



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัย

การสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณในบริบทการสนทนาของชาวไทย
และชาวญี่ปุ่นที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือ

Debt-Credit Equilibrium in the Thai and Japanese Communication
Patterns within the Context of Speech Event Involving Offers

โดย

อาจารย์ ดร.วรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์

สนับสนุนโดย

สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยรังสิต

2566

ชื่อเรื่อง: การสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณในบริบทการสนทนาของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น
ที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือ

ผู้วิจัย: ดร.วรวรรณ เพื่องขจรศักดิ์

สถาบัน: วิทยาลัยศิลปศาสตร์

ปีที่พิมพ์: 2569

สถานที่พิมพ์: มหาวิทยาลัยรังสิต

แหล่งที่เก็บรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์: มหาวิทยาลัยรังสิต **จำนวนหน้างานวิจัย:** 69 หน้า

คำสำคัญ: บุญคุณ, การสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ, การเสนอช่วยเหลือ

ลิขสิทธิ์: มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

“บุญคุณ” และ “การตอบแทน” กล่าวได้ว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการให้คุณค่าในหลายสังคม รวมทั้งในสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่นที่มีมุมมองทางวัฒนธรรมใกล้เคียงกันหลายประการ การที่ฝ่ายหนึ่ง มีบุญคุณกับอีกฝ่ายหนึ่งย่อมเท่ากับว่าความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายมีความไม่สมดุลเกิดขึ้น ฝ่ายที่ติดหนี้บุญคุณจึงต้องพยายามที่ตอบแทนบุญคุณในทางใดทางหนึ่งเพื่อสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณกลับคืนมา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษากระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น โดยการวิเคราะห์รูปแบบการสนทนาได้ตอบในบริบทของการเสนอช่วยเหลือ เก็บข้อมูลจากละครโทรทัศน์ไทยและญี่ปุ่นประเทศละ 5 เรื่อง ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 กรณี ได้แก่ กรณีที่การเสนอช่วยได้รับการตอบรับ กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบมีการต่อรองระหว่างคู่สนทนา และกรณีที่การเสนอความช่วยเหลือถูกปฏิเสธ แต่ละกรณีแสดงให้เห็นถึงกระบวนการการสร้างสมดุลที่เป็นลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไปของแต่ละภาษา ภาษาญี่ปุ่นพบว่ารูปแบบของผลัดการสนทนามีความซับซ้อน มีการใช้ภาษาที่แสดงความกังวลต่อการเป็นภาระ และมีการกระตุ้นให้ผู้เสนอยืนยันความตั้งใจ ในขณะที่ภาษาไทยมีรูปแบบการสนทนาที่สั้นและกระชับกว่า โดยเน้นกระบวนการบรรเทาการรบกวนเพื่อลดระดับความไม่สมดุลให้น้อยลง อย่างไรก็ตาม ทั้งสองภาษามีจุดร่วมที่สำคัญคือความร่วมมือกันระหว่างผู้เสนอช่วยเหลือและผู้รับในการฟื้นฟูดุลยภาพของความเป็นบุญคุณให้มีความสมดุลดังเดิม โดยมีแนวคิดเรื่องความเกรงใจเป็นกลไกทางสังคมพื้นฐานที่ทั้งสองวัฒนธรรมยึดถือร่วมกัน

Title: Debt-Credit Equilibrium in the Thai and Japanese Communication Patterns
within the Context of Speech Event Involving Offers

Researcher: Worrawan Fuangkajonsak, Ph.D.

Affiliation: College of Liberal Arts

Year of Publication: 2026

Publisher: Rangsit University

Source: Rangsit University

No. of pages: 69 pages

Keywords: Indebtedness, Debt-Credit Equilibrium, Offer

Copyrights: Rangsit University

Abstract

Indebtedness and reciprocity are fundamental concepts highly valued in many societies, particularly in Thailand and Japan, which share several cultural parallels. When one party becomes indebted to another, an imbalance in the relationship is created. Consequently, the indebted party seeks to reciprocate in some manner to restore the equilibrium of this state of indebtedness. This study examines the process of balancing indebtedness among Thai and Japanese speakers by analyzing conversational interactions within the context of offering assistance. Data were collected from five Thai and five Japanese television dramas. The findings categorize the balancing process into three cases: 1) acceptance of the offer, 2) acceptance with negotiation, and 3) rejection of the offer. Each case demonstrates balancing mechanisms specific to each language. In Japanese, conversational turns are characterized by complexity, employing linguistic forms that express concern over being a burden and prompting the offerer to reaffirm their intention. Conversely, Thai interactions tend to be more concise, focusing on mitigating the degree of imposition to minimize the imbalance. Nevertheless, both languages exhibit a significant commonality: a collaborative effort between the offerer and the recipient to restore the equilibrium of indebtedness. This process is underpinned by the shared social mechanisms of 'Kreng-jai' in Thai and 'enryo' in Japanese, both of which embody the concept of mutual consideration.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยการสนับสนุนเงินทุนวิจัยจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2566 ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยสุดา ม้าไคว คณบดีวิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานด้านวิชาการ มาโดยตลอด ขอขอบพระคุณอาจารย์อัจฉรา โทตรถวานนท์ หัวหน้าภาควิชาภาษาญี่ปุ่น และ คณาจารย์ภาควิชาภาษาญี่ปุ่น วิทยาลัยศิลปศาสตร์ ที่ให้กำลังใจและให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เกี่ยวกับมุมมองทางวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ ไม่มากนักต่อการเรียนรู้มุมมองด้านการใช้ภาษาและความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและ ชาวญี่ปุ่นสำหรับผู้สนใจหรือผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยต่อไป

วรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
คำถามวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการถ่ายทอดข้อมูล	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การใส่ใจต่อผู้อื่น (attentiveness)	5
เสนอช่วยเหลือ (offer)	8
บุญคุณ และการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	14
การกำหนดประเภทของข้อมูล	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การคัดเลือกข้อมูล	16
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ขอบเขตของการวิจัย	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
กรณีที่มีการเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับโดยไม่ต่อรอง	20
กรณีการเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบมีการต่อรอง	37
กรณีที่มีการเสนอช่วยเหลือถูกปฏิเสธ	49
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	57
การทำงานร่วมกันระหว่างผู้เสนอและผู้รับเพื่อฟื้นฟูความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ	58

กระบวนการแสดงออกถึงการใส่ใจต่อผู้อื่น (attentiveness)	60
เอกสารอ้างอิง	63
ประวัติผู้วิจัย	67



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 รายชื่อละครโทรทัศน์ไทยและญี่ปุ่นที่นำมาใช้เป็นข้อมูล	16
2 การสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณที่ปรากฏในข้อมูลการสนทนา	19
3 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการยอมรับและฟื้นฟูความไม่สมดุล	21
4 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการยอมรับความไม่สมดุลโดยเน้นภาวะการเป็นหนี้บุญคุณ	28
5 รูปแบบการสนทนาที่แสดงยอมรับความไม่สมดุลตามมารยาท	33
6 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองภาวะบุญคุณและการยอมรับความไม่สมดุล (1)	38
7 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองภาวะบุญคุณและการยอมรับความไม่สมดุล (2)	43
8 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองให้ภาวะบุญคุณเลือนออกไป	48
9 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการไม่ยอมรับภาวะบุญคุณและฟื้นฟูความสัมพันธ์	50
10 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองเพื่อปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณ	53



สารบัญรูป

หน้า

ภาพที่

- 1 กระบวนการการแสดงผลและการประเมินค่าการแสดงความใส่ใจต่อผู้อื่น

6



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

หลายครั้งเราอาจสังเกตว่า ในบริบทการสื่อสารที่มีผู้สนทนาฝ่ายหนึ่งแสดงความมีน้ำใจต่ออีกฝ่ายหนึ่ง แม้ฝ่ายผู้รับจะรู้สึกยินดีที่ได้รับการช่วยเหลือและต้องการที่จะตอบรับ แต่เนื่องจากการยอมรับความปรารถนาดีนั้นในอีกมุมหนึ่งอาจมองได้ว่าเป็นการทำให้อีกฝ่ายต้องลำบากในทางใดทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการติดหนี้บุญคุณซึ่งส่งผลให้ผู้รับต้องตอบแทนภายหลัง ไม่ว่าจะด้วยกระทำหรือคำพูด การสนทนาในบริบทเช่นนี้ในบางสังคมเราจึงพบว่า ฝ่ายผู้รับมักแสดงความลังเลที่จะตอบรับหรือเลือกที่จะปฏิเสธ ซึ่งในกรณีที่ตอบรับก็อาจไม่ได้ตอบรับโดยทันทีเนื่องจากหวั่นไหวทำเช่นนั้นผู้รับอาจถูกประณามในเชิงลบเพราะไม่ได้แสดงการตระหนักถึงความเดือดร้อนที่อาจเกิดขึ้นต่ออีกฝ่าย ครั้นจะปฏิเสธแต่แรกก็อาจถูกมองว่าไม่สุภาพด้วยดูเป็นการตัดรอนความสัมพันธ์ นอกจากนี้เหตุการณ์ยังอาจเป็นไปในทางตรงกันข้ามคือ ฝ่ายหนึ่งแสดงน้ำใจโดยกล่าวเสนอช่วยเหลือ แต่อีกฝ่ายไม่ต้องการรับความช่วยเหลือนั้น ครั้นจะปฏิเสธก็เกรงว่าจะทำให้ฝ่ายตรงข้ามจะเสียใจ จึงต้องหาหนทางในการเจรจาแบ่งรับแบ่งสู้กับฝ่ายที่ยินยอมจะให้ความช่วยเหลือ การสื่อสารในบริบทข้างต้นเรียกได้ว่ามีความละเอียดอ่อนโดยเกี่ยวข้องกับทั้งเรื่องบุญคุณ การคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น การประเมินค่า การตีความ การโต้ตอบ และเต็มไปด้วยการต่อรองระหว่างผู้ร่วมสนทนาเพื่อให้เป้าหมายการสื่อสารของแต่ละฝ่ายสำเร็จลุล่วง กล่าวคือฝ่ายแสดงน้ำใจย่อมต้องการให้อีกฝ่ายตอบรับน้ำใจนั้น ฝ่ายที่ต้องการปฏิเสธน้ำใจ ก็ต้องพยายามสื่อสารเจตนาที่จะไม่ตอบรับโดยไม่ให้เสียความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่า มุมมองหรือแนวคิดที่อยู่เบื้องหลังการเจรจาต่อรองนี้อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม สำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยหรือผู้ที่ต้องติดต่อกับปฏิสัมพันธ์กับชาวญี่ปุ่น จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะเรียนรู้การสื่อสารในบริบทที่ต้องอาศัยความเข้าใจกระบวนการการสื่อสารตลอดจนแนวคิดที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดรูปแบบการสนทนาเช่นนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่น แม้ว่าจะเป็นสังคมในซีกโลกตะวันออกเช่นเดียวกัน มีลักษณะทางสังคมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นกลุ่ม (collectivism) มีมุมมองทางวัฒนธรรม และมีค่านิยมบางประการที่คล้ายกัน แต่มุมมองเกี่ยวกับการสื่อสารในบริบทดังกล่าวอาจไม่ได้เป็นไปในทำนองเดียวกันเสมอไป

แนวคิดประการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังการสื่อสารในบริบทของการแสดงน้ำใจต่อผู้อื่น ได้แก่แนวคิดเรื่องภาวะความเป็นบุญคุณ นักภาษาศาสตร์สังคมหลายท่าน (อาทิ Lebra, 2004, Gouldner, 1960, Befu, 1980) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการเป็นหนี้บุญคุณ (indebtedness) ไว้ในทำนองเดียวกันว่า เมื่อบุคคลหนึ่งได้กระทำการใดก็ตามเพื่อประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ได้รับประโยชน์ย่อมสมควรที่จะกระทำบางอย่างตอบแทนเพื่อลดสถานะความเป็นหนี้บุญคุณนั้นลง การตอบแทนซึ่ง

กันและกัน (reciprocity) นี่ถือเป็นสิ่งที่พึงกระทำในเชิงสังคมและอาจกล่าวได้ว่ามีความเป็นสากล (Gouldner, 1960) เนื่องจากมีให้พบเห็นอยู่ในหลากหลายวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม แต่ละวัฒนธรรมย่อมมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มุมมองแนวคิดตามแต่ละกรอบวัฒนธรรมย่อมส่งผลต่อการแสดงออก การตีความ รวมถึงสร้างกฎเกณฑ์ที่เป็นตัวขับเคลื่อนการแสดงออกและการตีความการกระทำนั้นๆ (Befu, 1980, p.214) สำหรับวัฒนธรรมญี่ปุ่น Lebra (1976) ได้ให้คำอธิบายเรื่อง “on” (恩) หรือ “บุญคุณ” เอาไว้ว่า “on” สะท้อนอยู่ในการให้และการรับผลประโยชน์ เมื่อมีฝ่ายหนึ่งให้ประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งรับประโยชน์ ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายจะเกิดความไม่สมดุลขึ้น ผู้รับประโยชน์ (receiver) มีสถานะเป็นผู้ติดหนี้ (debtor) จะต้องตอบแทน “on” ที่ได้รับเพื่อทำให้ความสมดุลกลับคืนมา อย่างไรก็ตาม Lebra มองว่า ความสมดุลเป็นเรื่องระยะยาวที่ไม่อาจทดแทนให้หมดสิ้นไปโดยทันที เป้าหมายเชิงสังคมของการตอบแทนกันและกันนี้มีใช้การทำให้ภาวะการติดหนี้บุญคุณหายไปในความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่เป็นความต่อเนื่องของความสัมพันธ์ที่ต่างฝ่ายต่างสลับกันติดหนี้-เป็นหนี้บุญคุณกันและกันไป ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลทั้งสองฝ่ายคงความสัมพันธ์ที่มีความสมดุลโดยสมบูรณ์อาจกลับกลายเป็นการตัดความสัมพันธ์ลง และไม่มีมีความเกี่ยวข้องกันต่อไปได้ (Lebra, 1976, p. 100) ทั้งนี้หากเปรียบเทียบกับสังคมไทยที่มีแนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” ซึ่งเชื่อมโยงกับเรื่อง “ความกตัญญู” ที่เป็นที่ยึดถือของคนในสังคมเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลในเชิงสังคมหรือในเชิงพุทธศาสนาก็ตาม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอย่างยิ่งว่ามุมมองเกี่ยวกับเรื่องนี้ของทั้งสองสังคมจะสะท้อนออกมาทางรูปแบบการสื่อสารที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

เราคงมีอาจปฏิเสธได้ว่า ในกระบวนการการสื่อสารที่เกิดขึ้นในบริบทการแสดงน้ำใจต่อกัน อาจมีทั้งการเสนอให้ความช่วยเหลือ การขอบคุณ การขอโทษ การแบ่งรับแบ่งสู้ การปฏิเสธ การยืนยันข้อเสนออีกครั้ง เป็นต้น เพื่อต่อรองและจัดการให้ภาวะการติดค้างบุญคุณของฝ่ายตรงข้ามลดลง ส่งผลให้ภาวะความเป็นบุญคุณต่อกันกลับมาสอดคล้องเดิม ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาว่า รูปแบบการสนทนา (pattern of interaction) ของทั้งฝ่ายผู้ให้และฝ่ายผู้รับที่ปรากฏในเหตุการณ์การสนทนา (speech event) การเสนอช่วยเหลือ (offer) ในวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นมีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และรูปแบบการสนทนาแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการเกี่ยวกับการสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณอย่างไรของทั้งสองสังคม

การศึกษาเชิงภาษาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสถานะความเป็นบุญคุณที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่มักเป็นการศึกษาในมุมมองเรื่องวัจกรรม (speech act) ของฝ่ายที่เป็นหนี้บุญคุณที่แสดงการรักษาความสมดุลของความสัมพันธ์ด้วยการ “ขอบคุณ” (Ohashi, 2008) ทั้งนี้ในมุมมองของชาวญี่ปุ่นมีแนวคิดเรื่อง “การขอโทษ” เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย (Coulmas, 1981; Ide, 1998) เนื่องจากชาวญี่ปุ่นมองว่าขณะเดียวกับที่บุคคลหนึ่งได้รับประโยชน์ ฝ่ายที่ให้ประโยชน์กำลังเสียประโยชน์บางอย่างไป ซึ่งฝ่ายรับพึงขอโทษสำหรับความเสียประโยชน์นั้น ผู้วิจัยมองว่า การวิเคราะห์จากมุมมองของผู้ให้ (ผู้

แสดงน้ำใจ) เพียงด้านเดียว หรือการศึกษาการตอบรับหรือไม่ตอบรับของฝ่ายผู้รับ เพียงด้านใดด้านหนึ่ง อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้เห็นภาพรวมของการกระบวนการสื่อสาร เนื่องด้วยกระบวนการของการแสดงน้ำใจต่อผู้อื่นประกอบด้วยหลายขั้นตอน ทั้งการตีความ สื่อเจตนา การอนุมาน เป็นต้น (Fukushima, 2013) ซึ่งเป็นการกระบวนการที่ต้องอาศัยการพึ่งพากันของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง โดยเริ่มตั้งแต่การที่ผู้สนทนาฝ่ายหนึ่งพิจารณาความจำเป็นหรือความต้องการของอีกฝ่าย จนกระทั่งการแสดง ความปรารถนาดีนั้นประสบความสำเร็จในท้ายที่สุด ด้วยเหตุนี้ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงจะศึกษาทั้ง มุมมองของผู้ให้ (ผู้เสนอช่วยเหลือ) และผู้รับ ซึ่งเป็นแนวทางศึกษาแบบอิงข้อความต่อเนื่อง (discursive approach) ที่สนใจทั้งการใช้ภาษาของผู้สนทนาทั้งสองฝ่ายว่ามีกระบวนการปฏิสัมพันธ์ กันอย่างไร ผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องกระบวนการแสดงออกและการประเมินการใส่ใจผู้อื่น (process of demonstration and evaluation of attentiveness) ของ Fukushima (2015) เป็นกรอบการ วิเคราะห์การแสดงและการตอบต่อความมีน้ำใจ โดยจะอภิปรายด้วยแนวคิดเรื่องการสร้างสมดุลของ ความสัมพันธ์ในเชิงบุญคุณ (debt-credit equilibrium) ของ Ohashi (2008; 2013)

คำถามวิจัย

- 1) ชาวไทยและชาวญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารในบริบทการเสนอช่วยเหลืออย่างไรโดยยังคง รักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ได้
- 2) รูปแบบการสื่อสารในเหตุการณ์ที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการ เกี่ยวกับสถานะความสมดุลของการเป็นบุญคุณของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษารูปแบบการสนทนาในเสนอช่วยเหลือของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น
- 2) เปรียบเทียบกระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ช่วยให้ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยหรือผู้ที่ต้องติดต่อกับชาวญี่ปุ่นทราบ ถึงรูปแบบการสื่อสารในบริบทของการแสดงความมีน้ำใจในภาษาญี่ปุ่น แสดงสามารถ ได้ตอบได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ
- 2) ช่วยให้ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้เข้าใจมุมมองของชาวญี่ปุ่นเกี่ยวกับแนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” ซึ่งเป็นค่านิยมที่มีทั้งในสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่น
- 3) เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นโดยเน้นการทำความเข้าใจใน วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการถ่ายทอดข้อมูล

