



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความหมายและการใช้สำนวนขอโทษในภาษาญี่ปุ่น

ปวีณา การรัมย์

สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนวนการขอโทษของญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่างๆ และศึกษาว่าสำนวนการขอโทษหนึ่งในภาษาญี่ปุ่นสามารถนำไปใช้ในอีกสถานการณ์หนึ่งได้หรือไม่ โดยเก็บข้อมูลจากตำราเรียนภาษาญี่ปุ่น 1 เล่ม หนังสือการ์ตูนญี่ปุ่น 5 เล่ม ละครญี่ปุ่น 1 เรื่อง และใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสำนวนการขอโทษถามชาวญี่ปุ่น จำนวน 15 คน นำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบตามสถานการณ์ ความสัมพันธ์ของผู้พูดและผู้ฟัง และน้ำหนักของความผิดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังในสถานการณ์เดียวกัน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ใช้ค่าสถิติร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพทางสังคมและสถานการณ์ที่ผู้พูดกระทำมีผลต่อการเลือกใช้สำนวนขอโทษในแต่ละสถานการณ์ ยิ่งสถานะทางสังคมห่างกันยิ่งเลือกใช้สำนวนที่สุภาพมากขึ้นเท่านั้น หากผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันคนญี่ปุ่นจะเลือกใช้สำนวนการขอโทษว่า ごめん gomen และ すみません sumimasen ในบางสถานการณ์น้ำหนักความผิดอาจจะขึ้นอยู่กับสถานภาพทางสังคมด้วย เช่น พนักงานทำความผิดต่อลูกค้าเปรียบเทียบกับเพื่อนทำความผิดกับเพื่อน น้ำหนักความผิดมากก็จะใช้คำที่สุภาพมาก เช่น 申し訳ございません moushiwakegozaimasen หากผู้พูดใช้สำนวนการขอโทษที่สุภาพมากเกินไปโดยสถานการณ์นั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานบริการ หรือธุรกิจและเป็นสถานการณ์ที่ไม่รุนแรงจะทำให้อีกฝ่ายคิดว่าผู้พูดกระทำการล้อเลียนอยู่ แต่หากคำนึงถึงสถานการณ์เมื่อต้องการสอบถามข้อมูลก็สามารถใช้สำนวนการขอโทษที่สุภาพ เช่น คำว่า 申し訳ございません moushiwakegozaimasen ได้ กล่าวคือ สำนวนการขอโทษจะสามารถใช้แทนกันได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ผู้พูดกระทำ

คำสำคัญ : สำนวนการขอโทษ, ปัจจัย, ความหมาย, การใช้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Japanese Apologizing: Meaning and Usage

Paweena Kanram

Japanese Major of Faculty of Humanities and Social Science, Suan Sunandha Rajabhat University

Abstract

The purposes of this study were to examine the factors that related to the decision of using the apologize expressions by the Japanese people, and also to examine whether the different expressions can be used in the related situation. The data was collected from a Japanese textbook, 5 Japanese cartoons, and a Japanese drama. The questionnaire was also used to collect a demographic data of 15 Japanese participants.

The qualitative analysis was used to analyze the data from the books, the cartoon and the drama. The data from questionnaire was analyzed by percentage.

The result revealed that person's social status, and the situation which the person were dealing with were the important factors in choosing the apologize expression. The more wide distance the social status between the persons, the more polite expression was used. In contrast, people preferred using ごめんなさい and すみません to the close friend or the intimate person.

In some situation, the person's social status was used to judge the degree of their wrong behavior. The more degree of the wrong behavior was, the more polite form of apologize expression was used. In some case if the speaker used the extra polite form so often to someone in actual speech, not related to the service business, it could be lead to misunderstanding to the counterpart as playing kidding. In the case of asking for information, it was safe to use the polite form “申し訳ございません” Therefore, regarding to whether the different apologize expression can be used instead of some expressions, it depend on the situation that the speaker was dealing with.

