรียนรู้ภาษา ผู้เรียนต้องรับข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสทั้งตาและหูด้วยวิธีการสังเกตหรือเอาใส่ใจกับข้อมูลนั้น ข้อมูลใหม่จะหลอมรวมกับความรู้เดิมและเกิดเป็นความรู้ใหม่ ถ้าผู้เรียนเข้าใจข้อมูลใหม่ที่รับเข้ามา ข้อมูลนั้นจะถูกจัดเก็บไว้ในความจำระยะสั้น (Working Memory) และรอการประมวลผลเพื่อจัดเก็บเป็นความรู้ใหม่สำหรับการสร้างข้อมูลนำออก ส่วนข้อมูลใดที่รับเข้ามาแล้วไม่เข้าใจในทันที เช่น คำศัพท์ หรือไวยากรณ์ที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน ผู้เรียนจะตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลรับเข้าให้กระจ่างเสียก่อน โดยการร้องขอให้ผู้พูดอธิบายความหมายให้ชัดเจน (Clarification Request) หรือการถามซ้ำเพื่อทวนสอบความหมาย (Confirmation Check) กระบวนการเหล่านี้เรียกว่า การปฏิสัมพันธ์ (Interaction)

1) ประเภทของข้อมูลนำเข้า

Long และ Robinson (1998) ได้แบ่งประเภทของข้อมูลรับเข้าออกเป็น 2 ประเภทคือ (1) ข้อมูลเชิงบวก (Positive Evidence) หมายถึง การใช้ภาษาที่ถูกต้องหรือการใช้ภาษาที่เป็นธรรมชาติตามเจ้าของภาษา (2) ข้อมูลเชิงลบ (Negative Evidence) หมายถึง การใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมชาติ ข้อมูลประเภทนี้เป็นข้อมูลจากการใช้ภาษาของผู้เรียนซึ่งพบมากในชั้นเรียน

2) ความสัมพันธ์ของข้อมูลนำเข้ากับการเรียนรู้ภาษา

ดังที่กล่าวไว้ในข้างต้นว่า ข้อมูลนำเข้ามีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษา การที่ผู้เรียนจะสร้างข้อมูลนำออก (Output) ได้นั้นจะต้องรับข้อมูลนำเข้าก่อน ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลนำเข้ากับการเรียนรู้ภาษาทั้ง 3 องค์ประกอบดังนี้

(1) ความเด่นด้านการรับรู้ (Salience)

หมายถึง ความยากง่ายในการรับรู้ส่วนประกอบของภาษา ซึ่งความเด่นด้านการรับรู้ของคำอาจขึ้นอยู่กับตำแหน่งของหน่วยเสียงในคำ การเน้นคำในการพูด ตำแหน่งของคำในประโยค (ราชบัณฑิตยสถาน, 2553: 392)

Ozeki (2010: 78-80) กล่าวว่า ความเด่นด้านการรับรู้เกิดขึ้นจากหลายองค์ประกอบรวมกัน เช่น การเน้นเสียง จำนวนหน่วยเสียง สระในหน่วยเสียง การออกเสียงสูงต่ำ

เป็นต้น ซึ่งความเด่นด้านการเรียนรู้จะส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียน ดังตัวอย่างการเรียนรู้เรื่องกาลจากคำกริยาในภาษาอังกฤษ

ตัวอย่าง drinking drinks

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า “-ing” ประกอบด้วยหน่วยเสียงหลายเสียง และปรากฏเสียงสระด้วย ส่วน“-s” มีเพียงแค่หน่วยเสียงเดียวและไม่ปรากฏเสียงสระเมื่อเปรียบเทียบคำศัพท์ทั้ง 2 คำ ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวต่างชาติจะคุ้นเคยกับการใช้คำกริยาที่ลงท้ายด้วย “-ing” มากกว่า “-s” เนื่องจากมีความเด่นด้านการรับรู้มากกว่า ฉะนั้นข้อมูลรับเข้าที่ไม่มี ความเด่นจะเป็นสาเหตุหนึ่งส่งผลทำให้กระบวนการเรียนรู้ภาษาพัฒนาช้า

ในกรณีของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติ ความเด่นด้านการรับรู้ก็ส่งผลต่อการเลือกใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ได้เช่นเดียวกัน ในบทเรียนภาษาญี่ปุ่นที่สอนเกี่ยวกับการใช้คำช่วย 「だけ」 「しか」 มีผู้เรียนชาวต่างชาติอธิบายความแตกต่างของคำทั้ง 2 ว่า 「だけ」 ใช้บ่อยในการสนทนา แต่ 「しか」 ไม่ใช้ในการสนทนา จากการศึกษาของ Uemura (1997) เกี่ยวกับสำนวนที่ใช้ในการสนทนาภาษาญี่ปุ่น พบว่าสัดส่วนของการใช้คำช่วยทั้ง 2 คำมีความแตกต่างกันมาก สัดส่วนของการใช้คำช่วย 「だけ」 ในการสนทนามีมากถึง 87% ส่วนการใช้คำช่วย 「しか」 มีเพียง 13% หลังจากการจัดอภิปรายในชั้นเรียน ทราบข้อมูลว่า 「だけ」 มีความเด่นด้านการรับรู้มากกว่า เนื่องจาก 「だけ」 สามารถใช้เป็นคำลงท้ายประโยคบอกเล่าและประโยคคำถามได้ แต่ 「しか」 ไม่สามารถใช้เป็นคำลงท้ายประโยคได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง 「3人だけ。」 「3人だけ?」

× 「3人しか。」 「3人しか?」

การใช้คำช่วย 「しか」 ต้องใช้ควบคู่กับคำกริยารูปปฏิเสธเสมอ เช่น 「3人しか来ませんでした」 เมื่อเปรียบเทียบความเด่นในการรับรู้ จะเห็นได้ว่าคำช่วย 「だけ」 นิยมใช้ในการสนทนามากกว่าคำช่วย 「しか」 ดังนั้น ผู้เรียนจะเรียนรู้การใช้คำช่วย 「しか」 ในการสนทนาได้ยากกว่า เนื่องจากมีข้อมูลรับเข้าผ่านโสตประสาทน้อย

(2) คำราเรียน

ในบรรดาข้อมูลรับเข้า คำราเรียนอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนสร้างกฎเกณฑ์ทางภาษาขึ้นเอง Sakoda (2001) ได้สำรวจผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับกลางจำนวน 30 คน ในเรื่องการใช้คำช่วยบอกสถานที่ 「に」 「で」 ผลการสำรวจพบว่าผู้เรียนที่มีภาษาแม่แตกต่างกัน แต่มีแนวโน้มในทางเดียวกันว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ใช้คำช่วย 「に」 กับคำนามชี้ตำแหน่ง (位置名詞) และใช้คำช่วย 「で」 กับคำนามชี้สถานที่ (場所名詞) ดังตัวอย่างประโยค

ตัวอย่าง คำนามชี้ตำแหน่ง (位置名詞)

門の前に話しました。

ตัวอย่าง คำนามชี้สถานที่ (場所名詞)

食堂でご飯を食べに行きます。

จากคำตอบข้างต้น Sakoda (2001) กล่าวว่าผู้เรียนใช้กลยุทธ์การสร้างหน่วยคำเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร ทั้งนี้ Noda (2001) ได้วิเคราะห์ว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนสร้างหน่วยคำขึ้นมาขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับการสนทนาของชาวญี่ปุ่นและตำราเรียน กล่าวคือ การสนทนาและตำราเรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้น เช่น “Minna No Nihongo” “Situational Functional Japanese” ปรากฏความถี่สูงในการใช้ 「に」 กับคำนามชี้ตำแหน่ง เช่น 「～の上に」 「～の前に」 จึงเป็นไปได้ว่าประโยชน์ตัวอย่างในตำราเรียนซึ่งเป็นข้อมูลรับเข้าจะปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนสร้างกฎเกณฑ์ทางภาษาขึ้นเอง

3) ปริมาณข้อมูลรับเข้า

White (1991) ได้ศึกษาเรื่องความคงไว้ใน การจำไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ราชบัณฑิตยสถาน (2553: 386) กล่าวว่า ความคงไว้ (retention) หมายถึง ความสามารถในการจำสิ่งต่าง ๆ หลังจากเวลาผ่านไประยะหนึ่ง ในการสอนภาษา ความสามารถของผู้เรียนในการจำสิ่งที่สอนไปแล้วอาจขึ้นอยู่กับคุณภาพของการสอน ความสนใจของผู้เรียน ในการศึกษาของ White (1991) นั้นมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้เรียนที่มีภาษาแม่คือภาษาฝรั่งเศสซึ่งเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองอายุ 10-12 ปี จำนวน 138 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่ม 1 (56 คน) เรียนเรื่องประโยคคำถาม และกลุ่ม 2 (82 คน) เรียนเรื่องคำวิเศษณ์ จากการทดสอบความคงไว้พบว่าในระยะ 5 สัปดาห์ผลลัพธ์ของทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อผ่านไป 6 เดือน และ 1 ปีความคงไว้ใน การจำไวยากรณ์ของทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังข้อมูลในตารางที่ 2.9

ตารางที่ 2.9 สรุปผลการวิจัยของ White (1991)

การสอบหลังเรียน	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2
สอบหลังเรียนทันที	คงไว้	คงไว้
สอบหลังจากผ่านไป 5 สัปดาห์	คงไว้	คงไว้
สอบหลังจากผ่านไป 6 เดือน	คงไว้	เลือนหาย
สอบหลังจากไป 1 ปี	คงไว้	เลือนหาย

จากผลการวิจัยข้างต้น จะเห็นว่า ความคงไว้ในการสอนไวยากรณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันหลังจากผ่านไป 6 เดือน สาเหตุที่ทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกันคือ ปริมาณข้อมูลรับเข้า หลังจากการเรียนรู้เรื่องคำวิเศษณ์ในชั้นเรียน ผู้สอนไม่ได้ให้ข้อมูลรับเข้า จึงส่งผลทำให้ความคงไว้ในการเรียนรู้เรื่องคำวิเศษณ์เลื่อนหาย ในทางตรงกันข้าม หลังจากการเรียนรู้ประโยคคำถามในชั้นเรียน ผู้สอนให้ข้อมูลรับเข้าอย่างต่อเนื่อง ผู้เรียนจึงคงความสามารถในการใช้ประโยคคำถาม เนื่องจากถูกกระตุ้นด้วยข้อมูลรับเข้า

2.5.3.6 ข้อมูลนำออก

ข้อมูลนำออก (Output) หมายถึง ภาษาที่ผู้เรียนพูดและเขียนออกมา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2553: 212) ดังที่กล่าวไว้ในข้างต้นว่า ในการสร้างข้อมูลนำออกนั้น เงื่อนไขที่สำคัญคือ การรับข้อมูลนำเข้า แต่การรับข้อมูลนำเข้าเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาของผู้เรียนได้

Swain (1985) ได้ศึกษาความสามารถทางภาษาฝรั่งเศสของเด็กที่เรียนภาษาฝรั่งเศสเป็นภาษาที่สองในประเทศแคนาดา ซึ่งได้รับการสอนด้วยโปรแกรมซึมซาบ (Immersion Program) ซึ่งหมายถึงรูปแบบการศึกษาสองภาษา โดยใช้ภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศเป็นสื่อในการสอนอย่างน้อยร้อยละ 50 ของหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่า เด็กมีทักษะในการฟังภาษาฝรั่งเศสสูง แต่มีความรู้เรื่องไวยากรณ์และทักษะการสื่อสารในระดับต่ำ จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ภาษาไม่เพียงแต่รับข้อมูลนำเข้าเพียงอย่างเดียว การสร้างข้อมูลนำออกก็มีความจำเป็นเช่นกัน ซึ่ง Swain (1985) ได้เสนอสมมุติฐานเกี่ยวกับข้อมูลนำออกทางภาษา (Output Hypothesis) และได้พิสูจน์ว่า การสร้างข้อมูลนำออกสามารถช่วยพัฒนาความสามารถทางภาษาของผู้เรียนได้

1) สมมุติฐานเกี่ยวกับข้อมูลนำออกทางภาษา (Output Hypothesis)

Swain (1985) ได้ตั้งสมมุติฐานว่า การรับข้อมูลนำเข้าเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ภาษา ดังนั้นในการพัฒนาความสามารถทางภาษาที่สอง ผู้สอนจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนการใช้ภาษาเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าการสร้างข้อมูลนำออกทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนได้ดังนี้

(1) หน้าที่กระตุ้นการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Triggering Function)

ข้อมูลนำออกจะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนรับรู้ขีดจำกัดทางภาษาระหว่างสิ่งที่ตนเองอยากพูดกับสิ่งที่ตนเองสามารถพูดได้ เมื่อใดก็ตามที่ผู้เรียนอยากพูดบางสิ่งบางอย่าง แต่ไม่สามารถพูดได้อย่างราบรื่น เมื่อนั้นผู้เรียนจะรู้ว่าตนเองไม่สามารถถ่ายทอดสิ่งที่คิดออกมาได้

(2) หน้าที่ตรวจสอบสมมุติฐาน (Hypothesis-Testing Function)

การตรวจสอบสมมุติฐาน หมายถึง การลองใช้ภาษาระหว่างกลางที่ผู้เรียนสร้างขึ้นมา เพื่อตรวจสอบว่าการใช้ภาษานั้นถูกต้อง สามารถสื่อสารตรงตามบริบท หรือตรงตามความหมายหรือไม่ ข้อมูลนำออกจะช่วยให้ผู้เรียนทราบว่าภาษาที่พูดหรือเขียนออกมานั้นถูกต้อง หรือมีข้อผิดพลาดประการใด

(3) หน้าที่ทางอภิภาษาศาสตร์ (Metalinguistics Function)

เมื่อใดก็ตามที่ผู้เรียนต้องการถ่ายทอดสิ่งที่ตนเองคิด ผู้เรียนจะใส่ใจกับการใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็น คำศัพท์ ไวยากรณ์ การออกเสียง การใช้คำย่อ ฯลฯ ในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารได้ตรงตามความหมาย หรือสื่อสารแล้วผู้ฟังไม่เข้าใจ ผู้เรียนจะพยายามแก้ไขภาษาของตนเองเพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาของตน ข้อมูลนำออกจะช่วยให้ผู้เรียนฝึกคิด ไตร่ตรองการใช้ภาษา อันจะช่วยเพิ่มพูนทักษะทางการสื่อสารที่ดียิ่งขึ้น

2) ความถี่ในการสร้างข้อมูลนำออกกับการเรียนรู้ภาษา

ในหัวข้อนี้จะกล่าวความสัมพันธ์ของความถี่ในการสร้างข้อมูลนำออกซึ่งหมายถึง ความถี่ในการนำไปใช้กับการเรียนรู้ภาษา Ozeki (2010: 81) กล่าวว่า ถ้าผู้เรียนมีความถี่ในการใช้มาก จะสามารถเรียนรู้สิ่งที่ผู้เรียนนำไปใช้ เช่น คำศัพท์ ไวยากรณ์ ฯลฯ ได้ง่าย ถ้ามีความถี่ในการใช้น้อย ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ยาก

ตัวอย่างกรณีที่ต้องการถามว่า “ตอนนี้ คุณกำลังพูดเกี่ยวกับเรื่องอะไร” ในภาษาอังกฤษ สามารถพูดได้ 2 รูปแบบดังนี้

รูปแบบ (1) What are you talking about?

รูปแบบ (2) About what are you talking?

หลังจากลองสอบถามรูปแบบการใช้ประโยคภาษาอังกฤษจากนักศึกษาชาวญี่ปุ่น Ozeki (2010: 81) กล่าวว่า นักศึกษาชาวญี่ปุ่นนิยมใช้ประโยครูปแบบที่ (1) ในขณะที่หลาย ๆ ภาษาที่ใช้กันทั่วโลก เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปนมีตำแหน่งการเรียงลำดับคำดังประโยครูปแบบที่ (2) เท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ประโยครูปแบบที่ (2) จึงเป็นประโยคที่มีการเรียงลำดับคำสอดคล้องกับหลักไวยากรณ์ของหลาย ๆ ภาษา และน่าจะเป็นรูปแบบที่เรียนรู้ได้ง่ายสำหรับชาวต่างชาติ

จากผลการศึกษาของ Bardovi-Harlig (1987) เกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวต่างชาติ พบว่า ประโยครูปแบบที่ (1) What are you talking about? เป็นรูปแบบที่เรียนรู้ได้ง่ายกว่า เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวต่างชาตินิยมใช้มากกว่ารูปแบบที่ (2) จึงสรุปได้ว่า ผู้เรียนจะเรียนรู้สิ่งที่มีความถี่ในการใช้บ่อยได้ง่ายกว่าสิ่งที่มีความถี่ในการใช้น้อย

กล่าวโดยสรุป ศาสตร์การเรียนรู้ภาษาที่สองเป็นศาสตร์ที่มุ่งเน้นการศึกษาองค์ประกอบ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สองจะช่วยเอื้อประโยชน์ในการ จัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาที่สองประกอบด้วย การถ่ายโอนทางภาษา การสรุปเกินการ การถ่ายโอนในการฝึกฝน การหลีกเลี่ยงการใช้และข้อมูล รับเข้า ในบทต่อไปจะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 3 ประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 3.1 กลุ่มเป้าหมายงานวิจัย
- 3.2 การกำหนดกรอบการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 คำอธิบายสถานการณ์และคำตอบที่ถูกต้องของแต่ละข้อคำถาม

3.1 กลุ่มเป้าหมายงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายคือผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจงซึ่งมีจำนวนรวม 85 คน จาก 4 กลุ่ม และได้กำหนดรหัสกลุ่มเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละกลุ่มมีจำนวนดังต่อไปนี้

กลุ่ม A	นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชั้นปีที่ 3	จำนวน 23 คน
กลุ่ม B	นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชั้นปีที่ 4	จำนวน 20 คน
กลุ่ม C	นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ชั้นปีที่ 3	จำนวน 25 คน
กลุ่ม D	นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ชั้นปีที่ 4	จำนวน 17 คน
			รวมจำนวน 85 คน

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

หัวข้อ	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D
จำนวนชั่วโมงใน	6 ชั่วโมง	6 ชั่วโมง	9 ชั่วโมง	18 ชั่วโมง
การเรียนภาษาสุภาพ (ณ ช่วงเวลาที่เก็บ ข้อมูล)	(ปี2 ภาค 1 เรียน 6 ชม.)	(ปี2 ภาค 1 เรียน 6ชม.)	(ปี1 ภาค 2 เรียน 3 ชม.) (ปี2 ภาค 1 เรียน 6 ชม.)	(ปี1 ภาค 2 เรียน 3 ชม.) (ปี2 ภาค 1 เรียน 6 ชม.) (ปี4 ภาค 1 เรียน 9 ชม.)
วิชาที่สอนภาษาสุภาพ (ณ ช่วงเวลาที่เก็บ ข้อมูล)	018203 ภาษาญี่ปุ่น ชั้นกลาง1 (ปี2 ภาค1)	018203 ภาษาญี่ปุ่นชั้นกลาง1 (ปี2 ภาค1)	JPN 112 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อ การสื่อสาร2(ปี1 ภาค2)	JPN 112 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อ การสื่อสาร2 (ปี1 ภาค2)
			JPN 233 การฟัง การพูด ภาษาญี่ปุ่นเพื่อ ประสิทธิผล 2 (ปี2 ภาค2)	JPN 233 การฟัง การพูด ภาษาญี่ปุ่นเพื่อ ประสิทธิผล 2 (ปี2 ภาค2)
				JPN 431 ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ (ปี4 ภาค1)
ตำราเรียนภาษาสุภาพ	ภาษาญี่ปุ่น ชั้นกลาง 018203 (2554)	ภาษาญี่ปุ่น ชั้นกลาง 018203 (2554)	(1) 文化初級日本語II (1990) (2) 短期集中初級日 本語文法総まとめポ イント20 (2007)	(1) 文化初級日本語II (1990) (2) 短期集中初級日 本語文法総まとめ ポイント 20 (2007) (3) わかって使える日 本語 (2006)
ระยะเวลาที่ ช่วง ตั้งแต่เรียนภาษาสุภาพ จนกระทั่งถึงช่วงเก็บ ข้อมูล	1 ปี	2 ปี	6 เดือน	หลังจากเรียน วิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ

หมายเหตุ: ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-30 สิงหาคม 2558 ซึ่งเป็นช่วงเริ่มภาคการศึกษาที่ 1 โดยกลุ่ม A และ B เก็บข้อมูลในช่วงสัปดาห์แรกของการเปิดภาคเรียน ส่วนกลุ่ม C และ D เก็บข้อมูลในช่วงสัปดาห์ที่ 3 ของการเปิดภาคเรียน ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นรายวิชาที่เปิดสอนภาษาสุภาพสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ของทั้ง 2 มหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในช่วงสัปดาห์แรกของการเปิดภาคเรียน ดังนั้นกลุ่ม B (ปี 4) จึงยังไม่ได้เรียนภาษาสุภาพในชั้นเรียน

3.2 การกำหนดกรอบการวิจัย

3.2.1 เกณฑ์ความถูกต้องของการใช้ภาษาสุภาพ

อ้างอิงเกณฑ์ความถูกต้องของการใช้ภาษาสุภาพตาม Kikuchi (2013) เนื่องจากเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาสุภาพที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และมีคุณูปการต่อวงการวิชาการโดยเฉพาะการวิจัยเกี่ยวกับภาษาสุภาพ

3.2.2 รูปแบบของข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาสุภาพ

กำหนดรูปแบบของข้อผิดพลาดโดยอ้างอิงข้อมูลจาก Miyata (2005) Agency for Cultural Affairs (2007) Tomomatsu et al. (2009) Okuaki (2013) Kikuchi (2013) และผลการศึกษานำร่องเนื่องจากข้อผิดพลาดบางประการไม่ปรากฏในผู้เรียนชาวต่างชาติและอาจไม่ปรากฏในการศึกษาครั้งนี้ จึงจำแนกข้อผิดพลาดออกเป็น 2 รูปแบบหลักดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ ประกอบด้วย 4 รูปแบบย่อย ดังนี้

- (1) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน หมายถึง การผันคำกริยารูปยกย่องด้วยโครงสร้างที่ซ้ำซ้อน
- (2) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน หมายถึง การใช้ภาษาสุภาพสลับประเภท
- (3) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ หมายถึง การเลือกใช้ภาษาสุภาพได้ถูกต้องตามบริบท แต่ผันคำกริยาไม่ถูกต้อง

(4) การใช้คำกริยาผิด หมายถึง การผันคำกริยารูปยกย่อง รูปถ่อมตนซึ่งมีความหมายแตกต่างจากคำกริยาที่กำหนดไว้ เช่น กำหนดให้ผันคำถ่อมตนของกริยา 「行く」 แต่กลับใช้คำกริยา 「いたします」 ซึ่งเป็นคำถ่อมต้นของกริยา 「する」 เป็นต้น ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้พบในการศึกษานำร่อง ซึ่งไม่ปรากฏในงานวิจัยก่อนหน้านี้

2) การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนให้เหมาะสมกับบริบท หมายถึง การใช้เพียงคำสุภาพโดยไม่ผันรูปยกย่อง รูปถ่อมตนแสดงการยกย่อง รูปถ่อมตนแสดงความสุภาพในกรณีที่ใช้

ในกรณีที่กลุ่มเป้าหมายมีความผิดพลาดอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากข้อผิดพลาดที่กำหนดไว้ข้างต้น เช่น การเขียนอักษรคันจิผิด การเขียนตัวอักษรซ้ำกัน จะไม่ถือว่าเป็นการใช้ภาษาสุภาพผิด

3.2.3 เกณฑ์การวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

วิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดโดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ภาษาที่สอง ในประเด็นเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาที่สอง

3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย

3.3.1 รูปแบบของวิธีการเก็บข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อจำกัดของวิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบเติมคำลงในช่องว่าง เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ เนื่องจากเป็นแบบทดสอบอัตนัยที่ไม่มีตัวเลือก เพื่อชี้้นำคำตอบ และให้กลุ่มเป้าหมายใช้การคิดวิเคราะห์โดยการพิจารณาบริบทการสนทนาจริง สามารถตอบได้อย่างอิสระโดยยึดสิ่งที่ต้องการวัดเป็นพื้นฐานในการตอบคำถาม แบบทดสอบนี้ สามารถวัดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพและมีความเป็นธรรมชาติอีกด้วย เนื่องจากมีบทสนทนาปรากฏในแบบทดสอบด้วย

นอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับชั้นปี เพศ ประสบการณ์การเรียนภาษาญี่ปุ่น ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของกลุ่มเป้าหมาย และการสัมภาษณ์ติดตามผล เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสาเหตุของข้อผิดพลาด ความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการเก็บข้อมูลอีกด้วย

3.3.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาสุภาพ

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาการเรียนการสอนภาษาสุภาพ ตำราเรียน จำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพ รูปแบบการเรียนการสอน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดเนื้อหาในแบบทดสอบ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.3 เนื้อหาและสัดส่วนของข้อคำถามในแบบทดสอบ

หลังจากสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเนื้อหาในการเรียนภาษาสุภาพ และตำราเรียนที่ใช้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกเนื้อหา รวมทั้งสิ้น 4 ประเด็นซึ่งครอบคลุมเนื้อหาที่เรียนในชั้นเรียน โดยกำหนด สัดส่วนของข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประเด็นในการทดสอบและสัดส่วนข้อคำถาม

ประเด็นในการทดสอบ	จำนวนข้อคำถาม
1. ความรู้ ความเข้าใจในการใช้คำยกย่อง	
1.1 รูป 「お/ご～になる」 / รูปถูกกระทำ	2
1.2 รูปเฉพาะ	1
2. ความรู้ ความเข้าใจในการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่อง	
2.1 รูป 「お/ご～する」	2
2.2 รูปเฉพาะ	1
3. ความรู้ ความเข้าใจในการใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพ	2
4. ความรู้ ความเข้าใจในการใช้คำสุภาพ	2
รวม	10

3.3.4 ร่างแบบทดสอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบทดสอบเติมคำลงในช่องว่างประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 10 ข้อ รวม 4 สถานการณ์ โดยคู่สนทนามีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก และความสัมพันธ์แนวดิ่งในองค์กรเดียวกัน สถานการณ์ทั้งหมดเป็นสถานการณ์จำลองที่กลุ่มเป้าหมายเคยพบในชั้นเรียนภาษาสุภาพ ครอบคลุมการทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ 4 ประเภท ในการร่างแบบทดสอบนั้น ได้ศึกษาตัวอย่างข้อคำถามจากตำราของ Ogawa และ Maeda (2003) และ Tomomatsu et al. (2009)

3.3.5 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา

เมื่อร่างแบบทดสอบแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การนำแบบทดสอบให้คณะกรรมการจำนวน 3 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ จากนั้นแก้ไขแบบทดสอบตามคำแนะนำ

3.3.6 เกณฑ์การให้คะแนน

แบบทดสอบมีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม 10 คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1) การใช้ภาษาสุภาพถูกต้อง ได้ 1 คะแนน
- 2) การใช้ภาษาสุภาพไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่เหมาะสมกับบริบท ได้ 0 คะแนน
- 3) การไม่ใช้ภาษาสุภาพในบริบทที่ต้องใช้ ได้ 0 คะแนน

3.3.7 การทดลองใช้แบบทดสอบ

นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ปีที่ 4 จำนวน 22 คน ซึ่งมีคุณลักษณะเหมือนกับกลุ่มเป้าหมายงานวิจัย เพื่อนำผลการศึกษานำร่องไปปรับปรุงแบบทดสอบและวิเคราะห์แนวโน้มของคำตอบ

3.4 การเก็บข้อมูล

3.4.1 การทำแบบทดสอบ

อธิบายวิธีการตอบแบบทดสอบและเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายซักถามเกี่ยวกับวิธีการตอบแบบทดสอบ จากนั้นให้กลุ่มเป้าหมายกรอกข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับประวัติการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นลงในแบบสอบถาม และให้ทำแบบทดสอบพร้อมกันภายในเวลา 30 นาที โดยมีผู้วิจัยกำกับการสอบด้วย

3.4.2 การตรวจสอบความถูกต้อง

เมื่อทำแบบทดสอบแล้ว ให้สลับกันตรวจคำตอบโดยอ้างอิงเกณฑ์ความถูกต้องในการใช้ภาษาสุภาพตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และนับคะแนนเฉพาะข้อที่ตอบถูกต้อง การสลับกันตรวจคำตอบมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบระดับความสามารถของตนเองและแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มย่อยเท่านั้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เรียนและยังมีการใช้ภาษาสุภาพที่ผิด ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความถูกต้องร่วมกับผู้เชี่ยวชาญซ้ำอีกครั้ง

3.4.3 การจัดให้มีการอภิปรายกลุ่มย่อย

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลา จึงสัมภาษณ์ติดตามผลด้วยการสนทนากลุ่มย่อย โดยการแบ่งสมาชิกออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ (0-5 คะแนน) และกลุ่มที่ได้คะแนนสูง (6-10 คะแนน) จากนั้นแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งมีสมาชิกกลุ่มละ 4-5 คน

จากนั้นให้กลุ่มเป้าหมายเขียนคำตอบของประเด็นดังต่อไปนี้ลงในกระดาษ 1) สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ 2) แนวทางในการเรียนการสอนภาษาสุภาพ 3) ปัญหาที่พบในการเรียนภาษาสุภาพ 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาสุภาพ และสัมภาษณ์ปากเปล่าเรียงตามกลุ่ม เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์ผู้สอนในประเด็นข้างต้นอีกด้วย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การจำแนกลักษณะข้อผิดพลาด

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษาสุภาพร่วมกับผู้เชี่ยวชาญชาวญี่ปุ่นแล้ว จะจำแนกข้อผิดพลาดตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ 2 รูปแบบหลักคือ 1) การใช้ภาษาสุภาพผิดหลักไวยากรณ์ ซึ่งประกอบด้วย การใช้ภาษาสุภาพซ้อน การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ การใช้คำกริยาผิด 2) การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนให้เหมาะสมกับบริบท จากนั้นแบ่งผู้ตอบออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่ตอบถูกต้อง 2) กลุ่มที่ตอบผิดไวยากรณ์ 3) กลุ่มที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน และนับความถี่ของผู้ตอบในแต่ละกลุ่ม