ข้อมูล	ถ้อยคำแสดงการเสนอช่วยเหลือ
ข้อมูล	ถ้อยคำตอบกลับการเสนอช่วยเหลือ
((ข้อมูล))	คำอธิบายเพิ่มเติม
[ข้อมูล]	อวัจนภาษา
=	การพูดต่อเนื่องระหว่างผลัด
[...]	ส่วนที่ผู้วิเคราะห์ละไว้
(.)	การหยุดพัก



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะทบทวนแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ 3 ประการ อันเป็นองค์ประกอบของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การเสนอช่วยเหลือ (offer) การใส่ใจต่อผู้อื่น (attentiveness) และมุมมองเรื่องบุญคุณและการสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสนทนาในบริบทที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือจากมุมมองที่ว่า การเสนอช่วยเหลือเป็นการแสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมของการใส่ใจต่อผู้อื่น (Fukushima, 2009; 2013, 2015) ผู้วิจัยจึงจะทบทวนแนวคิดเรื่องการใส่ใจต่อผู้อื่นเป็นอันดับแรก

1. การใส่ใจต่อผู้อื่น (attentiveness)

แนวคิดเรื่องการใส่ใจต่อผู้อื่นกล่าวได้ว่ามีพื้นฐานมาจากการคำนึงถึงผู้อื่น (consideration) ซึ่งเป็นมุมมองมีอยู่ทั่วไปในหลากหลายสังคม หากพิจารณาจากแนวคิดเรื่องภาษาสุภาพของ Brown & Levinson (1987) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง การใส่ใจต่อผู้อื่นเป็นการคำนึงถึงว่า ผู้อื่นอาจจะเดือดร้อนหรือถูกรบกวนในทางใดทางหนึ่ง ผู้พูดจึงใช้ภาษาที่แสดงการตระหนักรู้ถึงภาวะความลำบากนั้น โดยเน้นว่าผู้พูดไม่มีเจตนาที่จะรบกวนผู้ฟัง ซึ่งจะเข้ากับกลวิธีแสดงความรู้สึกที่เรียกว่า ความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) ในส่วนของสังคมญี่ปุ่นนั้น Lebra (1976) มองว่า การคำนึงถึงผู้อื่นเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ที่คำนึงว่าผู้อื่นจะมีความรู้สึกอย่างไร และนำมาซึ่งการแสดงออกถึงความรู้สึกนั้นในรูปแบบของการแสดงความสนใจด้วยการทำอะไรบางอย่างให้แก่ผู้อื่น (Fukushima & Haugh, 2014, p. 167)

Fukushima (2009; 2013; 2015) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการใส่ใจผู้อื่น (attentiveness) ของชาวญี่ปุ่น ได้อธิบายแนวคิดดังกล่าวไว้ว่า การใส่ใจผู้อื่น คือ การทำงานของ “ki” (จิตใจ) กล่าวคือ ผู้พูดพิจารณาบรรยากาศในสถานการณ์การสนทนาและมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อบรรยากาศหรือบริบทนั้นๆ การโต้ตอบนั้นถือเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า (pre-emptive) ว่า อีกฝ่ายมีความรู้สึกหรือความต้องการอะไร โดยอนุมานจากคำบอกใบ้ (cues) ทั้งแบบที่เป็นภาษาและอวัจนภาษา และแสดงออกในรูปแบบของการเสนอช่วยเหลือ (offering) (Fukushima, 2009, p. 504) เน้นอนที่เดียวว่า ภายหลังจากที่ผู้พูดเห็นถึงการบอกใบ้นั้นแล้ว ผู้พูดอาจแสดงออกถึงความใส่ใจต่อผู้อื่นหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับการตีความของผู้พูดและความเต็มใจของผู้พูดเอง นอกจากนี้ Fukushima ยังมองว่า การแสดงออกถึงการใส่ใจต่อผู้อื่นเป็น “กระบวนการ” ที่ต้องอาศัยการตีความและการประเมินค่าของทั้งผู้ให้และผู้รับร่วมกัน และสามารถอธิบายได้ทั้งในแง่มุมของการกระทำ (behavioral aspect) และแง่มุมทางระบบความคิด (cognitive

aspect) (Fukushima, 2015, p. 271) ในแง่ของการกระทำ การแสดงออกของการใส่ใจผู้อื่นคือ การกระทำบางอย่างเพื่อบุคคลอื่นโดยปราศจากการร้องขอ ส่วนในแง่ทางระบบความคิดนั้น การแสดงออกถึงความใส่ใจผู้อื่นต้องผ่านการคิดไตร่ตรองอย่างเป็นระบบก่อนที่จะแสดงการใส่ใจออกไป ทั้งนี้ การแสดงออกของการใส่ใจผู้อื่นอาจแสดงออกผ่านทางภาษาหรือไม่ใช้ภาษาก็ได้ แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะการแสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาเท่านั้น



ภาพที่ 1 กระบวนการการแสดงออกและการประเมินค่าการแสดงความใส่ใจต่อผู้อื่น

(สรุปจาก Fukushima, 2015, p. 280)

ขั้นแรก การสังเกตสถานการณ์ หรือ พิจารณาการบอกใบ้ด้วยถ้อยคำและ/หรืออวัจนภาษา เช่น A และ B นั่งติดกันในห้องเรียน และ A ไม่มีปากกา (การบอกใบ้ด้วยเป็นอวัจนภาษา) หรือ A พูดว่า ฉันลืมเอาปากกามา (การบอกใบ้ด้วยถ้อยคำ) **ขั้นที่สอง** ผู้พูดตีความความต้องการของฝ่ายที่ได้รับประโยชน์ (B ตีความว่า A จำเป็นต้องใช้ปากกาในการจดโน้ต) **ขั้นที่สาม** ผู้พูดพิจารณาถึงค่านิยม ความเหมาะสม แบบแผนของการกระทำ ตามขอบข่ายเชิงวัฒนธรรมนั้น ทั้งนี้ Fukushima กล่าวถึงเงื่อนไขของการแสดงออกว่ามี 2 ประการได้แก่ 1) ความพร้อมหรือมีความสามารถที่จะให้ความ

ช่วยเหลือ (availability) (เช่น B มีปากกาอีกด้ามสำหรับให้ A ยืม) 2) ความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ (willingness) ซึ่งแม้ว่าผู้พูดจะสามารถตีความความต้องการของอีกฝ่ายได้ แต่ผู้พูดอาจไม่กล้าแสดงน้ำใจก็เป็นได้เนื่องจากผู้พูดไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ในบางกรณีผู้พูดอาจมีการครุ่นคิดพิจารณาในขั้นตอนที่ 1-3 ซ้ำไปซ้ำมาจนกว่าจะตัดสินใจกล้าแสดงความใส่ใจต่อผู้อื่น ขั้นตอนที่ผู้พูดแสดงออกซึ่งความใส่ใจต่อผู้อื่น หรือผู้พูดอาจระงับความตั้งใจไม่กล้าแสดงความใส่ใจออกไปเนื่องด้วยเหตุผลต่างๆ อาทิ ผู้พูดเกรงว่าการแสดงความใส่ใจของตนอาจถูกมองเชิงลบว่าเข้าไปก้าวก่ายเรื่องของอีกฝ่ายมากเกินไป ขั้นที่ห้า เมื่อผู้พูดฝ่ายหนึ่งได้กล่าวเสนอความช่วยเหลือ ขั้นนี้เป็นกระบวนการของฝ่ายรับความช่วยเหลือที่จะประเมินค่าการเสนอความช่วยเหลือนั้นอย่างไร ในเชิงบวกหรือเชิงลบ หากประเมินในเชิงบวกผู้รับอาจกล่าวขอบคุณ แต่หากประเมินในเชิงลบ นั้นหมายความว่า การแสดงความใส่นั้นไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับ และมองว่าเป็นการละลบละล้างได้ ขั้นที่หก ขั้นสุดท้ายคือการปฏิบัติของผู้แสดงความใส่ใจที่มีต่อการประเมินของผู้รับ เช่น ผู้แสดงความใส่ใจมีความรู้สึกยินดีที่อีกฝ่ายตอบรับ หรืออาจผิดหวังเมื่อถูกปฏิเสธซึ่งแน่นอนว่าย่อมส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายตามมา

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการอธิบายกระบวนการดังกล่าวของ Fukushima มีความครบถ้วนและแสดงถึงความสำคัญของบทบาทของทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับในการร่วมมือกันเพื่อสร้างและ/หรือรักษาความสัมพันธ์กัน เพราะการร่วมมือกันเพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างคู่สนทนาย่อมไม่อาจศึกษาเพียงการกระทำหรือการใช้ภาษาของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ อย่างไรก็ดี ในการปฏิสัมพันธ์ในชีวิตจริงการสนทนาอาจมีความซับซ้อนและกระบวนการดังกล่าวอาจเกิดขึ้นซ้ำไปมาก็เป็นได้ เช่น ผู้เป็นฝ่ายรับอาจไม่ตอบรับในทันทีด้วยเหตุเพราะความเกรงใจ ฝ่ายผู้ให้ที่ใส่ใจก็เข้าใจถึงความอ้อมค้อมนั้นและเสนอความช่วยเหลืออีกครั้ง ซึ่งเท่ากับเป็นการทำซ้ำในขั้นที่สี่อีกครั้ง เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงจะนำกระบวนการดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบการสนทนาที่เป็นผลต่อเนื่องในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น ว่าดำเนินการตามลำดับขั้นเหล่านี้หรือไม่อย่างไร