Keywords: Apologies expression, Factor, Meaning, Usage



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ภาษาญี่ปุ่นมีสำนวนที่ใช้ในการขอโทษหลายสำนวนและวิธีการใช้แตกต่างกันจนทำให้ชาวต่างชาติที่เรียนภาษาญี่ปุ่นสับสนกับวิธีการใช้สำนวนดังกล่าว ในบทสนทนาในตำราภาษาญี่ปุ่นมีสำนวนการขอโทษที่ผู้เรียนพบค่อนข้างบ่อย คือ *すまない sumanai* *すみません sumimasen* *ごめんなさい gomennasai* *失礼ます shitsureishimasu* *恐れ入ります osoreirimasu* *申し訳ありません moushiwakearimasen* *申し訳ございません moushiwakegozaimasen* ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสำนวนเหล่านี้นำไปใช้กล่าวขอโทษในสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องการขอความช่วยเหลือหรือรบกวนอีกฝ่ายในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกันแต่ผู้พูดใช้สำนวนขอโทษที่ต่างกัน บางครั้งสถานการณ์มีความคล้ายกันคือมีน้ำหนักความผิดเท่ากันแต่ผู้พูดกลับใช้สำนวนขอโทษที่ไม่เหมือนกัน บางสำนวนมีความหมายไม่แตกต่างกันจึงน่าจะใช้แทนกันได้ในการคิดของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่น แต่ในความเป็นจริงหากนำไปใช้โดยไม่เข้าใจความหมายและวิธีการใช้ที่เหมาะสมของสำนวนเหล่านี้ก็อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดและส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังได้ จึงเห็นได้ว่าการใช้สำนวนขอโทษในภาษาญี่ปุ่นมีความซับซ้อนมากกว่ารูปประโยคที่เห็น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสำนวนการ “ขอโทษ” ที่มีใช้ในภาษาญี่ปุ่นโดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนวนการขอโทษของญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่างๆ
2. ศึกษาว่าสำนวนการขอโทษหนึ่งในภาษาญี่ปุ่นสามารถนำไปใช้ในอีกสถานการณ์หนึ่งได้หรือไม่

ทบทวนวรรณกรรม

การอธิบายความหมายของคำศัพท์จากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่ง อาจทำให้ผู้อ่านจากต่างวัฒนธรรมเข้าใจความหมายของคำต่างออกไปและไม่เข้าใจว่าทำไมถึงใช้ในความหมายเช่นนั้น ผู้พูดชาวตะวันตกและชาวญี่ปุ่นมีทัศนคติและการใช้สำนวน “ขอโทษ” ต่างกัน ชาวญี่ปุ่นจะแสดงการขอโทษบ่อยไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมแต่สำหรับชาวตะวันตกจะขอโทษเมื่อได้กระทำความผิดโดยตรง (Wierzbicka, 1997 อ้างถึงใน ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2553:31) ปัจจัยด้านภาษาศาสตร์และการรับรู้ทางวัฒนธรรมด้านภาษามีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้สำนวนการขอโทษที่ซับซ้อนและเข้าใจยากของชาวญี่ปุ่น Sugimoto (1998) ได้ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คนจากต่างวัฒนธรรมแสดงออกถึงวัฒนธรรมการสื่อสารที่ต่างกันจากกรณีทำปากกาหล่นแล้วคนที่นั่งข้างๆ เก็บให้ ถ้าเป็นชาวอเมริกันจะกล่าวขอบคุณคนที่เก็บปากกาให้ซึ่งสำนวนขอบคุณในภาษาญี่ปุ่น คือ *ありがとうございます arigatogozaimasu* แต่สำหรับชาวญี่ปุ่นจะกล่าวคำขอโทษต่อผู้ที่เก็บให้มากกว่าการกล่าวขอบคุณโดยใช้สำนวน *すみません sumimasen* ในกรณีดังกล่าว Sakamoto & Naotsuka (1993) อ้างถึงในซูกิโมโตะ (Sugimoto, 1997) ได้ อธิบายว่าในความคิดของชาวอเมริกันการที่มีผู้อสาเก็บปากกาให้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับ เขามีอิสระในการตัดสินใจว่าจะเก็บปากกาให้หรือไม่ แต่เมื่อเขาเก็บให้แสดงว่าเขามีน้ำใจเจ้าของปากกาจึงสมควรกล่าวขอบคุณจึงใช้สำนวน *ありがとうございます arigatogozaimasu* แต่ชาวญี่ปุ่นไม่คิดเช่นนั้น การที่ผู้อื่นอุทิศส่เก็บปากกาให้เท่ากับเจ้าของปากกาไปรบกวนอีกฝ่ายจากความไม่ระวังของเจ้าของปากกาเสมือนไปบังคับให้อีกฝ่ายเก็บให้ เจ้าของปากกาจึงใช้สำนวนขอโทษแทนการขอบคุณ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สำหรับสำนวนขอโทษ 申し訳 moushiwake ที่สามารถใช้ได้ในรูป 申し訳ありません moushiwakearimasen และ 申し訳ございません moushiwakegozaimasen ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ในการสื่อสารในวงธุรกิจและการบริการ Chigako (2018) ได้อธิบายความแตกต่างของสองสำนวนนี้ว่ามีระดับของสภาพต่างกัน สังเกตได้จากการใช้รูปสุภาพ ござる gozaru (รูปถ่อมตนของ です desu) แล้วผันเป็น ございます gozaimasu ในขณะที่สำนวน 申し訳ありません moushiwakearimasen ยังใช้รูป ある aru ที่เป็นรูปธรรมดา จึงสรุปได้ว่า 申し訳ございません มีความสุภาพมากกว่า อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่าสำนวน 申し訳ございません จะนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์ ในกรณีพนักงานทำน้ำหกใส่ลูกค้าภายในร้านอาหารแล้วพูดว่า 申し訳ございません อาจจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าเป็นสถานการณ์แบบนั้นใช้คำพูดที่กระชับ สั้นๆแต่มีความนุ่มนวลอย่างคำว่า 申し訳ありません moushiwakearimasen แล้วรีบเช็ดน้ำให้ลูกค้าจะดีกว่าไหม (Chigako, 2018) หรือในกรณีที่ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าแล้วพนักงานพูดขอโทษซ้ำๆกันหลายครั้งว่า 申し訳ございません ก็อาจไม่เหมาะสม อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผู้พูดกำลังล้อเล่นอยู่หรือไม่ ผู้พูดควรหาคำขอโทษที่เหมาะสมแล้วรีบแก้ไขสถานการณ์จะดีกว่า