3.5.2 การคำนวณทางสถิติ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) การคำนวณดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) หลังจากสร้างแบบทดสอบเสร็จสมบูรณ์ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการจำนวน 3 ท่านพิจารณาคำถามของแบบทดสอบว่ามีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดหรือไม่

2) การคำนวณร้อยละ ใช้สถิตินี้ในการคำนวณสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้อง ผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ ผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน รวมถึงการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมายแยกข้อมูลกลุ่ม เพศ ประสบการณ์การเรียนภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย ประสบการณ์การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น และระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น

3) การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิตินี้ในการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากแบบทดสอบ

4) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้สถิตินี้เพื่อทดสอบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความเป็นอิสระต่อกัน จึงเลือกใช้สูตร Mann-Whitney U test ในการคำนวณ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .05

5) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป ใช้สถิตินี้ในการทดสอบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม มีความแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความเป็นอิสระต่อกันจึงเลือกใช้สูตร Kruskal-Wallis One Way ANOVA ในการคำนวณ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะคำนวณโดยสูตร Mann-Whitney U test เพื่อเทียบว่ากลุ่มใดบ้างที่มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน

3.5.3 การวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อผิดพลาด

ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้น จะใช้ข้อมูลซึ่งรวบรวมจากแหล่งข้อมูล 2 ส่วนคือ 1) ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย 2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ รวมถึงรูปแบบการเรียนการสอนและเอกสาร ตำราเรียนที่ใช้ประกอบการเรียน

ตารางที่ 3.3 หัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการทดสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ

สถานการณ์	ข้อ	หัวข้อที่ต้องการวัด	คำกริยา	ประเภทของภาษาสุภาพ			
				1	2	3	4
1	1	การใช้คำสุภาพ (ประธานคือบุคคลที่ 3)	戻ります				✓
	2	การใช้คำต่อมตนแสดงการยกย่อง (รูปเฉพาะ)	伺います		✓		
2	3	การใช้คำต่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お/ご~する)	お配りします		✓		
	4	การใช้คำยกย่อง (รูป お/ご~になる/ รูปถูกกระทำ)	お書きになります/書かれます	✓			
3	5	การใช้คำต่อมตนแสดงความสุภาพ	ございます			✓	
	6	การใช้คำยกย่อง (รูป お/ご~になる/ รูปถูกกระทำ)	お試しになります/試されます	✓			
4	7	การใช้คำต่อมตนแสดงความสุภาพ	参ります			✓	
	8	การใช้คำยกย่อง (รูปเฉพาะ)	なさいます	✓			
	9	การใช้คำต่อมตน (รูป お/ご~する)	お知らせします		✓		
	10	การใช้คำสุภาพ (ประธานคือผู้พูด)	たのみます				✓

52

หมายเหตุ

แบบทดสอบนี้ครอบคลุมการใช้ภาษาสุภาพของคำกริยาเท่านั้น ดังนั้นจึงไม่ปรากฏคำไพบรณะ

คำอธิบายหมายเลขประเภทของภาษาสุภาพ

1 หมายถึง คำยกย่อง

2 หมายถึง คำต่อมตนแสดงการยกย่อง

3 หมายถึง คำต่อมตนแสดงความสุภาพ

4 หมายถึง คำสุภาพ

ตารางที่ 3.4 สถานการณ์ที่ใช้ทดสอบ

ลำดับ สถานการณ์	เนื้อหาของสถานการณ์	ความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนา	คำอธิบายสถานการณ์
1	การสนทนากับบุคคลต่างบริษัท	คนใน คนนอก	พนักงานบริษัท A โทรศัพท์ติดต่อกับหัวหน้าแผนกของ บริษัท B แต่หัวหน้าแผนกออกไปข้างนอก จึงฝากข้อความ ไว้กับเลขานุการว่า หัวหน้าแผนกของบริษัท A จะเข้าไป ประชุมที่บริษัท B วันมะรืนนี้
2	การสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับ นักท่องเที่ยว	คนใน คนนอก	มัคคุเทศก์แจกคู่มือรับประทานอาหารและบอกให้ นักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถามของโรงแรม
3	การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า	คนใน คนนอก	ลูกค้าซื้อคอมพิวเตอร์ แต่ไม่สามารถใช้งานได้ จึงมาติดต่อ สอบถามพนักงานที่ร้าน
4	การสนทนาระหว่างลูกน้องกับหัวหน้าแผนก	ความสัมพันธ์แนวดิ่ง ในองค์กรเดียวกัน	หัวหน้าแผนกแจ้งลูกน้องว่า พรุ่งนี้รองประธานบริษัทจะเข้า ร่วมการประชุมกับบริษัท ABC แทนประธานบริษัท แล้ว บอกให้ลูกน้อง ตรวจสอบเวลาการประชุมกับทางบริษัท ABC

3.6 คำอธิบายสถานการณ์และคำตอบที่ถูกต้องของแต่ละข้อคำถาม

山田(A社) : A社の山田と申します。田中部長はいらっしゃいますか。
 中川(B社) : すみませんが、ただ今、外出中です。3時に(1) _____ ます。(戻る)
 山田(A社) : そうですか。ちょっと伝えていただきたいことがあるんですが。
 中川(B社) : はい、どうぞ。
 山田(A社) : あさって、部長の木村が午前10時に御社に(2) _____ (行く) ますと伝えていただけませんか。
 中川(B社) : はい、かしこまりました。あさっての午前10時ですね。

ภาพที่ 3.1 สถานการณ์ที่ 1 การสนทนากับบุคคลต่างบริษัท

ข้อ 1 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「戻ります」 ผู้พูด (บริษัท A) กล่าวถึงการกระทำของคนในต่อผู้ฟัง (บริษัท B) ซึ่งการกระทำนั้นไม่ส่งผลต่อผู้ฟัง จึงใช้คำสุภาพ

ข้อ 2 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「伺います」 ผู้พูด (บริษัท A) กล่าวว่าคนในของฝ่ายตนเองจะไปสถานที่ของผู้ฟัง (บริษัท B) ซึ่งเป็นคนนอก ในกรณีนี้ฝ่ายผู้ฟังได้รับผลจากการกระทำของฝ่ายผู้พูด จึงใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

ガイド : みなさん、これから食券を(3) _____ ます。(配る)
 食事のときに、ホテルのスタッフにお渡しください。
 あした、ホテルがみなさんのためにタイ料理を準備しますが、
 ご希望や苦手なものについてアンケートのお願いがあります。
 客1 : からい料理はちょっと。
 客2 : タイ料理、食べてみたい。
 ガイド : アンケートにご意見を(4) _____ (書く) ましたら、私にお渡しください。

ภาพที่ 3.2 สถานการณ์ที่ 2 การสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

ข้อ 3 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お配りします」 ผู้พูด (มัคคุเทศก์) จะแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ฟัง (นักท่องเที่ยว) ซึ่งการกระทำของผู้พูดส่งผลต่อผู้ฟัง และผู้ฟังมีสถานะทางสังคมสูงกว่าผู้พูด จึงใช้คำถ่อมตน

ข้อ 4 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お書きになり・書かれます」 ผู้พูด (มัคคุเทศก์) กล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง (นักท่องเที่ยว) ซึ่งมีสถานะสูงกว่าผู้พูดและเป็นประธานของประโยค จึงใช้คำยกย่อง

客：	あのう、こちらでパソコンを買ったんですけど、もう壊れてしまったんです。
店員：	何か不具合が(5) _____ ますか。(ある)
客：	ボタンを押すと、変な音がした。
店員：	本体のリセットを(6) _____ ましたか。(試す)
客：	何回やっても、直らなかつたんです。
店員：	すぐスタッフに聞いて(7) _____ (来る) ますので、少々お待ちください。

ภาพที่ 3.3 สถานการณ์ที่ 3 การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า

ข้อ 5 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「ございます」 ผู้พูด (พนักงาน) ถามเกี่ยวกับความผิดปกติของคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นสิ่งของในครอบครองของฝ่ายผู้ฟัง(ลูกค้า) ประธานของประโยคเป็นสิ่งของจึงไม่สามารถใช้คำยกย่องหรือคำอ้อมตนแสดงความสุภาพได้ เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง ผู้พูดควรใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพจึงจะเหมาะสม

ข้อ 6 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お試しになります・試されます」 ผู้พูด (พนักงาน) กล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง(ลูกค้า) ซึ่งมีสถานะสูงกว่าผู้พูดและเป็นประธานของประโยค จึงใช้คำยกย่อง

ข้อ 7 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「まいります」 ผู้พูด (พนักงาน) กล่าวถึงการกระทำของตนเองซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้พูด เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง จึงใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพ

部長：	山川くん、ABC商事との会議なんですが、 社長の代わりに副社長が ABC 商事との会議に出席(8) _____ ます。(する) ですから、あちらに会議の時間を必ず確認しておいてください。
山川：	はい、確認したら、すぐ部長に(9) _____ ます。(知らせる) また、木村にも会議室の予約を(10) _____ ます。(たのむ)

ภาพที่ 3.4 สถานการณ์ที่ 4 การสนทนาระหว่างลูกน้องกับหัวหน้าแผนก

ข้อ 8 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「なさいます・されます」 ผู้พูด (หัวหน้าแผนก) กล่าวถึงการกระทำของรองประธานบริษัท(บุคคลที่ 3) ซึ่งมีสถานะสูงกว่าผู้พูดและผู้ฟัง จึงใช้คำยกย่อง

ข้อ 9 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お知らせします」 ผู้พูด (ลูกน้อง) กล่าวถึงการกระทำของตนเองต่อผู้ฟัง(หัวหน้าแผนก) ซึ่งผู้ฟังมีสถานะสูงกว่าตน จึงใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่อง

ข้อ 10 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「たのみます」 ผู้พูด (ลูกน้อง) กล่าวถึงการกระทำของตนเองต่อเพื่อนร่วมงาน(บุคคลที่ 3) ซึ่งการกระทำนั้นไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง จึงใช้คำสุภาพ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในบทนี้ จะกล่าวถึงผลการศึกษา 2 หัวข้อดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ
- 4.2 ปัจจัยที่มีแนวโน้มส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด

4.1 ผลการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

ในหัวข้อนี้จะนำเสนอผลการศึกษา 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ผลการศึกษาในภาพรวมซึ่งแสดง สัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้อง ผู้ที่ตอบผิด ไวยากรณ์ ผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแยกตามรายชื่อและ รายกลุ่ม ส่วนที่สองคือ ผลการศึกษารายชื่อแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ

4.1.1 ผลการศึกษาในภาพรวม

จากข้อมูลในแบบทดสอบ การเขียนอธิบายสาเหตุและการสัมภาษณ์ติดตามผล สามารถ แบ่งกลุ่มผู้ตอบออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ดังต่อไปนี้

4.1.1.1 กลุ่มที่ตอบถูกต้อง หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ภาษาสุภาพได้ถูกต้องตาม หลักไวยากรณ์และเหมาะสมกับบริบท

4.1.1.2 กลุ่มที่ตอบผิด

1) กลุ่มที่ตอบผิดไวยากรณ์ หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ภาษาสุภาพไม่ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ โดยมีลักษณะข้อผิดพลาดคือ การใช้ภาษาสุภาพซ้อน การใช้ภาษาสุภาพ สลับกัน การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ การใช้คำกริยาผิด กลุ่มนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยดังนี้

(1) กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ หมายถึง กลุ่มที่รู้ว่าสถานการณ์ ไດควรใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ แต่ใช้ภาษาสุภาพผิด เนื่องจากจำรูปแบบการผันคำกริยาผิด

(2) กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ หมายถึง กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิด หรือกฎเกณฑ์การใช้ภาษาสุภาพที่ถูกต้อง จึงใช้ภาษาสุภาพผิด

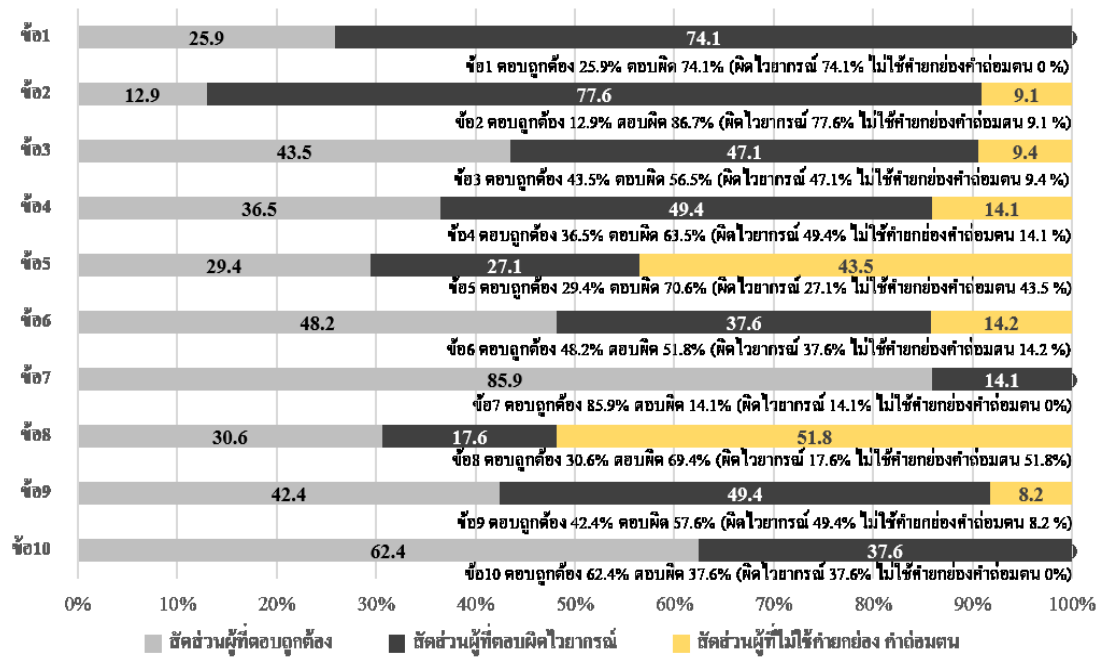
2) กลุ่มที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน หมายถึง กลุ่มที่ใช้คำสุภาพโดยไม่ผันรูปยกย่อง รูปถ่อมตน ซึ่งเป็นการใช้ภาษาสุภาพที่ไม่เหมาะสมกับบริบท แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

(1) กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ หมายถึง กลุ่มที่รู้ว่าสถานการณ์ใดควรใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ แต่หลีกเลี่ยงการใช้

(2) กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ หมายถึง กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิด หรือกฎเกณฑ์การใช้ภาษาสุภาพที่ถูกต้อง จึงไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

(3) กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ หมายถึง กลุ่มที่หลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลไม่ชัดเจน เช่น ไม่ทราบ ไม่รู้ ลืม จึงไม่ทราบว่ากลุ่มนี้มีความเข้าใจในแนวคิดของภาษาสุภาพหรือไม่

ทั้ง 10 ข้อมีสัดส่วนของกลุ่มที่ตอบถูกต้อง และตอบผิดตามข้อมูลในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบแยกตามรายชื่อ

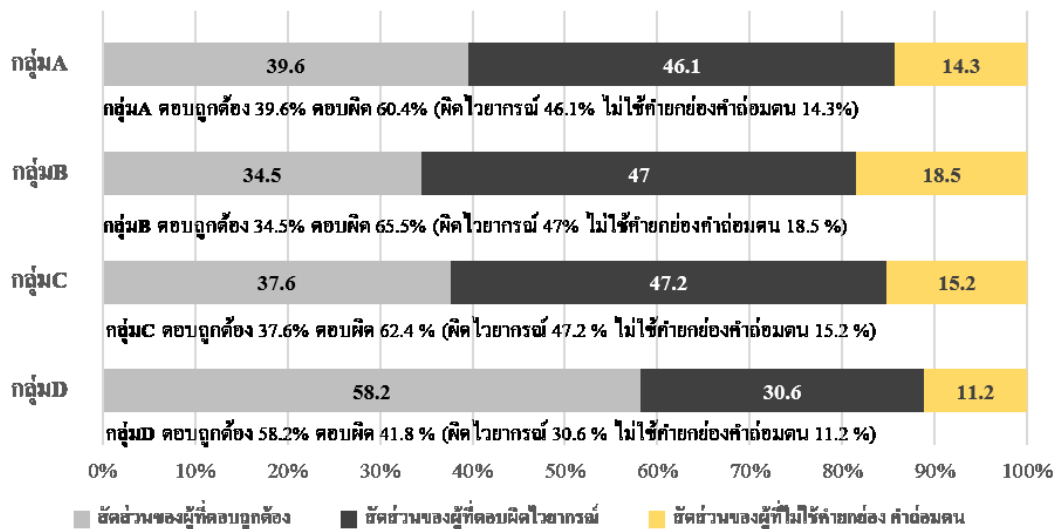
หมายเหตุ ข้อ 1 และ 10 ทดสอบการใช้คำสุภาพ ส่วนข้อ 7 ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ ทั้ง 3 ข้อไม่ปรากฏสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

1) ข้อที่มีสัดส่วนผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่า 50% มีเพียง 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7 และ 10 ซึ่งข้อ 7 (ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「来る」) มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้อง คิดเป็นสัดส่วน 85.9% รองลงมาคือ ข้อ 10(ทดสอบการใช้คำสุภาพของกริยา 「頼む」) สัดส่วน 62.4%

2) ข้อที่มีสัดส่วนผู้ที่ตอบถูกต้องต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ข้อ 2 (ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องรูปเฉพาะของกริยา 「行く」) สัดส่วน 12.9% อันดับที่สองคือ ข้อ 1 (ทดสอบการใช้คำสุภาพของกริยา 「戻る」) สัดส่วน 25.9% อันดับที่สามคือ ข้อ 5 (ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「ある」) สัดส่วน 29.4%

เมื่อพิจารณาข้อที่มีสัดส่วนผู้ที่ตอบถูกต้องต่ำกว่า 50% จะพบว่ากลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มตอบผิดไวยากรณ์ และตอบโดยไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

สัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้อง ตอบผิดแยกตามรายกลุ่ม แสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบแยกตามรายกลุ่ม

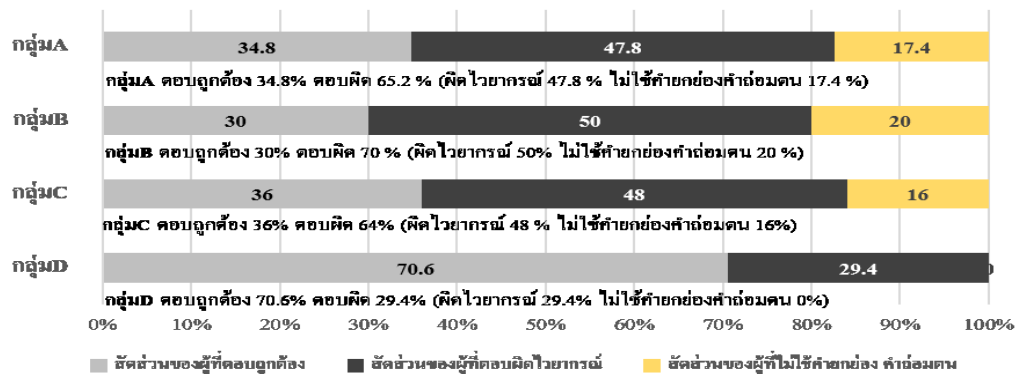
จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่า 50% และตอบถูกต้องมากที่สุดคือ กลุ่ม D (58.2%) ในขณะที่ กลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนผู้ที่ตอบถูกต้องไม่ถึง 40% โดยทั้งสามกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์สูงกว่า 40% และมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนอยู่บ้าง

ในหัวข้อต่อไป จะกล่าวถึงผลการศึกษารายข้อแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ เรียงตามลำดับดังนี้ คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ คำยกย่อง

4.1.2 ผลการศึกษารายข้อแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ (คำยกย่อง)

ในจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีคำถามที่ทดสอบการใช้คำยกย่องจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 4, 6 และ 8 ทั้ง 3 ข้อ มีสัดส่วนของผู้ตอบดังนี้

ข้อ 4 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว โดยมัคคุเทศก์บอกให้นักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถามเกี่ยวกับอาหารของโรงแรม ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำยกย่องรูป 「お/ご～になる」 / รูปถูกกระทำ ของกริยา 「書く」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お書きになります/ 書かれます」 มีสัดส่วนของผู้ตอบ ดังข้อมูลในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายข้อและรายกลุ่ม (ข้อ 4)

จากแผนภูมิตั้งต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่า 50% และตอบถูกต้องมากที่สุดคือ กลุ่ม D (70.6%) ส่วนกลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องไม่ถึง 40% โดยทั้งสามกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ประมาณ 50% และมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนประมาณ 20% โดยกลุ่ม B มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุดคือ 30%

เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ พบว่ากลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ใกล้เคียงกันระดับ 47-50% ส่วนกลุ่ม D มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ 29.4% และกลุ่ม D เป็นกลุ่มเดียวที่ไม่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ4)

ข้อ4	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	8(25.8%)	6(19.4%)	12(38.7%)	5(16.1%)	31(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1)การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง(お書きします)	1(3.2%)	2(6.5%)		1(2.3%)	4(12.9%)
1.2)การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
お書きにします	2(6.5%)	1(3.2%)			3(9.7%)
ご書きします			1(3.2%)		1(3.2%)
2)การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
お書きます	5(16.1%)	3(9.7%)	6(19.4%)	1(3.2%)	15(48.4%)
お書きなります			5(16.1%)	2(6.5%)	7(22.6%)
3)การใช้ภาษาสุภาพซ้อน(お書かれます)					
				1(3.2%)	1(3.2%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

หมายเหตุ ตัวเลขนอกวงเล็บคือ ความถี่ข้อผิดพลาดส่วนตัวเลขในวงเล็บคือ สัดส่วนของข้อผิดพลาด และการขีดเส้นใต้ หมายถึง การเน้นข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุด

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ (1) ผู้ที่ใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาถูกต้อง เช่น 「お書きします」 คิดเป็นสัดส่วน 12.9% จำนวนของผิดพลาดทั้งหมด (2) ผู้ที่ใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ เช่น 「お書きにします」 「ご書きします」 รวมเป็นสัดส่วน 12.9% เช่นกัน ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้เกิดจากการจำรูปแบบการผันคำกริยาสลับกัน หรือนิรูปแบบการผันคำกริยาไม่ออกจึงใช้ภาษาสุภาพผิด

2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ แบ่งออกเป็น 2 โครงสร้าง ดังนี้ (1) โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お書きます」 ปรากฏความถี่มากที่สุดในบรรดาข้อผิดพลาดทั้งหมด คิดเป็น 48.4% และ (2) โครงสร้าง 「お+なります」 เช่น 「お書きなります」 คิดเป็น 22.6%

3) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน รูปแบบที่พบคือ 「お+คำยกย่องรูปถูกกระทำ」 เช่น 「お書かれます」 คิดเป็นสัดส่วน 3.2%

ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงในตารางที่ 4.2

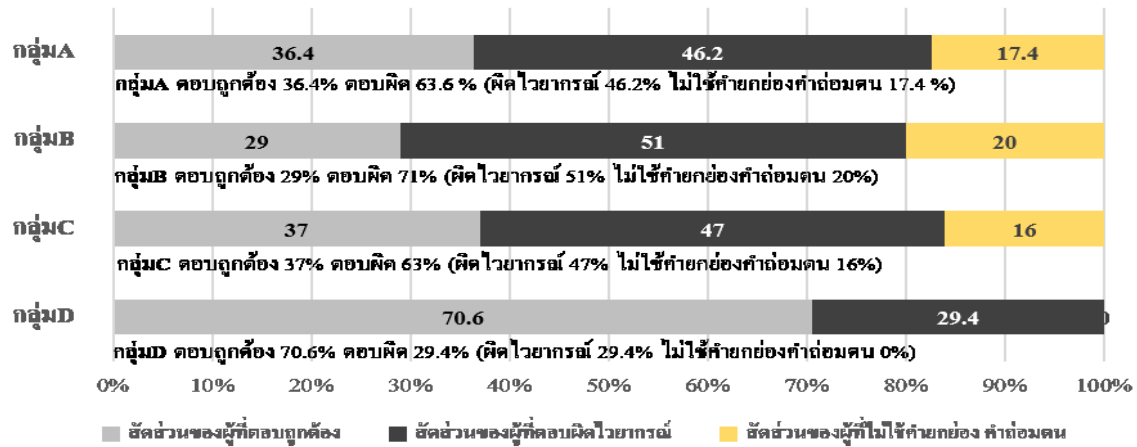
ตารางที่ 4. 2 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ 4)

ข้อ 4	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน	4(33.3%)	4(33.3%)	4(33.3%)	0	12(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	4(33.3%)	4(33.3%)	4(33.3%)	0	12(100%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนปรากฏเฉพาะในกลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพเท่านั้น และพบในทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่ม D จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในบริบทนี้ควรใช้คำยกย่องต่อการกระทำของลูกค้า (นักท่องเที่ยว) ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่า แต่จากรูปแบบการผันคำกริยารูปยกย่องไม่ได้ หรือไม่มั่นใจว่าตนเองจะสามารถผันคำกริยาได้ถูกต้องหรือไม่ จึงใช้คำสุภาพ 「書きます」 โดยไม่ผันรูปยกย่อง

ในบริบทการสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว ซึ่งต้องใช้คำยกย่องรูป 「お/ご～になる」/ รูปถูกกระทำ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 คิดเป็น 48.4% รองลงมาคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+なります」 คิดเป็น 22.6% นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนซึ่งปรากฏความถี่เฉพาะในกลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพอีกด้วย

ข้อ 6 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยพนักงานสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการรีเซตเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำยกย่องรูป 「お/ご～になる」/ รูปถูกกระทำของกริยา 「試す」 เช่นเดียวกันกับข้อ 4 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お試しください/ 試されます」 มีสัดส่วนของผู้ตอบดังข้อมูลในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม(ข้อ 6)

จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่า 50% และตอบถูกต้องมากที่สุดคือ กลุ่ม D (70.6%) ส่วนกลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องไม่ถึง 40% โดยทั้งสามกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ประมาณ 50% และมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการใช้คำย่อ คำถ่อมตนประมาณ 20% โดยกลุ่ม B มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุดคือ 29%

เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ พบว่ากลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ประมาณ 50% ส่วนกลุ่ม D มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ 29.4% และ กลุ่ม D เป็นกลุ่มเดียวที่ไม่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำย่อ คำถ่อมตน

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ 6)

ข้อ 6	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	7(22.6%)	8(25.8%)	11(35.5%)	5(16.1%)	31(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1) การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง(お試しします)	1(3.2%)	1(3.2%)		1(3.2%)	3(9.7%)
1.2) การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและผิดไวยากรณ์ お試しにします	2(6.2%)	3(9.7%)			5(16.1%)
2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
お試します	4(12.9%)	4(12.9%)	7(22.6%)	1(3.2%)	15(48.4%)
お試しなります			3(9.7%)	2(6.5%)	5(16.1%)
3) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน(お試されます)			1(3.2%)	1(3.2%)	2(6.5%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากข้อมูลในตารางที่ 4.3 สามารถจำแนกรูปแบบข้อผิดพลาดออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ (1) ผู้ที่ใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาถูกต้อง เช่น 「お試します」 คิดเป็นสัดส่วน 9.7% จำนวนของผิดพลาดทั้งหมด (2) ผู้ที่ใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ เช่น 「お試にします」 คิดเป็นสัดส่วน 16.1% ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้เกิดจากการจำรูปแบบการผันคำกริยาสลับกัน หรือนิกรูปแบบการผันคำกริยาไม่ออกจึงใช้ภาษาสุภาพผิด

2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ แบ่งออกเป็น 2 โครงสร้าง ดังนี้ (1) โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お試します」 ปรากฏความถี่มากที่สุดในบรรดาข้อผิดพลาดทั้งหมด คิดเป็น 48.4% และ (2) โครงสร้าง 「お+なります」 เช่น 「お試になります」 คิดเป็น 16.1%

3) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน รูปแบบที่พบคือ 「お+คำยกย่องรูปถูกกระทำ」 เช่น 「お試されます」 คิดเป็นสัดส่วน 6.5%

ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนแสดงในตารางที่ 4.4

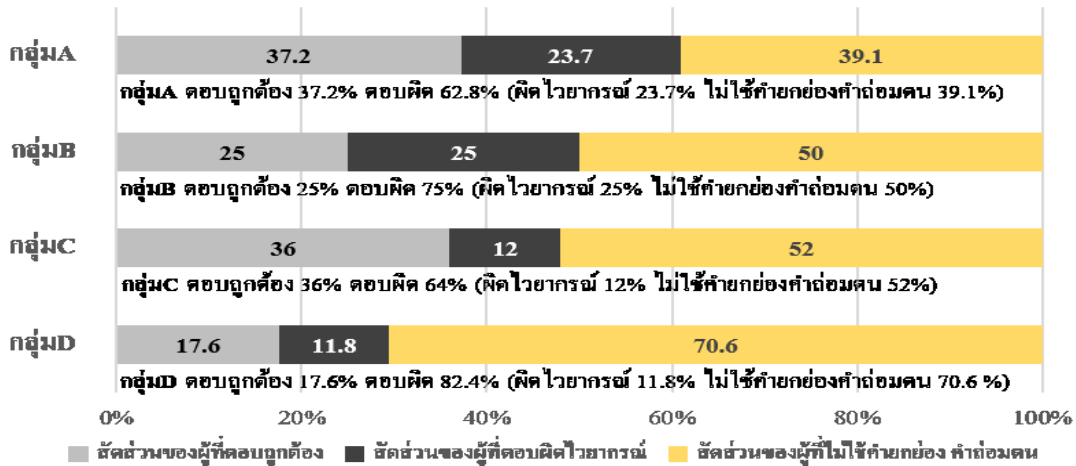
ตารางที่ 4.4 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน (ข้อ 6)

