

ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในสถานการณ์ การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรี Errors in Business-Oriented Telephone Conversations of the Thai JFL Undergraduates

พัชรารภรณ์ นิลอุบล¹ (Patcharaporn Nilaubol)¹
ศิรินทร์ญา เปี้ยกลีน² (Sirinya Piaklin)²
คุณชัญญ์ สมชนะกิจ^{3*} (Kunaj Somchanakit)^{3*}

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในการสนทนาทางโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 31 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบทดสอบ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนา การรับโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

¹อาจารย์, หลักสูตร ศศ.บ. ภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000, อีเมล: patcharaporn@tsu.ac.th

²อาจารย์, หลักสูตร ศศ.บ. ภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000, อีเมล: sirinya@tsu.ac.th

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตร ศศ.บ. ภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000, อีเมล: kunaj@tsu.ac.th

¹Lecture, Japanese Language Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, Songkhla, 90000, Thailand, E-mail: patcharaporn@tsu.ac.th

²Lecture, Japanese Language Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, Songkhla, 90000, Thailand, E-mail: sirinya@tsu.ac.th

³Asst. Prof. Dr., Japanese Language Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, Songkhla, 90000, Thailand, E-mail: kunaj@tsu.ac.th

*Corresponding author : E-mail address : kunaj@tsu.ac.th

จากการศึกษาพบข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) ข้อผิดพลาดด้านการใช้ไวยากรณ์ผิด และ 2) ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำศัพท์ผิด ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์มากที่สุด ตามด้วยการใช้คำศัพท์ผิด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้เรียนไม่สามารถจดจำรูปแบบสำนวนมาตรฐานในการรับโทรศัพท์เชิงธุรกิจที่ถูกต้องได้ ไม่สามารถใช้ภาษาสุภาพ เช่น รูปยกย่องและรูปถ่อมตนได้อย่างถูกต้อง ใช้รูปสุภาพไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งผู้เรียนมีคลังคำศัพท์น้อยโดยเฉพาะคำศัพท์ที่ใช้ในบริบททางธุรกิจ ดังนั้น ผู้สอนจึงควรแนะนำตัวอย่างสถานการณ์จริงไปพร้อม ๆ กับการสอนคำศัพท์ วัฒนธรรมและมารยาทการโทรศัพท์ และความเข้าใจในการใช้ภาษาสุภาพ โดยใช้สถานการณ์จำลองทางธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการสนทนาเชิงธุรกิจทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ข้อผิดพลาด, ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ, การสนทนาทางโทรศัพท์, ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาต่างประเทศชาวไทย

Abstract

This article aims to study the errors in business-oriented telephone conversations among Thai JFL undergraduates. The target group for this study consisted of 31 fourth-year students majoring in Japanese at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University. The research instruments included the business-oriented telephone conversation completion test and focus group interviews. The statistical methods used for data analysis included mean and percentage.

Errors in business-oriented telephone conversations were divided into two types: 1) grammar errors, and 2) vocabulary errors. The results revealed that learners made the most mistakes in grammar, followed by vocabulary usage. These findings suggest that learners cannot memorize the correct standard

expressions used in business-oriented telephone conversations. They also struggle with correctly using Japanese honorific and polite forms, including both honorific and humble expressions, and often apply polite forms inappropriately for the context. Furthermore, learners have a limited vocabulary, particularly in business contexts. Therefore, instructors should recommend examples of real-world situations to enhance their learning of vocabulary, telephone culture, and etiquette. Integrating business simulations will help learners better understand honorific expressions and improve their skills in business-related telephone conversations.

Keywords: Errors, Japanese Business, Telephone Conversations, Thai JFL

บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่เป็นฐานลงทุนทางธุรกิจของบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทญี่ปุ่นจำนวนมากเข้ามาลงทุนและดำเนินงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนธุรกิจต่างชาติในไทย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567) โดยการขยายตัวของธุรกิจญี่ปุ่นในประเทศไทยได้สร้างความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ บุคลากรเหล่านี้มีความจำเป็นสำหรับการสื่อสาร การเจรจาธุรกิจ และการให้บริการลูกค้า มีคนไทยอยู่จำนวนไม่น้อยที่ทำงานเป็นพนักงานประจำในบริษัทญี่ปุ่น หรือมีโอกาสติดต่อกิจการกับชาวญี่ปุ่น และไม่เพียงแต่ความต้องการบุคลากรภายในประเทศไทยเท่านั้น แต่ยังรวมถึงประเทศญี่ปุ่นที่กำลังประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานเนื่องจากอัตราการเกิดต่ำ มีประชากรวัยสูงอายุเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ประชากรวัยทำงานและวัยเด็กมีแนวโน้มลดลง ทำให้ความต้องการแรงงานฝีมือเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจมารยาทในการทำงานกับคนญี่ปุ่น รวมถึงการสื่อสารทางธุรกิจผ่านช่องทางต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นสำหรับการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ถึงแม้ว่าตลาดแรงงานในปัจจุบันจะต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นจำนวนมาก แต่ก็พบว่ามีปัญหาผู้รู้ภาษาญี่ปุ่นยังไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

(ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์ และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ, 2558 : 48-69) ดังนั้นผู้รู้ภาษาญี่ปุ่นจึงไม่ใช่เพียงรู้ภาษาญี่ปุ่นแต่จำเป็นต้องปฏิบัติและประยุกต์ใช้ความรู้ภาษาญี่ปุ่นสู่การทำงานได้