ในกรณีที่ผู้พูดจะเลือกว่าควรใช้สำนวนใดในการขอโทษอีกฝ่ายโดยแสดงออกถึงความสุภาพในระดับต่างกันนั้น บรรานันและเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978 p.61 อ้างอิงในวรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์, 2548) กล่าวว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องหน้า (face) ของบุคคลโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ ระยะห่างระหว่างสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง อำนาจทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง และอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์นั้น หน้าเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของบุคคลจึงต้องเลือกใช้สำนวนที่เหมาะสมเป็นการรักษาหน้า รักษาภาพลักษณ์ของผู้นั้น

นอกจากนั้น สถานะทางสังคมที่แตกต่างกันของผู้พูดก็เป็นตัวแปรที่สำคัญในการใช้สำนวนการขอโทษ ยิ่งสถานภาพทางสังคมต่ำกว่ายิ่งขอโทษมากขึ้น ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะพยายามลดน้ำหนักความผิดของตนเอง อย่างไรก็ตามแม้ผู้พูดและผู้ฟังมีสถานะทางสังคมที่ต่างกันแต่หากมีความสนิทสนมกันก็อาจเลือกกลวิธีการขอโทษที่ต่างกัน จากผลการวิจัยของวรวรรณ (2548) พบว่าเมื่อผู้พูดมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าจะใช้การแสดงความเป็นห่วง ขอให้อีกฝ่ายยกโทษให้ เสนอการชดใช้และกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเองน้อย เมื่อผู้พูดและผู้ฟังมีสถานะทางสังคมเท่ากันจะใช้การแสดงความเป็นห่วง ขอให้อีกฝ่ายยกโทษให้ เสนอการชดใช้ และเมื่อผู้พูดมีสถานะทางสังคมต่ำกว่าผู้ฟังจะกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเองมาก และเมื่อคำนึงถึงน้ำหนักความผิดพบว่าน้ำหนักความผิดน้อยผู้พูดจะขอโทษแสดงความเป็นห่วง อธิบายสาเหตุและกล่าวแก้ตัวเมื่อน้ำหนักปานกลางใช้คำขอโทษ เสนอการชดใช้ กล่าวถึงความผิดของผู้พูดแก้ตัวน้อยลงและเมื่อมีความผิดมากผู้พูดจะไม่กล่าวแก้ตัวและพูดข้อบกพร่องของตนเอง สอดคล้องกับผลการตอบแบบสอบถามที่เจ้านายต้องการขอโทษ ลูกน้องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้สำนวนที่ไม่เป็นทางการคือ すまない และ ไม่ขอโทษเลย เมื่อผู้พูดเป็นลูกค้า ถามข้อมูลพนักงานจะใช้สำนวนการขอโทษทั่วไปมากคือคำว่า すみません และเมื่อผู้พูดมีสถานะต่ำกว่าพบว่าเลือกใช้การขอโทษและพูดถึงข้อบกพร่องหรือความผิดของตนเอง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีกฎเกณฑ์เข้มงวด การแสดงออกทางสังคมจึงน้อยมาก การทูลงจึงถือเป็นภาพสะท้อนสังคมญี่ปุ่นที่ชัดเจนอย่างหนึ่ง (สุวรรณ สันคติประภา, 2548) เนื่องจากการทูลงญี่ปุ่นมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นผลผลิตที่เกิดจากสภาพความเป็นไปของสังคมจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่จะศึกษาการใช้สำนวนต่างๆ ได้อีกวิธีหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาสำนวนขอโทษในภาษาญี่ปุ่นโดยรวบรวมจากตำราภาษาญี่ปุ่น หนังสือการทูลงญี่ปุ่น ละครญี่ปุ่นโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง สถานะทางสังคมของทั้งสองฝ่าย ลักษณะของเหตุการณ์ และน้ำหนักของความผิดที่ผู้พูดกระทำจำนวน 7 สำนวน ดังนี้

すまない <i>sumanai</i>	すみません <i>sumimasen</i>