ข้อ 6	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน	4(36.4%)	4(36.4%)	3(27.3%)	0	11(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	4(36.4%)	4(36.4%)	3(27.3%)	0	11(100%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนปรากฏเฉพาะในกลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพเท่านั้น และพบในทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่ม D จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในบริบทนี้ควรใช้คำยกย่องต่อการกระทำของลูกค้าซึ่งมีสถานภาพสูงกว่า แต่จำรูปแบบการผันคำกริยาขยอกย่องไม่ได้ หรือไม่มั่นใจว่าตนเองจะสามารถผันคำกริยาได้ถูกต้องหรือไม่ จึงใช้คำสุภาพ 「お試します」 โดยไม่ผันรูปขยอกย่อง

ในบริบทการสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้าซึ่งต้องใช้คำยกย่องรูป 「おご～になる」 / รูปถูกกระทำ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 คิดเป็น 48.4% รองลงมาคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+なります」 และการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องผิดไวยากรณ์เช่น 「お試にします」 คิดเป็นสัดส่วน 16.1% เท่ากัน นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนที่มีแนวโน้มเช่นเดียวกับข้อ 4 อีกด้วย

ข้อ 8 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง โดยหัวหน้าแผนกแจ้งลูกน้องว่า รองประธานบริษัท (บุคคลที่ 3) จะเข้าร่วมการประชุม ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำยกย่องรูปเฉพาะ/รูปถูกกระทำของกริยา「する」 คำตอบที่ถูกต้องคือ「なさいます/されます」 มีสัดส่วนของผู้ตอบดังนี้



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ 6)

จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 กลุ่มล้วนมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องน้อยกว่า 40% โดยเฉพาะกลุ่ม D มีสัดส่วนน้อยที่สุดเพียงแค่ 17.6% เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดทั้ง 2 รูปแบบ พบว่าผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำต่อมคนมีสัดส่วนมากกว่าผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ในทุกกลุ่มเช่นกัน

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ 8)

ข้อ	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำต่อมคน	9(20.5%)	10(22.7%)	13(29.5%)	12(27.3%)	44(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	2(4.5%)	3(6.8%)	4(9.1%)	2(4.5%)	11(25%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	7(15.9%)	7(15.%)	9(20.5%)	10(22.7%)	33(75%)
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถจำแนกรูปแบบข้อผิดพลาดออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำยกย่อง แต่ใช้ภาษาสุภาพผิด เนื่องจากจำคำกริยาสลับกัน จึงใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง 「いたします」 ความถี่ของข้อผิดพลาดรูปแบบนี้คิดเป็นสัดส่วน 6.7%

2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ รูปแบบที่พบคือ แบ่งออกเป็น 2 โครงสร้าง ดังนี้ (1) โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「おします」 ปรากฏความถี่ 26.7% และ (2) โครงสร้าง 「お+になります」 เช่น 「おしになります」 ปรากฏความถี่มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 40%

3) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน รูปแบบที่พบคือ 「なされます」 คิดเป็นสัดส่วน 26.7%

ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ 8)

ข้อ	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	5(33.3%)	5(33.3%)	3(20%)	2(13.3%)	15(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1) การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ(いたします)			1(6.7%)		1(6.7%)
2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
おします	3(20%)	1(6.7%)			4(26.7%)
おしになります	2(13.3%)	3(20%)	1(6.7%)		6(40%)
3) การใช้ภาษาสุภาพซ้อน (なされます)		1(6.7%)	1(6.7%)	2(13.3%)	4(26.7%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนปรากฏใน 2 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำยกย่องต่อการกระทำของรองประธานบริษัทซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด แต่จำคำยกย่อง 「なさいます」 ไม่ได้ จึงใช้คำสุภาพ 「します」 โดยไม่ผันรูปยกย่อง คิดเป็นสัดส่วน 25%

2) กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายให้ความเห็นว่าการสนทนากับบุคคลที่อยู่ในบริษัทเดียวกัน ซึ่งไม่มีคนนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่จำเป็นต้องใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนใน ถึงแม้ว่าบุคคลนั้นมีสถานะสูงกว่าผู้ฟังและผู้พูดก็ตาม เนื่องจาก

บุคคลที่ทำงานในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนม การใช้คำยกย่องจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหิน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้มีสัดส่วนมากถึง 75%

ในบริบทการสนทนาระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง ซึ่งต้องใช้คำยกย่องรูปเฉพาะของกริยา「します」ต่อการกระทำของบุคคลที่ 3 ซึ่งเป็นคนใน และมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดและผู้ฟัง ตามความสัมพันธ์แนวตั้ง ข้อผิดพลาดที่พบมากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง「お+になります」เช่น「おしになります」คิดเป็น 40%ของข้อผิดพลาดทั้งหมด ทั้งนี้สัดส่วนของผู้ตอบที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนในกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าข้อคำถามที่ทดสอบการใช้คำยกย่องรูป「お/ご~になる」/ รูปถูกกระทำ และการใช้คำยกย่องรูปเฉพาะของกริยา「する」 ทั้งข้อ 4,6 และ 8 มีข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุด 2 อันดับแรกคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง「お+คำกริยา」และโครงสร้าง「お+になります」เหมือนกัน เนื่องจากการผันคำกริยารูปยกย่องมีโครงสร้างการผันที่ซับซ้อน กลุ่มเป้าหมายจึงมีแนวโน้มสูงในการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ ถึงแม้ว่าในแต่ละสถานการณ์มีบริบทการสนทนาที่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบการใช้คำยกย่องที่มีรูปแบบการผันเหมือนกัน จึงปรากฏข้อผิดพลาดและความถี่ที่ใกล้เคียงกันอีกด้วย

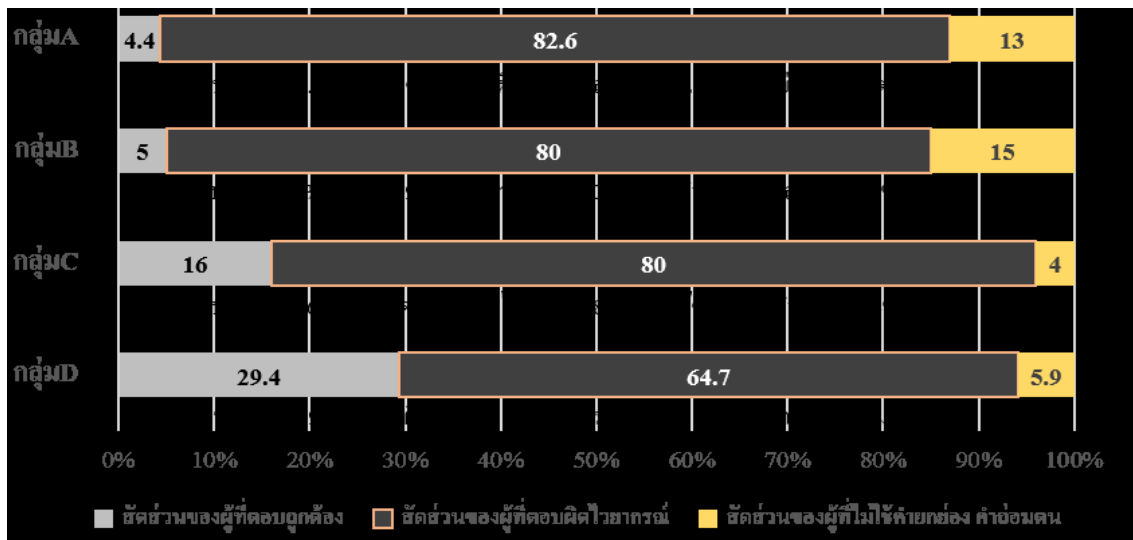
เมื่อเปรียบเทียบความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ พบว่าข้อ 4 และข้อ 6 ปรากฏความถี่มากกว่าข้อ 8 เนื่องจากการผันคำกริยารูปยกย่องรูป「お/ご~になる」/ รูปถูกกระทำ มีโครงสร้างที่ซับซ้อน จึงมีแนวโน้มในการผันกริยาผิดมากกว่าคำกริยารูปเฉพาะในข้อ 8 ซึ่งเป็นคำกริยาพิเศษที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปคำและไม่มีโครงสร้างการผันคำกริยาที่ซับซ้อน จึงพบการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ในสัดส่วนที่น้อยกว่าข้อ 4 และข้อ 6

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มการใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนนอกมากกว่าคนใน เนื่องจากคนนอกเป็นผู้ให้ผลประโยชน์ต่อผู้พูด หรือองค์กรของผู้พูด การใช้คำยกย่องต่อคนนอกไม่เพียงแต่เป็นวิธีการรักษาหน้าของฝ่ายตรงข้าม แต่ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และรักษาผลประโยชน์ที่พึงได้รับจากคนนอกในระยะยาวด้วย ส่วนกรณีที่ผู้ฟังและบุคคลที่ 3 เป็นคนในองค์กรเดียวกันนั้น กลุ่มเป้าหมายไม่ใช้คำยกย่อง เนื่องจากมีความคิดเห็นว่าบุคคลที่อยู่ในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนมกัน ไม่ควรใช้คำยกย่องเพราะจะทำให้เกิดระยะห่าง และควรใช้คำยกย่องต่อคนนอกมากกว่าคนใน เนื่องจากคนนอกเป็นบุคคลที่มีระยะห่างทางสังคมมากกว่าคนใน

4.1.3 ผลการศึกษารายข้อแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง)

ในจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีคำถามที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 2, 3 และ 9 ทั้ง 3 ข้อ มีสัดส่วนของผู้ตอบดังนี้

ข้อ 2 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างบริษัท โดยพนักงานบริษัท A แจ้งข่าวว่าหัวหน้าแผนกจะเข้าร่วมการประชุมที่บริษัท B ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องรูปเฉพาะของกริยา 「行<」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「伺います」 มีสัดส่วนของผู้ตอบดังข้อมูลในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายข้อและรายกลุ่ม (ข้อ 2)

ในบรรดาข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ข้อ 2 เป็นข้อที่มีสัดส่วนผู้ที่ตอบผิดมากที่สุด จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 กลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดมากกว่า 70% โดยกลุ่ม A มีสัดส่วนมากที่สุดคือ 95.6% และกลุ่ม D มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ 64.7% เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดทั้ง 2 รูปแบบ พบว่าผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มีสัดส่วนมากที่สุดในทุกกลุ่ม โดยกลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนใกล้เคียงกันที่ 80-82%

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ2)

ข้อ2	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	19(28.8%)	16(24.2%)	20(30.3%)	11(16.7%)	66(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1) การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ(まいります)	13(19.7%)	13(19.7%)	11(16.7%)	10(15.2%)	47(71.2%)
2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์(お行きます)	2(3%)	1(1.5%)	3(4.5%)		6(9.1%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1) การใช้คำยกย่อง(いらっしゃいます・行かれます)	4(6.1%)	2(3%)	6(9.1%)	1(1.5%)	13(19.7%)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่ามีกลุ่มที่ตอบผิดไวยากรณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือผู้ที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ กลุ่มที่สองคือกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ ข้อผิดพลาดที่พบจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำถ่อมตน แสดงการยกย่อง แต่เลือกใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」 เนื่องจากเป็นคำกริยาที่คุ้นเคยและปรากฏบ่อยในตำราเรียน จึงใช้ 「まいります」 แทน 「うかがいます」 ในความหมาย “ไป” ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ปรากฏความถี่มากที่สุดถึง 71.2% รองลงมาคือ การใช้คำยกย่อง (19.7%) ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ปรากฏเฉพาะในกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพเท่านั้น จากการสัมภาษณ์กลุ่มนี้เข้าใจว่า เมื่อใดก็ตามที่กล่าวถึงการกระทำของบุคคลที่อาวุโสกว่า ต้องใช้คำยกย่องตามความสัมพันธ์แนวตั้ง

2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ กลุ่มเป้าหมายผันคำกริยารูปถ่อมตนแสดงการยกย่องด้วยโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お行きます」 ปรากฏความถี่ 9.1%

ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ2)

ข้อ2	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน	3(25%)	3(25%)	5(41.7%)	1(8.3%)	12(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	2(16.7%)	1(8.3%)	4(33.3%)	1(8.3%)	8(66.7%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(8.3%)	2(16.7%)	1(8.3%)	0	4(33.3%)

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ่อมตนปรากฏใน 2 กลุ่ม ดังนี้

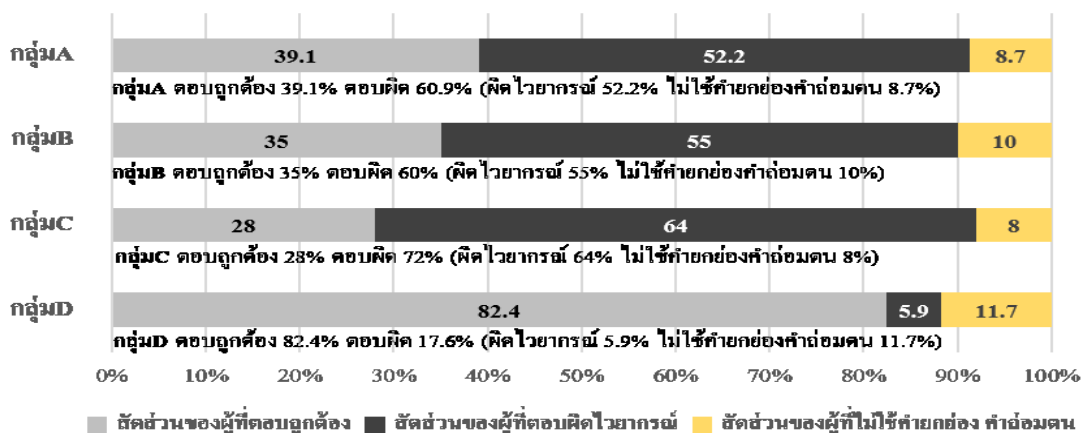
1) กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำอ่อมตนแสดงการยกย่อง แต่จำคำกริยาเฉพาะไม่ได้ จึงใช้คำสุภาพ

「行きます」 โดยไม่ผันรูปยกย่อง ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้คิดเป็นสัดส่วน 66.7%

2) กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายตอบว่า “ไม่ทราบ” “ไม่รู้” จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพหรือไม่ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้คิดเป็นสัดส่วน 33.3%

ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างบริษัท ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยเรื่องคนในและคนนอก กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจว่า เมื่อกล่าวถึงการกระทำของคนในต่อคนนอก ต้องใช้คำอ่อมตนสำหรับคำกริยา 「まいります」 นั้น กลุ่มเป้าหมายทราบว่าเป็นคำอ่อมตนและเป็นกริยาที่ปรากฏบ่อยในบทสนทนา แต่ไม่ทราบว่า เป็นคำอ่อมตนแสดงการยกย่องหรือแสดงความสุภาพ ฉะนั้น กลุ่มเป้าหมายจึงใช้ตอบตามความเคยชิน ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยที่สุดคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (71.2%) นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ่อมตนอีกด้วย ซึ่งกลุ่มที่เข้าใจภาษาสุภาพแต่หลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่องมีสัดส่วนมากที่สุด (66.7%)

ข้อ 3 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างมักคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว กล่าวว่ามักคุเทศก์จะแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับอาหารของโรงแรมให้นักท่องเที่ยว ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำอ่อมตนแสดงการยกย่องรูป 「お/ご~する」 ของกริยา 「配る」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お配りします」 มีสัดส่วนของผู้ตอบดังข้อมูลในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ 3)

จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องสูงสุดถึง 82.4% คือ กลุ่ม D โดยมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบเพียงแค่ 17.6% ในขณะที่กลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องไม่ถึง 40% เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาด พบว่าผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มีสัดส่วนมากกว่า 50% ในกลุ่ม A, B และ C นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนในทุกกลุ่ม ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 10%

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ3)

ข้อ3	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	11(25.6%)	11(25.6%)	18(41.9%)	3(7%)	43(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1)การใช้คำยกย่อง(お配りになります・配られます)	1(2.3%)	1(2.3%)	3(7%)		5(11.6%)
2)การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
お配りにします	4(9.3%)	6(14%)			10(23.3%)
ご配りします	1(2.3%)		5(11.6%)		6(14%)
お配ります	4(9.3%)	3(7%)	6(14%)	1(2.3%)	14(32.6%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1)การใช้คำยกย่อง(お配りになります・配られます)	1(2.3%)	1(2.3%)	2(4.7%)		4(9.3%)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 จะเห็นได้ว่ามีกลุ่มที่ตอบผิดไวยากรณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือผู้ที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ กลุ่มที่สองคือกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ ข้อผิดพลาดที่พบจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำอ้อมตน แสดงการยกย่อง แต่จํารูปแบบการผันคำกริยาสลับกัน จึงใช้คำยกย่อง 「お配りになります・配られます」 ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ปรากฏในทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่ม D คิดเป็นสัดส่วน 11.6% อีกทั้งข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ยังปรากฏในกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพอีกด้วยซึ่งคิดเป็นสัดส่วน 9.3% จากการสัมภาษณ์พบว่า มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 4 คน (กลุ่ม A 1คน, กลุ่ม B 1คน และกลุ่ม C 2คน) เข้าใจว่า ควรใช้คำยกย่องต่อการกระทำของตนเอง เมื่อสนทนากับคนนอกหรือบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าเพื่อแสดงความเคารพต่อคู่สนทนา

2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้างที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ 「お+คำกริยา」 เช่น 「お配ります」 คิดเป็นสัดส่วน 32.6% รองลงมาคือ โครงสร้าง 「お~にする」 เช่น 「お配りにします」 คิดเป็นสัดส่วน 23.3%

ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4. 10 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน(ข้อ3)

ข้อ3	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน	3(33.3%)	2(22.2%)	2(22.2%)	2(22.2%)	9(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(11.1%)	0	2(22.2%)	2(22.2%)	5(55.6%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(11.1%)	1(11.1%)	0	0	2(22.2%)
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(11.1%)	1(11.1%)	0	0	2(22.2%)

สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนปรากฏใน3 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง แต่จํารูปแบบการผันคำถ่อมตนไม่ได้จึงใช้คำสุภาพ 「配ります」 ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้คิดเป็นสัดส่วน 55.6%

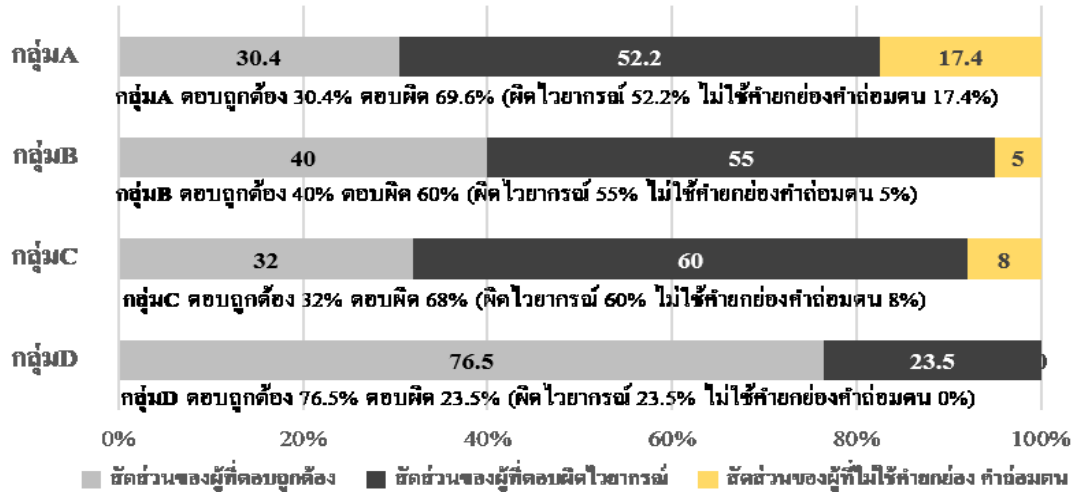
2) กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ คิดเป็นสัดส่วน 22.2% ในแบบทดสอบไม่ได้ระบุระดับความสัมพันธ์ของผู้พูดกับผู้ฟังว่ามีความสนิทสนมมากน้อยเพียงใด แต่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 2 คน (กลุ่ม A 1 คน และ B 1 คน) ที่คิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง เนื่องจากมีความเห็นว่ามักคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสนิทสนมกับลูกค้า (นักท่องเที่ยว) ต้องทำความรู้จักและดูแลลูกค้าตลอดการเดินทาง จึงเกิดความใกล้ชิด การใช้คำถ่อมตนจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหิน รู้สึกอึดอัด ไม่มีความเป็นกันเอง

3) กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายตอบว่า “ไม่ทราบ” “ไม่รู้” จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพหรือไม่ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้คิดเป็นสัดส่วน 22.2%

ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว ซึ่งทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยที่สุดคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง

「お+คำกริยา」 (32.6%) รองลงมาคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お~にする」 (22.3%) นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนอีกด้วย ซึ่งกลุ่มที่เข้าใจภาษาสุภาพแต่หลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่องมีสัดส่วนมากที่สุด (55.6%)

ข้อ 9 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง โดยลูกน้องบอกหัวหน้าแผนก ว่า เมื่อสอบถามวันเวลาการประชุมกับบริษัทลูกแล้ว จะแจ้งให้ทราบทันที ข้อคำถามนี้ทดสอบ การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องรูป 「おご~する」 ของกริยา 「知らせる」 เช่นเดียวกับข้อ 3 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「お知らせします」 มีสัดส่วนของผู้ตอบ ดังข้อมูลในภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม (ข้อ 9)

จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่ม D เป็นกลุ่มเดียวที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่าตอบผิด คิดเป็นสัดส่วน 76.5% ส่วนกลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดประมาณ 60-70% โดยกลุ่ม A มีสัดส่วนมากที่สุด (69.6%)

เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาดทั้ง 2 รูปแบบ พบว่า ผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มีสัดส่วนมากที่สุดในทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่ม A, B และ C คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 50-60% นอกจากนี้ยังมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนปรากฏในทุกกลุ่ม โดยกลุ่ม A เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนมากที่สุด ขณะที่กลุ่ม D ไม่มีสัดส่วนผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนเลย

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ9)

ข้อ9	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	12(28.6%)	11(26.2%)	15(35.7%)	4(9.5%)	42(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1)การใช้คำยกย่อง(お知らせになります)	1(2.4%)	2(4.8%)	1(2.4%)	1(2.4%)	5(11.9%)
2)การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
お知らせにします	7(16.7%)	3(7.1%)		3(7.1%)	13(31%)
お知らせます	2(4.8%)	5(11.9%)	12(28.6%)		19(45.2%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1)การใช้คำยกย่อง(お知らせになります)	2(4.8%)	1(2.4%)	2(4.8%)		5(11.9%)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.11 จะเห็นได้ว่ามีกลุ่มที่ตอบผิดไวยากรณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือผู้ที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ และกลุ่มที่สองคือกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ ข้อผิดพลาดที่พบจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำถ่อมตน แสดงการยกย่อง แต่จำรูปแบบการผันคำกริยาสลับกัน จึงใช้คำยกย่อง 「お知らせになります」 คิดเป็นสัดส่วน 11.9% อีกทั้งข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ยังปรากฏในกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพซึ่งมีสัดส่วนเท่ากันอีกด้วย จากการสัมภาษณ์พบว่า มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 5 คน(กลุ่ม A 2คน , กลุ่ม B 1 คน และกลุ่ม C 2 คน) เข้าใจว่า ควรใช้คำยกย่องต่อการกระทำของตนเอง เมื่อสนทนากับคนนอกหรือบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าเพื่อแสดงความเคารพต่อคู่สนทนา

2) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้างที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ 「お+คำกริยา」 เช่น 「お知らせます」 คิดเป็นสัดส่วน 45.2% รองลงมาคือ โครงสร้าง 「お~にする」 เช่น 「お知らせにします」 คิดเป็นสัดส่วน 31%

ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน (ข้อ9)

ข้อ9	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน	3(42.9%)	2(28.6%)	2(28.6%)	0	7(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(14.3%)	0	2(28.6%)	0	3(42.9%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(14.3%)	1(14.3%)	0	0	2(28.6%)
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	1(14.3%)	1(14.3%)	0	0	2(28.6%)

สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนปรากฏใน 3 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ควรใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง แต่จำรูปแบบการผันคำถ่อมตนไม่ได้จึงใช้คำสุภาพ 「知らせます」 ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้คิดเป็นสัดส่วน 42.9%

2) กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ คิดเป็นสัดส่วน 28.6% ในแบบทดสอบไม่ได้ระบุระดับความสัมพันธ์ของผู้พูดกับผู้ฟังว่ามีความสนิทสนมมากน้อยเพียงใด แต่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 2 คน (กลุ่ม A 1 คน และ B 1 คน) ที่คิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง เนื่องจากมีความเห็นว่าหัวหน้าแผนกกับลูกน้องทำงานในบริษัทเดียวกัน ย่อมมีความสนิทสนมกัน การใช้คำถ่อมตนนั้นแสดงความสุภาพมากเกินไปจนเกินไป

3) กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายตอบว่า “ไม่ทราบ” “ไม่รู้” จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพหรือไม่ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้คิดเป็นสัดส่วน 28.6% เช่นกัน

ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง ซึ่งทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยที่สุดคือ การผันคำกริยาผิวยากกรณ์ โครงสร้าง

「お+คำกริยา」 (45.2%) รองลงมาคือ การผันคำกริยาผิวยากกรณ์ โครงสร้าง 「お～にする」 (31.1%) นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนอีกด้วย ซึ่งกลุ่มที่เข้าใจภาษาสุภาพแต่หลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่องมีสัดส่วนมากที่สุด (42.9%)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าข้อคำถามที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

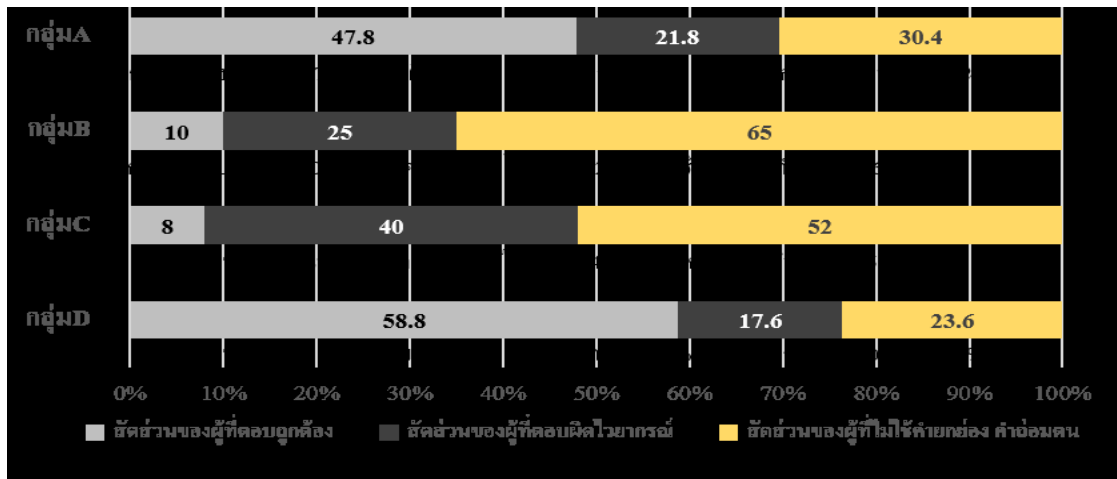
「お、ご～する」 ทั้งข้อ 3 และข้อ 9 มีข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิวยากกรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 คิดเป็น 32.6% และ 45.2% ตามลำดับ เนื่องจากการผันคำกริยา รูปถ่อมตนแสดงการยกย่องมีโครงสร้างการผันที่ซับซ้อน กลุ่มเป้าหมายจึงมีแนวโน้มสูงที่จะผันคำกริยาผิวยากกรณ์ ถึงแม้ว่าในแต่ละสถานการณ์มีบริบทการสนทนาที่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องที่มีรูปแบบการผันเหมือนกัน จึงปรากฏข้อผิดพลาดที่มีความถี่สูงที่สุดเหมือนกันอีกด้วย

ส่วนข้อ 2 ซึ่งข้อคำถามที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องรูปเฉพาะนั้น ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายคุ้นเคยกับคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」 มากกว่า 「伺います」 ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้อง คำกริยารูปเฉพาะเป็นคำกริยาพิเศษที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปคำ ไม่มีโครงสร้างการผันคำกริยา ดังนั้นจึงพบสัดส่วนการผันคำกริยาผิวยากกรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เพียง 9.1% ซึ่งน้อยกว่าสัดส่วนในข้อ 3 และข้อ 9

4.1.4 ผลการศึกษาวิจัยแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ)

ในจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีคำถามที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 5 และ 7 ทั้ง 2 ข้อมีสัดส่วนผู้ตอบดังนี้

ข้อ 5 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยพนักงานสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความผิดปกติของสินค้าที่เพิ่งซื้อจากร้าน ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「ある」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「ございます」 มีสัดส่วนของผู้ตอบดังนี้



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายชื่อและรายกลุ่ม(ข้อ 5)

จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่าครึ่งหนึ่งของสมาชิกในกลุ่มคือ กลุ่ม D คิดเป็นสัดส่วน 58.8% รองลงมาคือ กลุ่ม A ที่มีสัดส่วน 47.8% และกลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุดคือ กลุ่ม C

เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาดทั้ง 2 รูปแบบ พบว่า ผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนมีสัดส่วนมากกว่าผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ในทุกกลุ่ม โดยกลุ่ม B และ C มีสัดส่วนมากกว่า 50%

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4. 13 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ 5)

ข้อ 5	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	5(21.7%)	5(21.7%)	10(43.5%)	3(13%)	23(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1) การใช้คำกริยาผิด					
おります	5(21.7%)	3(13%)	6(26.1%)	2(8.7%)	16(69.6%)
いたします		2(8.7%)	4(17.4%)	1(4.3%)	7(30.4%)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 จะเห็นได้ว่า มีข้อผิดพลาดปรากฏเพียงรูปแบบเดียวคือ การใช้คำกริยาผิด จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าในสถานการณ์นี้ต้องใช้คำอ้อมตน แต่นักกริยา 「ございます」 ไม่ออก จึงเลือกใช้คำกริยา 「おります」 ซึ่งเป็นคำที่คุ้นเคย และเป็นคำอ้อมตนแสดงความรู้สึกที่แสดงความหมาย “มี” เหมือนกัน คือข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ ปรากฏความถี่มากที่สุด (69.6%) นอกจากนี้ยังพบการใช้คำกริยา 「いたします」 อีกด้วย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วน 30.4% ในแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4. 14 สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน (ข้อ 5)