จากปัจจัยและเหตุผลดังกล่าว หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นที่เปิดสอนในระดับมหาวิทยาลัย มีการเปิดสอนรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการประกอบอาชีพต่าง ๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจ ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการอุตสาหกรรม เป็นต้น ในรายวิชาเหล่านี้มีการบรรจุเนื้อหาไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการส่งอีเมล เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติด้านการสื่อสารทางธุรกิจให้แก่ผู้เรียน เนื่องจากสถานประกอบการมีความคาดหวังว่าบัณฑิตควรมีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ (Nareenoot Damrongchai, 2013 : 348-356) ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจประกอบด้วยเนื้อหาหลากหลายไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการเขียนภาษาญี่ปุ่นในการส่งอีเมล บัณฑิตมักประสบปัญหาด้านการพูด เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ (ฉิตติธรณ์ แสงอุไร, 2556) ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้การใช้ภาษาญี่ปุ่นทางธุรกิจหรือภาษาสุภาพให้ถูกต้องตามสถานการณ์ต่าง ๆ หากผู้เรียนไม่มีความรู้เรื่องภาษาสุภาพ อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร อันจะส่งผลทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (ธนิส พูนวงศ์ประเสริฐ, 2559)

งานศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ผู้เรียนประสบปัญหาด้านคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ปัญหารองลงมาคือ การเลือกคำศัพท์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และการฟังภาษาถิ่น ตามมาด้วยปัญหาการสนทนา ได้แก่ การเลือกระดับภาษาให้เหมาะสมกับคู่สนทนา ได้แก่ รูปสุภาพและรูปกันเอง หนึ่งในปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนคือ การสนทนาด้วยภาษาสุภาพได้อย่างเหมาะสม (วราลี จันทโร และธนภัต สนธิรักษ์, 2563 : 65-82) การเรียนภาษาสุภาพนั้น อาจเป็นเรื่องยากสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย เนื่องจากภาษาสุภาพมีรูปแบบการผันคำที่ซับซ้อนและมีคำศัพท์ที่เป็นรูปเฉพาะ แต่หากผู้เรียนไม่มีความรู้เรื่องภาษาสุภาพ อาจทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาดและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) และณรงค์ศักดิ์

พิชญพิศุทธิ์ (2567) ที่พบว่า ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย คือ การผันคำกริยาคำยกย่อง คำถ่อมตนผิดไวยากรณ์ และการไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนให้เหมาะสมกับบริบท โดยมีสาเหตุมาจากผู้เรียนมีการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจในมุมมองที่ตนเองยังเป็นผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา และไม่มีโอกาสในการนำไปใช้อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความชำนาญ จึงยังไม่เห็นภาพการทำงานในบริษัทได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการเลือกใช้ภาษากับผู้ที่มีความอาวุโสมากกว่า

หนึ่งในสถานการณ์การใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจที่มีความจำเป็นในการทำงาน ได้แก่ การสนทนาทางโทรศัพท์ (服部, 2016 : 77-86) การสนทนาทางโทรศัพท์เป็นสถานการณ์ที่ไม่ได้เผชิญหน้าโดยตรง ซึ่งพึ่งพาความสามารถทางวจนภาษาเป็นหลัก จึงสร้างความลำบากใจให้กับนักศึกษาชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาเป็นอันมาก (野元, 2007 : 69-81) อย่างไรก็ตามงานศึกษาเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในการสนทนาทางโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นยังมีไม่มากนัก ด้วยเหตุนี้ การศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ ในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรี จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่นธุรกิจของผู้เรียนชาวไทย เช่น สามารถนำไปหาแนวทางแก้ไขข้อผิดพลาด รวมถึงสามารถนำไปพัฒนาและออกแบบการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในการสนทนาทางโทรศัพท์ได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ ในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ หมายถึง คำศัพท์และสำนวนเฉพาะทางที่ใช้ในบริบททางธุรกิจ อาทิ คำศัพท์และสำนวนการรับโทรศัพท์ การนัดหมาย และการเขียนอีเมล เป็นต้น

ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ หมายถึง คำศัพท์และสำนวนที่ใช้แบ่งระดับทางภาษาให้เหมาะสมเน้นความสุภาพ แสดงความเคารพและให้เกียรติ

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันมีนักวิชาการที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจหลายท่าน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการเรียนรู้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมผู้เรียนที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน หลังจบการศึกษา ผู้วิจัยพบบางงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ ที่ชี้ให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นสำหรับการเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน ตัวอย่างงานวิจัยมีดังนี้

ธนิส พูนวงศ์ประเสริฐ (2559) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย พบว่า ข้อผิดพลาดจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบหลัก คือ 1) การใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์ ซึ่งมาจากการผันคำกริยาคำยกย่อง คำถ่อมตนผิดไวยากรณ์โครงสร้าง ใช้คำกริยาผิด เป็นต้น 2) การไม่ใช้คำยกย่อง คำถ่อมตนให้เหมาะสมกับบริบท มาจากการที่ผู้เรียนจำรูปแบบการผันคำกริยาไม่ได้ และไม่มั่นใจว่าจะผันได้ถูกต้อง ผู้เรียนตีความว่าบุคคลที่ทำงานในองค์กรเดียวกันย่อมมีความสนิทสนมกัน จึงไม่จำเป็นต้องใช้คำยกย่องต่อกรกระทำของคนในด้วย สอดคล้องกับณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์ (2567) ที่พบว่า ปัญหาการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจมาจาก 1) การใช้รูปแบบคำผิด 2) ปัญหาจากการใช้ประเภทของภาษาสุภาพสลับกัน 3) ปัญหาจากผู้เรียนไม่สามารถจำคำหรือสำนวนสุภาพได้ 4) ปัญหาจากผู้เรียนใช้คำผิดความหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ 5) ปัญหาจากการใช้คำยกย่องหรือคำถ่อมตนแบบที่ 1 หรือคำถ่อมตนแบบที่ 2 ทั้ง ๆ ที่ไม่ควรใช้ในบริบทนั้น 6) ปัญหาจากการใช้รูปสุภาพและรูปธรรมดาไม่เหมาะสม

โดยปัญหาหลักในการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจเกิดจากปัญหาการผันรูปทางไวยากรณ์ผิด เนื่องจากผู้เรียนยังไม่มีโอกาสในการนำไปใช้อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความชำนาญ

งานวิจัยทั้งสองชิ้นข้างต้นยังได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดอีกด้วย ธนิต และณรงค์ศักดิ์ พบว่า สาเหตุข้อผิดพลาดมาจากผู้เรียนมีการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจในมุมมองที่ตนเองยังเป็นผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาและไม่มีโอกาสในการนำไปใช้อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความชำนาญ จึงยังไม่เห็นภาพการทำงานในบริษัทได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการเลือกใช้ภาษากับผู้ที่มีความอาวุโสมากกว่า นอกจากนั้วราลี จันทโร และธนภัธ สนธิรักษ์ (2563) ได้พบปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงานของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น พบว่า ผู้เรียนประสบปัญหาด้านคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และการฟังภาษาถิ่น นอกจากนี้ จากข้อมูลการสัมภาษณ์ยังสะท้อนให้เห็นว่า แม้ผู้เรียนจะสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากในชั้นเรียนสื่อสารทั่วไปได้ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์การทำงานที่ซับซ้อน กลับประสบปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากการเรียนการสอนภายในชั้นเรียนมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาเชิงธุรกิจได้อย่างเพียงพอ

จากตัวอย่างงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาข้อผิดพลาดและสาเหตุในการใช้ภาษาสุภาพของผู้เรียนชาวไทย แต่ยังไม่พบการศึกษาข้อผิดพลาดในการสนทนาทางโทรศัพท์ของผู้เรียนชาวไทย จึงไม่อาจทราบสาเหตุได้ว่า ข้อผิดพลาดในแต่ละลำดับขั้นตอนในการสนทนาทางโทรศัพท์ มีสาเหตุมาจากการใช้ภาษาสุภาพผิดไวยากรณ์อย่างเดียวหรือไม่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ สถานการณ์การรับโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มเติมประเด็นดังกล่าวให้มีความชัดเจนมากขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

งานวิจัยนี้มีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 31 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการเลขานุกร ภาควิชาที่ 1 ปีการศึกษา 2566 โดยนักศึกษากลุ่มดังกล่าวมีประสบการณ์ในการเรียนภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ ในรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว 1 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 และมีประสบการณ์สนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลต่างบริษัทผ่านสถานการณ์จำลอง ในรายวิชา ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการเลขานุกร เป็นจำนวน 12 ชั่วโมง

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.1 แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ จำนวน 1 บทสนทนา โดยเว้นช่องว่างให้เติม 7 ข้อ แบบมีชี้นำคำตอบ คือ ใช้ถ้อยคำที่ชี้นำให้กลุ่มเป้าหมายตอบคำถามให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ออกแบบสอบถาม ตามลำดับการรับโทรศัพท์ที่นำมาจากหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ จำนวน 5 เล่ม (ตารางที่ 1) เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกวิธีนี้ เพื่อต้องการทราบว่าผู้เรียนสามารถใช้ภาษาสุภาพ และสำนวนเชิงธุรกิจในการสนทนาสถานการณ์การรับโทรศัพท์ได้ถูกต้องหรือไม่

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกลุ่ม (focus group)

ตารางที่ 1 ลำดับการสนทนาโทรศัพท์ที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ

ลำดับ การสนทนา โทรศัพท์	หนังสือ				
	『实用ビジネス日本語』 (2006年)	『仕事の日 本語 (電話対応)』 (2007年)	『ロールプ レイ学ぶビ ジネス日本 語 グロー バル企業で のキャリア 構築をめざ して』 (2012年)	『伸ばす 就 活能力・ビ ジネス日本 語力』 (2018年)	『留学生・ 日本で働く 人のための ビジネスマ ナーとルー ル』 (2020年)
① การทักทาย การแนะนำตัว			●		
② การตอบรับคำ ทักทาย	●	●	●	●	●
③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่า ไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ	●	●	●	●	●
④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ ติดต่อ	●	●	●	●	●
⑤ การทวน ข้อความซ้ำอีกครั้ง			●	●	
⑥ การรับฝาก ข้อความ	●		●	●	●
⑦ การจบ การสนทนา	●	●	●	●	●

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

3.1 ให้นักศึกษาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 31 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการเลขานุการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 ทำแบบทดสอบ ชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ จำนวน 1 บท (ภาพที่ 1) ซึ่งเว้นช่องว่าง ให้เติมพร้อมมีคำอธิบายชี้้นำคำตอบตามลำดับบทสนทนาทางโทรศัพท์ทั้ง 7 ข้อ เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566 มีเวลาทำแบบทดสอบ จำนวน 30 นาที

3.2 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างเชิงลึกแบบกลุ่ม โดยการเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 5 คน โดยเลือกผู้เรียนที่มีผลคะแนนแบบทดสอบ สูงสุด 2 คน และผลคะแนนต่ำสุด 3 คน เก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมายโดยการสัมภาษณ์ เชิงลึกในประเด็นเรื่องความรู้เกี่ยวกับลำดับการสนทนาสถานการณ์การรับโทรศัพท์ ในเชิงธุรกิจ การอธิบายลำดับการสนทนาสถานการณ์การรับโทรศัพท์ในเชิงธุรกิจ ในเอกสารประกอบการเรียน ความเหมาะสมของเวลาเรียน จำนวนชั่วโมงในการเรียนการสอน ความรู้สึกหลังจากเรียนการสนทนาสถานการณ์การรับโทรศัพท์ ในเชิงธุรกิจ และข้อผิดพลาดในการทำแบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง ในวันที่ 21 ตุลาคม 2567 ผู้วิจัยจัดบันทึก และบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนับจำนวนความถี่ข้อผิดพลาด ที่พบในแบบทดสอบมาหาร้อยละของข้อผิดพลาด การศึกษาค้นคว้าจำแนก ข้อผิดพลาดออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การใช้ไวยากรณ์ผิด และการใช้คำศัพท์ผิด ผู้วิจัยแบ่งรูปแบบข้อผิดพลาดโดยอ้างอิงจากงานวิจัยของณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์ (2566) งานวิจัยนี้จะเพิ่มการสำรวจการใช้จำนวนการรับโทรศัพท์เชิงธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัย ได้นำกรอบการวิเคราะห์ของณรงค์ศักดิ์ มาปรับใช้ให้ครอบคลุมกับงานวิจัยนี้ ในแต่ละ รูปแบบข้อผิดพลาดแบ่งย่อยดังต่อไปนี้