ごめんなさい <i>gomennasai</i>	失礼ます <i>shitsureishimasu</i>
恐れ入ります <i>osoreirimasu</i>	申し訳ありません

moushiwakearimasen

申し訳ございません *moushiwakegozaimasen*

สมมติฐานการวิจัย

1. สำนวนการขอโทษใช้แตกต่างกันตามสถานะทางสังคมของผู้พูด
2. สำนวนการขอโทษใช้แตกต่างกันตามสถานการณ์
3. สำนวนการขอโทษใช้แตกต่างกันตามระดับความผิดของผู้พูด
4. สำนวนการขอโทษใช้แตกต่างกันตามระดับอายุของผู้พูด
5. สำนวนการขอโทษใช้แตกต่างกันตามเพศของผู้พูด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่ทำให้คนญี่ปุ่นเลือกใช้สำนวนการขอโทษที่ต่างกัน สถานการณ์เดียวกัน
2. ทำให้เข้าใจวิธีการใช้สำนวนการขอโทษที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นมากขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การรวบรวมข้อมูล

ศึกษาสำนวนการขอโทษที่ปรากฏในตำราภาษาญี่ปุ่น การทูลงและละครญี่ปุ่นโดยมีปัจจัยในการเลือกคือเป็นสถานการณ์ในชีวิตประจำวันทั่วไป และสถานการณ์ในการทำงานด้านบริการโดยเลือกจาก 大地 Daichi 1 เนื่องจากเป็นตำราที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถสนทนาโดยคำนึงถึงสถานการณ์และคู่สนทนา เลือกจากหนังสือการทูลงญี่ปุ่น 5 เล่ม คือ 君の名は (Kimi no nawa) เล่ม 1-3 เนื่องจากสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ชีวิตและการสื่อสารของวัยรุ่น 眼鏡橋華子 (meganebashi hanako) และ RADIATION HOUSE (ラジオーションハウス) ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สำนวนในงานบริการ ละครญี่ปุ่น 1 เรื่อง คือ イタ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ズラな Kiss 2 (Itazura na KissZ 2) สามารถเห็นความแตกต่างในการใช้สำนวนของคนคนหนึ่ง
หลายสถานการณ์ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน (พิเศษ) และที่โรงเรียน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยสร้างสถานการณ์การขอโทษ จำนวน 20 ข้อตามหลักการวิจัยการขอ
โทษของโฮล์มส์(Holmes,1990) ตามกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่น 15 คน เป็นอาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่น 1 คน
นักศึกษามหาวิทยาลัย 6 คน และพนักงานบริษัท 7 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำสำนวนการขอโทษที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ใน 3 ประเด็น คือ
สถานการณ์กระทำความผิด น้ำหนักความผิดนั้นๆ และสถานะทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และวิเคราะห์
ข้อมูลในเชิงคุณภาพโดย 1)วิเคราะห์ตามสถานะทางสังคมและสถานการณ์ว่ามีสำนวนการขอโทษใดบ้างที่
เลือกใช้ในแต่ละสถานการณ์ 2) วิเคราะห์ความแตกต่างของสำนวนการขอโทษแต่ละสำนวน ส่วนข้อมูลจาก
แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์น้ำหนักความผิดและการเลือกใช้สำนวนโดยใช้สถิติค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (86.7%) ส่วนเพศหญิงมี (13.3%) ส่วน
ใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี (66.7%) รองลงมา คือช่วงอายุ 30-39 ปี (26.7%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและ
พนักงานบริษัท จำนวน 40% เท่ากัน นอกจากนั้นเป็นอาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่น (13.3%) และข้าราชการ
(0.15%)