ข้อ 5	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน	7(18.9%)	13(35.1%)	13(35.1%)	4(10.8%)	37(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	5(13.5%)	10(27%)	13(35.1%)	2(5.4%)	30(81.1%)
กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	2(5.4%)	3(8.1%)	0	2(5.4%)	7(18.9%)

สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนปรากฏใน 2 กลุ่มดังนี้

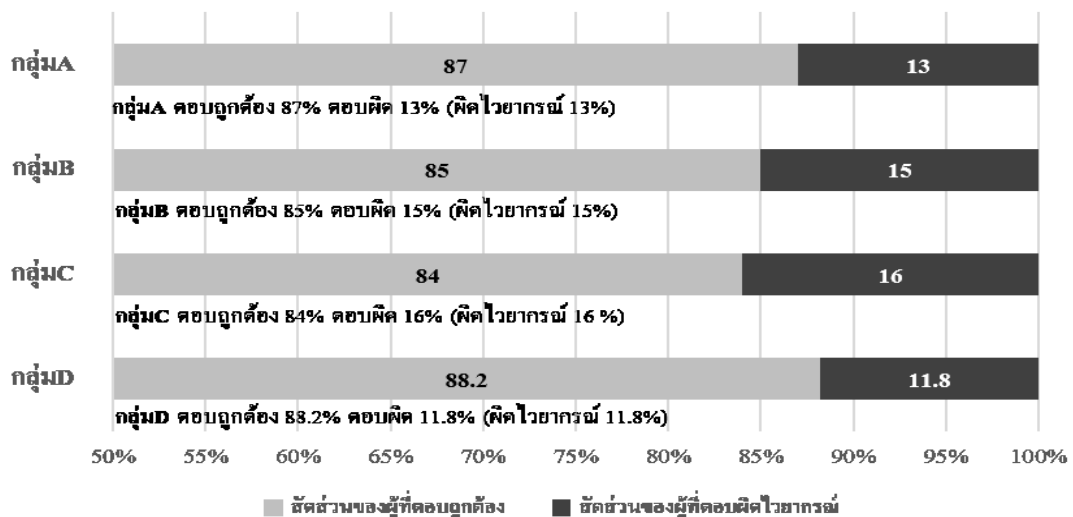
1) กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่า คำอ้อมตน คือคำที่แสดงการลดการกระทำของตนเองผู้ซึ่งเป็นประธานของประโยค และยกย่องฝ่ายตรงข้าม เมื่อใดก็ตามที่ประธานเป็นสิ่งไม่มีชีวิต ในบริบทนี้หมายถึง 不具合 (ความผิดปกติ) จะไม่สามารถใช้คำอ้อมตนได้ เนื่องจากคำอ้อมตนใช้กับการกระทำของมนุษย์เท่านั้น นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายยังกล่าวอีกว่า คำกริยา 「ございます」 ปรากฏความถี่น้อยในตำราเรียนจึงไม่คุ้นเคย

2) กลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ คิดเป็นสัดส่วน 18.9%

ความคิดเห็นข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจหลักการใช้คำอ้อมตนที่ถูกต้อง เนื่องจากคำอ้อมตนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกคือ คำอ้อมตนแสดงการยกย่อง ซึ่งเป็นคำที่แสดงการลดการกระทำของตนเองและยกย่องฝ่ายตรงข้าม ส่วนคำอ้อมตนประเภทที่สองคือ คำอ้อมตนแสดงความสุภาพ หมายถึงคำที่แสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา มิได้แสดงการอ้อมตนการยกย่องการกระทำของมนุษย์แต่อย่างใด เช่น คำกริยา 「ございます」 ซึ่งแสดงการมีอยู่ของสิ่งของหรือสถานที่ มีความเป็นไปได้ว่ากลุ่มเป้าหมายอาจไม่ทราบหน้าที่ของคำอ้อมตนแสดงความสุภาพ จึงสร้างกรอบแนวคิดที่คำอ้อมตนต้องใช้กับมนุษย์เท่านั้น

ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า ซึ่งทดสอบการใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「ある」 ปรากฏข้อผิดพลาดรูปแบบเดียวคือ การใช้คำกริยาผิด เช่น 「ありません」 (69.6%) และ 「いたしません」 (30.4%) นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตนอีกด้วย ซึ่งกลุ่มที่ไม่เข้าใจภาษาสุภาพมีสัดส่วนมากที่สุด (81.1%)

ข้อ 7 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยพนักงานแจ้งลูกค้าว่า ตนเองจะไปสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าจากเจ้าหน้าที่ ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「来る」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「まいります」 มีสัดส่วนของผู้ตอบ ดังข้อมูลในภาพที่ 4.10



ภาพที่ 4. 10 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายข้อและรายกลุ่ม (ข้อ 7)

หมายเหตุ ข้อนี้ ไม่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน

ในบรรดาข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ข้อ 7 เป็นข้อที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากที่สุด จากแผนภูมิข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทุกกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่า 80% โดยเฉพาะกลุ่ม D มีสัดส่วนมากที่สุด (88.2%)

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด(ข้อ7)

ข้อ7	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	3(25%)	3(25%)	4(33.3%)	2(16.7%)	12(100%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้คำกริยาผิด					
おります	3(25%)	3(25%)	4(33.3%)	2(16.7%)	12(100%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากข้อมูลในตารางที่ 4.15 จะเห็นได้ว่า มีข้อผิดพลาดปรากฏรูปแบบเดียวคือ การใช้คำกริยาผิด (おります) ซึ่งกลุ่ม D มีสัดส่วนของการใช้คำกริยาผิวน้อยที่สุด (16.7%) จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่า 「まいります」 「おります」 เป็นคำกริยาที่ปรากฏบ่อยในตำราเรียนและบทสนทนา ทั้ง 2 คำมีการออกเสียงที่คล้ายคลึงกัน จึงมักจำสลับกัน ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายซึ่งมีประสบการณ์การศึกษาที่ประเทศญี่ปุ่น ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า 「まいります」 เป็นคำกริยาที่ได้ยินบ่อยในการสนทนาของชาวญี่ปุ่น รวมถึงการประกาศในสถานีรถไฟ จึงสามารถใช้ได้ถูกต้อง

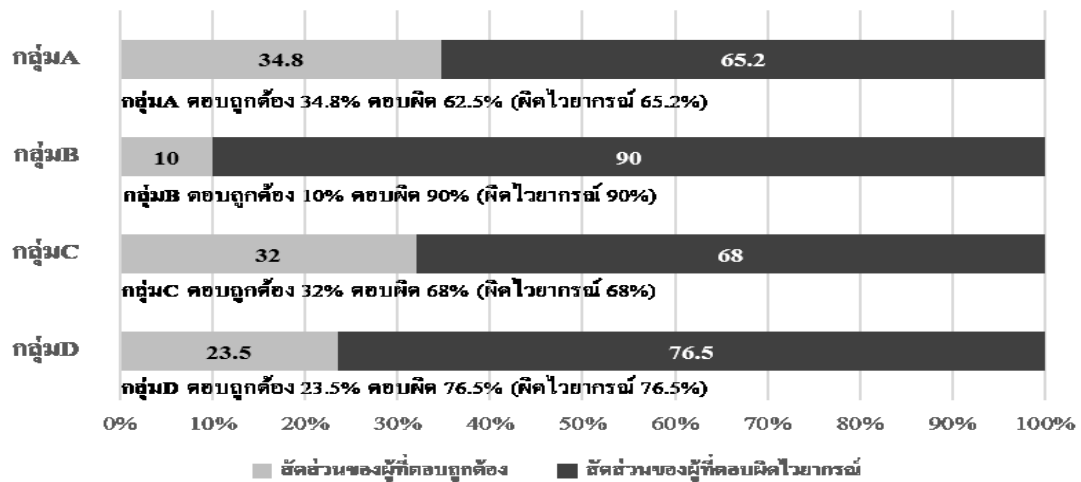
ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า ซึ่งทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「来る」 พบข้อผิดพลาดเพียงรูปแบบเดียวคือ การใช้คำกริยาผิด เนื่องจากจำคำกริยาเฉพาะสลับกัน

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดในข้อ 5 คือการใช้คำกริยาผิด จากการสัมภาษณ์ พบว่า 「ございます」 เป็นคำกริยาที่กลุ่มเป้าหมายไม่คุ้นเคย ปรากฏน้อยในตำราเรียน อีกทั้งประธานของประโยคเป็นสิ่งไม่มีชีวิต จึงใช้คำสุภาพ 「あります」 ในขณะที่ 「まいります」 เป็นคำกริยาที่กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคย จำได้จากตำราเรียนและสื่อต่างๆ ฉะนั้นข้อ 6 จึงเป็นข้อที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกมากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษารายข้อแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ (คำสุภาพ)

ในจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีคำถามที่ทดสอบการใช้คำสุภาพจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 1 และ 10 ทั้ง 2 ข้อมีส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้อง และตอบผิดไวยากรณ์ ดังนี้

ข้อ 1 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างบริษัท โดยพนักงานบริษัท B แจ้งว่าหัวหน้าแผนกจะกลับเข้ามาที่บริษัทเวลา 15.00 น. บทสนทนากล่าวถึงการกระทำของคนในฝ่ายผู้พูด ซึ่งผู้ฟัง(คนนอก)ไม่ได้รับผลจากการกระทำนั้น ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำสุภาพของกริยา 「戻る」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「戻ります」 มีสัดส่วนของผู้ตอบ ดังข้อมูลในภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4. 11 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายข้อและรายกลุ่ม (ข้อ 1)

หมายเหตุ ข้อนี้ทดสอบการใช้คำสุภาพ จึงไม่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช่ค่ายกย่อง คำถ่มถน

ข้อ 1 เป็นข้อที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดมากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (74.1%) จากแผนภูมิข้างต้น จะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 กลุ่มมีส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องไม่ถึง 40% โดยเฉพาะกลุ่ม B มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุดคิดเป็นสัดส่วน 10% ส่วนกลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากที่สุดคือ กลุ่ม A (34.8%)

รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ1)

ข้อ1	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	15(23.8%)	18(28.6%)	17(27%)	13(20.6%)	63(100%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1)การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1)การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง(お戻ります)	11(17.5%)	13(20.6%)	6(9.5%)	11(17.5%)	41(65.1%)
1.2)การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
ご戻ります		2(3.2%)	1(1.6%)		3(4.8%)
お戻ります		1(1.6%)	1(1.6%)		2(3.2%)
ご戻ります			3(4.8%)		3(4.8%)
1.3)การใช้คำยกย่อง(お戻りになります・戻られます)	4(6.3%)	2(3.2%)	6(9.5%)	1(1.6%)	13(20.6%)
2)การใช้กริยาผิด(まいります)				1(1.6%)	1(1.6%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากข้อมูลในตารางที่ 4.16 จะเห็นได้ว่า กลุ่มเป้าหมายตอบผิดเนื่องจากไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ ข้อผิดพลาดที่พบแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน รูปแบบที่พบบ่อยที่สุดคือ การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (65.1%) นอกจากนี้ยังพบการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「ご～する」 เช่น 「ご戻ります」 และโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お戻ります」 อีกด้วย รูปแบบข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่รองลงมาคือ การใช้คำยกย่อง(20.6%) จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายมีแนวคิดที่เมื่อใดก็ตามที่กล่าวถึงการกระทำของบุคคลอาวุโสกว่า ต้องใช้คำยกย่องตามความสัมพันธ์แนวดิ่ง ซึ่งเป็นแนวคิดเรื่องการใช้ภาษาสุภาพของภาษาไทย กลุ่มเป้าหมายที่มีแนวคิดเช่นนี้คือผู้ที่มีแนวคิดเรื่องภาษาสุภาพเช่นเดียวกันกับผู้ที่ตอบข้อ 2 ฉะนั้นผู้ที่ใช้คำยกย่องในข้อ 2 จำนวน 13 คน จึงตอบข้อ 1 ผิดด้วยเช่นกัน เนื่องจากใช้แนวคิดเดียวกันในการตอบแบบทดสอบทั้ง 2 ข้อ

2) การใช้คำกริยาผิด กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่า คำถ่อมตนแสดงการยกย่องของกริยา 「戻ります」 คือ 「まいります」 ปรากฏความถี่ 1.6%

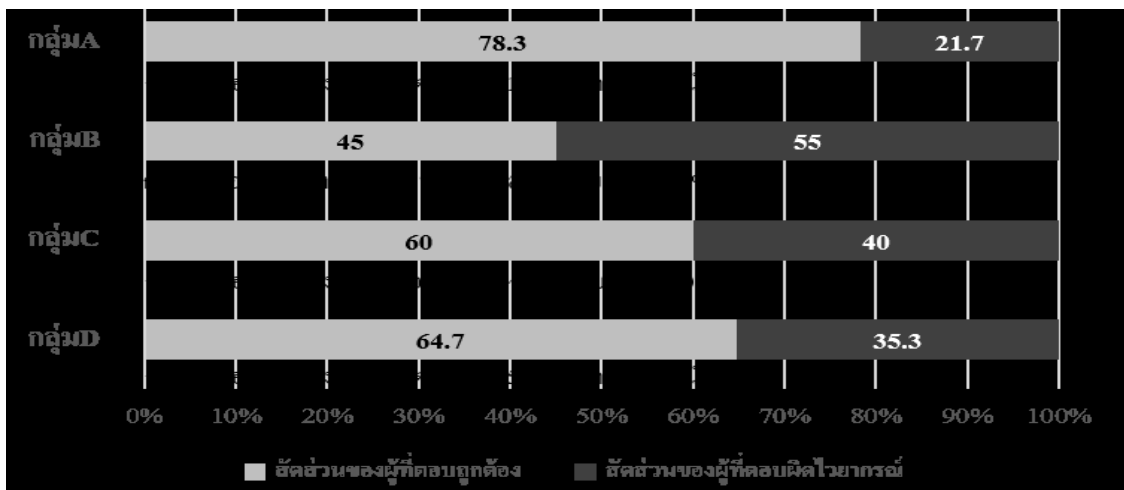
เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาดแล้ว จะพบว่ากลุ่มเป้าหมายใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องมากที่สุด จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีแนวคิดที่เมื่อใดก็ตามที่กล่าวถึงการกระทำของคนในต่อหน้าคนนอก ต้องใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องเสมอ จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพที่ผิดของกลุ่มเป้าหมาย โดยแท้จริงแล้ว คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง

ใช้เฉพาะในกรณีของการกระทำที่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้ามเท่านั้น กริยา 「戻ります」 เป็นคำกริยาที่ไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้าม จึงไม่สามารถใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องได้

รูปแบบข้อผิดพลาดที่เกิดจากแนวคิดนี้ คือ การใช้คำกริยารูปอ้อมตนแสดงการยกย่อง ถูกต้อง บางคนผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ เช่น 「お戻ります」 หรืออาจเปลี่ยนไปใช้คำกริยาอื่นที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำกริยาที่ผู้วิจัยกำหนดให้ เช่น 「まいります」 เป็นต้น

ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างบริษัท กลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มสูงในการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่อง ต่อการกระทำของคนใน ซึ่งการกระทำนั้นไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้าม ข้อผิดพลาดที่พบคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกันซึ่งมีทั้งกรณีที่สามารถผันคำกริยาถูกต้องและผันคำกริยาผิด รวมถึงการใช้คำกริยาผิดอีกด้วย

ข้อ 10 เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง โดยลูกน้องแจ้งหัวหน้าแผนกว่า ตนเองจะบอกให้เพื่อนร่วมงานจองห้องประชุม บทสนทนากล่าวถึงการกระทำของผู้พูดต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้ฟังไม่ได้รับผลจากการกระทำนั้น ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำสุภาพของกริยา 「頼む」 คำตอบที่ถูกต้องคือ 「頼みます」 มีสัดส่วนของผู้ตอบ ดังข้อมูลในภาพที่ 4.12



ภาพที่ 4. 12 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ตอบแยกตามรายข้อและรายกลุ่ม(ข้อ10)

หมายเหตุ ข้อนี้ทดสอบการใช้คำสุภาพ จึงไม่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำอ้อมตน

จากแผนภูมิจ้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่ม A, C และ D มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องมากกว่า 60% โดยกลุ่ม A มีสัดส่วนมากที่สุด (78.3%) ในขณะที่กลุ่ม B มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุด (45%) รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด แสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4. 17 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด (ข้อ 10)

ข้อ 10	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D	รวมจำนวน
ความถี่ของข้อผิดพลาด	5(15.6%)	11(34.4%)	10(31.3%)	6(18.8%)	32(100%)
กลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ					
1) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
1.1) การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง(お頼みます)		4(12.5%)	2(6.3%)	6(18.8%)	12(37.5%)
1.2) การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์					
お頼みます	3(9.4%)	3(9.4%)	8(25%)		14(43.8%)
お頼みにします	2(6.3%)	4(12.5%)			6(18.8%)
กลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ	0	0	0	0	0

จากข้อมูลในตารางที่ 4.17 จะเห็นได้ว่า กลุ่มเป้าหมายตอบผิดเนื่องจากไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ ข้อผิดพลาดที่พบคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน เช่นเดียวกับข้อ 1 โดยกลุ่มเป้าหมายใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง มีผู้ที่สามารถผันคำกริยาได้ถูกต้อง เช่น 「お頼みます」 (37.5%) นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お頼みます」 คิดเป็นสัดส่วน 43.8% นับว่าเป็นข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุด และโครงสร้าง 「お～にする」 เช่น 「お頼みにします」 คิดเป็นสัดส่วน 18.8% จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายตอบผิดเนื่องจากเข้าใจว่า เมื่อสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่า ควรใช้คำถ่อมตนต่อการกระทำของตนเอง

ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง ซึ่งกล่าวถึงการกระทำที่ไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้าม ข้อผิดพลาดที่พบคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน โดยกลุ่มเป้าหมายใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องซึ่งมีทั้งกรณีที่สามารถผันคำกริยาถูกต้องและผันคำกริยาผิด

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดในข้อ 1 และ 10 คือ การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง คำสุภาพสลับกัน หลังจากสัมภาษณ์ติดตามผล พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีแนวคิดที่กล่าวถึงการกระทำของคนนอก หรือคนในที่อาวุโสกว่า ต้องใช้คำยกย่อง และควรใช้คำถ่อมตนต่อการกระทำของตนเองเมื่อสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าโดยเฉพาะคนนอก ฉะนั้นผู้ที่ตอบข้อ 1 ผิด จึงมีแนวโน้มตอบข้อ 10 ผิดด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ พบว่า ข้อ 10 มีสัดส่วนผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์น้อยกว่าข้อ 1 เนื่องจากสถานการณ์การสนทนา กล่าวถึงการกระทำของผู้พูดต่อบุคคลที่ 3 (เพื่อนร่วมงาน) ซึ่งมีสถานะเท่าเทียมกับผู้พูด กลุ่มเป้าหมายจึงไม่ใช้คำถ่อมตนต่อเพื่อนร่วมงาน

ถึงแม้ว่าสถานการณ์ในข้อ 1 กล่าวถึงการกระทำของตนเองซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง เช่นเดียวกับข้อ 10 แต่ผู้ฟังเป็นคนนอก และไม่มีบุคคลที่ 3 เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงใช้คำถ่อมตนต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า

หัวข้อต่อไปจะกล่าวถึงผลการสรุปความถี่ของข้อผิดพลาดแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ และสรุปความถี่ของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

4.1.6 ผลการสรุปรูปแบบข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์แยกตามประเภทของภาษาสุภาพ

ในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงผลการสรุปความถี่ข้อผิดพลาดแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ โดยหยิบยกเฉพาะข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ที่ปรากฏความถี่มากที่สุด 3 อันดับแรก เพื่อให้เห็นแนวโน้มของผิดพลาดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังข้อมูลในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 สรุปรูปแบบข้อผิดพลาดของการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ซึ่งปรากฏความถี่มากที่สุดแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ

ประเภทของภาษาสุภาพ	รูปแบบข้อผิดพลาด
คำยกย่อง (รูป お~になる/รูปถูกกระทำ) (ข้อ4, 6)	อันดับ 1 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 อันดับ 2 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お~なります」 อันดับ 3 การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง)
คำยกย่อง (รูปเฉพาะ กริยา 「する」) (ข้อ8)	อันดับ 1 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ 「おしなります」 อันดับ 2 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ 「おします」
คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お~する) (ข้อ3 และ 9)	อันดับ 1 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 อันดับ 2 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お~にします」 อันดับ 3 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「ご~します」
คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูปเฉพาะ กริยา 「行く」) (ข้อ2)	อันดับ 1 การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ) อันดับ 2 การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำยกย่อง) อันดับ 3 การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ 「お行きます」
คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「ある」) (ข้อ5)	อันดับ 1 การใช้คำกริยาผิด 「おります」 อันดับ 2 การใช้คำกริยาผิด 「いたします」
คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「来る」) (ข้อ7)	การใช้คำกริยาผิด 「おります」
คำสุภาพ (ข้อ1 และ 10)	อันดับ 1 การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) อันดับ 2 การใช้ภาษาสุภาพสลับกันและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 อันดับ 3 การใช้ภาษาสุภาพสลับกันและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お~にします」

ตารางที่ 4.19 สรุปความถี่ของข้อผิดพลาด

รูปแบบข้อผิดพลาด	ข้อ1	ข้อ2	ข้อ3	ข้อ4	ข้อ5	ข้อ6	ข้อ7	ข้อ8	ข้อ9	ข้อ10	รวมความถี่
1) การใช้ภาษาสุภาพอ่อน				1		2		4			7(2%)
2) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน											
2.1) การใช้คำยกย่อง คำอ่อมตนแสดงการยกย่อง สลับกัน		9	9	4		3			10		35(10%)
2.2) การใช้คำยกย่อง คำอ่อมตนแสดงการยกย่อง สลับกันและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์				4		5					9(2.6%)
2.3) การใช้คำยกย่อง คำอ่อมตนแสดงความสุภาพ สลับกัน								1			1(0.3%)
2.4) การใช้คำอ่อมตนแสดงการยกย่อง คำสุภาพ สลับกัน	41									12	53(15.1%)
2.5) การใช้คำอ่อมตนแสดงการยกย่อง คำสุภาพ สลับกันและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	8									20	28(8%)
2.6) การใช้คำยกย่อง คำสุภาพ สลับกัน	13										13(3.7%)
2.7) การใช้คำอ่อมตนแสดงการยกย่อง และคำอ่อมตนแสดงความสุภาพสลับกัน		47									47(13.4%)
3) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์		6	30	22		21		10	32		121(34.6%)
4) การใช้คำกริยาผิด	1				23		12				36(10.3%)
รวมความถี่	63	62	39	31	23	31	12	15	42	32	350(100%)

ตารางที่ 4.20 รูปแบบและความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์

รูปแบบของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	ข้อ1	ข้อ2	ข้อ3	ข้อ4	ข้อ5	ข้อ6	ข้อ7	ข้อ8	ข้อ9	ข้อ10	รวมความถี่
お/ご+คำกริยา (เช่น おします ご戻ります)	5	6	14	15		16		4	19	14	93(70.5%)
ご~します(เช่น ご戻ります・ご配ります)	3		6	1							10(7.6%)
お/ご~にします(เช่น お配りにします)			10	3		5			13	6	37(28%)
お/ご~なります(เช่น お書きなります)				7		5		6			18(13.6%)
รวมความถี่	8	6	30	26		26		10	32	20	158(100%)

ตารางที่ 4. 21 สรุปความถี่ของข้อผิดพลาดแยกตามรายกลุ่ม

รูปแบบข้อผิดพลาด	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมความถี่
1) การใช้ภาษาสุภาพอ่อน	0	1	2	4	7(2%)
2) การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน					
2.1) การใช้คำยกย่อง คำต่อมตบแต่งการยกย่อง สลับกัน	10	10	10	5	35(10%)
2.2) การใช้คำยกย่อง คำต่อมตบแต่งการยกย่อง สลับกันและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	4	4	1	0	9(2.6%)
2.3) การใช้คำยกย่อง คำต่อมตบแต่งความสุภาพ สลับกัน	0	0	1	0	1(0.3%)
2.4) การใช้คำต่อมตบแต่งการยกย่อง คำสุภาพ สลับกัน	11	17	8	17	53(15.1%)
2.5) การใช้คำต่อมตบแต่งการยกย่อง คำสุภาพ สลับกันและผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	5	10	13	0	28(8%)
2.6) การใช้คำยกย่อง คำสุภาพ สลับกัน	5	2	4	2	13(3.7%)
2.7) การใช้คำต่อมตบแต่งการยกย่อง และคำต่อมตบแต่งความสุภาพสลับกัน	13	13	11	10	47(13.4%)
3) การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	34	29	48	10	121(34.6%)
4) การใช้คำกริยาผิด	8	8	15	5	36(10.3%)
รวมความถี่	90(25.7%)	94(26.9%)	113(32.3%)	53(15.1%)	350 (100%)

ตารางที่ 4. 22 รูปแบบและความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์แยกตามรายกลุ่ม

รูปแบบของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์	กลุ่มA	กลุ่มB	กลุ่มC	กลุ่มD	รวมความถี่
お/ご+คำกริยา (เช่น おします ご戻ります)	23	22	45	3	93(58.9%)
ご~します(เช่น ご戻ります・ご配ります)	1	0	9	0	10(6.3%)
お/ご~にします(เช่น お配りにします)	17	17	0	3	37(23.4%)
お/ご~なります(เช่น お書きなります)	2	3	9	4	18(11.4%)
รวมความถี่	43(27.2%)	42(26.6%)	63(39.9%)	10(6.3%)	158(100%)

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ข้อผิดพลาดที่ปรากฏมากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิด ไวยากรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เป็นรูปแบบข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่สูง รองลงมาคือ การใช้คำกริยาผิดหรือใช้ภาษาสุภาพสลับประเภท ข้อผิดพลาดข้างต้นล้วนเป็น ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผู้เรียนที่ลืมรูปแบบการผันคำกริยา จึงผันคำกริยาผิดหรือจำความหมายของ คำกริยาสลับกัน

ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบข้อผิดพลาดแยกตามรายชื่อในตารางที่ 4.19, 4.20 และสรุปรูปแบบ แยกตามรายกลุ่มในตารางที่ 4.21, 4.22 เมื่อพิจารณาข้อผิดพลาดแยกตามรายกลุ่ม พบว่าในความถี่ ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์รวมจำนวน 158 ครั้ง (คิดเป็น 100%) กลุ่ม A มีสัดส่วนของการผัน คำกริยาผิดไวยากรณ์ 27.2% กลุ่ม B 26.6% กลุ่ม C 39.9% ทั้ง 3 กลุ่มมีสัดส่วนของการผันคำกริยา ผิดไวยากรณ์ประมาณ 30-40% แต่กลุ่ม D มีสัดส่วนของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์เพียงแค่ 6.3% รูปแบบการผิดไวยากรณ์ที่พบมากที่สุดคือโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 ปรากฏความถี่คิดเป็นสัดส่วน 58.9% ของรูปแบบการผิดไวยากรณ์ทั้งหมด

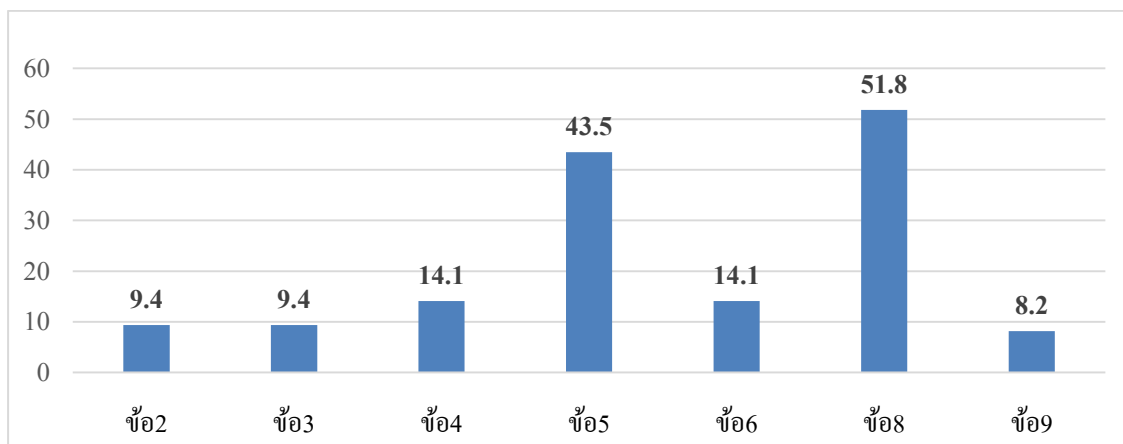
ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดข้อผิดพลาดรูปแบบดังกล่าวคือ ข้อมูลนำเข้า ใน การเรียนภาษาญี่ปุ่นขั้นต้น ภาษาสุภาพเป็นบทเรียนสุดท้ายที่ปรากฏในตำราเรียน เนื่องจากมีความ ซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องคนใน คนนอกซึ่งแตกต่างจากแนวคิดในภาษาแม่ของ ผู้เรียนชาวไทย จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายพบว่า ข้อมูลนำเข้าเกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพจำกัด เพียงแค่ตัวอย่างประโยคในตำราเรียน กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่แทบไม่ได้รับข้อมูลนำเข้าจากการใช้ ภาษาสุภาพจริงนอกชั้นเรียน จึงไม่คุ้นเคยกับการใช้ภาษาสุภาพจริงของชาวญี่ปุ่นเท่าที่ควร นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายกล่าวว่า ในตำราเรียนยังขาดคำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้คำอ้อมตนที่ชัดเจน จึงไม่สามารถใช้คำอ้อมตนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะเห็นได้จากการใช้คำอ้อมตน 「まいります」 และ 「うかがいます」 สลับกัน ในทางตรงกันข้าม กลุ่มเป้าหมายจะคุ้นเคยกับข้อมูลรับเข้าที่ ปรากฏความถี่สูงในตำราเรียน เช่น คำกริยา 「まいります」 「おります」 และสามารถใช้ได้ อย่างถูกต้อง ดังผลการศึกษาในข้อ 7 ที่พบว่ากลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูกต้อง มากกว่า 80%