1) การใช้ไวยากรณ์ผิด

1.1 การใช้จำนวนสุภาพเชิงธุรกิจผิด หมายถึง การใช้รูปประโยคที่มีเนื้อหาและความหมายไม่ตรงหรือไม่เหมาะสมในแต่ละลำดับการสนทนาทางโทรศัพท์

1.2 การไม่ใช้จำนวนที่จำเป็นเชิงธุรกิจ เช่น 「かしこまりました」「承知しました」「申し訳ございません」

1.3 การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน ระหว่างคำยกย่อง คำถ่อมตนแบบที่ 1 และคำถ่อมตนแบบที่ 2

1.4 การผันคำกริยาหรือภาษาสุภาพผิดรูปไวยากรณ์ หรือเปลี่ยนรูปสุภาพผิด

1.5 การไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ

2) การใช้คำศัพท์ผิด คือ การใช้คำศัพท์ผิดความหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่เหมาะสมกับบริบท

ทั้งนี้ในการประเมินความถูกต้องของการใช้ภาษาสุภาพ คำศัพท์และไวยากรณ์ ผู้วิจัยจะอ้างอิงตามที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ ตามที่ระบุในตารางที่ 1

問題 2 適当な文章を入れなさい。(7点)

会話～～電話が鳴る～～

あなた：① _____

取引先：大日本ソフトウェアの戸川でございます。お世話になっております。

あなた：② _____

取引先：中村主任、お願いできますでしょうか？

あなた：③ _____

取引先：それでは、恐れ入りますが、そのようをお願いできますでしょうか。

あなた：④ _____

取引先：はい。442-3219です。

あなた：⑤ _____

取引先：はい。そうです。

あなた：⑥ _____

取引先：それでは、よろしく願いいたします。失礼いたします。

あなた：⑦ _____

- ① 『イクタツ・システム』だと言う
- ② あいさつを返す。
- ③ 今は席にいないと言い、後でかけ直すと提案する
- ④ 了解し、相手の電話番号を確認する
- ⑤ 復唱する
- ⑥ 中村主任が帰ってきたら、そう伝えると言う
- ⑦ 終わりのあいさつをする

ภาพที่ 1 แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์
 ที่มา : うちやまかずยา (2007)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยพบส่วนที่มีการเขียนคำตอบทั้งสิ้น 172 ประโยค แบ่งเป็น ประโยคที่เขียนตอบถูกต้องจำนวน 67 ประโยค และประโยคที่เขียนตอบผิด จำนวน 105 ประโยค และส่วนที่เหลือคือไม่เขียนคำตอบจำนวน 45 ประโยค โดยจะวิเคราะห์เฉพาะคำตอบที่เป็นข้อผิดพลาดจำนวน 105 ประโยคเท่านั้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของส่วนที่มีการเขียนคำตอบผิดพลาดและส่วนที่ไม่มีการเขียนคำตอบในภาพรวม

การเขียนคำตอบ	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ
① ส่วนที่มีการเขียนคำตอบผิดพลาด	105	70.00
② ส่วนที่ไม่มีการเขียนคำตอบ	45	30.00

จากตารางที่ 2 พบข้อมูลส่วนที่มีการเขียนคำตอบผิดพลาด จำนวน 105 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ ส่วนที่ไม่เขียนคำตอบ จำนวน 45 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประโยคที่ตอบถูก-ตอบผิด และไม่มีการเขียนคำตอบ แยกตามหัวข้อลำดับการสนทนาโทรศัพท์

ลำดับการสนทนาโทรศัพท์	จำนวนที่ตอบถูก (ประโยค)	ร้อยละ	จำนวนที่ตอบผิด (ประโยค)	ร้อยละ	ไม่มีการเขียนคำตอบ (ประโยค)	ร้อยละ
① การทักทาย การแนะนำตัว	15	48.39	9	29.03	7	22.58
② การตอบรับคำทักทาย	12	38.71	13	41.94	6	19.35
③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าจะไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ	0	0.00	24	77.42	7	22.58
④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	1	3.23	24	77.42	6	19.35
⑤ การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง	13	41.94	12	38.71	6	19.35
⑥ การรับฝากข้อความ	4	12.9	20	64.52	7	22.58
⑦ การจบการสนทนา	22	70.97	3	9.68	6	19.35
รวม (217)	67	30.88	105	48.39	45	20.74

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมของเนื้อหาลำดับการสนทนาโทรศัพท์ที่นักศึกษาตอบถูกมากที่สุด คือ ⑦ การจบการสนทนา จำนวน 22 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 70.97 รองลงมา คือ ① การรับสายโทรศัพท์ การแนะนำตัว จำนวน 15 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 48.39 ⑤ การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง จำนวน 13 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 41.91 ② การตอบรับคำทักทาย จำนวน 12 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 38.71

ร้อยละ 38.71 และ ⑥ การรับฝากข้อความ จำนวน 4 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ ส่วนลำดับการสนทนาโทรศัพท์ที่นักศึกษาตอบถูกน้อยที่สุด คือ ④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 3.23 และ ③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ ไม่มีผู้ตอบถูกเลย คิดเป็นร้อยละ 0.00