แม้ว่า Fukushima จะนำเสนอถึงกระบวนการดังกล่าวข้างต้น แต่การศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการแสดงความใส่ใจของชาวญี่ปุ่นยังคงเน้นเฉพาะมุมมองของผู้แสดงน้ำใจหรือฝ่ายผู้รับ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหลัก เช่น การประเมินของฝ่ายผู้รับที่พิจารณาข้อเสนอว่าเป็นไปในทางบวกหรือลบ เช่น ในภาษาญี่ปุ่นกับภาษาอังกฤษ (Fukushima, 2009) ภาษาญี่ปุ่นกับภาษาจีน (Fukushima & Haugh, 2014) เป็นการประเมินว่า การเสนอความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ คนในแต่ละวัฒนธรรมมีมุมมองอย่างไร มองว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และการประเมินนั้นมีความแตกต่างกันไปตามวัย (generation) อย่างไร (Fukushima, 2011) นอกจากนี้ยังพบการศึกษาเกี่ยวกับการแสดงความมีน้ำใจในภาษาญี่ปุ่น ในมุมมองของการตอบรับด้วยการ “ขอบคุณ” ของ Ohashi (2008) และการปฏิเสธต่อการเสนอช่วยเหลือ

(成田・成田, 2010; ワンウイモン, 2004) ผู้วิจัยจึงอยากจะศึกษารูปแบบการใช้ภาษาให้ครบทั้งกระบวนการ

2. เสนอช่วยเหลือ (offer)

ในมุมของวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) การเสนอช่วยเหลือ จัดเป็นวัจนกรรมกลุ่มผูกมัด (commissive) ตามแนวคิดของ Searle (1969) เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำที่มีผลผูกมัดให้ผู้พูดต้องกระทำการบางอย่างในอนาคต ซึ่งเมื่อกล่าวถึงเรื่องการกระทำในอนาคตก็อาจมองได้ว่าเป็นความคล้ายกับการขอร้อง แต่ความแตกต่างอยู่ตรงที่ว่า ในการเสนอช่วยเหลือ ผู้พูดจะเป็นผู้ลงมือกระทำ และเรื่องที่กระทำนั้นจะมีคุณประโยชน์ต่อผู้ฟัง ส่วนในการขอร้องนั้น สิ่งที่กระทำในอนาคตจะกระทำโดยผู้ฟัง โดยการกระทำนั้นจะให้ประโยชน์กับผู้พูดเอง การขอร้องที่แสดงถึงการบีบบังคับให้อีกฝ่ายปฏิบัติย่อมถือว่าไม่สุภาพ ในขณะที่ถ้อยคำที่เป็นการเสนอให้ความช่วยเหลือสามารถอยู่ในรูปของการแสดงภาวะบีบบังคับได้ กล่าวคือ ยิ่งการถ้อยคำที่เป็นการเสนอให้ความช่วยเหลือโน้มน้าวให้อีกฝ่ายตอบรับได้มากเท่าไร ถ้อยคำนั้นจะยิ่งถือว่าสุภาพมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการแสดงน้ำใจด้วยการเสนอช่วยเหลือด้วยภาษาที่ตรงไปตรงมา ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ “การสั่ง” จึงไม่ใช่การบีบบังคับแต่เป็นการแสดงความสุภาพอย่างมีน้ำใจอีกด้วย ในแง่ที่ว่า ทำให้ยากที่ผู้ฟังจะปฏิเสธประโยชน์ (benefit) ที่เขาจะได้รับ ส่วนฝ่ายผู้รับที่อาจจะไม่ต้องการรับข้อเสนอ อาจจะพยายามตอบกลับอย่างสุภาพที่สุดเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้เสนอไม่พอใจ ลักษณะของเหตุการณ์เช่นนี้ตรงกับเหตุการณ์การสนทนาที่ Leech (2014) เรียกว่า สถานการณ์ที่เป็น “การต่อสู้เพื่อความสุขภาพ” (*battle of politeness*) (Leech, 2014, p. 7) การต่อสู้กันระหว่างการแสดงความสุภาพของผู้สนทนาสองฝ่ายที่ต่างฝ่ายต่างพยายามแสดงความสุภาพต่อกันจนกระทั่งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกเพียงพอแล้ว การต่อสู้นั้นจึงยุติลง ในบริบทของการเสนอช่วยเหลือนี้กล่าวได้ว่าเป็นการต่อสู้กันระหว่างผู้เสนอที่พยายามทำให้ยากที่จะปฏิเสธ และการแสดงความสุภาพของผู้ได้รับการเสนอซึ่งต้องการจะปฏิเสธเพราะไม่ยอมรับจนให้ผู้เสนอต้องเดือดร้อน ผู้วิจัยจะนำมุมมองด้วยกล่าวยาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารในบริบทของการเสนอให้ความช่วยเหลือของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นในการศึกษาคั้งนี้

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์การสนทนา (speech event) ในการเสนอช่วยเหลือของ Leech (2014) ซึ่งเป็นการประยุกต์แนวคิดเรื่องวัจนกรรมของ Searle (1969) เข้ากับหลักแห่งความสุขภาพ โดยสรุปได้เป็นประเด็นดังนี้ (S=ผู้พูด, O=ผู้อื่น)

- 1) S เสนอตัวที่จะกระทำบางอย่าง หรือ จัดหาบางอย่าง เพื่อประโยชน์ของ O
- 2) การกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตคือการกระทำของ S
- 3) ผู้ที่ได้รับประโยชน์คือ O ผู้ที่เสียประโยชน์คือ S
- 4) ผู้ที่ได้รับประโยชน์ มีทางเลือกกว่าจะตอบรับหรือปฏิเสธข้อเสนอ

5) ในมุมมองเรื่องหลักแห่งความภาพ (politeness principle) การเสนอช่วยเหลือถือว่าเป็นไปตาม “หลักความเอื้อเฟื้อ” (Generosity maxim) ยิ่งผู้พูดโน้มน้าวให้ผู้ฟังตอบรับมากเท่าไร ถ้อยคำที่กล่าวนั้นยิ่งถือว่าสุภาพมากเท่านั้น

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเสนอช่วยเหลือที่ผ่านมา มีทั้งแบบที่เน้นอธิบายปรากฏการณ์ด้านการใช้และการศึกษาที่นำเสนอในเชิงแนวคิดที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางภาษาในการเสนอช่วยเหลือ ในส่วนของแบบที่เน้นการศึกษาการใช้ภาษา มักเป็นศึกษาในฐานะวัจนกรรมที่เป็นถ้อยคำของฝ่ายผู้เสนอช่วยเหลือหรือฝ่ายผู้รับข้อเสนออย่างใดอย่างหนึ่งเพียงผลัตเดียว (single-utterance speech act) ไม่ว่าจะเป็นการตอบรับ หรือ การปฏิเสธข้อเสนอ ตัวอย่างของ เช่น การศึกษาเรื่องการปฏิเสธข้อเสนอของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยของ ฟันวูไอมอน (2004) ศึกษาเปรียบเทียบการเสนอช่วยเหลือของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นโดยเน้นศึกษาปัจจัยที่เสนอช่วยเหลือและการตีความเหมาะสมและความเป็นธรรมชาติของการเสนอช่วยเหลือของ ลัตตาบุรี (2015) การศึกษาการปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือในภาษาจีนของ Su (2020) การศึกษาเรื่องการปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือเปรียบเทียบระหว่างชาวญี่ปุ่นชาวไทยและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยของ 成田・成田 (2010) ซึ่งโดยมากมักเป็นการศึกษาประเด็นเรื่องปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการกลวิธีการใช้ภาษา โดยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามแบบสนทนา (discourse completion test) จึงทำให้ข้อมูลภาษาที่ได้เป็นข้อมูลจากผู้สนทนาเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้นและแบบที่ศึกษารูปแบบของการแลกเปลี่ยนผลัตการสนทนา สำหรับการศึกษาที่เน้นศึกษารูปแบบของการแลกเปลี่ยนผลัตการสนทนา นั้นปรากฏเป็นส่วนน้อย ตัวอย่างการศึกษาดังกล่าวได้แก่ การศึกษาของ Almusallam (2023) ที่มุ่งเน้นศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในบริบทการเสนอช่วยเหลือของผู้เรียนชาวซาอุดีอาระเบียที่เรียนภาษาอังกฤษจากมุมมองเรื่องการถ่ายโอนด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์

จะเห็นได้ว่าการศึกษาที่เป็นการวิเคราะห์ถึงรูปแบบการสนทนาในเชิงโต้ตอบ (discursive approach) ในบริบทการเสนอช่วยเหลือยังมีอยู่ไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยจึงศึกษาในแนวทางดังกล่าว โดยพิจารณาทั้งการเสนอช่วยเหลือโดยแท้ (genuine offers) และการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท (ostensible offers) ตามแนวทางของ Haugh (2024) Haugh ศึกษาการเสนอช่วยเหลือแบบที่เรียกว่า การเสนอช่วยเหลือตามมารยาท (ostensible offers) จากมุมมองทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของการแสร้งทำ (hypocrisy) นักวัจนปฏิบัติศาสตร์สองท่าน Sorlin and Virtanen (2024) ได้กล่าวถึง “การแสร้งทำ” เอาไว้ว่า “การแสร้งทำ” มักถูกมองเป็นเชิงลบในแง่ที่ว่า ฝ่ายหนึ่งไม่จริงใจต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่คนเราใช้กล่าวโทษ “คนอื่น” การแสร้งทำจึงจำเป็นต้องถูกเปิดโปงโดยคนที่เป็นคนอื่นที่เป็น “ผู้สังเกต” การถูกกล่าวหาว่า “แสร้งทำ” เกิดขึ้นเมื่อผู้สังเกตรับรู้ได้ถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำพูดและการกระทำ (word-deed misalignment) ซึ่งมักนำมาซึ่งผลลัพธ์ในเชิงลบ (Sorlin and Virtanen, 2024, p. 4) อย่างไรก็ตาม ใน