นอกเหนือจากข้อมูลนำเข้าแล้ว ข้อมูลนำออกก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษา สุภาพผิด จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความถี่ในการนำภาษาสุภาพไปใช้ใน ชีวิตประจำวันน้อยมาก รวมถึงขาดการฝึกฝนการใช้ภาษาสุภาพนอกห้องเรียน จึงทำให้ความ แม่นยำในการผันคำกริยาเลือนหายไป

4.1.7 ผลการสรุปความถี่ของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

จากการศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่าการหลีกเลี่ยงการใช้ไม่ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นหนึ่งในการศึกษา จึงไม่พบการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ นอกเหนือจากกลุ่มที่ตอบถูกต้องและตอบผิด ยังมีกลุ่มที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนอีกด้วย ซึ่งมีสัดส่วนแตกต่างกันไปในแต่ละข้อคำถาม ผลการศึกษาได้จุดประกายให้เกิดความสนใจในการวิเคราะห์หาสาเหตุของการหลีกเลี่ยงการใช้ ซึ่งเป็นประเด็นที่ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยที่ผ่านมา

สัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนในแต่ละข้อ แสดงข้อมูลในภาพที่ 4.13



ภาพที่ 4. 13 แผนภูมิสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

หมายเหตุ ข้อ1, 7 และ10 ไม่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

ข้อคำถามที่มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนมากที่สุดคือ ข้อ 8 (ทดสอบการใช้คำยกย่องรูปเฉพาะของกริยา 「する」) สัดส่วน 51.8% อันดับที่ 2 คือ ข้อ 5 (ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「ある」) สัดส่วน 43.5% และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 4 และ 6 (ทดสอบการใช้คำยกย่องรูป 「お/ご~になる」 / รูปถูกกระทำ) สัดส่วน 14.1% เท่ากัน

ในแต่ละข้อมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อยดังนี้

ตารางที่ 4. 23 สรุปความถี่ของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

ข้อ	หัวข้อการทดสอบ	ความถี่ (คน)	ความถี่ของ กลุ่มที่เข้าใจ แนวคิดของ ภาษาสุภาพ	ความถี่ของกลุ่ม ที่ไม่เข้าใจ แนวคิดของ ภาษาสุภาพ	ความถี่ของกลุ่มที่ไม่ ทราบว่าจะเข้าใจหรือไม่ เข้าใจแนวคิดของภาษา สุภาพ
2	การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูปเฉพาะกริยา 「行<」)	12	8(66.7%)	0	4(33.3%)
3	การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お~する)	9	5(55.6%)	2(22.2%)	2(22.2%)
4	การใช้คำยกย่อง (รูป お~になる/ รูปถูกกระทำ)	12	12(100%)	0	0
5	การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「ある」)	37	0	30(81.1%)	7(18.9%)
6	การใช้คำยกย่อง (รูป お~になる/ รูปถูกกระทำ)	11	11(100%)	0	0
8	การใช้คำยกย่อง (รูปเฉพาะของกริยา 「する」)	44	11(25%)	33(75%)	0
9	การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お~する)	7	3(42.9%)	2(28.6%)	2(28.6%)

จากข้อมูลข้างต้นวิเคราะห์แนวโน้มภาพรวมได้ดังนี้

1) ในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก ซึ่งทดสอบการใช้คำยกย่องรูป 「お~になる」 / รูปถูกกระทำ (ข้อ 4, 6) กลุ่มเป้าหมายทุกคน (100%) ล้วนเข้าใจว่า เมื่อสนทนากับคนนอก ควรใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนนอกผู้ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่า แต่กลับไม่ใช้คำยกย่อง เนื่องจากจำรูปแบบการผันคำกริยาไม่ได้ และไม่มั่นใจในความถูกต้องของการผันคำกริยา

2) ในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูด ผู้ฟังและบุคคลที่ 3 มีความสัมพันธ์แนบดัง ซึ่งทดสอบการใช้คำยกย่องรูปเฉพาะ(ข้อ 8) กลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนจัดอยู่ในกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพมากที่สุดถึง 75% เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายตีความว่าผู้ที่ทำงานในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนมกัน จึงไม่จำเป็นต้องใช้คำยกย่อง

3) ในสถานการณ์ที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (ข้อ 2,3,9) กลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนจัดอยู่ในกลุ่มที่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 2-4 คนที่อยู่ในกลุ่มที่ไม่เข้าใจ และกลุ่มที่ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพอีกด้วย จากการสัมภาษณ์ พบว่าการหลีกเลี่ยงการใช้เกิดจากความไม่เข้าใจและไม่ทราบว่าควรใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องในสถานการณ์ใด

4) ในสถานการณ์ที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพรูปเฉพาะกริยา 「ある」 (ข้อ 5) กลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนจัดอยู่ในกลุ่มที่ไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพมากที่สุดถึง 81.1% จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเข้าใจว่าคำกริยา 「ございます」 สามารถใช้กับการกระทำของมนุษย์เท่านั้น

จากการวิเคราะห์ข้างต้นจะเห็นได้ว่า การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนเกิดจากสาเหตุใดบ้าง เนื้อหาในส่วนถัดไปจะกล่าวถึงส่วนของการหลีกเลี่ยงการใช้ โดยเปรียบเทียบกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ (0-5คะแนน) และกลุ่มที่ได้คะแนนสูง (6-10) คะแนน เพื่อหาว่าในแต่ละกลุ่มมีส่วนของการหลีกเลี่ยงการใช้มากน้อยเพียงใด

ในจำนวนกลุ่มเป้าหมาย 85 คน มีคนที่ได้คะแนนสูงจำนวน 24 คนแบ่งตามกลุ่มดังนี้ กลุ่ม A (5 คน) กลุ่ม B (3 คน) กลุ่ม C (4 คน) และกลุ่ม D (12 คน) กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูง มีส่วนของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนดังข้อมูลในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ส่วนของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ และคะแนนสูง

ข้อ	หัวข้อการทดสอบ	ความถี่	กลุ่มต่ำ	กลุ่มสูง
2	การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูปเฉพาะกริยา 「行<」)	12(100%)	9(75%)	3(25%)
3	การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お~する)	9(100%)	7(77.7%)	2(22.3%)
4	การใช้คำยกย่อง (รูป お~になる/รูปถูกกระทำ)	10(100%)	10(100%)	0
5	การใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「ある」)	37(100%)	22(59.5%)	15(40.5%)
6	การใช้คำยกย่อง (รูป 貴~になる/รูปถูกกระทำ)	11(100%)	11(100%)	0
8	การใช้คำยกย่อง (รูปเฉพาะของกริยา 「する」)	44(100%)	32(72.7%)	12(27.3%)
9	การใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お~する)	7(100%)	5(71.4%)	2(28.6%)

จากข้อมูลในตาราง สรุปลักษณะเด่นได้ดังนี้

- 1) กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำมีแนวโน้มในการหลีกเลี่ยงการใช้คำย่อง คำถ่อมตนสูงกว่ากลุ่มที่ได้คะแนนสูงทุกข้อ
- 2) ไม่พบการหลีกเลี่ยงการใช้คำย่องในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก (ข้อ 4, 6) ในกลุ่มที่ได้คะแนนสูง
- 3) ในข้อคำถามที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพรูปเฉพาะกริยา 「ある」 (ข้อ 5) กลุ่มที่ได้คะแนนสูงมีส่วนของการหลีกเลี่ยงการใช้มากกว่าข้ออื่นๆ (ประมาณ 40%)

4.2 ปัจจัยที่มีแนวโน้มส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด

ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงปัจจัยที่มีแนวโน้มส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด โดยเริ่มจากการเปรียบเทียบผลคะแนนของทั้ง 4 กลุ่ม เพื่อหาว่าปัจจัยด้านชั้นปีส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิดหรือไม่ ในการคำนวณคะแนนเฉลี่ยนั้น จะนับคะแนนเฉพาะข้อที่ตอบถูกต้องเท่านั้น

ตารางที่ 4. 25 ผลคะแนนของกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม

กลุ่ม	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	ฐานนิยม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
กลุ่ม A (ปี3)	9	1	3	4.35	2.48
กลุ่ม B (ปี4)	8	0	1	3.15	2.1
กลุ่ม C (ปี3)	8	0	3	3.48	2.1
กลุ่ม D (ปี4)	9	1	6	5.82	2.1

หมายเหตุ การขีดเส้นใต้ หมายถึง การเน้นค่าทางสถิติที่สูงที่สุดในบรรดา 4 กลุ่ม

จากข้อมูลในตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาค่าสูงสุดต่ำสุดของทั้ง 4 กลุ่มพบว่า ทุกกลุ่มล้วนมีคะแนนต่ำสุด 0-1 คะแนน และคะแนนสูงสุด 8-9 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ไม่เห็นความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ชัดเจน จึงพิจารณารฐานนิยมและคะแนนเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ว่าความสามารถของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่ จากการศึกษาค้นพบว่า กลุ่ม A, B และ C มีฐานนิยม 1 และ 3 คะแนน แปลผลได้ว่า คะแนนที่ซ้ำกันมากที่สุดของกลุ่มคือ 1 คะแนน และ 3 คะแนน ทั้ง 3

กลุ่มมีฐานนิยมแตกต่างกัน 2 คะแนน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่ม A, B และ C มีค่าเฉลี่ย เกาะกลุ่มกันที่ 3.15-4.35 คะแนน ในขณะที่กลุ่ม D เป็นกลุ่มที่มีฐานนิยม(6 คะแนน) และค่าเฉลี่ย (5.82) สูงที่สุดในบรรดา 4 กลุ่ม

ทั้งนี้ สมาชิกในแต่ละกลุ่มมีคะแนนแตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใดนั้น ต้องพิจารณาส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษพบว่าสมาชิกของกลุ่ม B, C และ D มีคะแนนแตกต่างกัน 2.1 คะแนน ส่วนกลุ่มสมาชิกในกลุ่ม A มีคะแนนแตกต่างกัน 2.48 คะแนน แปลผลได้ว่า สมาชิกใน กลุ่ม A มีความสามารถที่หลากหลายมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็น 0.38 คะแนน

ค่าทางสถิติที่แสดงในตาราง 4.25 นั้น แสดงระดับคะแนนที่แตกต่างของแต่ละกลุ่มเท่านั้น แต่ไม่สามารถบอกได้ว่า คะแนนของทั้ง 4 กลุ่มเหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่ จึงใช้สถิติ Kruskal-Wallis One Way Anova เพื่อหาคำตอบในประเด็นดังกล่าว ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4. 26 การเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม

กลุ่ม	N	Mean Rank	Df	Sig.
กลุ่ม A	23	45.15	3	.003*
กลุ่ม B	20	33.33		
กลุ่ม C	25	36.80		
กลุ่ม D	17	60.59		

*p < .05

จากข้อมูลในตารางที่ 4.26 พบว่า คะแนนของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่มมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ในขั้นตอนต่อไปจะคำนวณ โดยสูตร Mann-Whitney U test เพื่อ เปรียบเทียบว่ากลุ่มใดบ้างที่มีคะแนนแตกต่างกัน ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4. 27 การเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มเป้าหมายรายคู่

กลุ่ม	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	กลุ่ม D
กลุ่ม A	-			
กลุ่ม B	.124	-		
กลุ่ม C	.258	.601	-	
กลุ่ม D	.001*	.001*	.001*	-

*p < .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า คะแนนของทั้ง 3 กลุ่มคือ กลุ่ม A, B และ C ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนกลุ่ม D มีคะแนนสูงกว่ากลุ่ม A, B และC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านชั้นปีไม่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด เนื่องจากคะแนนของกลุ่มปี3 และปี4 (กลุ่ม A, B และC) ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนกลุ่ม D เป็นกลุ่มเดียวที่มีคะแนนแตกต่างจากกลุ่มอื่น สันนิษฐานได้ว่าอาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลทำให้กลุ่มนี้ใช้ภาษาสุภาพผิดน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

เมื่อพบว่าปัจจัยด้านชั้นปีไม่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด จึงวิเคราะห์ปัจจัยอื่นซึ่งรวบรวมจากแหล่งข้อมูล 2 ส่วน คือข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ติดตามผล

4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย

ปัจจัยที่นำมาศึกษาคือ ปัจจัยด้านเพศ ประสบการณ์การเรียนภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย ประสบการณ์การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น และระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 4 กลุ่ม แสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4. 28 ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่ม	กลุ่ม A (23 คน)	กลุ่ม B (20 คน)	กลุ่ม C (25 คน)	กลุ่ม D (17 คน)	รวม (85 คน)
เพศ					
ชาย	5	2	6	5	18
หญิง	18	18	19	12	67
ประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย					
มี	21	18	23	17	79
ไม่มี	2	2	2	0	6
ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น					
มี (6 เดือน-1 ปี)	2	4	4	7	17
มี (มากกว่า 1 ปี)	0	0	2	0	2
ไม่มี	21	16	19	10	66
ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น					
N1	0	0	1	1	2
N2	1	2	2	2	7
N3	6	13	18	9	46
N4	10	5	4	4	23
N5	4	0	0	1	5
ไม่เคยสอบ	1	0	0	1	2

ในการคำนวณปัจจัยด้านเพศ ประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น จะคำนวณด้วยสูตร Mann-Whitney U test

ส่วนการคำนวณปัจจัยด้านระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นนั้น จะคำนวณด้วยสูตร Kruskal-Wallis One-Way Anova โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่มีระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นระดับ N1 และระดับ N5 มีจำนวน 2 คน และ 7 คน ซึ่งไม่เพียงพอในการแยกกลุ่มเพื่อคำนวณทางสถิติได้ จึงแบ่งกลุ่มเพื่อการคำนวณออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ กลุ่ม N1-N2 กลุ่มสองคือ N3 กลุ่มสามคือ N4-N5 ดังผลการศึกษาคือต่อไปนี้

ตารางที่ 4. 29 ผลการศึกษาปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig
ชาย	18	4.72	2.270	.630
หญิง	67	3.94	2.399	

$p < .05$

ตารางที่ 4. 30 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์การเรียนภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย

ประสบการณ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Sig
กลุ่มผู้มีประสบการณ์	79	4.19	2.408	.240
กลุ่มไม่มีประสบการณ์	6	3.00	1.789	

$p < .05$

ตารางที่ 4. 31 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น

ประสบการณ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Sig
มีประสบการณ์	19	3.63	2.338	.327
ไม่มีประสบการณ์	66	4.24	2.393	

$p < .05$

ตารางที่ 4. 32 ผลการศึกษาปัจจัยด้านระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	4.785	.839	.476
ภายในกลุ่ม	81	5.700		
รวม	84			

$p < .05$

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น และระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น ไม่ได้ส่งผลทำให้คะแนนของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นไม่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด ด้วยเหตุนี้จึงสัมภาษณ์ติดตามผลเพื่อค้นหาปัจจัยอื่น

4.2.2 ผลการศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ติดตามผล

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีแนวโน้มส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพ รวม 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้ ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านตำราเรียน

1) ผลการศึกษาปัจจัยด้านความถี่ในการใช้ จากการสัมภาษณ์ติดตามผล พบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำอ้อมตน) นอกห้องเรียนน้อยมาก การเรียนภาษาสุภาพจำกัดอยู่ในห้องเรียน แทบไม่มีโอกาสใช้ในชีวิตประจำวัน ในจำนวนทั้งหมด 85 คน มีกลุ่มเป้าหมายส่วนน้อยที่ใช้ภาษาสุภาพนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน จึงตั้งสมมุติฐานว่าความถี่ในการใช้อาจจะส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด หลังจากตรวจนับคะแนนรายบุคคล พบว่าในแต่ละกลุ่มมีผู้ที่ได้คะแนนสูง (6-10 คะแนน) ดังนี้

ตารางที่ 4. 33 จำนวนผู้ที่ได้คะแนนสูงของแต่ละกลุ่ม

กลุ่ม	6 คะแนน	7 คะแนน	8 คะแนน	9 คะแนน	รวม
กลุ่ม A			4 คน	1 คน	5
กลุ่ม B	2 คน		1 คน		3
กลุ่ม C	2 คน	1 คน	1 คน		4
กลุ่ม D	5 คน	4 คน	2 คน	1 คน	12

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่ม D มีจำนวนผู้ที่ได้คะแนนจากแบบทดสอบตั้งแต่ 6 คะแนนขึ้นไปมากที่สุด ในบรรดา 4 กลุ่ม ส่วนกลุ่ม B มีจำนวนน้อยที่สุด เมื่อนับคะแนนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การสัมภาษณ์ติดตามผล จากการสัมภาษณ์พบว่า สมาชิกของกลุ่ม A จำนวน 5 คน (รหัส A4, A5, A8, A12 และ A21) ทำงานพิเศษในร้านอาหารญี่ปุ่น และใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำถ่อมตน) เป็นประจำ ส่วนสมาชิกกลุ่ม B จำนวน 2 คน (รหัส B3, B6) ทำงานพิเศษที่ร้านอาหารญี่ปุ่นเช่นกัน แต่ใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำถ่อมตน) เป็นบางครั้ง ส่วนอีก 1 คน (รหัส B12) เป็นติวเตอร์สอนภาษาญี่ปุ่นสำหรับนักเรียนมัธยมปลาย มีโอกาสฟังพูดภาษาสุภาพน้อย แต่คุ้นเคยกับภาษาสุภาพ เนื่องจากมีประสบการณ์ติวเข้มข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย และกลุ่ม C (รหัส C10, C13 และ C20) ให้ข้อมูลว่า ทั้ง 3 คนใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำถ่อมตน) เป็นบางครั้ง เนื่องจากดูละคร และรายการโทรทัศน์เป็นประจำ จึงคุ้นเคยกับการใช้ภาษาสุภาพของชาวญี่ปุ่น และจากการสัมภาษณ์กลุ่ม D จำนวน 12 คน พบว่าไม่มีใครใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำถ่อมตน) นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน

จากข้อมูลทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบทดสอบตั้งแต่ 6 คะแนนขึ้นไปของกลุ่ม A, B และ C ทุกคนมีโอกาสใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน แต่ความถี่ในการใช้อาจมีน้อยแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล บางคนฟังพูดภาษาสุภาพเป็นประจำ บางคนมีโอกาสน้อย แต่คุ้นเคยกับภาษาสุภาพจากตำราเรียนและสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ จึงสันนิษฐานได้ว่า ความถี่ในการใช้อาจส่งผลต่อการใช้อาจส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด เมื่อคุ้นเคยหรือใช้ภาษาสุภาพบ่อย ก็อาจจะทำให้การใช้ผิดลดลง

จากข้อสันนิษฐานข้างต้น ที่กล่าวไว้ว่า ความถี่ในการใช้อาจส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด แต่เมื่อพิจารณาผลคะแนนของกลุ่ม D กลับพบว่ามีความสูงที่สุด ทั้ง ๆ ที่ไม่มีโอกาสใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำถ่อมตน) นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน ทั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลทำให้กลุ่ม D มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพมากที่สุดในบรรดา 4 กลุ่ม

2) ผลการศึกษาปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สอนและผู้เรียนเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาสุภาพในชั้นเรียน

กรณีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาษาสุภาพเป็นเนื้อหาในวิชาภาษาญี่ปุ่นพื้นฐานและวิชาภาษาญี่ปุ่นระดับกลาง สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 โดยพื้นฐานแล้ว นักศึกษากว่าร้อยละ 90% มีพื้นฐานภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงมีความรู้เกี่ยวกับภาษาสุภาพในเบื้องต้นในการจัดการเรียนการสอนภาษาสุภาพนั้น ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาคำราเรียนด้วยตนเองเป็นหลัก เน้นการทบทวนความรู้เดิมด้วยการทำแบบฝึกหัดทบทวนการผันคำกริยารูปยกย่องรูปถ่อมตน จากนั้นให้ผู้เรียนเฉลยแบบฝึกหัด อภิปรายในชั้นเรียน และผู้สอนอธิบายเพิ่มเติม รูปแบบการเรียนการสอนเน้นการศึกษาคำราเรียนด้วยตนเอง และการท่องจำรูปแบบการผันคำกริยา มีกิจกรรมการฝึกฝนการใช้ภาษาสุภาพในชั้นเรียนน้อย ในชั้นปีที่ 3 จะเรียนวิชาเฉพาะสาขา เช่น วรรณคดี ภาษาศาสตร์ และญี่ปุ่นศึกษา นักศึกษาจะเรียนภาษาสุภาพอีกครั้งในรายวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในชั้นปีที่ 4 ซึ่งเป็นรายวิชาเลือก

กรณีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาษาสุภาพเป็นหัวข้อสุดท้ายของวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นรายวิชาไวยากรณ์สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ผู้สอนเน้นการบรรยายและการทำแบบฝึกหัดทบทวนการผันคำกริยาเป็นหลัก ทั้งนี้ ผู้เรียนจะเรียนภาษาสุภาพอีกครั้งในวิชาการฟังการพูดภาษาญี่ปุ่นเพื่อประสิทธิผลสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในชั้นปีที่ 3 จะเรียนวิชาเฉพาะสาขา เช่น วรรณคดี ภาษาศาสตร์ และญี่ปุ่นศึกษา นักศึกษาจะเรียนภาษาสุภาพอีกครั้งในรายวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในชั้นปีที่ 4 ซึ่งเป็นรายวิชาเลือกเช่นเดียวกันกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้มิได้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการเรียนการสอนกับการใช้ภาษาสุภาพ จึงไม่อาจกล่าวได้อย่างแน่ชัดว่า ปัจจัยด้านการเรียนการสอนส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพหรือไม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้ จะนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ ซึ่งเป็นเนื้อหาในบทที่ 5

3) ผลการศึกษาปัจจัยด้านคำราเรียน หัวข้อนี้ จะกล่าวถึงความถี่ของคำกริยารูปเฉพาะที่ปรากฏในคำราเรียนที่ใช้ในการเรียนภาษาสุภาพ เนื่องจากโครงสร้างการผันคำกริยาของภาษาสุภาพรูป 「お/ご～になる」/รูปถูกกระทำ รวมถึงรูป 「お/ご～する」 นั้น เป็นโครงสร้างที่ปรากฏในทุกคำรา แต่คำกริยารูปเฉพาะนั้น มีความถี่ในการปรากฏมากขึ้นแตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด คำราที่ใช้ในการวิเคราะห์มีจำนวน 4 เล่มดังนี้ 文化初級日本語 II, 短期集中初級日本語文法総まとめ ポイント 20, わかって使える日本語 และภาษาญี่ปุ่นชั้นกลาง 018203 คำราข้างต้นเป็นคำราที่เรียนซึ่งมีภาษาสุภาพเป็นหนึ่งในหัวข้อไวยากรณ์สำหรับผู้เรียนระดับต้นและระดับกลาง

จากการศึกษาพบว่า คำกริยาที่ปรากฏความถี่มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 「まいります」 (คิดเป็น 20.6% ของคำกริยารูปเฉพาะทั้งหมดที่ปรากฏในตำราเรียน) 「いたします」 (19.1%) และ 「おります」 (17.66%) ส่วนคำกริยาที่ปรากฏความถี่น้อยที่สุดคือ 「ございます」 (3.4%) ความถี่ของคำกริยารูปเฉพาะสรุปในตารางที่ 4.34

ความถี่ของคำกริยารูปเฉพาะที่ปรากฏในตำราเรียนอาจส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิดหรือไม่นั้น จะกล่าวถึงในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นเนื้อหาในบทที่ 5 เช่นกัน

ตารางที่ 4.34 ความถี่ของคำกริยารูปเฉพาะที่ปรากฏในตำราเรียน

ชื่อตำรา	คำกริยา								รวม ความถี่
	まいります	うかがいます (ถาม)	うかがいます (ฟัง)	うかがいます (ไปเยี่ยมบ้าน)	いたします	なさいます	ございます	おります	
ภาษาญี่ปุ่นขั้นกลาง (หน้า 1-13)	5(20%)	4(16%)	3(12%)	2(8%)	6(24%)	0	1(4%)	4(16%)	25(100%)
文化初級日本語 II (หน้า 75-81)	2(18.2%)	1(9.1%)	0	2(18.2%)	1(9.1%)	2(18.2%)	0	3(27.3%)	11(100%)
短期集中初級日本語文法総 まとめ ポイント20 (หน้า 115-122)	4(22.2%)	1(5.6%)	1(5.6%)	2(11.1%)	4(22.2%)	3(16.7%)	2(11.1%)	1(5.6%)	18(100%)
わかって使える日本語 (หน้า 162-170)	3(21.4%)	1(7.1%)	0	1(7.1%)	2(14.3%)	3(21.4%)	0	4(28.6%)	14(100%)
รวมความถี่	14(20.6%)	7(10.3%)	4(5.9%)	7(10.3%)	13(19.1%)	8(11.8%)	3(4.4%)	12(17.6%)	68(100%)

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

บทที่ 5 ประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 5.1 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด
- 5.2 ประเภทของภาษาสุภาพที่ยากต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
- 5.3 การวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ
- 5.4 ข้อผิดพลาดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร
- 5.5 สรุปผลการศึกษา
- 5.6 ข้อเสนอแนะ
- 5.7 ข้อจำกัดในการวิจัย
- 5.8 ประเด็นการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 รูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาด

เนื้อหาในส่วนนี้ จะกล่าวถึงผลการสรุปรูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์รวมถึง อภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยก่อนหน้านี้ จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบข้อผิดพลาดปรากฏความถี่แตกต่างกันไปตามประเภทของภาษาสุภาพ อีกทั้งมีสัดส่วนของการทดสอบภาษาสุภาพแต่ละประเภทไม่เท่ากัน จึงสรุปรูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาดแยกตามประเภทของภาษาสุภาพ

จากการศึกษางานวิจัยของ Kobayashi (1999) Okano (2000) Miyata (2005) Toda และ Oyaizu (2013) Gi (2014) และ ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) พบว่าผลการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้คือ การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ซึ่งปรากฏความถี่สูงในการใช้คำกริยารูปยกย่อง รูปถ่อมตนแสดงการยกย่อง นอกจากนี้ยังพบผลการศึกษาอีกหลายประเด็นที่แตกต่าง หรือไม่พบในงานวิจัยก่อนหน้านี้ เนื่องจากวิธีการเก็บข้อมูลรวมถึงขอบเขตในการศึกษาแตกต่างกัน ดังสรุปต่อไปนี้

1) คำยกย่องรูป 「お/ご~になる」 / รูปอุกกระทำ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お書きます」 「お試します」 คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 50% ของข้อผิดพลาดที่ปรากฏในการผันคำกริยารูปยกย่อง จากการศึกษาพบว่าข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ไม่ปรากฏในงานวิจัยก่อนหน้า Gi (2014) กล่าวว่า ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นต่างชาติคือ การใช้ภาษาสุภาพอ่อน แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า การใช้ภาษาสุภาพอ่อนเป็นรูปแบบที่ปรากฏความถี่เพียงแค่ 3.2% (ข้อ 4) และ 6.5% (ข้อ 6) ในกรณีของการใช้คำยกย่องสลับกับคำถ่อมตนแสดงการยกย่องสลับกันนั้น ปรากฏเฉพาะสถานการณ์การสนทนาระหว่างคนในและคนนอกเท่านั้น (ข้อ 4, 6) และไม่ได้เป็นข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก งานวิจัยก่อนหน้านั้นส่วนใหญ่เก็บข้อมูลด้วยแบบทดสอบปรนัยและแบบทดสอบความรู้ทางไวยากรณ์ ซึ่งปรากฏภาษาสุภาพอ่อนและคำถ่อมตนในตัวเลือก จึงมีความเป็นไปได้สูงที่กลุ่มเป้าหมายจะตอบผิด ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่กลุ่มเป้าหมายผันคำกริยารูปยกย่องด้วยโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 นั้น อาจเกิดจากการลืมโครงสร้าง 「~になる」 ซึ่งเป็นส่วนที่ต่อท้ายคำกริยา ฉะนั้นกลุ่มเป้าหมายจึงเติม 「お」 ไว้ข้างหน้าคำ โดยไม่มีการผันคำกริยาให้เข้ากับโครงสร้าง 「~になる」

2) คำยกย่องรูปเฉพาะ/ รูปอุกกระทำของคำกริยา 「する」 (กริยา なさいます/されます) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิไวยากรณ์ 「おしなります」 คิดเป็นสัดส่วน 40% ของข้อผิดพลาดที่ปรากฏในข้อนี้ นอกจากนี้ยังพบการผันคำกริยาผิไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「おします」 อีกด้วย

3) คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูป お~する) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การผันคำกริยาผิไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 เช่น 「お書きます」 คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 32.6% (ข้อ 3) และ 45.2% (ข้อ 9) ของข้อผิดพลาดที่ปรากฏในการผันคำกริยารูปถ่อมตนแสดงการยกย่อง ซึ่งเป็นการผันผิไวยากรณ์รูปแบบเดียวกันกับการผันคำกริยารูปยกย่อง นอกจากนี้ยังพบการผันคำกริยาผิไวยากรณ์ โครงสร้าง 「お~にします」 และ 「ご~します」 อีกด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่กลุ่มเป้าหมายผันคำกริยารูปถ่อมตนแสดงการยกย่องด้วยโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 นั้น อาจเกิดจากการลืมโครงสร้าง 「~する」 ซึ่งเป็นส่วนที่ต่อท้ายคำกริยา ฉะนั้นกลุ่มเป้าหมายจึงเติม 「お」 ไว้ข้างหน้าคำ โดยไม่มีการผันคำกริยาให้เข้ากับโครงสร้าง 「~する」

4) คำถ่อมตนแสดงการยกย่องรูปเฉพาะของคำกริยา 「行く」 (กริยา 伺います) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」) อย่างไรก็ตามในงานของ Miyata (2005) มีการศึกษาการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง 「伺います」 ด้วยเช่นกัน แต่ศึกษาในความหมาย “ถาม” ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยครั้งนี้ที่