ภาพรวมของเนื้อหาลำดับการสนทนาโทรศัพท์ที่นักศึกษาตอบผิดมากที่สุด คือ ③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ และ ④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ จำนวน 24 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 77.42 รองลงมาคือ ⑥ การรับฝากข้อความ จำนวน 20 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 64.52 ② การตอบรับ คำทักทาย จำนวน 13 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 41.94 ⑤ การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง จำนวน 12 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 38.71 และ ① การรับสายโทรศัพท์ การแนะนำตัว จำนวน 9 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 29.03 ตามลำดับ ส่วนลำดับการสนทนาโทรศัพท์ที่นักศึกษาตอบผิดน้อยที่สุด คือ ⑦ การจบการสนทนา จำนวน 3 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 9.68

ภาพรวมของเนื้อหาลำดับการสนทนาโทรศัพท์ที่นักศึกษาไม่เขียนคำตอบมากที่สุด คือ ① การรับสายโทรศัพท์ การแนะนำตัว ③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ และ ⑥ การรับฝากข้อความ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน จำนวน 7 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 22.58 รองลงมาคือ ② การตอบรับคำทักทาย ④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ⑤ การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง และ ⑦ การจบการสนทนา จำนวน 6 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 19.35

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ ในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม

รูปแบบข้อผิดพลาด	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ
① การใช้ไวยากรณ์ผิด	85	80.95
② การใช้คำศัพท์ผิด	20	19.05
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 4 พบข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์ผิดมากกว่าการใช้คำศัพท์ผิด โดยพบข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์ผิด จำนวน 85 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 80.95 ส่วนข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด จำนวน 20 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 19.05

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อผิดพลาดด้านการใช้ไวยากรณ์ผิด

รูปแบบข้อผิดพลาด	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ
① การใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจผิด	50	58.82
② การไม่ใช้สำนวนที่จำเป็น	10	11.76
③ การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน	4	4.71
④ การผันคำกริยาหรือภาษาสุภาพผิดรูปไวยากรณ์	8	9.41
⑤ การไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ	13	15.30

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์แล้ว พบการใช้สำนวนการรับโทรศัพท์ผิดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 50 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมา การไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ จำนวน 13 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 15.30 ถัดมา การไม่ใช้สำนวนที่จำเป็น จำนวน 10 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 11.76 การผันคำกริยาหรือภาษาสุภาพผิดรูปไวยากรณ์จำนวน 8 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 9.41 และการใช้ภาษาสุภาพสลับกัน จำนวน 4 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 4.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ข้อผิดพลาดจากการใช้ไวยากรณ์ผิด

ลำดับการสนทนา โทรศัพท์	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ	ข้อผิดพลาดที่พบ	คำตอบที่ถูกต้อง
① การทักทาย การแนะนำตัว	7	8.24	「わたくし、イク タツ・システムと 申します。」	「はい、イクタ ツ・システムで ございます。」
② การตอบรับ คำทักทาย	13	15.29	「初めまして。 こちらこそよろ しくおねがいし ます。」 「社員のキーム でございます。」	「こちらこそ お世話になって おります。」
③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบที่ไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ	16	18.82	「中村主任はた だ今席を外しま すが、後でおか け直したいしま す。」 「すみません、 今は中村主任で いらっしゃいま せん。」	「申し訳ござい ません。中村は ただいま席を外 しております。 折り返し、お電 話を差し上げて よろしいでしょ うか。」
④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	17	20.00	「念のため電話 番号をいただい きますでしょ うか。」 「はい、電話番 号をお願いします。」 「お電話番号は 何でしょうか。」	「かしこまりま した。念のため お電話番号をお 願いできますで しょうか。」 「かしこまりま した。念のため お電話番号をい ただけますでし ょうか。」

ลำดับการสนทนา โทรศัพท์	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ	ข้อผิดพลาดที่พบ	คำตอบที่ถูกต้อง
⑤ การทวนข้อความซ้ำ อีกครั้ง	12	14.12	「442-3219けっ こうですか。」 「442-3219とい うことで復唱さ せていただけま すか。」	「復唱いたしま す。442-3219 でございます ね。」
⑥ การรับฝากข้อความ	17	20.00	「また後日、中 村主任さまが帰 りましたら、再 電話をします。」 「中村主任さま が帰ったきた ら、お伝えと 言います。」	「では、中村が戻 りましたら、申し 伝えます。」
⑦ การจบการสนทนา	3	3.53	「失礼しま す。」	「失礼いたしま す。」

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาดแยกตามหัวข้อลำดับการสนทนาโทรศัพท์แล้ว พบการใช้ไวยากรณ์ผิดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คือ ④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และ⑥การรับฝากข้อความ มีจำนวนข้อผิดพลาดเท่ากัน จำนวน 17 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา ③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่และยื่นข้อเสนอ จำนวน 16 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 18.82 ② การตอบรับคำทักทายจำนวน 13 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 15.29 ⑤ การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง จำนวน 12 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 14.12 ① การทักทาย การแนะนำตัว จำนวน 7 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 8.24 และ ⑦ การจบการสนทนา จำนวน 3 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจผิดมากที่สุด จำนวน 11 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมาคือการใช้สำนวนที่ไม่จำเป็น จำนวน 4 ประโยค

คิดเป็นร้อยละ 23.53 ส่วนการผันคำกริยาหรือภาษาสุภาพผิดรูปไวยากรณ์ และการไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ มีจำนวนข้อผิดพลาดเท่ากัน จำนวน 1 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 5.88 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาใช้สำนวนผิด จาก 「いただけますでしょうか。」 เป็น 「いただきますでしょうか。」 「何でしょうか。」 และบางประโยคสนทนาขาดการตอบรับ 「かしこまりました。」 ก่อนที่จะกล่าวประโยคถัดไป