จากการวิเคราะห์การใช้สำนวนการขอโทษตามสถานการณ์คือ สนิมดเพื่อนและสนิมดลูกค้า พบว่าใน
สถานการณ์สนิมดเพื่อน ส่วนใหญ่ เลือกใช้สำนวน ごめんなさい (46.7%) รองลงมาใช้สำนวน
ごめん (40%) และสำนวน すまない (33.3%) ส่วนสำนวน すみません มีคนเลือก
เพียง 6.6%

ในกรณีสนิมดลูกค้าส่วนใหญ่ใช้สำนวน 申し訳ございません (86.7%) รองลงมา 申し
訳ありません (33.3%) สำนวนที่ไม่มีผู้เลือกใช้เลย คือ ごめんなさい、すまない、
ごめん、恐れ入ります และ 失礼します

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มอายุพบว่า ในสถานการณ์สนิมดเพื่อน กลุ่มอายุช่วง 30 ปี ส่วนใหญ่ใช้สำนวน
すまない (75%) รองลงมาใช้ ごめんなさい (50%) สำหรับช่วงอายุ 20 ปีใช้สำนวน ごめ
ん (60%) มากกว่าใช้สำนวน ごめんなさい (40%) และ すまない (20%)

กลุ่มนักเรียนนักศึกษา (80%) ใช้สำนวน ごめんなさい รองลงมาคือ すみません,
ごめん และ すまない 20% เท่ากัน อาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่นใช้สำนวน ごめんなさい
และ ごめん 50% เท่ากัน พนักงานบริษัทใช้สำนวน すまない (42.8%) ごめんなさい
(28.5%) ごめん (28.5%)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มอายุพบว่า ช่วงอายุ 20ปีใช้สำนวน 申し訳ございません (90%) และ
สำนวน 申し訳ありません (30%) ช่วงอายุ 30 ปีใช้สำนวน 申し訳ございません(100%)
และ 申し訳ありません(50%)

กลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่ (80%)ใช้สำนวน 申し訳ございません ใช้สำนวน 申し訳あ
りません (40%)อาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่นใช้สำนวน 申し訳ございません(100%)
พนักงานบริษัทใช้สำนวน 申し訳ございません(100%) และใช้สำนวน 申し訳ありま
せん(42.8%) ส่วนสำนวน すみません ใช้ (14%)

ตารางที่ 1 ตารางจำแนกสำนวนการขอโทษตามสถานการณ์

สถานการณ์	ความสัมพันธ์	สำนวนการขอโทษ
1.มาสาย	พี่-น้อง, รุ่นพี่-รุ่นน้อง, เพื่อน	ごめん Gomen
	ลูก - ผู้ปกครอง	すいません Sumimasen
	เพื่อนร่วมงาน, ลูกน้อง - หัวหน้า	申し訳ございません Moushiwakegozaimasen
	เพื่อนร่วมงาน, ลูกน้อง - หัวหน้า	申し訳ありません Moushiwakearimasen
2.สอบถามข้อมูล	ลูกค้า - พนักงาน	すみません Sumimasen 失礼します Shitsureishimasu
	พนักงาน - ลูกค้า	申し訳ございません moushiwakegozaimasen 恐れ入ります Osoreirimasu すみません Sumimasen
	คนแปลกหน้า - คนแปลกหน้า	恐れ入ります Osoreirimasu すみません Sumimasen
	รุ่นพี่ รุ่นน้อง(ในที่ทำงาน)	すいません Sumimasen
3.ขอโทษเมื่อทำ ความผิดโดยตรงต่อผู้ พูด	คนแปลกหน้า - คนแปลกหน้า	ごめんなさい Gomennasai
	พนักงาน- ลูกค้า	大変失礼致しました Taihenshitsuishimasu 大変申し訳ありません moushiwakearimasen すいません Sumimasen
	แม่ - ลูก	ごめん Gomen