ทดสอบการใช้ในความหมาย “ไป” ผลการศึกษาในครั้งนี้ ถึงแม้จะศึกษาคำถ่อมตนแสดงการยกย่องคำเดียวกัน แต่ประเด็นในการศึกษาแตกต่างกัน

5) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้คำกริยาผิด จากผลการศึกษาพบว่า ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้เกิดขึ้นเนื่องจากการจำคำศัพท์สลับกัน และเป็นกลยุทธ์ในการทดแทนคำศัพท์ที่ตนเองไม่รู้ โดยการเลือกใช้คำศัพท์ที่ตนเองคุ้นเคย เช่น 「おります」 แทนคำว่า 「ございます」 ซึ่งทั้ง 2 คำ แสดงความหมาย “มี” เหมือนกัน

6) คำสุภาพ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) กลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มสูงในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำที่ไม่ส่งผลต่อคู่สนทนาเช่น คำกริยา 「戻ります」 “กลับ” (ผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มีสัดส่วน 74% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด) การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบชนิดเติมคำลงในช่องว่าง ด้วยการผันคำกริยารูปธรรมดาที่ระบุไว้ในวงเล็บให้เป็นรูปสุภาพ จึงไม่พบการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาปนกันดังเช่นผลการวิจัยก่อนหน้านี้ที่เก็บข้อมูลด้วยการสนทนารายบุคคล

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่ารูปแบบของผิดพลาดที่ปรากฏความถี่สูง คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ซึ่งมีโครงสร้างหลากหลาย รวมถึงการใช้ภาษาสุภาพสลับประเภท ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้เกิดจากการจำคำกริยาผิด หรือการสลับรูปแบบการผันคำกริยาซึ่งเป็นการใช้ภาษาเป้าหมายผิดของผู้เรียนเอง จึงสรุปได้ว่าข้อผิดพลาดส่วนใหญ่เป็นข้อผิดพลาดภายในภาษา (Intralingual Error) ซึ่งเกิดจากผู้เรียนที่มีความถี่ในการใช้น้อยจึงสลับรูปแบบการผันคำกริยาหรือจำความหมายสลับกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้มีส่วนที่แตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้เนื่องจากวิธีการศึกษา การใช้แบบทดสอบชนิดเติมคำลงในช่องว่างเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ให้กลุ่มเป้าหมายตอบอย่างอิสระโดยไม่มีการชี้นำคำตอบ จึงทำให้ได้รูปแบบความผิดพลาดแบบหนึ่ง แต่หากใช้แบบทดสอบปรนัยรูปแบบข้อผิดพลาดอาจผันแปรไปตามตัวเลือก และข้อผิดพลาดบางรูปแบบอาจไม่ปรากฏเนื่องจากไม่มีในตัวเลือกที่ให้มา

5.2 ประเภทของภาษาสุภาพที่เรียนรู้ได้ยากสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ตอบผิดประกอบกับข้อมูลจากสัมภาษณ์ วิเคราะห์ได้ว่า คำอ้อมตนเป็นภาษาสุภาพที่เรียนรู้ได้ยากสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ในบรรดาข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ข้อที่มีสัดส่วนผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์และหลักเกี่ยวกับการใช้สูง คือ

1) ข้อ 2 (ทดสอบการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องรูปเฉพาะของกริยา 「行く」) มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์ 86.1% จากการศึกษาพบว่า ผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องสลับกับคำอ้อมตนแสดงความสุภาพ

2) ข้อ 1 (ทดสอบการใช้คำสุภาพของกริยา 「戻る」) มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิด 74.1% ผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำที่ไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้าม

3) ข้อ 5 (ทดสอบการใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพของกริยา 「ある」) มีสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิด 70.6% เป็นข้อคำถามซึ่งกลุ่มที่ได้คะแนนสูงมีสัดส่วนของการหลักเกี่ยวกับการใช้มากที่สุด

คำถามข้อ 2 และข้อ 5 ทดสอบความรู้ความเข้าใจในการใช้คำอ้อมตน ส่วนข้อ 1 ทดสอบความรู้ความเข้าใจในการใช้คำสุภาพ แต่ผู้เรียนกลับใช้คำอ้อมตน จากข้อมูลทางสถิติสามารถสรุปได้ว่าผู้เรียนมีข้อบกพร่องในการใช้คำอ้อมตน

ในกรณีของคำยกย่องนั้น ทั้งภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นมีการใช้คำยกย่องต่อการกระทำของผู้ฟัง (บุรุษที่ 2) และบุคคลที่ 3 แม้ว่าทั้ง 2 ภาษามีหลักการใช้คำยกย่องที่แตกต่างกัน แต่มีความคิดรวบยอดที่เหมือนกันคือ การแสดงความเคารพผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยคำนึงปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน ระยะห่างทางสังคม จึงสามารถถ่ายโอนความเข้าใจในภาษาแม่มาช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาเป้าหมายได้

การที่คำอ้อมตนนั้นเรียนรู้ได้ยาก อาจเนื่องจากภาษาไทยไม่มีการใช้คำอ้อมตน จึงไม่สามารถถ่ายโอนแนวคิดจากภาษาแม่ เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจในการใช้คำอ้อมตนของภาษาเป้าหมายได้ ปัญหาหนึ่งในการเรียนรู้คำอ้อมตนคือ ผู้เรียนไม่เข้าใจวิธีการใช้คำอ้อมตนและไม่ทราบว่าควรใช้คำอ้อมตนในสถานการณ์ใด

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคำอ้อมตนเป็นเรื่องที่เรียนรู้ได้ยาก เนื่องจากคำอ้อมตนมีกฎเกณฑ์การใช้ที่ซับซ้อนมากกว่าคำยกย่อง กล่าวคือ คำอ้อมตนใช้ได้เฉพาะในกรณีของการกระทำที่ฝ่ายตรงข้ามมีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำของประธานในฐานะผู้ที่ได้รับผลการกระทำนั้น ส่วนการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ฝ่ายตรงข้ามไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น 「寝る」 “นอน” ไม่สามารถใช้คำอ้อมตน 「×お寝します」 ตรงข้ามกับคำยกย่องซึ่งสามารถใช้กับคำกริยาที่ฝ่ายตรงข้ามมีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำของประธานก็ได้ ตัวอย่าง คำกริยาที่ฝ่ายตรงข้ามมีส่วน

เกี่ยวข้อง เช่น 「説明する」 “อธิบาย” ใช้คำยกย่อง 「ご説明になります」 คำกริยาที่ฝ่ายตรงข้ามไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น 「寝る」 “นอน” ใช้คำยกย่อง 「お休みになります」 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ได้คะแนนสูงล้วนมีข้อผิดพลาดร่วมกัน คือการใช้คำถ่อมตนต่อการกระทำที่ไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้ามเนื่องจากไม่เข้าใจแนวคิดในการใช้คำถ่อมตนที่ถูกต้อง

นอกจากนี้คำถ่อมตนยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง และคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ ซึ่งมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกัน แต่จัดอยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน จึงอาจสร้างความสับสนในการใช้ เช่น คำกริยา 「まいります」 (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ) 「伺います」 (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) ที่มีความหมาย “ไป” และจัดอยู่ในหมวดหมู่คำถ่อมตนเหมือนกัน อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่า ทั้ง 2 คำสามารถใช้แทนกันได้

5.3 การวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

ในบทที่ 4 ได้กล่าวถึงรูปแบบและความถี่ของข้อผิดพลาดแยกตามรายชื่อ และรายกลุ่ม เนื้อหาในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ โดยนำข้อมูลจากบทที่ 4 มาประกอบกับการวิเคราะห์ หลังจากเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ ประกอบกับการสัมภาษณ์ติดตามผล รวมถึงการเก็บข้อมูลจากคำบรรยาย สามารถแบ่งข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพออกเป็น 5 สาเหตุดังนี้

5.3.1 การถ่ายโอนแนวคิดเรื่องการใช้ภาษาสุภาพจากภาษาแม่ จากการสัมภาษณ์ติดตามผล มีกลุ่มเป้าหมายกล่าวว่า สาเหตุหนึ่งของการใช้ภาษาสุภาพผิดคือ การถ่ายโอนแนวคิดจากภาษาแม่ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุนี้ พบในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคนในคนนอก คิดเป็นสัดส่วน 19.7% ของข้อผิดพลาดทั้งหมด (ข้อ 2) ในกรณีนี้ การถ่ายโอนแนวคิดจากภาษาแม่ส่งผลกระทบทางด้านลบต่อการเรียนรู้ภาษาเป้าหมายจริงหรือไม่ จะกล่าวถึงความเหมือน ความต่างระหว่างภาษาแม่ (ภาษาไทย) กับภาษาเป้าหมาย (ภาษาญี่ปุ่น) โดยจะเริ่มจากภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาแม่ของผู้เรียน

ในภาษาไทยเรียกภาษาสุภาพว่า “คำราชาศัพท์” ราชบัณฑิตยสถาน (2550: 1) กล่าวว่า คำราชาศัพท์ หมายถึง “ถ้อยคำภาษาที่สุภาพ ถูกแบบแผน ใช้กล่าวถึงบุคคล เรื่องราวทั้งปวง ที่กล่าวหรือเขียนอย่างถูกหลักเกณฑ์ สำหรับใช้กับบุคคลทุกประเภทตลอดจนเทพยดา อมนุษย์ แม้กระทั่งจุดบัพทวิบาล และสรรพสัตว์เรื่องราวทั้งปวง” ราชาศัพท์มีขอบเขตการใช้กับบุคคล 5 ประเภท คือ

- 1) พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ
- 2) พระบรมวงศานุวงศ์
- 3) พระภิกษุสงฆ์ สามเณร
- 4) ขุนนาง ข้าราชการ
- 5) สุภาพชน

ตัวอย่าง คำราชาศัพท์ที่บุคคลทั่วไปใช้กันในชีวิตประจำวัน

- 1) วิสามานยนามราชาศัพท์ หมายถึง ชื่อเฉพาะอันประกอบด้วยสามานยนมนำหน้าชื่อและชื่อตัว เช่น “นายสัญญา สุเรนทรานนท์” “ท่านผู้หญิงสำรวย สวยพริ้ง”
- 2) สรรพนามราชาศัพท์ หมายถึง คำแทนชื่อซึ่งแยกใช้ตามบุคคลต่างชนชั้น เช่น “ดิฉัน” (คำสรรพนามบุรุษที่ 1 ใช้ต่อผู้ใหญ่ ผู้ที่อาวุโส)
“ท่าน” (คำสรรพนามบุรุษที่ 2 ใช้แทนเจ้านาย ผู้นับถือ ผู้ที่ยกย่อง)
“เขา” (คำสรรพนามบุรุษที่ 3 ใช้แทนผู้เสมอกัน ผู้ไม่สนิทสนมกัน)
“แก” (คำสรรพนามบุรุษที่ 3 ใช้แทนบุคคลที่ไม่ได้นับถือ)

จากคำอธิบายข้างต้น สรุปได้ว่า “คำราชาศัพท์” หมายถึงภาษาสุภาพที่มีขอบเขตการใช้ตั้งแต่พระมหากษัตริย์จนถึงบุคคลทั่วไป แบ่งระดับความสุภาพตามความสัมพันธ์แนวดิ่ง ความอาวุโส ความสนิทสนม เมื่อใดก็ตามที่กล่าวถึงบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าจะใช้คำยกย่องเพื่อแสดงความเคารพต่อบุคคลเสมอ เช่น การใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2 “ท่าน” ของคำว่า “ท่านประธานบริษัท” ในสถานการณ์การแนะนำประธานบริษัทให้กับลูกค้า หรือการเรียกขานบิดาของตนเองว่า “คุณพ่อ” ต่อบุคคลอื่น เพื่อแสดงการยกย่องบุคคลผู้ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าตามความสัมพันธ์แนวดิ่ง เป็นต้น

ในทางตรงกันข้าม การใช้ภาษาสุภาพในภาษาญี่ปุ่นนั้น คำนึงถึงปัจจัยด้านคนใน คนนอก มากกว่าปัจจัยด้านความอาวุโส สถานภาพทางสังคม ในกรณีดังกล่าวถึงบุคคลในกลุ่ม ผู้ซึ่งมีสถานภาพ ความอาวุโสมากกว่าผู้พูด เช่น บิดามารดา ผู้พูดไม่สามารถใช้คำยกย่องบุคคลนั้น ต่อหน้าผู้ฟังซึ่งเป็นคนนอก (Agency for Cultural Affairs, 2013: 22)

ตัวอย่าง × 父は来週海外へいらっしゃいます。 (Agency for Cultural Affairs, 2013: 22)
(คุณพ่อจะไปต่างประเทศสัปดาห์หน้า)

ประโยคข้างต้น ไม่สามารถใช้คำยกย่อง 「いらっしゃいます」 ต่อการกระทำของพ่อซึ่งเป็นคนใน ถึงแม้ว่า “พ่อ” เป็นบุคคลอาวุโสกว่าตามความสัมพันธ์แนวดิ่ง แต่เมื่อสนทนากับคนนอก ต้องใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนนอก และใช้คำถ่อมตนต่อการกระทำของคนใน ถึงแม้ว่าคนในจะมีความอาวุโสกว่าผู้พูดก็ตาม

จากคำอธิบาย จะเห็นได้ว่า หลักการใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน กล่าวคือภาษาไทย คำนึงถึงปัจจัยด้านอายุ ความอาวุโส สถานภาพทางสังคม เป็นหลัก และภาษาไทยไม่มีการใช้ภาษาสุภาพตามปัจจัยด้านคนใน คนนอก แต่ภาษาญี่ปุ่นคำนึงถึงปัจจัยด้านคนใน คนนอกเป็นสำคัญ ฉะนั้นเมื่อกลุ่มเป้าหมายถ่ายโอนแนวคิดจากภาษาแม่มาใช้ในภาษาเป้าหมาย จึงเกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากกฎเกณฑ์ทางภาษาแตกต่างกัน

ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้ พบเฉพาะในสถานการณ์ที่ 1 (การสนทนาระหว่างบริษัท) ข้อ 1 และ ข้อ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคนใน คนนอก ข้อผิดพลาดที่พบคือ กลุ่มเป้าหมายใช้คำยกย่องต่อ การกระทำของหัวหน้าแผนกผู้ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าตนเพื่อแสดงความเคารพตามแนวคิดใน ภาษาไทย ทั้งนี้ผู้ที่ตอบข้อ 1 ผิด ก็จะตอบข้อ 2 ผิดด้วยเช่นกัน เนื่องจากใช้คำยกย่องต่อการกระทำ ของคนในเหมือนกัน

ผลการศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ (2552) ที่ว่า ผู้เรียนใช้ภาษาสุภาพผิดเนื่องจากการถ่ายโอนแนวคิดด้านปัจจัยความอาวุโส สถานภาพทาง สังคมตามความสัมพันธ์แนวดิ่งจากภาษาแม่มาใช้ในภาษาเป้าหมาย ทั้งนี้ การถ่ายโอนแนวคิด ดังกล่าว ยังพบในการใช้ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวเวียดนาม และชาวเกาหลี ดังผลการวิจัยของ Toda และ Oyaizu (2013) อีกด้วย ในทำนองเดียวกัน การใช้คำอ้อมตนผิดของผู้เรียนชาวไทยนั้น เกิดขึ้นเนื่องจากในภาษาแม่(ภาษาไทย) ไม่มีแนวคิดเรื่องการใช้คำอ้อมตน ผู้เรียนจึงไม่สามารถถ่าย โอนแนวคิดจากภาษาแม่เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ได้

5.3.2 การสรุปเกินการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจว่า เมื่อใดก็ตามที่ กล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังซึ่งเป็นคนนอกหรือบุคคลที่อาวุโสกว่า ควรใช้คำยกย่อง แต่เมื่อกล่าวถึง การกระทำของผู้พูดหรือคนในของผู้พูด ควรใช้คำอ้อมตน ข้อผิดพลาดที่เกิดจากแนวคิดนี้พบในข้อ 1 และ 10

ตัวอย่าง 3 時にお戻りします。

ประโยคข้างต้นเป็นตัวอย่างการใช้ภาษาสุภาพผิดของกลุ่มเป้าหมาย พบในข้อ 1 (การสนทนาระหว่างบริษัท) ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก รูปแบบข้อผิดพลาด ที่พบคือ การใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำของผู้พูดหรือบุคคลที่ 3 ซึ่งผู้ฟังไม่มีส่วน เกี่ยวข้องในการกระทำนั้น นอกจากนี้ยังพบข้อผิดพลาดรูปแบบเดียวกันในข้อ 10

ตัวอย่าง 木村にも会議室の予約をお頼みします。

ข้อผิดพลาดที่พบทั้ง 2 ข้อ เกิดจากการสรุปเกินการในเรื่องกฎการใช้คำอ้อมตนแสดงการ ยกย่อง โดยกลุ่มเป้าหมายสร้างกฎเกณฑ์ว่า เมื่อใดก็ตามที่สนทนากับผู้อาวุโสกว่าหรือคนนอก ควร ใช้คำอ้อมตนต่อการกระทำของตนเองหรือคนในเสมอ โดยไม่คำนึงว่าผู้ฟังมีส่วนร่วมในการกระทำ ของประธานในฐานะผู้ที่ได้รับผลการกระทำนั้นหรือไม่

การที่ผู้เรียนชาวไทยใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่องผิดนั้น อาจเนื่องมาจากในภาษาแม่ (ภาษาไทย) ไม่มีแนวคิดเรื่องคนใน คนนอก รวมถึงการใช้คำอ้อมตนแสดงการยกย่อง อีกทั้งคำอ้อม ตนในภาษาญี่ปุ่นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งมีกฎเกณฑ์การใช้ที่ซับซ้อนมากกว่าคำยกย่อง เมื่อ เรียนรู้คำอ้อมตน ผู้เรียนจึงสร้างกฎการใช้คำอ้อมตนขึ้นเองเพื่อให้เรียนรู้ได้ง่าย

5.3.3 คำกริยา

5.3.3.1 ความถี่ของคำกริยาที่ปรากฏในตำราเรียน

จากการรวมความถี่ของคำกริยาเฉพาะที่ปรากฏในตำราเรียนจำนวน 4 เล่ม พบว่า คำกริยาที่ปรากฏความถี่มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 「まいります」 (คิดเป็น 20.6% ของคำกริยาเฉพาะทั้งหมดที่ปรากฏในตำราเรียน) 「いたします」 (19.1%) และ 「おります」 (17.66%) ส่วน คำกริยาที่ปรากฏความถี่น้อยที่สุดคือ 「ございます」 (3.4%) ความถี่ของคำกริยาที่ปรากฏในตำราเรียนอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องในการใช้ภาษาสุภาพ ดังจะเห็นได้จากสัดส่วนของผู้ตอบที่แตกต่างกันในข้อ 5 และ 7

ข้อ 5 เป็นข้อคำถามทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「ございます」 มีสัดส่วนผู้ที่ตอบถูกต้อง 29.4% จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่าคำกริยานี้ปรากฏในตำราเรียนน้อยมาก ไม่คุ้นเคย และบางคนไม่ทราบความหมายของคำกริยานี้

ส่วนข้อ 7 เป็นข้อคำถามทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」 มีสัดส่วนผู้ที่ตอบถูกต้องมากถึง 86% จากการสัมภาษณ์ ทราบข้อมูลว่า คำกริยานี้ปรากฏบ่อยในบทสนทนา ประโยคตัวอย่างในตำราเรียน และสื่อโซเชียลต่าง ๆ จึงเกิดความคุ้นเคยและสามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ความถี่ของคำกริยาที่ปรากฏในตำราเรียนอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด กล่าวคือ คำกริยาที่ปรากฏความถี่มาก ผู้เรียนจะเกิดความคุ้นเคย ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้น้อย ส่วนคำกริยาที่ปรากฏความถี่น้อย ผู้เรียนจะไม่คุ้นเคย ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้มาก

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Okano (2000) ที่ว่า ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาสุภาพที่ตนเองคุ้นเคย เช่น 「まいります」 「いらっしゃいます」 ได้อย่างเป็นธรรมชาติ เนื่องจากเป็นคำกริยาที่ใช้บ่อยในการสนทนาและตำราเรียน

5.3.3.2 ตัวอย่างประโยคในตำราเรียน

ตัวอย่างประโยคในตำราเรียน อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ ในบรรดาข้อคำถามทั้งหมด ข้อ 2 เป็นข้อที่มีสัดส่วนผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มากที่สุด (87%) ข้อคำถามนี้ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องของคำกริยา 「行く」 (伺います) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้คำกริยา 「まいります」 เนื่องจากเป็นคำถ่อมตนของคำว่า 「行く」 และปรากฏบ่อยครั้งในตำราเรียน จนเกิดความคุ้นเคย เช่นประโยคแนะนำตัว

ตัวอย่าง リーと申します。去年、中国からまいりました。

(わかって使える日本語 2006: 170)

(ชื่อลิ่ครับ มาจากประเทศจีนเมื่อปีที่แล้ว)

ตัวอย่างข้างต้นเป็นประโยคแนะนำตัวที่ปรากฏตำราเรียนภาษาสุภาพของผู้เรียน ซึ่ง 「まいります」 ในประโยคนี้อาจแปลว่า “มา” ส่วน 「伺います」 ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้องนั้น ปรากฏความหมาย “ถาม” “ไปเยี่ยม(บ้าน)” ตัวอย่างประโยคในตำราเรียน ใช้คำว่า “บ้าน บ้านพักต่างอากาศ” เป็นคำบ่งชี้สถานที่ของคำกริยา 「伺います」

ตัวอย่างきのう、社長のお宅に伺いました。

(短期集中初級日本語文法総まとめポイント 20 2006: 119)

(เมื่อวาน ไปเยี่ยมบ้านของประธานบริษัท)

ประโยคข้างต้น 「伺います」 แปลว่า “ไปเยี่ยม” ตัวอย่างในหนังสืออาจทำให้เข้าใจผิดได้ว่า 「伺います」 ใช้ร่วมกับคำว่า “บ้าน” เท่านั้น จากการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายใช้คำว่า 「伺います」 ในความหมายแปลว่า “ถาม” และ “ไปเยี่ยม (บ้าน)” ในกรณีที่ไม่ใช่สถานที่อื่นนอกเหนือจากบ้าน เช่น “บริษัทลูกค้า” ไม่สามารถใช้ 「伺います」 เพราะตัวอย่างในตำราเรียนใช้เฉพาะคำว่า “บ้าน” กับคำกริยา 「伺います」 เท่านั้น

นอกจากนี้ตำราเรียนซึ่งไม่มีคำอธิบายที่ชัดเจนอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพได้เช่นกัน ในตำราเรียน 文化初級日本語 II (1990: 75-81) และตำราภาษาญี่ปุ่นชั้นกลาง (2556: 12) ระบุว่า 「まいります」 「伺います」 เป็นคำต่อมตนของคำกริยา 「行 <」 แต่ไม่มีคำอธิบายว่าทั้ง 2 คำมีความหมายและวิธีการใช้แตกต่างกันอย่างไร ในสถานการณ์จริง กลุ่มเป้าหมายจะเลือกใช้คำกริยาที่ตนเองคุ้นเคย จากผลการศึกษา พบว่าในกรณีที่ต้องใช้ 「伺います」 ความหมาย “ไป” กลุ่มเป้าหมาย 47 คน จากจำนวนทั้งหมด 85 คน (คิดเป็น 55.2%) เลือกใช้ 「まいります」 ส่วนคำกริยา 「伺います」 นั้น กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคยกับความหมาย “ถาม” มากกว่า

5.3.3.3 การปรากฏภาษาสุภาพในตำราเรียน

ในบทที่ 4 กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นไม่ได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพนั้น จากผลการศึกษาทำให้เกิดข้อสงสัยว่าสาเหตุใดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นจึงไม่ได้เป็นปัจจัยทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพที่แตกต่างกัน จึงสำรวจตำราเรียนที่ใช้ในการสอนวิชาไวยากรณ์สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 รวมจำนวน 8 เล่ม เพื่อรวบรวมข้อมูลว่าภาษาสุภาพปรากฏในตำราเรียนเล่มใดบ้าง

ตารางที่ 5.1 ภาษาสุภาพในตำราเรียน

ชื่อตำรา	ปรากฏในตำราเรียนหรือไม่
ตำราภาษาญี่ปุ่นระดับต้นถึงระดับกลางตอนต้น	
ภาษาญี่ปุ่นขั้นกลาง 018203	ปรากฏ
文化初級日本語 II	ปรากฏ
短期集中初級日本語文法総まとめ ポイント 20	ปรากฏ
わかって使える日本語	ปรากฏ
ตำราภาษาญี่ปุ่นระดับกลางตอนปลายถึงระดับสูง	
中級日本語文法要点整理 ポイント 20	ไม่ปรากฏ
どんなときどう使う日本語表現文型 500	ไม่ปรากฏ
TRY!日本語能力試験 N2	ไม่ปรากฏ
TRY!日本語能力試験 N1	ไม่ปรากฏ

จากตารางที่ 5.1 จะเห็นได้ว่า ภาษาสุภาพปรากฏในตำราเรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นถึงระดับกลางตอนต้นเท่านั้น เมื่อเรียนในระดับที่สูงขึ้น จะเรียนไวยากรณ์หัวข้อใหม่เพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเรียนรู้ภาษาสุภาพจากตำราจึงลดน้อยลงตามไปด้วย ฉะนั้นระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นอาจไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพที่แตกต่างกัน เนื่องจากภาษาสุภาพไม่ใช่หัวข้อไวยากรณ์สำหรับผู้เรียนระดับกลางตอนปลายถึงระดับสูงนั่นเอง

5.3.4 ปริมาณข้อมูลรับเข้า

5.3.4.1 ปริมาณข้อมูลการรับเข้าเกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพในชั้นเรียน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่า ข้อมูลรับเข้าเกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพจำกัดเพียงแค่ประโยคตัวอย่างในตำราเรียน ผู้สอนขาดการให้ข้อมูลรับเข้าโดยใช้สื่อโสตทัศนจึงไม่คุ้นเคยกับการใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวันของชาวญี่ปุ่น ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายจะคุ้นเคยเฉพาะคำกริยาที่ปรากฏความถี่สูงในตำราเรียนและคำกริยาที่ได้จากสื่อต่าง ๆ เมื่อสำรวจความถี่ของคำกริยารูปเฉพาะที่ปรากฏในตำราเรียน พบว่าคำกริยาที่ปรากฏความถี่สูงสุดคือ 「まいります」「いたします」「おります」 และจากการสัมภาษณ์ผู้สอนพบว่า นอกเหนือจากชั่วโมงการเรียนการสอนภาษาสุภาพแล้ว คำกริยาทั้ง 3 คำยังปรากฏในบทสนทนา รวมถึงสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการสอนรายวิชาภาษาญี่ปุ่นฟังพูดของทั้ง 2 มหาวิทยาลัยในชั้นปีที่ 3 อีกด้วย ถึงแม้ว่ารายวิชานี้ไม่ได้

เน้นการสอนภาษาสุภาพ แต่การให้ข้อมูลรับเข้าอย่างต่อเนื่องเป็นวิธีการกระตุ้นความคงไว้ในการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนดังจะเห็นได้จาก กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่สามารถใช้คำกริยารูปเฉพาะทั้ง 3 คำได้อย่างถูกต้อง

ในขณะที่คำกริยา 「なさいます」 และ 「ございます」 เป็นคำกริยาที่ปรากฏความถี่น้อยในตำราเรียน โดยเฉพาะคำกริยา 「ございます」 ซึ่งปรากฏความถี่น้อยที่สุด คำกริยานี้ปรากฏในตำราเรียนของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่ม C (นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) อีกทั้งผู้สอนขาดการให้ข้อมูลรับเข้า จึงทำให้ผู้เรียนไม่คุ้นเคยและหลีกเลี่ยงการใช้ อีกหนึ่งประเด็นที่พบคือ ผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการเลือกวิธีการผันคำกริยารูปยกย่องด้วยโครงสร้าง 「お/ご～になる」 มากกว่ารูปถูกกระทำ จากการสัมภาษณ์ ผู้เรียนให้ข้อมูลว่า ในการเรียนการสอนภาษาสุภาพ ผู้สอนเน้นการฝึกฝนการผันคำกริยารูปยกย่องด้วยโครงสร้าง 「お/ご～になる」 ส่วนคำกริยาที่ผันรูปถูกกระทำนั้น พบบ่อยในบทความที่ได้รับมอบหมายให้อ่านจากผู้สอนรายวิชาการอ่านภาษาญี่ปุ่น ซึ่งแสดงความหมายถูกกระทำ และบ่งบอกความสามารถ แต่ไม่ปรากฏความหมายที่แสดงการยกย่อง จึงสันนิษฐานได้ว่าข้อมูลรับเข้าอาจส่งผลทำให้ผู้เรียนใช้คำยกย่องที่ผันรูปเดียวกันกับรูปถูกกระทำในความถี่น้อย

5.3.4.2 จำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพ

เมื่อสอบถามผู้สอนเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพ พบว่าทั้ง 4 กลุ่มมีจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพที่แตกต่างกัน โดยกลุ่ม A, B เรียนภาษาสุภาพ 6 ชั่วโมง กลุ่ม C เรียนภาษาสุภาพ 9 ชั่วโมง ซึ่งมากกว่ากลุ่ม A, B 3 ชั่วโมง ทั้ง 3 กลุ่มมีจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพไม่แตกต่างกันมาก แต่กลุ่ม D มีจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพ 18 ชั่วโมงซึ่งมากกว่ากลุ่ม A, B 3 เท่า และมากกว่ากลุ่ม C 2 เท่า จากการเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม พบว่าคะแนนจากแบบทดสอบของกลุ่ม A, B และ C ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนกลุ่ม D มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig .003, $p < .05$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์พบว่า กลุ่ม A, B และ C มีสัดส่วนใกล้เคียงกันที่ 30-40% ของข้อผิดพลาดทั้งหมดที่ปรากฏในแต่ละกลุ่ม ส่วนกลุ่ม D มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ 10% ในชั่วโมงเรียนภาษาญี่ปุ่นธุรกิจของกลุ่ม D ผู้สอนให้ข้อมูลนำเข้าเรื่องการใช้ภาษาสุภาพและเน้นให้ผู้เรียนฝึกฝนการผันคำกริยารูปยกย่อง รูปถ่อมตน จึงทำให้ความถี่ของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ของกลุ่มนี้มีสัดส่วนน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพอาจส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ โดยกลุ่มที่มีจำนวนชั่วโมงในการเรียนมาก จะมีข้อมูลรับเข้ามากขึ้นตามไปด้วย จึงส่งผลทำให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาสุภาพได้อย่างถูกต้องมากกว่ากลุ่มที่มีข้อมูลรับเข้าน้อยกว่า