2. การรับฝากข้อความ

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจผิดมากที่สุด จำนวน 7 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือการไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ จำนวน 6 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 35.29 และการผันคำกริยาหรือภาษาสุภาพผิดรูปไวยากรณ์ จำนวน 4 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 23.53 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษารู้ว่าต้องใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจ แต่นักศึกษาไม่สามารถจำสำนวนที่ถูกต้องได้ จึงเขียนผิด จาก 「申し伝えます」 เป็น 「お伝えると言います」 อีกทั้งเรียกคนในบริษัทตนเองโดยเติมคำว่า 「主任様」 ไว้ท้ายชื่อ เป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม เพราะการใส่ 「様」 หลัง 「主任」 เป็นการยกย่องซ้ำซ้อน นอกจากนี้นักศึกษาเลือกใช้คำกริยาที่สื่อความหมายใกล้เคียง และลืมนำคำกริยาให้อยู่ในรูปสุภาพ

3. การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจผิดมากที่สุด จำนวน 6 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา การใช้ภาษาสุภาพสลับกัน ถัดมา การผันคำกริยาหรือภาษาสุภาพผิดรูปไวยากรณ์ จำนวน 3 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 18.75 การไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ จำนวน 2 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 12.5 และการไม่ใช้สำนวนที่จำเป็น จำนวน 1 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาไม่สามารถจำรูปสำนวนการแจ้งคู่สนทนาให้ทราบว่าบุคคลที่ต้องการพูดคุยด้วยไม่อยู่ที่โต๊ะได้ อีกทั้งอาจเป็นเพราะรูปประโยคที่มีความยาวและการผันรูปสุภาพที่ซับซ้อน จึงทำให้เขียนคำตอบประโยคผิด เช่น การใช้ 「すみません。」 โดยไม่ได้

เปลี่ยนให้เป็นรูปสุภาพ 「申し訳ございません。」 นอกจากนี้ยังมีการใช้ 「いらっしゃいません。」 กับคนในบริษัทแทนการใช้รูปถ่อมตัว

4. การตอบรับคำทักทาย

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจมากที่สุด จำนวน 13 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 100 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาอาจจำรูปแบบการตอบรับคำทักทายเชิงธุรกิจสลับกับการแนะนำตัว ซึ่งการทักทายในเชิงธุรกิจจะใช้สำนวน 「お世話になっております。」 หรือ 「いつもお世話になっております。」 ดังนั้น ประโยคตอบรับคำทักทายเชิงธุรกิจมักใช้ 「こちらこそ お世話になっております。」

5. การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจมากที่สุด จำนวน 7 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือการใช้สำนวนที่ไม่เป็น จำนวน 5 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 41.67 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาใช้สำนวนสุภาพที่ต้องการยืนยันกับคู่สนทนาไม่ถูกต้อง จาก 「でございますね」 เป็น 「けっこうですか。」 「といてことで復唱させていただけますか。」 และบางประโยคสนทนาขาดการตอบรับ 「復唱いたします。」 ก่อนที่จะยืนยันประโยคของคู่สนทนา

6. การทักทาย การแนะนำตัว

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจมากที่สุด จำนวน 6 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาเป็นการไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ จำนวน 1 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ ซึ่งอธิบายได้ว่า นักศึกษามีความคุ้นเคยกับการใช้ 「～と申します。」 ในการแนะนำตัวที่เป็นทางการ และอาจเข้าใจว่าสามารถใช้ในการแนะนำตัวเมื่อรับโทรศัพท์ได้ ซึ่งสำนวนการแนะนำตัวในการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้อง คือ 「はい、社名でございます。」 หรือ 「社名でございます。」

7. การจบบทสนทนา

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการการไม่เปลี่ยนรูปของภาษาสุภาพ จำนวน 3 ประโยค คิดเป็น ร้อยละ 100 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษารู้ว่าต้องใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจ แต่ก็ลืมที่จะ เปลี่ยนรูป จาก 「失礼いたします。」 เป็น 「失礼します。」

ตารางที่ 7 ข้อผิดพลาดจากการใช้คำศัพท์ผิด

ลำดับการสนทนา โทรศัพท์	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ	ข้อผิดพลาดที่พบ	คำตอบที่ถูกต้อง
① การทักทาย การแนะนำตัว	2	10.00	「はい、A 会社で ございます。」	「はい、イクタ ツ・システムで ございます。」
② การตอบรับคำทักทาย	0	0.00		
③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบที่ไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ	8	40.00	「中村主任が外 出中ございま す。何か伝言を よろしいでしょ うか。」 「申し訳ござい ませんが、ただ 今出社中です。 後でかけ直しま す。」	「申し訳ござい ません。中村は ただいま席を外 しております。 折り返し、お電 話を差し上げて よろしいでしょ うか。」 「申し訳ござい ません。中村は ただいま席を外 しております。 折り返し、お電 話させましょ うか。」

ลำดับการสนทนา โทรศัพท์	จำนวน (ประโยค)	ร้อยละ	ข้อผิดพลาดที่พบ	คำตอบที่ถูกต้อง
④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	7	35.00	「はい、戸川の 電話番号をい かがしょうか。」	「かしこまりま した。念のため お電話番号をお 願ひできますで しょうか。」 「かしこまりま した。念のため お電話番号をい ただけますでし ょうか。」
⑤ การทวนข้อความซ้ำ อีกครั้ง	0	0.00		
⑥ การรับฝากข้อความ	3	15.00	「中村主任がもど りましたら、おか んがえます。」	「では、中村が戻 りましたら、申し 伝えます。」
⑦ การจบการสนทนา	0	0.00		

จากตารางที่ 5 พบว่า เมื่อพิจารณารูปแบบข้อผิดพลาดแยกตามหัวข้อ ลำดับการสนทนาโทรศัพท์แล้ว พบการใช้คำศัพท์ผิดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือ ③ การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่และยื่นข้อเสนอ จำนวน 8 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา อันดับสองคือ ④ การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ จำนวน 7 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 35.00 อันดับสามคือ ⑥ การรับฝากข้อความ จำนวน 3 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 15 ถัดมาคือ ① การทักทาย การแนะนำตัว จำนวน 2 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ ส่วน ② หัวข้อการตอบรับ คำทักทาย ⑤ การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง และ ⑦ การจบการสนทนา ไม่มีจำนวน ข้อผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 0.00 รายละเอียดดังนี้

1. การขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าจะไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด จำนวน 8 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 40 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาเลือกใช้คำศัพท์ผิด จาก 「席を外します。」 ที่หมายถึง ไม่อยู่ที่โต๊ะ เป็น 「外出中」 「出社中」 อาจเนื่องมาจากนักศึกษารู้ว่าต้องใช้ ภาษาสุภาพ แต่เลือกใช้คำศัพท์ผิดความหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้นักศึกษาใช้ คำศัพท์ผิด 「伝言」 ซึ่งไม่ตรงกับคำชี้แนะในแบบทดสอบ

2. การรับทราบ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด จำนวน 7 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 35 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาไม่เปลี่ยนคำให้เหมาะสมกับบริบท เขียนผิดจาก 「お電話番号」 เป็น 「電話番号」 เนื่องจากการสอบถามเบอร์โทรศัพท์ของคุณสนทนาซึ่งเป็น คู่ค้าทางธุรกิจ

3. การรับฝากข้อความ

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด จำนวน 3 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 15 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาใช้คำผิดจาก 「申し伝えます」 เป็น 「おかんがえます」 ซึ่งมีความหมายไม่สอดคล้องกับบริบท

4. การทักทาย การแนะนำตัว

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด จำนวน 2 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 10 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาเลือกใช้คำศัพท์ผิด 「A 会社」 ซึ่งไม่ตรงกับคำชี้แนะในแบบทดสอบ

5. การตอบรับคำทักทาย

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ ไม่พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด คิดเป็นร้อยละ 0 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษา รู้คำศัพท์ที่ใช้ในการตอบรับคำทักทาย

6. การทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ ไม่พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด คิดเป็นร้อยละ 0 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษารู้คำศัพท์ที่ใช้ในการทวนข้อความซ้ำ

7. การจบบทสนทนา

จากการวิเคราะห์แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาการรับโทรศัพท์ ไม่พบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ผิด คิดเป็นร้อยละ 0 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษารู้ว่าเมื่อจบสนทนา ก่อนจะวางสายจะพูดว่า 「失礼いたします。」

อภิปรายผลวิจัย

จากผลการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรี รวมจำนวน 105 ประโยค พบข้อผิดพลาด 2 รูปแบบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ข้อผิดพลาดด้านการใช้ไวยากรณ์ผิด พบมากที่สุด จำนวน 85 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 80.95 ซึ่งปรากฏในหัวข้อการรับทราบ ขอเบอร์ติดต่อ และหัวข้อการรับฝากข้อความมากที่สุด ร้อยละ 20.00 รองลงมา หัวข้อการขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่และยื่นข้อเสนอ ร้อยละ 18.82 หัวข้อการตอบรับคำทักทาย ร้อยละ 15.29 หัวข้อการทวนข้อความซ้ำอีกครั้ง ร้อยละ 14.12 หัวข้อการทักทาย การแนะนำตัว ร้อยละ 8.24 และหัวข้อการจบการสนทนา ร้อยละ 3.53 โดยข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ที่พบเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจผิดมากที่สุด กล่าวได้ว่าผู้เรียนไม่สามารถจำรูปแบบสำนวนมาตรฐานในการรับโทรศัพท์เชิงธุรกิจที่ถูกต้องได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์ (2567) ที่พบว่า ผู้เรียนยังมีปัญหาในการพิจารณาใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ รวมถึงยังไม่เห็นภาพการทำงานในบริษัทได้อย่างชัดเจนและยังไม่มีประสบการณ์ตรง จึงทำให้เกิดปัญหาในการใช้ภาษาสุภาพเชิงธุรกิจ เช่น ตัวอย่างในหัวข้อการรับทราบ ขอเบอร์ติดต่อ เป็นการขอเบอร์โทรศัพท์ของคู่สนทนา จากประโยคคำตอบของผู้เรียน 「念のため電話番号をいただきますでしょうか。」 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนใช้สำนวนผิด จาก 「いただけますでし

ようか。」 เป็น「いただきますでしょうか。」 และประโยคขาดการกริณ นำแสดงการตอบรับจากบทพูดก่อนหน้า「かしこまりました。」 แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องสำนวนสุภาพเชิงธุรกิจอย่างถ่องแท้ รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในการสนทนาทางโทรศัพท์ ในสถานการณ์จริง ทำให้ไม่สามารถใช้และผันคำรูปสุภาพ ไม่ว่าจะป็นรูปยกย่อง รูปต่อมตนได้ถูกต้อง ทำให้ผิดหลักไวยากรณ์ เนื่องจากรูปแบบการผันคำสุภาพ มีความซับซ้อน และอาจทำให้เกิดการสับสนในการใช้สลับกันในกลุ่มรูปต่อมตน ตรงกับที่ผู้เรียนให้สัมภาษณ์ว่า ต้องจำคำศัพท์และคำสุภาพที่ไม่ได้ใช้บ่อย ๆ เวลาเขียน จะนึกไม่ออก แต่ถ้าจำแพทเทิร์นได้ก็ทำได้

2. ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำศัพท์ผิด พบข้อผิดพลาดทั้งหมด 20 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 19.05 เป็นเพราะผู้เรียนมีคลังคำศัพท์น้อยหรือใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจ ทำให้เกิดการเลือกใช้คำศัพท์ผิด เช่น ในหัวข้อการขอโทษ แจ้งให้ทราบว่าไม่อยู่ และยื่นข้อเสนอ เป็นสถานการณ์ที่ต้องแจ้งคู่สนทนาว่า บุคคลที่คู่สนทนาต้องการคุยด้วยไม่อยู่ที่โต๊ะ ซึ่งผู้เรียนเลือกใช้คำศัพท์ผิด จาก「席を外します」ที่หมายถึง ไม่อยู่ที่โต๊ะ เป็น「外出中」「出社中」 อาจเนื่องมาจากนิลิตรู้ว่าต้องใช้ภาษาสุภาพ แต่เลือกใช้คำศัพท์ผิดความหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้เรียนที่ว่า ไม่รู้มาก่อนว่าการสนทนาทางโทรศัพท์จะมีคำศัพท์และไวยากรณ์ค่อนข้างยาก ทำให้ไม่สามารถนำคำศัพท์ มาใช้ได้ถูกต้องตามบริบท จนทำให้บทสนทนาสื่อความหมายผิดและไม่สมบูรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิไล จันทโร และธนภัศ สนธิรักษ์ (2563 : 70) ที่พบว่า ปัญหา ด้านคลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีปัญหามากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การรู้คำศัพท์ที่หลากหลายยังคงเป็นสิ่งจำเป็นในการสื่อสาร นอกจากนี้ ผู้เรียน ได้แสดงความคิดเห็นว่าการสนทนาทางโทรศัพท์มีลำดับขั้นตอน คำศัพท์และสำนวนในการสนทนาค่อนข้างมาก ทำให้สับสนรูปไวยากรณ์ การเลือกใช้คำศัพท์ รูปประโยคมาเทียบบทสนทนาให้ถูกต้องตามสถานการณ์ที่กำหนดจึงเป็นเรื่องยาก และรู้สึกว่า การพูดง่ายกว่าการเขียน นอกจากนี้ผู้เรียนยังเสนอแนะว่าอยากให้ผู้สอน เพิ่มเวลาฝึกฝนการสนทนาทางโทรศัพท์โดยใช้ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจในสถานการณ์การรับโทรศัพท์ของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ระดับปริญญาตรีครั้งนี้ใช้แบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาและการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย พบว่า ข้อผิดพลาดส่วนใหญ่เป็นข้อผิดพลาดด้านการใช้ไวยากรณ์ผิด กล่าวคือ ผู้เรียนไม่สามารถจดจำรูปแบบสำนวนมาตรฐานในการรับโทรศัพท์เชิงธุรกิจที่ถูกต้องได้ ใช้รูปสุภาพไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากผู้เรียนอาจไม่เข้าใจหลักการใช้และการผันคำสุภาพอย่างถ่องแท้ และมีคลังคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจน้อย รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการรับโทรศัพท์เชิงธุรกิจในสถานการณ์จริง จึงเกิดความสับสนในการใช้สำนวนสุภาพเชิงธุรกิจ คำศัพท์ และไวยากรณ์ แม้ว่าผู้เรียนได้ศึกษาและฝึกสนทนาในสถานการณ์การรับโทรศัพท์เชิงธุรกิจนี้มาก่อนแล้วก็ตาม แต่การเขียนบทสนทนาให้ถูกต้องตามสถานการณ์ที่กำหนดก็ยังคงเป็นเรื่องยากสำหรับผู้เรียน ทั้งนี้ นอกจากผู้สอนจะให้ความรู้ด้านสำนวนไวยากรณ์ในบริบทธุรกิจแล้ว ควรเน้นให้ผู้เรียนเข้าใจวัฒนธรรมและมารยาทการโทรศัพท์ รวมถึงลำดับการสนทนาทางโทรศัพท์อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอน โดยใช้สถานการณ์จำลองทางธุรกิจในการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอนอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนได้เห็นถึงสถานการณ์การติดต่อธุรกิจโดยใช้ภาษาญี่ปุ่น รวมถึงการเพิ่มกิจกรรมเพื่อฝึกฝนการใช้ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจในการสนทนาทางโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นผ่านการเก็บข้อมูลจากแบบทดสอบชนิดเติมเต็มบทสนทนาซึ่งเป็นทักษะการเขียนในอนาคตควรเก็บข้อมูลจากการสนทนาจริงด้วยเพื่อให้ครอบคลุมทักษะการพูด ซึ่งจากการศึกษาระบุพ้องกันว่าเป็นทักษะที่จำเป็นมากที่สุดในการสื่อสารธุรกิจ

บรรณานุกรม

- ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์ และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ. (2558). ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อประกอบการณ์ญี่ปุ่นในประเทศไทยในศตวรรษที่ 21. **วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา**. 5(2), 48-69.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). **7 เดือน ปี '67 ต่างชาติลงทุนในไทย 90,987 ล้านบาท ญี่ปุ่นลงทุนอันดับหนึ่ง 47,879 ล้านบาท**. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.dbd.go.th/news/17901092567>.
- ณรงค์ศักดิ์ พิชญพิศุทธิ์. (2567). ปัญหาการใช้ภาษาคุณภาพเชิงธุรกิจของผู้เรียนชาวไทยระดับปริญญาตรีที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจเป็นวิชาเอก. **วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ**. 31(1), 189-212.
- ธนิส พูนวงศ์ประเสริฐ. (2559). **การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาคุณภาพของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย** (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธิตติสรณ์ แสงอุไร. (2556). **ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย** (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มิชิโกะ มียาซากิ และซาชิโกะ โกชิ. (2553). **คลังญี่ปุ่นธุรกิจใจใน 30 ชั่วโมง**. (วิภา งามฉันทกร, ผู้แปล) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม.
- วราลี จันทโร และธนภัต สนธิรักษ์. (2563). การวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน: กรณีศึกษาผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น. **วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา**. 10(1), 65-82.
- Damrongchai, N. (2013). Japanese Speaking Personnel Proficiency Deficiencies : A Case Study of Japanese Education in Thailand. **Journal of Language Teaching and Research**. 4(2), 348-356.

うちやまかずや. (2007). 電話対応. Retrieved August, 7, 2023,
from <https://www7a.biglobe.ne.jp/nifongo/index.html>.

野元千寿子. (2007). 「日系企業が現地社員に求める「ビジネス日本語」の実態」, 『ポリグロシア』. 13, 69-81.

服部明子. (2016). 「ビジネス場面の会話データを利用した日本語教育への応用」, 『三重大学教育学部研究紀要』. 67, 77-86.