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4.ทำของผู้อื่นเสียหาย	เพื่อนบ้าน - เพื่อนบ้าน	すみません Sumimasen
	เพื่อน - เพื่อน	ごめん Gomen
5.รู้สึกรู้ว่าเป็นการเสีย มารยาทหรือรบกวนอีก ฝ่าย	ลูกค้า - พนักงาน	すみません Sumimasen 失礼します Shitsureishimasu
	รุ่นพี่ - รุ่นน้อง	すいません Suimasen
	ลูกน้อง - หัวหน้า	失礼します Shitsureishimasu
	รุ่นน้อง - รุ่นพี่	それじゃ失礼して Sorejashitsureishimasu
6.ปฏิเสธคำชวนหรือ ข้อเสนอ	เพื่อน - เพื่อน	すみません ちょっと...
	ลูกน้อง - เจ้านาย - เพื่อน ร่วมงาน	お先に失礼します Osakishitsureishimasu

ตารางที่ 2 ตารางวิเคราะห์หน้าหน้านักความผิด

สถานการณ์	น้ำหนัก ความผิด	สำนวนการขอโทษ	ความถี่สูงสุด (ค่าร้อยละ)
เข้าประชุมสาย	มาก	申し訳ございません	13 (86.6%)
เดินชนคนอื่น	น้อย	すみません	13 (92.9%)
เหยียบเท้าคนอื่น	น้อย	すみません	13 (92.9%)
ทำน้ำหกใส่ลูกค้า	มาก	申し訳ございません	12 (85.7%)
ทำเอกสารด้านการเงินผิดพลาด	มาก	申し訳ございません	10 (71.4%)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบสถานะทางสังคม

ลูกค้า	ความถี่ (ค่าร้อยละ)	เพื่อน	ความถี่ (ค่าร้อยละ)
申し訳ございません	13(86.7%)	ごめんなさい	7(46.7%)
申し訳ありません	5(33.3%)	ごめん	6 (40%)
大変申し訳ございません	2(13.3%)	すみません	1(6.7%)
すみません	1(6.7%)	悪い、忘れちゃった	1(6.7%)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สำนวนการขอโทษแต่ละสำนวนพบว่าในสถานการณ์เดียวกันสามารถใช้สำนวนการขอโทษต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับระยะห่างระหว่างสังคมและระดับความผิด เช่น 申し訳ございません มีระยะห่างทางสังคมมากและระดับความผิดร้ายแรง แต่ในการสอบถามข้อมูลก็ใช้ได้เช่นเดียวกันโดยมีระยะห่างทางสังคม เช่น พนักงานพูดกับลูกค้า ในขณะที่เดียวกันบางสำนวนการขอโทษแทบจะมีคุณสมบัติเหมือนกัน สามารถใช้ได้ ในหลายสถานการณ์แต่อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงการกระทำในเหตุการณ์นั้นด้วย เช่น すみません และ 失礼します หมายความว่า หยาบคาย เสียมารยาท ไม่สุภาพ ผู้พูดรู้สึกว่าได้เสียมารยาทในการ ล้วงล้ำอีกฝ่าย จึงมีความหมายโดยนัยว่าขอโทษ(ที่เสียมารยาท)ค่ะ แต่ すみません มิได้มีความหมาย เจาะจงเช่นนั้นสอดคล้องกับพจนานุกรมKenkyusha's New Japanese-English Dictionary (新和英大辞典 Shin wa-ei daijiten) 失礼 กล่าวหาว่า หยาบคาย เสียมารยาทไม่สุภาพ มารยาทที่ไม่ดี ไม่สนใจ ความรู้สึกของผู้อื่นหรือแสดงพฤติกรรมหยาบคายมีความหมายว่าขอโทษในความรู้สึกที่มีความผิดแผงอยู่ (sorry) เช่น เมื่อเดินชนผู้อื่นหรือต้องการขออนุญาต