มุมมองด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์การ “การสร้างทำ” อาจไม่ใช่เรื่องที่ไม่ดีเสมอไป ดังเช่นในการศึกษาของ Sifianou (2023) Davidson (2004) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพที่มองว่า トラบใดที่คนเราพยายามแสดงความสุภาพเราย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเผชิญกับข้อกล่าวหาที่ว่าเรา “สร้างทำ” เนื่องด้วยถ้อยคำที่สุภาพไม่จำเป็นต้องสื่อสารความรู้สึกที่ “แท้จริง” เกี่ยวกับบุคคลที่สนทนาด้วย (Brown, 2017: 389) เพราะความสุภาพจะมีความเกี่ยวข้องกับการพูดหรือการกระทำที่ “ดูเหมือน” เป็นการให้ประโยชน์หรือให้คุณค่ากับผู้อื่นมิใช่ตนเอง (Leech, 2014: 3) ฉะนั้นในการเสนอความช่วยเหลือ “อย่างสุภาพ” (ในบางกรณี) เราอาจไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงจริงๆ ว่าสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการคืออะไร ความสุภาพคือการสื่อสารการคำนึงถึงบุคคลอื่น (consideration for others) เป็นหลัก

Haugh (2024) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความจริงใจ/ไม่จริงใจ ((in)sincerity) ความสร้างทำ (hypocrisy) และความสุภาพ (politeness) ในบริบทของการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท Haugh ศึกษาว่า ผู้ร่วมสนทนาทราบได้อย่างไรว่าการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท วัตถุประสงค์แฝง (off-record purpose) อะไรที่ประสบความสำเร็จเมื่อการเสนอช่วยเหลือนั้นถูกมองว่าเป็นการเสนอความช่วยเหลือตามมารยาท และเพราะเหตุใดการแสดงช่วยเหลือนั้นจึงถูกมองว่ามีความสุภาพมากกว่าที่จะถูกมองว่าเป็นการสร้างทำ ในประเด็นแรก Haugh อ้างถึงองค์ประกอบ 5 ข้อ ของการพิจารณาว่าเป็นการกระทำเชิงสังคมตามมารยาท (ostensible social action) โดยอ้างอิงหลักการของ Isaacs & Clark 1990: 496 และ Link and Kreuz, 2005: 228 อันได้แก่

- 1) การแก้งทำ โดยผู้พูด
- 2) การรับรู้ร่วมของผู้พูดและผู้ฟังเกี่ยวกับการแก้งทำนั้น
- 3) การสมรู้ร่วมคิดของผู้ฟัง
- 4) ความสับสนเกี่ยวกับการกระทำเชิงสังคมของผู้พูด: การกระทำเชิงสังคมนั้นถูกสื่อสารออกไปด้วยความรู้สึกที่ปะปนกัน (mixed feeling)
- 5) การรับรู้ร่วมกันของผู้พูดและผู้ฟังเกี่ยวกับจุดประสงค์แฝงที่ถูกบ่งชี้เอาไว้ในการกระทำเชิงสังคมนั้น

Haugh ใช้องค์ประกอบทั้ง 5 ข้อนี้เป็นเกณฑ์ในการระบุว่า การเสนอความช่วยเหลือในบริบทใดเป็นการเสนอช่วยเหลือโดยแท้ และในบริบทใดเป็นการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท

Haugh เก็บข้อมูลการสนทนาระหว่างผู้พูดภาษาอังกฤษชาวออสเตรเลียและชาวอเมริกันที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน รวบรวมบทสนทนาต่อเนื่องได้ 20 บท ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมของการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท (ostensible offer) มีความแตกต่างจากการเสนอช่วยเหลือโดยแท้ (genuine offers) กล่าวคือ การเสนอช่วยเหลือโดยแท้เป็นผลพวงจากพูดคุยกันมาก่อนหน้าระหว่างผู้ร่วมสนทนา ผู้พูดไม่ได้กล่าวเสนอช่วยเหลืออย่างหนักแน่น ด้านฝ่ายผู้รับก็ตอบรับอย่างไม่ขัดแย้ง ซึ่ง Haugh มองว่า ลักษณะการเสนอและรับข้อเสนอเช่นนี้เป็นไปเพราะผู้ร่วมสนทนาต่างมุ่งไปที่การเจรจา

ระหว่างกันเพราะว่าจะมีฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ ฝ่ายได้ประโยชน์จึงไม่กล้าที่จะรบกวนอีกฝ่ายมากเกินไป (Haugh, 2024: 175) เพราะความช่วยเหลือที่ผู้พูดจะกระทำนั้น มันจะเกิดขึ้นจริง ส่วนการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท (ostensible offer) นั้น เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ร่วมสนทนาได้พูดกันมาก่อนหน้านี้และต่างฝ่ายต่างรู้กันว่า การเสนอช่วยเหลือนั้นไม่ได้เป็นจริง ลักษณะหนึ่งที่โดดเด่นของการเสนอช่วยเหลือประเภทนี้คือ ความช่วยเหลือที่ถูกเสนอนั้นจะถูกกระทำในห้วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต ไม่ได้จะเกิดขึ้น ณ ขณะนั้น ถ้อยคำที่เป็นการเสนอช่วยเหลือ แม้จะจะกระซิบแต่ไม่ได้ตรงไปตรงมา และฝ่ายผู้รับข้อเสนอก็จะตอบรับอย่างไม่ชัดเจนคลุมเครือ และไม่ได้มีการคุยกันถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการช่วยเหลือนั้นต่อ ซึ่งหากจะกระทำการช่วยเหลือตามนั้นจริงจะต้องมีการพูดคุยเกิดขึ้นแล้ว

ประเด็นเรื่องจุดประสงค์แฝงของผู้ที่กล่าวเสนอช่วยเหลือตามมารยาท Haugh พบว่า ความสำคัญของการเสนอช่วยเหลือไม่ได้ให้น้ำหนักกับการที่อีกฝ่ายจำเป็นต้องการความช่วยเหลือในเรื่องใด แต่อยู่ที่การหลีกเลี่ยงการอุมานที่ไม่พึงประสงค์ของฝ่ายที่ผู้รับที่อาจมองว่าผู้พูดไม่น่าใจ ทั้งๆ ที่อยู่ในสถานะที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ หรือในอีกทางหนึ่งคือ เพื่อแสดงออกถึงความมีน้ำใจและความห่วงใยที่มีต่อผู้รับ ด้วยเหตุนี้หากพิจารณาในประเด็นที่ว่า การเสนอช่วยเหลือตามมารยาทเกี่ยวข้องกับ “การแสร้งทำ” อย่างไร คำตอบคือเป็นการแสร้งทำในประเด็นเรื่องความจริงใจ (sincere hypocrisy) กล่าวคือ หากจะถามว่าผู้ที่กล่าวแสดงความช่วยเหลือตามมารยาทนั้น กล่าวด้วยความต้องการที่จะช่วยเหลือในเรื่องนั้นๆ ด้วยความจริงใจหรือไม่ หรือต้องการให้ผู้รับตอบรับจริงหรือไม่ คำตอบอาจจะยังกำกวม หรืออาจมองได้ว่า ไม่ได้เป็นไปอย่างจริงใจ แต่ภายใต้การ “ทำให้ดูเหมือนว่าจริงใจ” นั้นเอง ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความเป็นห่วงและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้รับเป็นสำคัญ

3. บุญคุณ และการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ

แนวคิดเรื่องบุญคุณ เป็นค่านิยมที่มีอยู่ในหลายสังคมให้ความสำคัญรวมทั้งในสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่นซึ่งเป็นบริบทเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้เช่นกัน ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเรา บ่อยครั้งที่เราต้องพบเจอกับสภาวะการเป็นหนี้บุญคุณและจำเป็นต้องตอบแทนคืนเพื่อทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นไปอย่างสมดุล การรักษาความสมดุล (balance) ระหว่างผู้ร่วมสนทนานับเป็นคุณลักษณะประการหนึ่งของความสุภาพทางภาษา Leech (2014, p. 8) ได้นำเสนอไว้ว่า การรักษาสมดุลสามารถเห็นได้ชัดในกรณีของวัฏจักรการขอบคุณและการขอโทษที่ทำหน้าที่เยียวยาความสัมพันธ์ระหว่างผู้สนทนาให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยช่วยแก้ไขความรู้สึกการติดหนี้ (debt) ที่ฝ่ายหนึ่งมีต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ในกรณีของการขอบคุณ ความรู้สึก “ติดหนี้” เกิดขึ้นจากความมีน้ำใจของอีกฝ่าย ส่วนการขอโทษ ความรู้สึก “ติดหนี้” เกิดจากความผิดที่กระทำต่ออีกฝ่ายโดยตัวผู้พูดเอง ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษเพื่อ “ชดใช้หนี้” ด้วยถ้อยคำ (ขอโทษ) แนวคิดเรื่องการรักษาสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณนี้ได้รับการ

กล่าวถึงในฐานะของการเป็นหนึ่งในปัจจัยของการใช้ภาษาในรูปแบบต่างๆ ในการสื่อสาร ดังเช่นที่ Gu (1990) มองว่าการรักษาความสมดุล (balance/equilibrium) คือเหตุผลที่คนเราแสดงความสุภาพต่อกัน และ Spencer-Oatey (2008, p. 16) ที่ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับเรื่อง “การเสียประโยชน์และได้ประโยชน์” (cost-benefit) ว่า การพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เมื่อเราทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์นั้นหมายความว่าเราติดหนี้ผู้นั้นและความสัมพันธ์ระหว่างกันจะเสียสมดุล ผู้สนทนาจึงพึงฟื้นฟูหรือชดเชยให้ความสัมพันธ์กลับมามีความสมดุลดังเดิม