5.3.5 ความถี่ในการใช้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า การเรียนรู้ภาษาสุภาพจำกัดเพียงแค่การเรียนในชั้นเรียน กลุ่มเป้าหมายมีโอกาสฝึกฝนการใช้ภาษาสุภาพนอกห้องเรียนน้อย ถึงแม้ว่าในตำราเรียนจะปรากฏการใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เมื่อสนทนากับอาจารย์ แต่ในสถานการณ์จริง กลุ่มเป้าหมายใช้เพียงแค่คำสุภาพเท่านั้น การสนทนาด้วยรูปสุภาพกับเพื่อนชาวญี่ปุ่นนั้นแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ห่างเหิน ความถี่ในการใช้น้อยจึงส่งผลทำให้ความแม่นยำในการผันคำกริยาลดลง ในทางตรงกันข้าม ถ้ามีความถี่ในการใช้มากหรือได้รับข้อมูลนำเข้าบ่อยครั้ง จะสามารถจดจำสิ่งนั้นได้ ดังเช่น กลุ่มเป้าหมายจำนวน 12 คน (กลุ่ม A, B และ C) ที่เรียนรู้และใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน สามารถใช้ภาษาสุภาพได้อย่างถูกต้องมากกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการใช้น้อย

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ใช้ภาษาสุภาพ (กลุ่ม A, B และ C รวม 12 คน) และกลุ่มที่ไม่ใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน (กลุ่ม A, B, C และ D รวม 73 คน) โดยการคำนวณด้วยสูตร Mann-Whitney U test พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีคะแนนแตกต่างกัน ดังผลการศึกษานี้ในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5. 2 การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างกลุ่มที่ใช้และไม่ใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน

การใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig
กลุ่มที่ใช้ภาษาสุภาพ	12	7.33	1.073	.021*
กลุ่มที่ไม่ใช้ภาษาสุภาพ	73	4.23	2.547	

*p < .05

จากข้อมูลในตารางที่ 5.2 จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า ความถี่ในการใช้ส่งผลต่อความถูกต้องของการใช้ภาษาสุภาพ โดยกลุ่มที่ใช้ภาษาสุภาพมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าจึงมีข้อผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน

แต่ทว่า ในกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้ภาษาสุภาพซึ่งมีจำนวนรวม 73 คนนั้น มีจำนวนของผู้ที่ได้คะแนนต่ำของกลุ่ม A B และ C (จำนวน 61 คน) และผู้ที่ได้คะแนนสูงของกลุ่ม D (จำนวน 12 คน) รวมกัน จึงสันนิษฐานได้ว่า มีปัจจัยอื่นที่ทำให้สมาชิกของกลุ่ม D ได้คะแนนจากแบบทดสอบสูงกว่ากลุ่มอื่น ทั้ง ๆ ที่สมาชิกของกลุ่มนี้ไม่ใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน

ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 4 ว่า คะแนนของกลุ่มผู้มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์ การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น ไม่มีความแตกต่างกันนั้น อาจเกิดจากปัจจัยด้านความถี่ในการใช้ด้วย เช่นกัน จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ (จำนวน 19 คน) หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อ และคำอ้อมตอนที่ผันด้วยโครงสร้าง 「お/ご～する」 「お/ご～になる」 เนื่องจากเป็น โครงสร้าง ที่ซับซ้อน แต่จะใช้คำย่อและคำอ้อมตนรูปเฉพาะ เช่น 「いらっしゃいます」 「おります」 「まいります」 ซึ่งปรากฏบ่อยในบทสนทนา โดยกลุ่มเป้าหมายจะจำคำกริยาพร้อมกับคำที่ใช้ ร่วมกัน หรือที่เรียกว่า การจำเป็นหน่วยคำ เช่น 「～ていらっしゃいます」 「～ております」 「～からまいります」 ในสถานการณ์จริง กลุ่มเป้าหมายจะใช้เฉพาะภาษาสุภาพที่ตนเองจำเป็น หน่วยคำเท่านั้น เมื่อทดสอบการใช้ภาษาสุภาพที่ต้องผันด้วยโครงสร้าง 「お/ご～する」 「お/ご～になる」 จึงพบรูปแบบการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์มากที่สุด(คิดเป็น 32.8% ของข้อผิดพลาด ทั้งหมด) เนื่องจากลีมรูปแบบการผันคำกริยา

5.3.6 ความจำระยะสั้น

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้ ความสามารถของกลุ่ม A, B และ C ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนกลุ่ม D เป็นกลุ่มเดียวที่มีความรู้ ความสามารถแตกต่างจากกลุ่มอื่น จากการ สัมภาษณ์ผู้ที่ได้คะแนนสูงของกลุ่ม A, B และ C พบว่ามีการใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวัน ส่วน กลุ่ม D แทบไม่มีโอกาสในใช้ภาษาสุภาพ นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน แต่กลับได้คะแนนสูง ที่สุด ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสันนิษฐานว่าปัจจัยที่อาจส่งผลทำให้กลุ่มนี้มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบสูง ที่สุดคือ ความจำระยะสั้น

Atkinson และ Shiffrin (1968) ได้อธิบาย โครงสร้างความจำของมนุษย์ ดังภาพที่ 5.1

The multi-store model of memory (Atkinson & Shiffrin, 1968)



ภาพที่ 5.1 โครงสร้างความจำของมนุษย์

แหล่งที่มา: PsychTeacher, 2012.

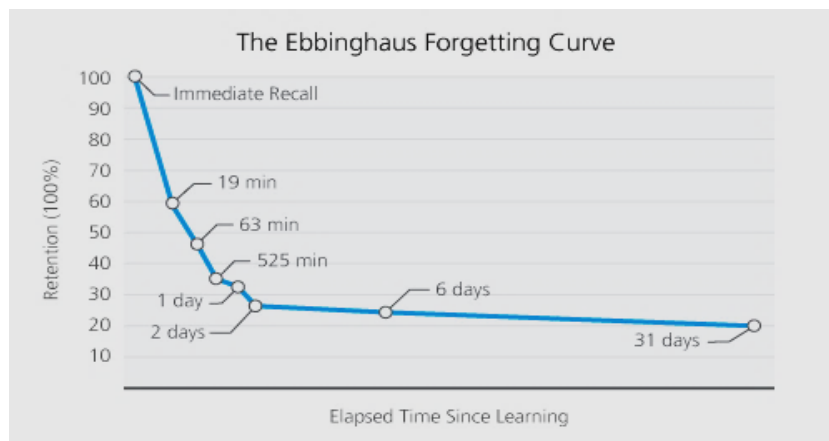
โครงสร้างความจำของมนุษย์ประกอบด้วย 3 ระบบ ดังนี้

1) Sensory Store หมายถึง ความจำที่เกี่ยวกับการมองเห็น การได้ยินหรือความจำจากประสาทสัมผัสอื่น ๆ เช่น การจำภาพที่ปรากฏบนจอภาพยนตร์ การจำหมายเลขโทรศัพท์จากการได้ยิน เป็นต้น ความจำระยะนี้มีระยะเวลาเพียง 5 วินาที และจะเลือนหายถ้ามีข้อมูลอื่นเข้ามาแทรกในทางตรงกันข้าม ถ้าให้ความสนใจในสิ่งที่รับรู้ สิ่งนั้นก็จะถูกส่งต่อไปยังความจำระยะสั้น

2) Short Term Store หมายถึง ความจำระยะสั้นซึ่งเป็นการจำที่ได้ผ่านกระบวนการก่อนหน้า ความจำในขั้นนี้ บางครั้งเรียกว่า Working Memory ความจำระยะสั้นเป็นความจำที่มีขอบเขตจำกัดในการเลือกสรรข้อมูลเพื่อบรรจุไปยังความจำระยะยาว ฉะนั้นข้อมูลที่ควรจดจำเท่านั้นที่จะถูกบันทึกในความจำระยะยาว เนื่องจากความจำระยะสั้นมีความจำอยู่ในช่วงเวลาจำกัด ถ้าขาดการทบทวน การระลึกซ้ำบ่อยๆ สิ่งนั้นก็จะเลือนหาย

3) Long Term Store หมายถึง ความจำระยะยาว ซึ่งเกิดจากการสะสมอยู่ในตัวของมนุษย์สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันที

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งที่อยู่ในความจำระยะสั้นจะเลือนหาย ถ้าขาดการทบทวนและระลึกซ้ำ เมื่อเวลาผ่านไป มนุษย์จะสามารถจดจำข้อมูลได้เท่าใดนั้น Ebbinghaus (1913) ได้อธิบายไว้ดังข้อมูลในภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 เส้นโค้งแสดงอัตราการลืม

แหล่งที่มา: Accent Technologies, Inc., 2015.

จากกราฟข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการจำลดลงอย่างรวดเร็วในระยะเวลาอันสั้น ยิ่งช่วงเวลาผ่านไปนานเท่าไร ความสามารถในการจำก็จะยิ่งลดลงมากขึ้นเท่านั้น หลังจาก

การเรียนรู้ในทันที จะทำได้ 100% เมื่อระยะเวลาผ่านไป 19 นาที จะทำได้ประมาณ 60% เมื่อผ่านไป 2 วันจะทำได้ 21% เมื่อผ่านไป 1 เดือน จะทำได้ 10%

ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม ได้ดำเนินการในช่วงเปิดภาคการศึกษาที่ 1 ซึ่งแต่ละกลุ่มมีระยะเวลาทิ้งช่วงหลังจากการเรียนรู้ภาษาสุภาพจนกระทั่งถึงช่วงเก็บข้อมูลแตกต่างกัน ดังข้อมูลในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ระยะเวลาทิ้งช่วงหลังจากเรียนรู้ภาษาสุภาพจนกระทั่งถึงช่วงเก็บข้อมูล

กลุ่ม	ระยะเวลาทิ้งช่วงหลังจากเรียนรู้ภาษาสุภาพจนกระทั่งถึงช่วงเก็บข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย
กลุ่ม A	1 ปี	4.35
กลุ่ม B	2 ปี	3.15
กลุ่ม C	6 เดือน	3.48
กลุ่ม D	หลังจากเรียนวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ	5.82

จากข้อมูลในตาราง จะเห็นว่า กลุ่ม B ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาทิ้งช่วงหลังจากเรียนรู้ภาษาสุภาพจนกระทั่งถึงช่วงเก็บข้อมูล (2 ปี) มากที่สุด จึงมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากความจำ ความเข้าใจเรื่องภาษาสุภาพเลือนหายไปตามกาลเวลา กลุ่ม A มีระยะเวลาทิ้งช่วง (1ปี) ซึ่งยาวกว่ากลุ่ม C (6 เดือน) แต่มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า เนื่องจากมีสมาชิกที่ได้ 8-9 คะแนนจำนวน 5 คน ซึ่งมากกว่ากลุ่ม C และ D ส่งผลให้ระดับความแตกต่างของคะแนนภายในกลุ่มเพิ่มขึ้น คะแนนเฉลี่ยจึงเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ส่วนกลุ่ม D นั้น เก็บข้อมูลหลังจากชั่วโมงเรียนภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ จึงเป็นไปได้ว่ากลุ่มนี้ได้คะแนนสูงเนื่องจากอิทธิพลของความจำระยะสั้น

อีกตัวอย่างหนึ่งที่เห็นได้ชัดคือ รูปแบบการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์พบในกลุ่ม A, B และ C กลุ่มละประมาณ 30-40% แต่กลุ่ม D มีสัดส่วนของการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์เพียงแค่ 6.3% จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าระยะเวลาส่งผลต่อความแม่นยำในการจดจำ ซึ่งสอดคล้องกับกราฟการลืมของ Ebbinghaus (1913) ที่ว่า ยิ่งเวลาผ่านไปนานเท่าใด ความสามารถในการจำจะลดลงตามไปด้วย

5.4 ข้อผิดพลาดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร

งานวิจัยฉบับนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้เรียนมีข้อผิดพลาด รวมถึงความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพอย่างไรบ้าง จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้เรียนมีรูปแบบข้อผิดพลาดที่หลากหลาย ควรได้รับการแก้ไข เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงข้อยกเฉพาะข้อผิดพลาดที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร หรือทัศนคติในเชิงลบต่อผู้พูดได้ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1) การใช้คำกริยาผิด จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มเป้าหมายใช้คำกริยาผิดในข้อคำถามที่ทดสอบการใช้คำอ้อมตนแสดงความสุภาพ เช่น การใช้คำกริยา 「おります」 “อยู่” 「まいります」 “ไป มา” สลับกัน คำกริยาทั้ง 2 คำ มีความหมายแตกต่างกัน ถ้าใช้คำกริยาผิดจะเกิดความเข้าใจผิดได้ ข้อผิดพลาดรูปแบบนี้เป็นข้อผิดพลาดองค์กรวม เมื่อเกิดขึ้นแล้วผู้ฟังอาจเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนจากเจตนาของผู้พูด

2) การใช้คำยกย่องและคำอ้อมตนสลับกัน ตามหลักการใช้ภาษาสุภาพของภาษาญี่ปุ่น ไม่สามารถใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนในรวมถึงตัวผู้พูด เพราะเป็นการกระทำที่เสียมารยาท ดังตัวอย่างที่พบในแบบทดสอบ

ตัวอย่าง การใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนใน

あさって、木村が午前 10 時に御社にいらっしゃいます。
(วันมะรืนนี้ คิมูริจะไปบริษัทของท่านเวลา 10 นาฬิกาครับ/ค่ะ)

ตัวอย่าง การใช้คำยกย่องต่อการกระทำของผู้พูด

ガイド：みなさん、これから食券をお配りになります。
(มีคคุเทศก์: ทุกคน ต่อไปนี้กระผมจะแจกคู่มือรับประทานอาหารครับ/ค่ะ)

ประโยคข้างต้นผู้พูดใช้คำกริยาอ้อมยกย่องต่อการกระทำของคนในและตัวผู้พูดเอง ซึ่งอาจเกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารได้ 2 กรณี กรณีแรกคือ ผู้ฟังเข้าใจความในสารตรงกับเจตนาของผู้พูดคือคนในของฝ่ายผู้พูดทำกริยา “ไป” ในประโยคแรก และผู้พูดทำกริยา “แจก” ในประโยคที่สอง ถึงแม้ว่าผู้พูดใช้คำกริยาผิด แต่ถ้าผู้ฟังตีความจากบริบทว่าผู้กระทำกริยาชื่อใคร ก็จะเข้าใจความหมายของประโยค แต่การใช้คำยกย่องที่ไม่ถูกต้องนั้น ผู้ฟังอาจตีความได้ว่า ผู้พูดยกย่องคนในมากกว่าผู้ฟัง ซึ่งเป็นการกระทำที่เสียมารยาท ไม่ให้เกิดยึดต่อกุศลสนทนา และอาจถูกประเมินว่าเป็นบุคคลที่ใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ มีความสามารถในการใช้ภาษาคำ ส่งผลให้เกิดความไม่

ราบรื่นในการสนทนาหรือเจรจาทางการค้า แม้ว่าผู้พูดไม่มีเจตนาขยอกคนในก็ตาม กรณีที่สองคือ ผู้ฟังไม่เข้าใจความในสาร เนื่องจากการใช้คำกริยาผิดทำให้เกิดความสับสนว่าใครเป็นผู้กระทำกริยา

3) การไม่ใช้คำขยอก คำถ่อมตนเมื่อสนทนากับคนนอก เนื่องจากคนนอกเป็นบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดเดียวกันกับผู้พูด จึงควรให้ความสำคัญมากกว่าคนใน ดังที่ Yamaoka, Makihara and Ono (2012: 79) กล่าวว่า ยิ่งคู่สนทนามีสถานภาพทางสังคม หรือมีความสัมพันธ์ที่ห่างเหินกับผู้พูดมากขึ้นเท่าใด ระดับความสุภาพในการใช้ภาษายิ่งเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

ตัวอย่าง การไม่ใช้คำขยอกต่อการกระทำของคนนอก

店員：本体のリセットを試しましたか。

(พนักงาน: ลองรีเซตเครื่องแล้วหรือยังครับ/ค่ะ)

การใช้คำสุภาพนั้นบ่งบอกความสุภาพได้ในระดับหนึ่ง สามารถใช้กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่สนิท เจ้านาย เป็นต้น คนนอก เช่น ลูกค้า หรือบุคคลต่างบริษัทเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าคนใน ควรใช้คำขยอก คำถ่อมตนจึงจะเหมาะสม การสนทนากับคนนอกโดยไม่ใช้คำขยอก คำถ่อมตนนั้น เป็นการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมตามกาลเทศะ อาจถูกประเมินว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่ำ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

5.5 สรุปผลการศึกษา

5.5.1 ประเภทของข้อผิดพลาด

ภาษาสุภาพแต่ละประเภทปรากฏข้อผิดพลาดแตกต่างกัน ดังนี้

1) คำขยอก(รูป お/ご~になる/รูปถูกกระทำ) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 อันดับที่ 2 คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お~なります」 อันดับที่ 3 คือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงการขยอก)

2) คำขยอก (รูปเฉพาะ กริยา 「する」) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ 「おしなります」 อันดับที่ 2 คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ 「お+คำกริยา」 เช่น 「おします」

จากรูปแบบข้อผิดพลาดข้างต้น จะเห็นได้ว่าการผันคำขยอกในข้อ 1) และ 2) ปรากฏข้อผิดพลาดรูปแบบเดียวกัน แต่ความถี่แตกต่างกัน

3) คำถ่อมตนแสดงการขยอก (รูป お/ご~します) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 อันดับที่ 2 คือ การผันคำกริยาผิด

ไวยากรณ์โครงสร้าง 「お~にします」 อันดับที่ 3 คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「ご~します」

4) คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง (รูปเฉพาะ กริยา 「行く」) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」) อันดับที่ 2 คือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำยกย่อง) อันดับที่ 3 คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」

5) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「ある」) ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้คำกริยาผิด 「おります」 อันดับที่ 2 คือ การใช้คำกริยาผิด 「いたします」

6) คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ (กริยา 「来る」) ปรากฏข้อผิดพลาดรูปแบบเดียวคือ การใช้คำกริยาผิด 「おります」

7) คำสุภาพ ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน (คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง) อันดับที่ 2 คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お+คำกริยา」 อันดับที่ 3 คือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์โครงสร้าง 「お/ご~します」

5.5.2 ลักษณะเด่นของข้อผิดพลาด

- 1) ผู้เรียนผันคำกริยารูปยกย่องและรูปถ่อมตนแสดงการยกย่องด้วยโครงสร้าง 「お+คำกริยา」 ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ปรากฏความถี่มากที่สุดในรูปแบบการผันคำกริยาผิดไวยากรณ์
- 2) ผู้เรียนใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนใน ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าตามความสัมพันธ์ แนวคิด เช่น หัวหน้าแผนกของบริษัทตนเอง เมื่อสนทนากับคนนอก เนื่องจากถ่ายโอนแนวคิดเรื่องปัจจัยความอาวุโสจากภาษาแม่มาใช้ในภาษาเป้าหมาย ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการถ่ายโอนทางภาษา พบในสถานการณ์การสนทนาระหว่างคนใน คนนอกเท่านั้น
- 3) ผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่อง 「伺います」 และคำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「まいります」 สลับกัน (ผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มีสัดส่วน 87% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด)
- 4) ผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำที่ไม่ส่งผลต่อคู่สนทนา เช่น คำกริยา 「戻ります」 “กลับ” ในข้อ (ผู้ที่ตอบผิดไวยากรณ์มีสัดส่วน 74% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด)
- 5) ผู้เรียนใช้คำกริยา 「まいります」 「おります」 สลับกัน ซึ่งพบเพียงจำนวนน้อย นอกจากนี้ยังมีผู้เรียนที่เข้าใจผิดว่า 「まいります」 เป็นคำถ่อมตนของคำกริยา 「戻ります」

6) รูปแบบข้อผิดพลาดที่พบบ่อยคือ การผันคำกริยาผิดไวยากรณ์ และการใช้ภาษาสุภาพ สลับประเภท จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพ แต่ลืมวิธีการผันคำกริยา หรือจำคำกริยาสลับกัน จึงสรุปได้ว่าเป็นข้อผิดพลาดภายในภาษา

5.5.3 ลักษณะเด่นของการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน

1) ในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เนื่องจากการจำรูปแบบการผันคำกริยาไม่ได้ และไม่มั่นใจว่าจะผันรูปได้อย่างถูกต้อง

2) ในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แนวดิ่ง ผู้เรียนไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตน เนื่องจากตีความว่าบุคคลที่ทำงานในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนมกัน จึงไม่จำเป็นต้องใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนในด้วยตัวเอง

3) ผู้เรียนสามารถใช้คำกริยา 「まいります」 ได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากเป็นคำกริยาที่ปรากฏบ่อยในตำราเรียนและมีความคุ้นเคย ส่วนคำกริยาที่ปรากฏความถี่น้อย เช่น 「なさいます」 「ございます」 ผู้เรียนจะหลีกเลี่ยงการใช้ เนื่องจากไม่คุ้นเคยและไม่เข้าใจวิธีการใช้ที่ถูกต้อง

4) ผู้เรียนมากกว่า 50% ไม่ใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพ 「ございます」 เนื่องจากเข้าใจผิดว่า คำถ่อมตนสามารถใช้เมื่อกล่าวถึงการกระทำของมนุษย์เท่านั้น

5) กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำมีแนวโน้มในการหลีกเลี่ยงการใช้สูงกว่ากลุ่มที่ได้คะแนนสูงทุกข้อ

6) ไม่พบการหลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่องในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก (ข้อ 4, 6) ในกลุ่มที่ได้คะแนนสูง

7) ในข้อคำถามที่ทดสอบการใช้คำถ่อมตนแสดงความสุภาพรูปเฉพาะกริยา 「ある」 (ข้อ 5) กลุ่มที่ได้คะแนนสูงมีส่วนร่วมของการหลีกเลี่ยงการใช้สูงกว่าข้ออื่นๆ (คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 40%)

5.5.4 สาเหตุของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ

จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ประสบการณ์การเรียนภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย ประสบการณ์การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น ไม่ได้ส่งผลให้คะแนนของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่มีประสบการณ์การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่นหลีกเลี่ยงการใช้คำยกย่อง และคำถ่อมตน ทั้งนี้ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น ไม่ได้ส่งผลให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าภาษาสุภาพเป็นหัวข้อไวยากรณ์สำหรับ

ผู้เรียนระดับต้นและระดับกลางตอนต้น เมื่อเรียนในระดับสูงขึ้น หัวข้อไวยากรณ์ก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้โอกาสเรียนรู้ภาษาสุภาพในชั้นเรียนลดลง นอกจากแบบทดสอบและแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ติดตามและสำรวจตำราที่ใช้ในการเรียนเพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ว่าสาเหตุใดที่ส่งผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพ ดังผลการวิเคราะห์ต่อไปนี้

1) การถ่ายโอนทางภาษา พบในสถานการณ์การสนทนาระหว่างบุคคลต่างบริษัท ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์คนใน คนนอก โดยกลุ่มเป้าหมายจะใช้คำยกย่องต่อคนในโดยคำนึงถึงปัจจัยความอาวุโสในภาษาแม่ ส่วนสถานการณ์ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์คนใน คนนอก ไม่พบข้อผิดพลาดรูปแบบดังกล่าว

2) การสรุปเกินการ ผู้เรียนใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำของตนเองรวมถึงคนใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การสนทนาระหว่างบุคคลต่างบริษัท

3) ข้อมูลรับเข้า จากการวิเคราะห์พบว่า ตำราเรียนส่งผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ โดยเฉพาะคำกริยารูปเฉพาะ ซึ่งพบในกรณีของการใช้คำถ่อมตนสลับประเภท ในตำราเรียนระบุไว้ว่า คำถ่อมตนของกริยา 「行く」 คือ 「まいります」 และ 「伺います」 แต่ขาดคำอธิบายวิธีการใช้ และความแตกต่างในด้านความหมายของทั้ง 2 คำ 「まいります」 เป็นคำกริยาที่ปรากฏความถี่มากในตำราเรียน ซึ่งความหมายที่ปรากฏในตัวอย่างประโยคคือ “ไป” และ “มา” ในทางตรงกันข้าม 「伺います」 เป็นคำกริยาที่ปรากฏความถี่น้อยในตำราเรียน และความหมายที่ปรากฏบ่อยในตัวอย่างประโยคคือ “ถาม” และ “ไปเยี่ยม(บ้าน)” ดังนั้น ในกรณีที่ควรใช้ 「伺います」 ในความหมาย “ไป(บริษัท)” ผู้เรียนจึงเลือกใช้กริยา 「まいります」 ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่คุ้นเคย

นอกจากนี้จำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาสุภาพก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความถูกต้องในการใช้ภาษาสุภาพ ผู้เรียนที่มีจำนวนชั่วโมงเรียนมากจะมีข้อมูลนำเข้ามากขึ้นตามไปด้วย ส่งผลทำให้ผู้เรียนกลุ่ม D มีความคุ้นเคยและสามารถใช้ภาษาสุภาพได้อย่างถูกต้องมากกว่าผู้เรียนทั้ง 3 กลุ่มที่เหลือซึ่งได้รับข้อมูลรับเข้าน้อยกว่า

4) ความถี่ในการใช้ จากการสัมภาษณ์ พบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ (73 คน คิดเป็น 85.9%) มีความถี่ในการใช้ภาษาสุภาพในชีวิตประจำวันน้อยมาก ยกเว้นกลุ่มที่ทำงานพิเศษด้านการบริการ เมื่อคำนวณทางสถิติพบว่า กลุ่มเป้าหมายที่มีความถี่ในการใช้ภาษาสุภาพน้อยและกลุ่มที่ใช้ภาษาสุภาพในการทำงานพิเศษมีระดับคะแนนจากแบบทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า ผู้เรียนที่มีความถี่ในการนำไปใช้มาก จะมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้ภาษาสุภาพได้อย่างถูกต้องมากกว่าผู้เรียนที่มีความถี่ในการใช้น้อย

5) ความจำระยะสั้น คะแนนของผู้เรียนซึ่งทดสอบความรู้ ความเข้าใจหลังจากการเรียนรู้ผ่านไป 6 เดือน 1 ปี 2 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนคะแนนของผู้เรียนซึ่งทดสอบหลังจากการเรียนรู้

ภาษาสุภาพ มีคะแนนสูง ทั้ง ๆ ที่กลุ่มเป้าหมายมีความถนัดในการใช้ภาษาสุภาพนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนน้อยมาก จึงมีความเป็นไปได้ว่าอาจเกิดจากอิทธิพลของความจำระยะสั้น

7) ความเข้าใจวิธีการใช้ผิดเฉพาะบุคคล จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เรียนบางคนเข้าใจวิธีการใช้ภาษาสุภาพผิด เช่น การใช้คำยกย่องต่อการกระทำของผู้พูดรวมถึงคนในของฝ่ายผู้พูดเมื่อสนทนากับคนนอกเพื่อให้เกิดดีคู่สนทนา และการไม่ใช้คำยกย่องต่อการกระทำของคนในซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าตามความสัมพันธ์แนวดิ่งเมื่อสนทนากับคนในด้วยตนเอง เนื่องจากเข้าใจว่าบุคคลในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนมกัน

5.6 ข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาสุภาพ พบว่า การเรียนภาษาสุภาพในชั้นเรียนมุ่งเน้นการท่องจำรูปแบบการผันคำกริยาจากตำราเรียน เมื่อเรียนภาษาสุภาพในชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 แล้ว ภาษาสุภาพจะไม่ปรากฏในหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ถึงแม้ว่าจะเรียนภาษาญี่ปุ่นฟังพูด แต่ก็ไม่มีบทเรียนที่เปิดโอกาสให้ฝึกฝนการใช้ภาษาสุภาพ เมื่อศึกษาชั้นปีที่ 4 กลุ่มเป้าหมายจะเรียนภาษาสุภาพอีกครั้งในวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ ซึ่งเป็นวิชาเลือกเสรี ภาษาสุภาพที่สอนในวิชานี้เน้นการเรียนรู้สำนวนที่ใช้ในธุรกิจ เช่น การเขียนจดหมาย การคุยโทรศัพท์ เป็นต้น ความสัมพันธ์ของบุคคลในบทสนทนาที่ปรากฏในตำราเรียนส่วนมากเป็นความสัมพันธ์แบบคนใน คนนอก จึงเกิดความคิดว่าภาษาสุภาพจำกัดอยู่ในแวดวงธุรกิจเท่านั้น และไม่ได้ใช้ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ภาษาสุภาพยังมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดทางด้านวัฒนธรรม จึงเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจแนวคิดและระบบทางภาษาซึ่งแตกต่างจากภาษาแม่

จากผลการศึกษา พบว่าข้อผิดพลาดระหว่างภาษาเกิดขึ้นเฉพาะในสถานการณ์การสนทนา ระหว่างคนในกับคนนอกเท่านั้นและไม่ได้ปรากฏความถี่สูงเหมือนดังผลการศึกษาของงานวิจัยก่อนหน้า ในทางตรงกันข้าม ข้อผิดพลาดที่ปรากฏความถี่มากที่สุดคือ การใช้ผิดไวยากรณ์รูปแบบ 「お+กริยา」 ซึ่งเป็นข้อผิดพลาดภายในภาษา การใช้ผิดไวยากรณ์รูปแบบนี้ไม่ปรากฏในผลการศึกษาของวิจัยที่ผ่านมา โดยผู้เรียนจะผันคำกริยารูปยกย่องและคำถ่อมตนแสดงการยกย่องด้วยรูปแบบเดียวกัน เนื่องจากภาษาสุภาพเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้จากสังคมและหมั่นฝึกฝนการใช้ ดังนั้นการท่องจำโดยปราศจากการฝึกฝน อาจทำให้สิ่งที่เคยจำได้เลือนหายไปตามกาลเวลา