เมื่อมีสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สำนวนการขอโทษได้หลายสำนวน จากการสัมภาษณ์อาจารย์ ชาวญี่ปุ่น อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น กล่าวว่า “สามารถเลือกใช้สำนวนขึ้นอยู่กับสถานการณ์” (Kouhei Iwamoto,2018) ซึ่งตรงกับข้อมูลจากพจนานุกรม Kenkyusha's New Japanese-English Dictionary (新和英大辞典 Shin wa-ei daijiten) ได้กล่าวว่า ถึงวิธีการใช้สำนวนการขอโทษคำว่า 恐れ入ります ไว้ว่ากล่าวเมื่อต้องการรบกวนให้ผู้อื่นทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือขออนุญาตอย่างเป็นทางการ ส่วน “すみません ใช้เมื่อจะรบกวนหรือไหว้วานผู้อื่นใช้ในสถานการณ์ที่เดินชนผู้อื่นหรือทำให้เกิดความเดือดร้อน” จึงทำให้สรุปได้ว่าสำนวน 恐れ入ります และ すみません ในสถานการณ์ที่ตอบการ สอบถามข้อมูล

สรุปว่าสำนวน ごめんなさい ใช้ในสถานการณ์ที่ทำความผิดเล็กน้อยต่อผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่น เดือดร้อนกับผู้ที่สนิทสนมหรือคนที่ไม่คุ้นเคย ส่วนสำนวน すまない ใช้ในสถานการณ์ที่ทำความผิด เล็กน้อยต่อผู้อื่นหรือทำให้ผู้ที่มีสถานะเท่ากันหรือต่ำกว่าเดือดร้อน

สรุปว่าสำนวน 申し訳ございません ใช้ในกรณีที่ทำความผิดพลาดหรือทำความเดือดร้อน ต่อผู้อื่นหรือในกรณีที่ยากทราบบข้อมูลในสถานการณ์ทางธุรกิจ

สถานการณ์สอบถามข้อมูลบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่ (53.3%)ใช้สำนวนการขอโทษ すみません รองลงมาคือ 恐れ入ります (40%) 申し訳ございません และ 失礼します (6.6%) เท่ากัน

สถานการณ์การถามซื้อลูกค้า ส่วนใหญ่ (80%) เลือกใช้สำนวน 恐れ入ります รองลงมาคือ すみません (33.5%) 申し訳ございません (20%) และ 失礼します (13.3%) สำนวนการขอโทษอื่นๆ ごめんなさい、 すまない、 ごめん、 申し訳ありません มิได้ถูกใช้ในสถานการณ์สอบถาม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สำนวนขอโทษ ごめん ใช้ในสถานการณ์ลืมนัดเพื่อนมากที่สุด (40%) รองลงมาคือ สถานการณ์หัวหน้านิยมของ(13.3%) ใช้มากที่สุดในช่วงอายุ 20 ปี (25%) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท (42.8%)

สำนวนขอโทษ ごめんなさい ใช้มากที่สุดในสถานการณ์ลืมนัดเช่น ลืมนัดเพื่อน (46.7%) รองลงมาคือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนในสถานการณ์ไม่รุนแรง เช่น เหยียบเท้าผู้อื่น (40%) ใช้มากที่สุดในช่วงอายุ 20 ปี(60%) รองลงมาคือช่วงอายุ 30 ปี (50%) กลุ่มอาชีพนักศึกษา (80%) รองลงมาคือพนักงานบริษัท (75%)

สำนวนขอโทษ すまない ใช้มากที่สุดในสถานการณ์ลืมนัด เช่น ลืมนัดเพื่อน(33.3%) และผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่าผู้ฟัง เช่น เจ้านายขอโทษลูกน้อง (80%)

สำนวน すみません ใช้มากที่สุดในสถานการณ์ที่ทำให้ผู้อื่นรอ เช่น ให้อุ่นพี่รอ และใช้สอบถามข้อมูลจากผู้อื่น มี 93.3% เท่ากัน รองลงมาคือ ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนในสถานการณ์ไม่รุนแรง (92.9%) และถามชื่อบุคคลทั่วไป (57.1%)