ในกรณีของการเสนอช่วยเหลือนั้น เมื่อมีฝ่ายหนึ่งแสดงน้ำใจแต่อีกฝ่ายหนึ่ง หากอีกฝ่ายหนึ่งตอบรับยอมแสดงว่าความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายเกิดความไม่สมดุลขึ้น จึงเป็นเหตุให้ผู้รับอาจไม่ตอบรับแต่ในครั้งแรกด้วยการแบ่งรับแบ่งสู้ หากตอบรับในที่สุด ผู้รับจำเป็นต้องกล่าวถ้อยคำใดก็ตามที่ช่วยฟื้นฟูหรือรักษาสมดุลให้กลับมา ส่วนฝ่ายที่เป็นผู้แสดงน้ำใจจึงต้องพยายามแสดงให้เห็นว่า ตนไม่ได้เสียประโยชน์อะไร หรือ ไม่ใช่เรื่องใหญ่อะไร การปฏิสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายจึงเป็นไปด้วยความร่วมมือเพื่อเป้าหมายร่วมกันนั่นคือ ความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ (Ohashi, 2008, p. 2150) Ohashi มองว่าลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างตอบแทนกันถือเป็นเรื่องที่พึงกระทำ (balancing obligation) สำหรับคนยึดถือในบรรทัดฐานทางสังคมเดียวกัน หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งละเลยไม่กระทำตอบ อาจถูกมองในเชิงลบว่าไม่สุภาพได้ (Ohashi, 2013, p. 121)

ผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่องการรักษาสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณมาใช้ในการอธิบายรูปแบบการสนทนาของทั้งฝ่ายผู้เสนอให้ความช่วยเหลือและฝ่ายผู้รับว่าทั้งสองฝ่ายมีกระบวนการในการต่อรองสภาวะการเป็นบุญคุณอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ในบทความของทรงธรรม อินทจักร (2565) ได้อธิบายแนวคิดเรื่องการต่อรอง (negotiation) ตามที่นักภาษาศาสตร์ด้านระบบข้อความนิยามไว้ว่า หมายถึงกระบวนการในการสื่อสารที่บุคคลมากกว่า 1 ฝ่าย มีเป้าหมายหรือทัศนคติไม่ตรงกัน และพยายามที่จะได้มาซึ่งข้อสรุปบางอย่างซึ่งจะเป็นประโยชน์ร่วมกันหรือเป็นประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การต่อรองอาจจะกินระยะเวลามากกว่า 1 ผลัดการสนทนา (ทรงธรรม อินทจักร, 2565, หน้า 4) สำหรับเรื่องของการสนทนาที่สะท้อนมุมมองสภาวะการเป็นบุญคุณนั้นผู้วิจัยมองว่า มีความเป็นไปได้ที่จะมีการต่อรองเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้รับประโยชน์พยายามยืนยันสภาวะที่ตนเป็นหนี้บุญคุณผู้ให้ประโยชน์ และพยายามชดเชยด้วยการกล่าวถ้อยคำต่างๆ เพื่อฟื้นฟูการเสียสมดุล ในขณะที่ผู้ให้ประโยชน์อาจพยายามปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณนั้น ทั้งนี้ทั้งสองฝ่ายต่างมีเป้าหมายร่วมกันคือการรักษาสมดุลของความสัมพันธ์ระหว่างกันแต่อาจจะใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไป

การศึกษาเกี่ยวกับการต่อรองเรื่องสภาวะการเป็นบุญคุณนั้น ผู้วิจัยพบการศึกษาในภาษาญี่ปุ่นของ Ohashi (2008; 2013) โดยเป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องวัจกรรมการขอบคุณเป็นหลัก Ohashi ศึกษาการแสดงความขอบคุณในแบบวัฒนธรรมญี่ปุ่น (o-rei) โดยเก็บข้อมูลจากการสนทนาทางโทรศัพท์ในช่วงเทศกาลเซโบะ (sei-bo) ซึ่งเป็นเทศกาลการส่งของขวัญให้แก่กันในช่วงปลายปี

ผลการวิจัยพบว่า ในการสนทนาเพื่อแสดงความขอบคุณของชาวญี่ปุ่นนั้น ผู้ร่วมสนทนามีการร่วมมือเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่มีร่วมกัน นั่นคือ เพื่อให้เกิดความสมดุลของภาวะการเป็น ‘หนี้บุญคุณ-มีบุญคุณ’ กล่าวคือ ตามปกติแล้วหากคนเราไม่ได้มีการให้สิ่งของหรือกระทำการอันเป็นประโยชน์ให้แก่กันและกัน ก็อาจถือได้ว่าทั้งสองมีความเท่าเทียมกันในแง่ที่ว่า ไม่มีฝ่ายใดที่มีบุญคุณหรือเป็นหนี้บุญคุณต่อกัน ในทางตรงกันข้าม หากมีการให้สิ่งของหรือทำประโยชน์ให้แก่อีกฝ่าย ก็อาจเกิดภาวะที่มีผู้ใดฝ่ายหนึ่งเป็นหนี้บุญคุณและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มีบุญคุณ อันทำให้สภาวะทั้งสองฝ่ายไม่เสมอกันได้ ในสังคมญี่ปุ่น การที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายกลับมามีสภาวะสมดุลดั้งเดิม ผู้ได้รับของขวัญ (หรือผลประโยชน์ต่างๆ) อาจใช้ภาษาที่แสดงถึงการรับรู้ว่าเป็นหนี้บุญคุณอีกฝ่าย (อาทิ การกล่าวขอบคุณ) เพื่อชดเชยที่อีกฝ่ายให้ประโยชน์ต่อตน ส่วนผู้ให้ของขวัญ (หรือให้ผลประโยชน์) ก็จะใช้ภาษารูปแบบต่างๆ เพื่อ ปฏิเสธสภาวะที่ตนมีบุญคุณต่อคนอื่นๆ นั้น อันเป็นการช่วยลดระดับความไม่เท่าเทียมกันที่เกิดขึ้น

ในสังคมญี่ปุ่น ผู้พูดสามารถแสดงออกถึงการรับรู้ว่าเป็นหนี้บุญคุณของอีกฝ่ายด้วยการใช้ภาษา อันได้แก่ การใช้ถ้อยคำแสดงความขอบคุณ ‘arigatoo’ การใช้คำกริยาแสดงการได้รับประโยชน์ (benefactive verbs) (เช่น “itadaku” (‘ได้รับ’)) การใช้ถ้อยคำแสดงการขอโทษต่างๆ (เช่น sumimasen, moushiwakenaï) การใช้ถ้อยคำรูปแบบตายตัว (เช่น osewa ni narimashita (‘ได้รับการดูแลจากคุณ’)) หรือการกล่าวชมอีกฝ่ายเกี่ยวกับสิ่งที่อีกฝ่ายมอบให้ ทางด้านผู้รับหรือผู้มีบุญคุณ เมื่อได้รับการแสดงความขอบคุณแล้ว (ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม) ก็มักจะปฏิเสธการแสดงขอบคุณนั้น โดยใช้ถ้อยคำ “ie ie” (‘ไม่หรอก’) ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าผู้ให้ประโยชน์ปฏิเสธว่าตนไม่ได้กระทำการอันเป็นประโยชน์แก่อีกฝ่ายหรือไม่ได้ให้สิ่งของแก่อีกฝ่าย หากแต่เป็นการปฏิเสธมุมมองของอีกฝ่ายที่ให้เกียรติและมองว่าตนมีบุญคุณต่อเขา โดยสื่อให้เห็นว่าตนไม่ได้มีบุญคุณอะไรต่ออีกฝ่ายหรือสื่อว่าการกระทำหรือสิ่งของที่ตนให้อีกฝ่ายเป็นเพียงของเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะรักษาหน้าของอีกฝ่ายซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จะได้ไม่รู้สึกเสียหน้าจากการติดหนี้บุญคุณ ฉะนั้นจึงอาจมองได้ว่า ความพยายามปรับให้ภาวะของการเป็นหนี้บุญคุณลดลง เท่ากับเป็นการทำให้ความสัมพันธ์ที่มีระหว่างกันดำเนินต่อไปได้ด้วยดี