สิ่งที่ผู้สอนต้องกลับมาทบทวนคือ การสอนภาษาสุภาพที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนท่องจำการผันคำกริยาและคำนาม โดยปราศจากการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้จริงหรือ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังที่ Ozeki (2010: 85) ได้กล่าวไว้ว่า

言語学習は、昨日学んだものの上に今日学んだものが積み重なっていくというような、足し算的に進んでいくものではありません。すべては、時間をかけて習得されていくのです。今日新しく教えたものは、今日教えて終わりではなく、教えたことによりその習得プロセスがスタートしたと考えることが大切です。教えた項目にその後学習者が触れるインプットに注意を払うことが非常に重要なのです。

“การเรียนรู้ภาษา ไม่ใช่กระบวนการที่ก้าวหน้าไปเรื่อยๆ เหมือนกับการทับซ้อนความรู้ที่เรียนในวันนี้เพิ่มขึ้นจากความรู้ของเมื่อวาน ทุกสิ่งทุกอย่างต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ แนวคิดที่สำคัญคือ สิ่งใหม่ที่สอนในวันนี้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่สอนแล้วจบในวันนี้ แต่เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนรู้ การให้ความสนใจกับข้อมูลนำเข้าเพื่อให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับสิ่งที่สอนไปแล้วในภายหลังจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง”

การเรียนรู้ภาษาสุภาพแตกต่างจากการเรียนรู้ไวยากรณ์อื่นตรงที่ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเองน้อยมาก จากงานวิจัยของ Iemura (2001) ที่ศึกษาการผันรูปปฏิเสธของผู้เรียนชาวจีน ในช่วงแรกผู้เรียนปฏิเสธหลากหลายรูปแบบ เมื่อเวลาผ่านไป ผู้เรียนจะค่อยๆ เรียนรู้รูปแบบการผันที่ถูกต้องจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ แต่ในกรณีของภาษาสุภาพนั้น ผู้เรียนมีความถี่ในการนำไปใช้จริงน้อยมาก ดังนั้นการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเองจึงเกิดขึ้นได้ยาก

การสอนภาษาสุภาพควรดำเนินการในรูปแบบใดนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1) ผู้สอนควรอธิบายความรู้เกี่ยวกับสำนวนแสดงการปฏิเสธสัมพันธ์และองค์ประกอบในการสื่อสาร ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับการใช้ภาษา อาทิ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังหรือบุคคลที่กล่าวถึงในบทสนทนา สถานที่ ความเป็นทางการ เนื้อหาในการสนทนา สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น แต่ละองค์ประกอบล้วนมีความสัมพันธ์กับการใช้ภาษา Kabaya (2006: 16-22) ได้แบ่งระดับการใช้ภาษาออกเป็น 3 ระดับดังข้อมูลในตารางที่ 5.4 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นตัวอย่างที่เข้าใจได้ง่าย และผู้สอนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสอนจึงหยิบยกขึ้นมากล่าวถึง

ตารางที่ 5.4 องค์ประกอบในการสื่อสารกับการใช้ภาษา

องค์ประกอบในการสื่อสาร	ระดับ +1	ระดับ 0	ระดับ -1
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง สถานที่	อาจารย์ คนนอก พิธีการ การประชุม	เพื่อนที่ไม่สนิท ที่ทำงาน	เพื่อนสนิท คนใน งานเลี้ยงกระชับมิตร

ระดับ +1 หมายถึง ระดับความเป็นทางการมากที่สุด ควรใช้ภาษาสุภาพ (คำยกย่อง คำอ้อมตน คำสุภาพ)

ระดับ 0 หมายถึง ระดับความเป็นทางการปกติ ควรใช้ภาษาสุภาพ (คำสุภาพ)

ระดับ -1 หมายถึง ระดับความเป็นทางการน้อยที่สุด ควรใช้ภาษาที่แสดงความเป็นกันเอง

จากตารางจะเห็นได้ว่า ยิ่งระดับความเป็นทางการสูงขึ้น ระดับการใช้ภาษาก็สูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ Kabaya (2006: 19) ได้กล่าวว่า ผู้สอนสามารถเปลี่ยนแปลงการแบ่งระดับความเป็นทางการได้ตามความเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจระดับการใช้ภาษาได้ง่ายขึ้น

2) ผู้สอนควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกฝนการใช้ภาษาโดยการกำหนดสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การแนะนำตนเอง การสัมภาษณ์งาน การถามความคิดเห็นจากเพื่อน การจัดการรายการโทรทัศน์ การรายงานข่าว การนำเสนอหน้าชั้นเรียน การสัมภาษณ์นักแสดง การเขียนจดหมาย เป็นต้น ในแต่ละสถานการณ์มีระดับความเป็นทางการ ระดับความสุภาพแตกต่างกัน กิจกรรมในชั้นเรียนจะช่วยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนฝึกฝน เรียนรู้ว่าตนเองควรใช้ภาษาระดับใด ใช้กับใคร ใช้เมื่อไหร่ ใช้ในสถานการณ์ใดจึงจะเหมาะสม และยังเป็นช่องทางในการพัฒนาความสามารถทางภาษาจากข้อผิดพลาดของตนเองอีกด้วย

3) ผู้สอนควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และมีความหลากหลาย การเรียนการสอนภาษาสุภาพมิได้จำกัดเฉพาะการฝึกฝนการพูดในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียว สื่อโสตทัศน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นละครสั้น รายการโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้เรียนเห็นว่าชาวญี่ปุ่นใช้ภาษาสุภาพในหลายสถานการณ์ นอกเหนือจากการสนทนาระหว่างนักเรียนกับอาจารย์ หรือการสนทนาระหว่างบุคคลต่างบริษัท ดังที่ปรากฏในตำราเรียน

4) ผู้สอนควรอธิบายความแตกต่างระหว่างคำอ้อมตนแสดงการยกย่องและคำอ้อมตนแสดง
ความสุภาพ ในตำราเรียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับชาวต่างชาติ ระบุว่า ภาษาสุภาพแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ คำยกย่อง คำอ้อมตน คำสุภาพ ส่วนคำอ้อมตนแสดงการยกย่อง และคำอ้อมตนแสดง
ความสุภาพจัดอยู่ในกลุ่มของคำอ้อมตน ยกตัวอย่าง 「まいります」 เป็นคำอ้อมตนแสดงความ
สุภาพ ส่วน 「伺います」 เป็นคำอ้อมตนแสดงการยกย่อง ทั้ง 2 คำมีวิธีการใช้ และแสดง

ความหมายแตกต่างกัน การจัดคำถ่อมตนอยู่ในประเภทเดียวกันนั้น อาจทำให้ผู้เรียนเข้าใจผิด ดังตัวอย่างประโยค × 「新宿駅に伺いました。」

「新宿駅にまいりました。」

(Kabaya, 2006: 25)

「伺います」 เป็นคำกริยาแสดงการถ่อมตนของผู้พูดและยกย่องฝ่ายตรงข้าม ส่วน 「まいります」 เป็นกริยาที่แสดงความสุภาพ ไม่ได้ยกย่องฝ่ายตรงข้ามแต่อย่างใด

5) ผู้สอนควรยกตัวอย่างข้อผิดพลาดรูปแบบต่างๆ รวมถึงสถานการณ์ที่มักจะใช้ภาษาสุภาพผิด และให้ผู้เรียนอภิปรายร่วมกัน เพื่อฝึกฝนความจำและการคิดวิเคราะห์

6) ผู้เรียนมีแนวโน้มสูงในการใช้คำถ่อมตนแสดงการยกย่องต่อการกระทำที่ไม่ส่งผลต่อฝ่ายตรงข้าม เมื่อสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าหรือคนนอก ฉะนั้นผู้สอนควรสร้างเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องในประเด็นนี้ด้วย

สิ่งที่กล่าวมาข้างต้นเป็นข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการเรียนการสอน ในการสอนภาษาสุภาพนั้นมีจำนวนชั่วโมงที่จำกัด อาจไม่สามารถจัดกิจกรรมได้หลากหลาย ผู้สอนควรประยุกต์จัดรูปแบบการสอนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและ การเรียนภาษาสุภาพไม่ได้จบเพียงแค่การสอนในชั่วโมงไวยากรณ์ ผู้สอนสามารถนำข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาอื่น ๆ เช่น วิชาภาษาญี่ปุ่นฟังพูด วิชาสัมมนาภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนฝึกฝนการใช้ภาษาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้สอนไม่ควรละเลย เนื่องจากการให้ข้อมูลรับเข้าแก่ผู้เรียนเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถและเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษา ข้อมูลนำออกซึ่งเป็นภาษาที่พูดหรือเขียนออกมาจะช่วยให้ผู้เรียนตระหนักรู้ความสามารถของตนเอง และเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง สิ่งเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนพัฒนาภาษาระหว่างกลางให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ถึงแม้ว่าภาษาสุภาพจะเป็นเรื่องยากสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ เนื่องจากมีกฎเกณฑ์ที่แตกต่างจากภาษาแม่ แต่ในความยากนั้นมีแนวคิดทางด้านวัฒนธรรมอันจะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างเสริมความเข้าใจในความคิดของชาวญี่ปุ่น ภาษาสุภาพอาจจะเป็นเรื่องไกลตัวสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติที่เรียนภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาต่างประเทศ แต่ถ้าผู้เรียนมีความถี่ในการใช้มากและหมั่นฝึกฝนเป็นประจำ ภาษาสุภาพก็จะกลายเป็นเรื่องใกล้ตัวและเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ง่าย

5.7 ข้อจำกัดในการวิจัย

- 1) การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการในระยะเวลาที่จำกัด จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าข้อผิดพลาดที่พบบนนั้นเกิดช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือเกิดขึ้นซ้ำ ๆ ถ้าเก็บข้อมูลในระยะยาว จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ละเอียดยิ่งขึ้น
- 2) กลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลไม่ชัดเจน เช่น ไม่รู้ ไม่ทราบ ลืม จึงไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจแนวคิดของภาษาสุภาพหรือไม่
- 3) งานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพเท่านั้น จึงไม่สามารถวัดความสามารถในการใช้ภาษาสุภาพ และมีความเป็นไปได้ว่ากลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช่ค่ายก่อง คำถ่อมตนในบริบทการสนทนาจริง
- 4) ผู้วิจัยเฉลยคำตอบหลังจากให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบทดสอบ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายในประเด็นเกี่ยวกับสาเหตุของข้อผิดพลาด อาจคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง เนื่องจากอิทธิพลของตัวผู้วิจัย

5.8 ประเด็นการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลในระยะสั้น มีความเป็นไปได้ว่าข้อผิดพลาดที่พบในงานวิจัยนั้นอาจเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวเฉพาะในช่วงที่เก็บข้อมูล ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้ทราบถึงแนวโน้ม ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ ในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยอาจเปลี่ยนมุมมองไปที่การศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาสุภาพ จากกิจกรรมฝึกพูดในชั้นเรียน โดยเก็บข้อมูลจากการสังเกตและการจำลองสถานการณ์ให้กลุ่มเป้าหมายพูดจับพล้นหรือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการเรียนภาษาสุภาพจากวิธีการสอน 2 แบบ เป็นต้น

ผู้วิจัยตั้งข้อสันนิษฐานว่า ความจำระยะสั้นอาจส่งผลต่อการใช้ภาษาสุภาพผิด ในประเด็นนี้ยังขาดข้อมูลทางสถิติเพื่อสนับสนุนข้อสันนิษฐานดังกล่าว ความจำระยะสั้นส่งผลต่อความถูกต้องในการใช้ภาษาสุภาพมากน้อยเพียงใดนั้น เป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมอาเซียน. 2554. **ASEAN Highlights 2011**. กรุงเทพมหานคร: เพจเมคเกอร์.
- กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ. 2545. **คู่มือการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศ**. กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ. 2552. **ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาษาสุภาพรूपยกรณ์และรูปถ้อยของ ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยหลังการเรียนรู้ระดับขั้นต้น**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุษบา บรรจงมณี, วันชัย สีสพันธ์กุล และ ทศนีย์ เมธาพิสิฐ. 2552. **ภาษาญี่ปุ่น อะกิโกะ โตะโตะโมะ ตะจิ 6 (พร้อมซีดีประกอบ)**. กรุงเทพมหานคร: คิโนะคุนิยะ บুকส์โตร์.
- ยูตากะ คูซานางิ. 2552. **ภาษาสุภาพเพื่อเข้าสังคมญี่ปุ่น**. แปลจาก 敬語ネイティブになろう โดย เสาวรีย์ นากางาวา. กรุงเทพมหานคร: ภาษาและวัฒนธรรม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2550. **พจนานุกรมราชาศัพท์**. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2553. **พจนานุกรมศัพท์ภาษาศาสตร์ (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) ฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วลัยพร กาญจนการุณ. 2554. **ภาษาญี่ปุ่นชั้นกลาง 018203**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. 2557. **ภารกิจหลักของสถาบันการแปลและส่งเสริมภาษาจีน**. ค้นวันที่ 4 มิถุนายน 2557 จาก <http://academic.obec.go.th/web/node/155>
- ABK 財団法人 アジア学生文化協会[The Asian Student Cultural Association] (2013) 『TRY! 日本語能力試験 N1 文法から伸ばす日本語』アスク.
- ABK 財団法人 アジア学生文化協会[The Asian Student Cultural Association] (2013) 『TRY! 日本語能力試験 N2 文法から伸ばす日本語』アスク.
- 家村伸子[Iemura] (2001) 「日本語の否定形の学習—中国語母語話者に対する縦断的な 発話調査に基づいて」 『第二言語としての日本語の習得研究』 4, pp.63-80.
- 庵功雄[Iori] (2012) 『新しい日本語学入門』 第 2 版, スリーエーネットワーク.
- 伊藤悠里[Ito] (2001) 「敬語表現」 『昭和女子大学大学院日本語教育研究紀要』 1, pp.11-17.

- 上村[Uemura] (1997) 「データベースで調べる」 『日本語学』 16(12), 60-68.
- 大関浩美[Ozeki] (2010) 『日本語を教えるための第二言語習得論入門』 くろしお.
- 岡野喜美子[Okano] (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, pp.1-13.
- 奥秋義信[Okuaki] (2013) 『勘違い敬語の事典』 東京堂.
- 小川誉子美・前田直子[Ogawa & Maeda] (2003) 『日本語文法演習 敬語を中心とした対人
関係の表現—待遇表現』 スリーエーネットワーク.
- 蒲谷宏[Kabaya] (2006) 『敬語表現教育の方法』 大修館書店.
- 菊地康人[Kikuchi] (2010) 「敬語」 宮地裕(編) 『日本語と日本語教育のための日本語学入門』
明治書院. pp.233-254.
- 菊地康人[Kikuchi] (2013) 『敬語』 第16版, 講談社.
- 北原保雄[Kitahara] (2002) 『明鏡国語辞典』 大修館書店.
- 小林和子[Kobayashi] (1999) 「日本語上級学習者における敬語の問題について過度の敬語
使用と日本人学生との相関性」 『茨城女子短期大学紀要』 26, pp.77-80.
- 魏春娥[Gi] (2014) 「日本人と外国人日本語学習者の敬語使用に関する考察—敬語表現
調査の結果の分析を中心に」 『山口大学文学会誌』 37, pp.52-64.
- 坂本恵[Sakamoto] (2002) 「日本語教育の中での敬語表現の扱い方」 『東京外国語大学留
学生日本語教育センター論集』 28, pp.61-67.
- 迫田久美子[Sakoda] (2001) 「学習者の誤用を産み出す言語処理のストラテジー—場所を
表す『に』と『で』の場合—」 『広島大学日本語教育研究』 11, pp.17-22.
- 迫田久美子[Sakoda] (2002) 『日本語教育に生かす第二言語習得研究』 アルク.
- 清水崇文[Shimizu] (2009) 『中間言語語用論概論』 スリーエーネットワーク.
- 新村出[Shinmura] (2008) 『広辞苑』 岩波書店.
- スリーエーネットワーク[3A Corporation] (1998) 『みんなの日本語初級 I』
スリーエーネットワーク.
- 清ルミ[Sei] (2006) 『敬語表現教育の方法』 大修館書店.
- 戸田和子、小柳津智子[Toda & Oyaizu] (2013) 「外国語として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), pp.85-90.
- 友松悦子・宮本淳・和栗雅子[Tomomatsu, Miyamoto and Wakuri] (1996) 『どんなときどう
使う 日本語表現文型 500』 アルク.

- 友松悦子・和栗雅子[Tomomatsu and Wakuri] (2007) 『短期集中初級日本語文法総まとめポイント 20』 スリーエーネットワーク.
- 友松悦子・和栗雅子[Tomomatsu and Wakuri] (2007) 『中級日本語文法要点ポイント 20』 スリーエーネットワーク.
- 友松悦子・宮本淳・和栗雅子[Tomomatsu, Miyamoto and Wakuri] (2009) 『どんなときどう使う 日本語表現文型 200』 アルク.
- 長崎睦子[Nagasaki] (2011) 『第二言語習得 SLA 研究と外国語教育』 大修館書店.
- 名古屋YWCA教材作成グループ[NAGOYA YWCA SCHOOL OF JAPANESE LANGUAGE] (2006) 『わかって使える日本語』 スリーエーネットワーク.
- 野田尚史[Noda] (2001) 「学習者独自の文法の背景」 『日本語学習者の文法習得』 大修館書店, pp.45-62.
- 野村敏夫[Nomura] (2006) 「大学生の敬語意識 桜美林大生のアンケート調査から」 『桜美林大学紀要』 4, pp.45-64.
- 文化外国語専門学校[Bunka Institute of Language] (1990) 『文化初級日本語II』 凡人社.
- 文化庁[Agency for Cultural Affairs] (2007) 『敬語の指針』 文化庁 Web サイト (http://www.bunka.go.jp/bunkashingikai/soukai/pdf/keigo_tousin.pdf) (2015年1月13日参照)
- 文化庁[Agency for Cultural Affairs] (2013) 『平成24年度「国語に関する世論調査」の結果の概要』 国立印刷局.
- 水谷信子[Mizutani] (1985) 『日英比較 話しことばの文法』 くろしお.
- 宮田剛章[Miyata] (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, pp.59-74.
- 山岡政紀・牧原功・小野正樹[Yamaoka, Makihara and Ono] (2012) 『コミュニケーションと配慮表現—日本語語用論入門—』 明治書院.
- Accent Technologies, Inc. 2016. **Accent's Sales Enablement Blog**. Retrived September 17, 2015 from <http://accent-technologies.com/blog/2015/08/19/how-to-keep-buyers-urgent-for-your-solution/>

- Atkinson, R. C. and Shiffrin, R. M. 1968. Chapter: Human Memory: A Proposed System and Its Control Processes. In Spence, K. W.; Spence, J. T. **The Psychology of Learning and Motivation (Volume 2)**. New York: Academic Press. pp.89–195.
- Bardovi-Harlig, K. 1987. Markedness and Salience in Second Language Acquisition. **Language Learning**. 37 (3): 385-407.
- Corder, P. 1967. Significance of learners' errors. **International Review of Applied Linguistics**. 5 (2): 161-169.
- Ebbinghaus, H. 1913. **Memory. A Contribution to Experimental Psychology**. New York: Teachers College, Columbia University.
- Ellis, R. 1994. **The Study of Second Language Acquisition**. Oxford: Oxford University Press.
- Long, M. H. and Robinson, P. 1998. Focus on form: Theory, research, and practice.
In C. Doughty & J. Williams (Eds.). **Focus on form in classroom second language Acquisition**. Cambridge: CUP.
- PsychTeacher. 2012. **The Multi-store Model of Memory**. Retrived September 17, 2015 from <http://www.psychteacher.co.uk/memory/multistore-model.html>
- Schachter, J. 1974. An Error in Error Analysis. **Language Learning**. 24 (3): 205-214.
- Selinker, L. 1972. Interlanguage. **International Review of Applied Linguistics**. 10 (2): 209-231.
- Selinker, L. 2008. **Second Language Acquisition: An Introductory Course**. New York: Routledge.
- Swain, M. 1985. Communication competence: Some roles of comprehensible input and comprehensible output in its development. In S. M. Gass & C. Madden (Eds.). **Input in second language acquisition**. Rowley, MA: Newbury House.
- White, L. 1991. Adverb Placement in Second Language Acquisition: Some Effects of Positive and Negative Evidence in the Classroom. **Second Language Research**. 7 (4): 133-161.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำอธิบายความหมายของคำศัพท์เพิ่มเติมจากเนื้อหา

การคงรูปถาวร (Fossilization) หมายถึง กระบวนการที่อาจเกิดขึ้นในการเรียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ เมื่อลักษณะซึ่งไม่ถูกต้องบางประการของภาษาได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการพูดหรือการเขียนภาษาของผู้เรียนอย่างถาวร (ราชบัณฑิตยสถาน 2553: 180)

ประพันธสรรพนาม (Relative pronoun) หมายถึง คำสรรพนามที่ใช้แทนคำนามที่อยู่ข้างหน้า เพื่อทำหน้าที่เชื่อมประโยค ภาษาไทยใช้คำว่า ผู้ ที่ ซึ่ง อัน และภาษาอังกฤษใช้คำว่า who where which เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน 2553: 472)

ภาษาระหว่างกลางของผู้เรียน (Interlanguage) หมายถึง ภาษาที่ผู้เรียนพัฒนาขึ้นมาขณะกำลังเรียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ ในระหว่างนี้ข้อผิดพลาดอาจเกิดขึ้นเพราะผู้เรียนใช้กระบวนการต่าง ๆ ในการเรียนภาษาเช่น 1) ยืมรูปแบบประโยคจากภาษาแม่ 2) ใช้รูปแบบประโยคจากภาษาเป้าหมายโดยขยายการใช้กฎไวยากรณ์หรือคำศัพท์ให้ครอบคลุมเกินกว่าที่ยอมรับกันที่เรียกว่า การสรุปเกินการ (overgeneralization) (ราชบัณฑิตยสถาน 2553: 218)

สำนวนแสดงการปฏิบัติสัมพันธ์ (待遇表現) Kitahara(2002) Shinmura(2008) และ Kikuchi (2010:235) ให้นิยามของ สำนวนแสดงการปฏิบัติสัมพันธ์ สรุปความได้ว่า สำนวนแสดงการปฏิบัติสัมพันธ์ หมายถึง สำนวนที่ถ่ายทอดความรู้สึกของผู้พูดหรือบุคคลที่ปรากฏในบทสนทนาต่อผู้ฟัง ซึ่งความรู้สึกที่ถ่ายทอดออกมานั้นเป็นความรู้สึกเคารพยำเกรง คอตก ขกย่อง ถ่อมตน สนับสนุน ห่วงเหิน โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสนิทสนม สถานภาพทางสังคมและสถานการณ์ เป็นต้น

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการทำวิจัยตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารและวัฒนธรรมญี่ปุ่น) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

ปี 3 ปี 4

2) เพศ

ชาย หญิง

3) ประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัย

มี

เรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เรียนเพิ่มเติมตามความสนใจ
โปรแกรมตำราเรียนที่ใช้.....

ไม่มี

4) ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น

มี ระยะเวลา 1-6 เดือน ระยะเวลา 6 เดือน-1 ปี ระยะเวลามากกว่า 1 ปี

ช่วงที่เรียน ณ ประเทศญี่ปุ่น ท่านได้เรียนรู้การใช้ภาษาสุภาพหรือไม่ ถ้ามีโปรแกรมแหล่งการเรียนรู้

.....

ไม่มี

5) ประวัติการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น

เคยสอบ ระดับที่สอบผ่าน.....ปีที่สอบผ่าน..... ไม่เคยสอบ

6) ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเรื่องภาษาสุภาพ นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนหรือไม่

ศึกษา โปรแกรมแหล่งการเรียนรู้

.....

ไม่ศึกษา

ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ค

แบบทดสอบวัดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ

คำชี้แจง จงอ่านบทสนทนาอย่างละเอียด และเติมบทสนทนาด้วยภาษาสุภาพให้สมบูรณ์ โดยใช้คำศัพท์ในวงเล็บภาษาสุภาพในบริบทนี้ครอบคลุมทั้งคำยกย่อง(尊敬語) คำถ่อมตน(謙讓語) คำสุภาพ(丁寧語)

ตัวอย่าง

学生： 先生、すしをめしあがりますか。(食べる)

先生： はい、おながいます。

สถานการณ์ที่ 1

ข้อมูลบุคคลในสถานการณ์

- | | |
|----------|---|
| บริษัท A | 山田(Yamada) : พนักงาน
木村(Kimura) : หัวหน้าแผนก |
| บริษัท B | 中川(Nakagawa) : เลขานุการของหัวหน้าแผนก
田中 (Tanaka) : หัวหน้าแผนก |

คำอธิบายสถานการณ์

Yamada(บริษัท A) โทรศัพท์ไปหา Tanaka(บริษัท B) แต่ไม่สามารถติดต่อได้

จึงฝากข้อความไว้กับ Nakagawa(เลขานุการของบริษัท B)ว่า วันมะรืนนี้ Kimura(บริษัท A) จะเข้าไปประชุมที่บริษัท B

山田(A社) :	A社の山田と申します。田中部長は <u>もう</u> いらっしゃいますか。
中川(B社) :	すみませんが、ただ今、外出中です。3時に(1)_____ます。(戻る)
山田(A社) :	そうですか。ちょっと伝えていただきたいことがあるんですが。
中川(B社) :	はい、どうぞ。
山田(A社) :	あさって、部長の木村が午前10時に御社に(2)_____ (行く) ますと伝えていただけませんか。
中川(B社) :	はい、かしこまりました。あさっての午前10時ですね。
*御社	おんしゃ _____ かしこまります คำสุภาพของ 「わかります」

สถานการณ์ที่ 2

ข้อมูลบุคคลในสถานการณ์

ガイド : มัคคุเทศก์

客 : นักท่องเที่ยว

คำอธิบายสถานการณ์

มัคคุเทศก์แจกคู่มือรับประทานอาหารและบอกให้นักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถามของโรงแรม

ガイド :	みなさん、これから ^{しょっけん} 食券を(3) _____ ^{くぼ} ます。(配る)
	食事のときに、ホテルのスタッフにお渡 ^{わた} してください。
	あした、ホテルがみなさんのためにタイ料理を ^{じゅんび} 準備しますが、
	ご希望 ^{きぼう} や苦手 ^{にがて} なものについてアンケートのお願いがあります。
客1 :	からい料理はちょっと。
客2 :	タイ料理、食べてみたい。
ガイド :	アンケートにご意見 ^{いけん} を(4) _____ (書 ^{わた} く)ましたら、私にお渡 ^{わた} してください。
^{しょっけん} *食券	^{くぼ} คู่มือ ^{わた} รับประทานอาหาร ^{いけん} แจก ^{くぼ} 配る ^{わた} แจก ^{わた} 渡す ^{いけん} ยื่น ส่ง ^{わた} スタッフ ^{いけん} เจ้าหน้าที่

สถานการณ์ที่ 3

ข้อมูลบุคคลในสถานการณ์

客 : ลูกค้า

店員 : พนักงาน

คำอธิบายสถานการณ์

ลูกค้าซื้อคอมพิวเตอร์แต่ไม่สามารถใช้งานได้ จึงมาติดต่อสอบถามพนักงานที่ร้าน

客 :	あのう、こちらでパソコンを買ったんですけど、もう ^{こわ} 壊れてしまったんです。
店員 :	何か不具合 ^{ふぐあい} が(5) _____ ^{ある} ますか。(ある)
客 :	ボタン ^お を押すと、変 ^{へん} な音がした。
店員 :	本体 ^{ほんたい} のリセットを(6) _____ ^{ため} ましたか。(試す)
客 :	何回 ^{なんかい} やっても、直 ^{なお} らなかつたんです。
店員 :	すぐスタッフに聞いて(7) _____ ^{しょうしょう} (来る)ますので、少 ^{しょうしょう} 々 ^{しょうしょう} お待ちください。
^{ふぐあい} *不具合	^{ほんたい} ความผิดปกติ ^{ほんたい} 本体 ^{ため} ตัวเครื่อง ^{ため} 試す ^{ため} ลอง

สถานการณ์ที่ 4

ข้อมูลบุคคลในสถานการณ์

部長 : หัวหน้าแผนก

山川(Yamakawa) : ลูกน้อง

木村(Kimura) : เพื่อนร่วมงาน

副社長 : รองประธานบริษัท

คำอธิบายสถานการณ์

หัวหน้าแผนกแจ้ง Yamakawa ว่า พุ่มนี้รองประธานบริษัทจะเข้าร่วมการประชุมกับบริษัท ABC แทนประธานบริษัท แล้วบอกให้ Yamakawa ตรวจสอบเวลาการประชุมกับทางบริษัท ABC

部長 : 山川くん、ABC 商事との会議なんですが、
社長の代わりに副社長が ABC 商事との会議に出席(8) _____ ます。
(する)

ですから、あちらに会議の時間を必ず確認しておいてください。

山川 : はい、確認したら、すぐ部長に(9) _____ ます。(知らせる)
また、木村にも会議室の予約を(10) _____ ます。(たのむ)

* 出席する เข้าร่วม 予約 การจอง

ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นายธนิต พูนวงศ์ประเสริฐ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555

ศศ.บ.(ภาษาญี่ปุ่น) เกียรตินิยมอันดับหนึ่งเหรียญทอง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2557

ศศ.บ. (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

ศษ.บ.(การวัดและประเมินผลการศึกษา)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2555-2556

ล่ามภาษาญี่ปุ่น

บริษัท เจเอฟอี สตีล กัลวาไนซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2557-2558

ครูสอนภาษาญี่ปุ่น สถาบันสอนภาษา ECC

ทุนการศึกษาที่ได้รับ

พ.ศ. 2552-2553

ทุนรัฐบาลญี่ปุ่น (Japanese Government Scholarship)

พ.ศ. 2557-2559

ทุนส่งเสริมการศึกษาประเภทที่ 1 (Full Scholarship)

ทุนสนับสนุนการทำและตีพิมพ์วิทยานิพนธ์จาก

เงินงบประมาณแผ่นดินของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์