สำนวน 失礼します ใช้มากที่สุดในสถานการณ์ที่จะทำอะไรเสียมารยาทต่อผู้อื่น เช่น ขอตัวกลับ (100%) รองลงมาคือถามชื่อบุคคลทั่วไป (6.7%)

สำนวน 恐れ入ります ใช้มากที่สุดในสถานการณ์จะถามข้อมูลบางอย่างในทางธุรกิจและการบริการ(92.9%) รองลงมาคือถามชื่อบุคคลทั่วไป (40%)

สำนวน 申し訳ありません ใช้ในสถานการณ์เกี่ยวข้องกับการผิดเวลามากที่สุด เช่นลืมนัดลูกค้า(33.3%) ส่วนสำนวน 申し訳ございません ใช้ในสถานการณ์งานบริการลูกค้ามากที่สุด (86.7%) รองลงคือใช้สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผิดเวลา เข้าประชุมสาย(73.3%)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรเพิ่มตัวอย่างสำนวนการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นให้มากขึ้นเพื่อเปรียบเทียบได้หลายรูปแบบ เช่น คำกล่าวที่มีได้แปลว่าขอโทษโดยตรง แต่ในสถานการณ์มีความหมายในเชิงขอโทษ ตัวอย่างเช่น 反省いたしております แปลว่า สำนึก(ผิด) พิจารณาตนเอง ご勘弁願います โปรดยกโทษให้ 以後、気を付けます。おかつにも気を付けませんでした。とんでもないことでした。สำนวนเหล่านี้แม้มีได้กล่าวคำว่าขอโทษโดยตรงแต่มีการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ดังที่ทัศนีย์ อ่างถึงใน โฮล์ม(1990) ว่า วัจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ ได้แก่ การกล่าวแสดงคำขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว และการสัญญาว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก

เอกสารอ้างอิง

จักริน จุลพรหม.(2544).การขอโทษในสถานการณ์ธุรกิจ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีที่31 ฉบับที่2 หน้า78-88.

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา(2553).บทวัฒนธรรมของการขอโทษในภาษาไทย.มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ 27 (2)พ.ศ.-ส.ศ. 53



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- วรวรรณ เพ็ญขจรศักดิ์(2548).ศึกษาการเปรียบเทียบกลวิธีการขอโทษของคนญี่ปุ่นและคนไทย.วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณ สัตติประภา(2548).พฤติกรรมกรรมการอ่านและการเลือกอ่านหนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นของเด็กไทยใน
กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Chigako.(マイナビニュース).(2018). 「申し訳ありません」 「申し訳
ごさいません」の意味と使い方 - 2つの違いは?. สืบค้นเมื่อ
10 พฤศจิกายน 2561, จาก<https://news.mynavi.jp/article/20180131-577936/>
- Masuda,Kou.(1974).Kenkyusha's New Japanese-English Dictionary fourth edition 新和英
大辞典 Shin wa-ei daijiten.Tokyo,Japan : Kenkyusha limited.
- Masumoto,Kyujo.(2017). 眼鏡橋華子(meganebashi hanako) Japan :selects classes
Publishing.
- Shinkai,Makoto.(2016).Your name 01 (君の名は). Japan :KADOKAWA (JP) Publishing.
- Shinkai,Makoto.(2016).Your name 02 (君の名は).Japan :KADOKAWA (JP) Publishing.
- Shinkai,Makoto.(2016).Your name 03 (君の名は).Japan :KADOKAWA (JP) Publishing.
- Shogakukan(1980).Shogakukan Progressive English – Japanese Dictionary.Japan, Shogakukan.
- Sugimoto,Naomi.(1998).Sorry we apologize so much: Linguistic Factors Affecting Japanese
and U.S. American Styles of Apology.Ferris University.
- Tada,Kaoru(manga).(1996).tazura na KissZ (イタズラな Kiss).สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2561
จาก<https://www.netflix.com/th-en/>
- Yokomaku,Tomohiro. .(2016).RADIATION HOUSE (ラジエーションハウス)..Japan :
Taishi mori Publishing.