การศึกษาเรื่องความสมดุลของภาวะการมีบุญคุณ (debt-credit equilibrium) ของ Ohashi แม้จะเป็นการศึกษาในประเด็นเดียวกับที่ผู้วิจัยจะศึกษาในภาษาญี่ปุ่นก็จริง แต่การศึกษาของ Ohashi เป็นการศึกษาเฉพาะเรื่องการขอบคุณเท่านั้น ซึ่งเท่ากับการตอบรับการเสนอช่วยเหลือ ไม่ได้พิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่การประเมินสถานการณ์ (ขั้นที่ 1) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความสนใจต่อไปว่า ในบริบทการเสนอความช่วยเหลือสำหรับสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่นซึ่งมีแนวคิดคล้ายกันหลายประการ จะมีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องความสมดุลของภาวะความเป็นบุญคุณเหมือนกันหรือไม่ และมีรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร จึงจะศึกษาในประเด็นดังกล่าวโดยเปรียบเทียบมุมมองของทั้งสองวัฒนธรรมนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประเภทของข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative research) ใช้ข้อมูลการสนทนาที่รวบรวมจากละครโทรทัศน์ไทยและญี่ปุ่นและมาวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น บทสนทนาจากละครโทรทัศน์แม้ไม่ได้เป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นจริงแต่ถือว่ามีใกล้เคียงเป็นอย่างมาก เนื่องจากภาษาที่ใช้ในบทละครที่มีเนื้อหามีความเป็นปัจจุบัน ถูกสร้างขึ้นด้วยภาษาที่มีความทันสมัยและสะท้อนการใช้ภาษาในชีวิตจริงในชีวิตประจำวันในสังคมได้เป็นอย่างดีเพื่อที่จะดึงความสนใจจากผู้ชม อีกทั้งนักแสดงแต่ละคนอาจมีการสอดแทรกสไตส์การพูดเข้าไปในบทละครเพื่อทำให้การแสดงนั้นดูสมจริงมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องของการแสดงที่จะต้องทำให้สมจริงมากที่สุด (Liu & Allen, 2014, p. 655) นอกจากนี้เนื่องด้วยการศึกษานี้มุ่งการอธิบายปรากฏการณ์การใช้ภาษาในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการต่อรองเกี่ยวกับการให้และการรับผลประโยชน์ การเก็บข้อมูลจากละครโทรทัศน์จึงสามารถสะท้อนให้เห็นถึงกลิ่นอายของพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้สนทนาชาวญี่ปุ่นและไทย ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับอิทธิพลจากสังคมทั้งสอง ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลบทสนทนาจากละครโทรทัศน์เรื่องยาวมากกว่าที่จะเก็บข้อมูลจากบทภาพยนตร์ (movie script) แม้ว่าบทภาพยนตร์จะใหตัวอย่างภาษาที่มีความใกล้เคียงกับภาษาที่ใช้ในสถานการณ์จริงเนื่องจากเขียนขึ้นมาเพื่อให้คนพูด (Parvaresh & Tayebi, 2021, p.115) ซึ่งนักภาษาศาสตร์หลายท่านก็ใช้วิธีการดังกล่าว แต่เพื่อให้ได้มาซึ่งบทสนทนาที่มีความต่อเนื่องและในบริบทที่หลากหลายเพียงต่อการวิเคราะห์ผู้วิจัยจึงจะเก็บข้อมูลจากละครโทรทัศน์ โดยเป็นละครโทรทัศน์แนวละครชีวิต (drama) เท่านั้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนาจากละครโทรทัศน์ของไทยและญี่ปุ่น ภาษาละ 5 เรื่อง โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกละครโทรทัศน์ดังนี้

2.1 กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของละครโทรทัศน์

- 1) ได้รับความนิยมจากผู้ชมในประเทศ โดยเก็บข้อมูลจาก website ข้อมูลค่าเรตติ้งโทรทัศน์ในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น www.tvdigitalwatch.com และ <https://ranking.net/> ตามลำดับ
- 2) ออกฉายในช่วง 5 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2562-2566 (ค.ศ. 2019-2023)
- 3) สามารถรับชมย้อนหลังได้จากแอปพลิเคชันสตรีมมิ่งต่างๆ

- 4) มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ไม่เป็นละครย้อนยุคหรือละครแฟนตาซี
- 5) ประเภทของละคร: เป็นละครชีวิต (Drama)
- 6) ลักษณะของละคร: เป็นละครเรื่องยาว (TV Serials)

2.2 พิจารณาเรื่องความซ้ำซ้อนของผู้เขียนบทโทรทัศน์

- 1) ผู้วิจัยนำละครโทรทัศน์ที่ผ่านเกณฑ์ในข้อ 3.2.1 มาพิจารณาความซ้ำซ้อนของผู้เขียนบทโทรทัศน์ โดยละครแต่ละเรื่องในแต่ละภาษาจะต้องมีผู้เขียนบทโทรทัศน์ไม่ซ้ำกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลบทสนทนาที่สามารถเป็นตัวแทนของแต่ละภาษาได้ ไม่ใช่ลีลาภาษาของผู้เขียนคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) กรณีที่มีความซ้ำซ้อนของผู้เขียนบทโทรทัศน์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เรื่องความนิยม (3.2.1 ข้อ 1) โดยจะนำเรื่องที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในบรรดาเรื่องที่มีผู้เขียนบทโทรทัศน์เดียวกันมาใช้เป็นข้อมูล

2.3 พิจารณาเรื่องความหลากหลายของสถานีโทรทัศน์ที่ออกฉาย

- 1) ผู้วิจัยนำละครโทรทัศน์ที่ผ่านเกณฑ์ในข้อ 3.2.1 และ 3.2.2 มาจัดเรียงตามระดับความนิยมจากมากไปน้อย
- 2) ผู้วิจัยคัดเลือกละครโทรทัศน์ 5 อันดับแรกที่ได้รับความนิยมโดยพิจารณาเรื่องความซ้ำซ้อนของสถานีโทรทัศน์ร่วมด้วย หากมีความซ้ำซ้อนของสถานีโทรทัศน์มากเกินไป ผู้วิจัยจะนำละครที่อยู่ในลำดับถัดลงไปซึ่งออกฉายต่างสถานีมาใช้เป็นข้อมูล

อนึ่ง บทสนทนาเกี่ยวกับการเสนอช่วยเหลือ (offer) ที่คัดเลือกมาจากละครโทรทัศน์ จะต้องเป็นการเสนอที่ถูกต้องตามหลักศีลธรรม จริยธรรม เท่านั้น รายชื่อละครไทยและละครญี่ปุ่นที่นำมาใช้เป็นข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 1 รายชื่อละครโทรทัศน์ไทยและญี่ปุ่นที่นำมาใช้เป็นข้อมูล

ข้อมูล	ลำดับ	ชื่อเรื่อง	สถานีโทรทัศน์	ปีออกอากาศ	จำนวนตอน
ภาษาไทย	1	มาตาลดา	ช่อง 3	พ.ศ. 2566	21 ตอน
	2	เวลากามเทพ	ช่อง one	พ.ศ. 2565	14 ตอน
	3	ให้รักพิพากษา	ช่อง 3	พ.ศ. 2564	14 ตอน
	4	กะรัตรัก	ช่อง 3	พ.ศ. 2564	15 ตอน
	5	ฟ้ามีตะวัน	ช่อง 7	พ.ศ. 2563	18 ตอน
ภาษาญี่ปุ่น	1	Why didn't I tell you a million times? 100 万回 言えばよかった	TBS テレビ	พ.ศ. 2566 (ค.ศ. 2023)	10 ตอน
	2	Legal Enforcement with Dogs シッコウ!!〜犬と私と執行官〜	テレビ朝日	พ.ศ. 2566 (ค.ศ. 2023)	9 ตอน
	3	Riding a Unicorn ユニコーンに乗って	TBS テレビ	พ.ศ. 2565 (ค.ศ. 2022)	10 ตอน
	4	Date My Daughter! ウチの娘は彼氏できない	日本テレビ	พ.ศ. 2564 (ค.ศ. 2021)	10 ตอน
	5	An Incurable case of love 恋はつづくよどこまでも	TBS テレビ	พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2023)	10 ตอน

3. การคัดเลือกข้อมูล

ผู้วิจัยคัดเลือกข้อมูลจากละครโทรทัศน์แต่ละเรื่อง โดยคัดเลือกบทสนทนาที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์การเสนอช่วยเหลือ (offer) และการตอบกลับการเสนอช่วยเหลือ ตามกรอบแนวคิดของ Leech (2014)

4. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแยกวิเคราะห์ข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นและนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกันโดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) บันทึกรายละเอียดของบริบทการสื่อสาร
- 2) วิเคราะห์รูปแบบการสนทนาที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือ โดยแบ่งประเภทแบบกว้าง ๆ ตามผลสัมฤทธิ์ของการเสนอช่วยเหลือ ได้แก่ กรณีที่ผู้รับประโยชน์ตอบรับ กรณีที่ผู้รับประโยชน์ตอบรับข้อเสนอแบบมีการต่อรอง และกรณีที่ผู้รับประโยชน์ปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือ และจำแนกออกเป็นประเภทย่อยต่างๆ โดยเปรียบเทียบข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น

3) วิเคราะห์กระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณที่สะท้อนอยู่ในรูปแบบการสนทนาในบริบทการเสนอและการตอบรับ/ปฏิเสธความช่วยเหลือแต่ละประเภท

4) อภิปรายกระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณจากมุมมองทางวัฒนธรรมของไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น

5. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face to face communication) เท่านั้น เพื่อสังเกตสีหน้าหรือท่าทางประกอบการสื่อสาร โดยไม่ศึกษาการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์หรือข้อความ



บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์รูปแบบการสนทนาที่ปรากฏในเหตุการณ์การเสนอช่วยเหลือผู้อื่นภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น และเปรียบเทียบกระบวนการสร้างความสมดุลของการเป็นบุญคุณที่ปรากฏในทั้งสองภาษาอันเป็นวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาทั้งสองวัตถุประสงค์ไปในคราวเดียวกัน โดยเริ่มจากการจำแนกรูปแบบการสนทนาออกเป็นประเภทต่างๆ จากนั้นวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณของคู่สนทนาจากข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นในแต่ละประเภท ผู้วิจัยอธิบายโดยให้ความสำคัญกับท่าทีของทั้งฝ่ายผู้เสนอตลอดจนท่าทีตอบกลับของฝ่ายผู้รับเพื่อให้เห็นถึงกระบวนการปฏิสัมพันธ์ในบริบทของการเสนอช่วยเหลือได้อย่างครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐาน 2 ประการ ประการแรก การเสนอช่วยเหลือเป็นการกระทำที่มุ่งเน้นผู้อื่นเป็นสำคัญ (other-directed) ดังนั้นหากผู้รับยอมรับข้อเสนอ ย่อมแสดงว่าผู้รับตระหนักถึงประโยชน์หรือความจำเป็นของการกระทำที่ผู้เสนอยินดีที่จะกระทำให้ในขณะนั้นหรือในอนาคตอันใกล้ การเสนอช่วยเหลือที่เกิดขึ้นจึงถือว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของวจนกรรม (illocutionary goal) (Leech, 2014, p. 89) และเท่ากับว่าผู้รับข้อเสนอยินยอมรับภาวะความไม่สมดุลของการเป็นหนี้บุญคุณโดยปริยาย ประการที่สอง การเสนอช่วยเหลือถือได้ว่าเป็นกลไกหนึ่งของการประสานความสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยการแสดงความมีน้ำใจและความปรารถนาดีต่อกันฝ่าย ประเด็นนี้สอดคล้องกับเรื่องเป้าหมายทางสังคม (social goal) ที่เน้นเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา ดังนั้นแม้ท้ายที่สุดแล้วผู้รับจะไม่ได้ตอบรับข้อเสนอ แต่แสดงออกด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งว่าเขาทะหนักถึงความปรารถนาดีที่อีกฝ่ายหยิบยื่นให้ การเสนอช่วยเหลือนั้นก็สามารถกล่าวได้ว่าประสบความสำเร็จในด้านของความสัมพันธ์ ผลการศึกษาที่จะนำเสนอต่อไปนี้จะเป็นการวิเคราะห์การสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณในบริบทที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือประสบความสำเร็จ ทั้งในแง่ของเป้าหมายวจนกรรมและเป้าหมายด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากแนวคิดพื้นฐานข้างต้นผู้วิจัยได้จำแนกรูปแบบบทสนทนาที่ปรากฏการเสนอช่วยเหลือออกเป็นประเภทต่างๆ ตามลักษณะของการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ โดยจะอธิบายแยกเป็น 3 กรณี ได้แก่ 1) กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับ ซึ่งถือว่าเป็นการเสนอความช่วยเหลือที่ประสบความสำเร็จแบบไม่มีการต่อรอง 2) กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบที่มีการต่อรองระหว่างคู่สนทนา และ 3) กรณีที่การเสนอความช่วยเหลือถูกปฏิเสธที่แม้เป้าหมาย

ด้านวัจนกรรมจะไม่ประสบความสำเร็จตรงที่ไม่ได้รับการตอบรับแต่ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ยังคงเป็นไปด้วยดี

ตารางที่ 2 การสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณที่ปรากฏในข้อมูลการสนทนา ภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น

การสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ	ข้อมูลภาษาไทย	ข้อมูลภาษาญี่ปุ่น
1. กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับโดยไม่ต่อรอง		
1.1 การยอมรับและฟื้นฟูความไม่สมดุล		
• การฟื้นฟูความไม่สมดุลด้วยการขอบคุณ	✓	✓
• การยอมรับความไม่สมดุลด้วยคำตอบรับ	✓	×
• การใช้คำอุทธานก่อนตอบรับ	×	✓
1.2 การยอมรับความไม่สมดุลโดยเน้นภาวะการเป็นหนี้บุญคุณ	×	✓
• การใช้สำนวนตายตัวแสดงการพึ่งพา		
1.3 การยอมรับความไม่สมดุลตามมารยาท	✓	△
• การใช้วัจนกรรมตามมารยาท ¹ การเสนอและการตอบรับ		
2. กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบที่มีการต่อรอง		
2.1 การต่อรองภาวะบุญคุณและการยอมรับความไม่สมดุล		
• การถามกลับเพื่อแสดงความเห็นต่าง	✓	×
• การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อต่อรองลดระดับการรบกวน	✓	×
• การใช้คำบ่งชี้ข้อความแสดงความขัดแย้ง	×	✓
• การใช้คำอุทธานแสดงความประหลาดใจ และขอการยืนยัน	×	✓
2.2 การต่อรองให้ภาวะการเป็นบุญคุณเลื่อนออกไป	✓	×
• การให้สัญญา		
3. กรณีที่การเสนอช่วยเหลือถูกปฏิเสธ		
3.1 การไม่ยอมรับภาวะบุญคุณและฟื้นฟูความสัมพันธ์	✓	✓
• การใช้สำนวนตายตัวเพื่อปฏิเสธ และการขอบคุณ		
3.2 การต่อรองเพื่อปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณ		
• การสอบถามกลับผู้เสนอ และใช้สำนวนตายตัวเพื่อปฏิเสธ	✓	✓
• ใช้สำนวนตายตัวเพื่อปฏิเสธ อธิบายสาเหตุ และขอบคุณ		

¹ ผู้วิจัยใช้คำว่า “วัจนกรรมตามมารยาท” ซึ่งแปลมาจากคำว่า “Ostensible speech act” ตามแนวคิดของ Isaacs และ Clark (1990)

การแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 หมวดหมู่ข้างต้นมาจากการพิจารณาผลลัพธ์ของการเสนอให้ความช่วยเหลือว่า ผู้รับการเสนอช่วยเหลือตอบรับข้อเสนอหรือไม่ ซึ่งหากผู้รับการเสนอตอบปฏิเสธการปฏิเสธนั้นสะท้อนกระบวนการการสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณอย่างไร

4.1 กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับโดยไม่ตอรอง

เมื่อผู้สนทนาฝ่ายหนึ่งสังเกตว่า อีกฝ่ายอาจต้องการความช่วยเหลือและได้พิจารณาแล้วว่าตนเองสามารถให้ความช่วยเหลือได้จึงกล่าวถ้อยคำที่แสดงเจตนาเสนอช่วยเหลือนั้นออกไป ภาวะความสมดุลของความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็น “ความไม่สมดุล” (Ohashi, 2008, p. 2161) เนื่องจากฝ่ายหนึ่งมีสถานะเปลี่ยนไปเป็นผู้มีบุญคุณต่ออีกฝ่ายที่เปลี่ยนเป็นผู้ติดหนี้บุญคุณ หากฝ่ายผู้รับตกลงยอมรับการเสนอช่วยเหลือในทันทีโดยไม่มีการตอรองถือได้ว่า ผู้รับได้ยอมรับภาวะความไม่สมดุลที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยพบการสนทนาที่ฝ่ายผู้รับการยอมรับภาวะความไม่สมดุลโดยไม่การตอรองในสถานการณ์ที่เจตนาของผู้เสนอ (หรือผู้ให้ประโยชน์) และผู้รับ (หรือผู้รับประโยชน์) มีความสอดคล้องกัน ฝ่ายผู้รับจึงได้กล่าวตอบรับข้อเสนอโดยไม่ตอรอง ทั้งนี้การสนทนาที่สะท้อนการยอมรับภาวะความไม่สมดุลปรากฏทั้งในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น สามารถจำแนกลักษณะของการยอมรับภาวะความไม่สมดุลออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) การยอมรับและฟื้นฟูความไม่สมดุล ซึ่งพบทั้งจากข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น 2) การยอมรับความไม่สมดุลโดยเน้นภาวะการเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งพบในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น 3) การยอมรับภาวะความไม่สมดุลตามมารยาท ซึ่งพบในข้อมูลภาษาไทยเท่านั้น

4.1.1 การยอมรับและฟื้นฟูความไม่สมดุล

ในบริบทของการเสนอช่วยเหลือนั้น การยอมรับภาวะความไม่สมดุลที่เกิดจากการที่ฝ่ายผู้เสนอกระทำบางอย่างเพื่อประโยชน์ของผู้รับมักปรากฏในรูปแบบของการขอบคุณ จากการศึกษาของนักภาษาศาสตร์หลายท่านเกี่ยวกับการขอบคุณที่ผ่านมากล่าวได้ว่า การขอบคุณแสดงถึงการตระหนักรู้ของผู้พูดเกี่ยวกับความไม่ความสมดุลที่เกิดขึ้น โดยเป็นการเคลื่อนไหวเพื่อฟื้นฟู (restore) ความไม่สมดุลด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในแง่ที่ว่า ฝ่ายหนึ่งมีบุญคุณเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่เป็นหนี้บุญคุณซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จึงกล่าวถ้อยคำขอบคุณเพื่อบ่งชี้ความรู้สึกทราบซึ่งต่อการกระทำก่อนหน้าของอีกฝ่ายที่ได้ลงมือกระทำเพื่อเขา (Leech, 2014, p. 197) การขอบคุณในกรณีของการเสนอช่วยเหลือนั้นเป็นการแสดงการตระหนักรู้ถึงภาวะที่ไม่สมดุลทั้งที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตและความไม่สมดุลอาจเกิดจากการที่ฝ่ายหนึ่งได้แสดงความปรารถนาดีหรือความเอาใจใส่ต่อผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายผู้รับประโยชน์จึงกล่าวขอบคุณเพื่อตอบแทนต่อความห่วงใยที่อีกฝ่ายมีให้ด้วยคำพูด ซึ่งถือได้ว่าเป็นความพยายามในเบื้องต้นที่จะปรับความไม่สมดุลนั้นให้เหลือน้อยลง

กรณีของภาษาไทย ผู้วิจัยพบว่า การแสดงการยอมรับและฟื้นฟูความไม่สมดุลปรากฏในรูปแบบที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่การกล่าวขอบคุณเท่านั้น แต่ยังมีการกล่าวถ้อยคำที่แสดงความห่วงใยอีกฝ่ายร่วมด้วย บางครั้งอาจปรากฏเพียงการตอบรับเท่านั้น และตามด้วยการแสดงความห่วงใยต่ออีกฝ่าย ในขณะที่ข้อมูลภาษาญี่ปุ่นพบการกล่าวขอบคุณในทุกกรณี ด้านฝ่ายผู้เสนอซึ่งเป็นฝ่ายที่ได้รับการขอบคุณมีการตอบกลับการขอบคุณนั้นในหลายลักษณะด้วยกัน ผู้วิจัยสรุปรูปแบบการสนทนาที่แสดงการยอมรับและพยายามฟื้นฟูความไม่สมดุลของทั้งสองภาษาดังตารางต่อไปนี้ ซึ่งได้จัดประเภทตามลักษณะของผลการสนทนาเป็นหลัก กล่าวคือ ในข้อมูลภาษาไทยมี 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบที่มีการแสดงการยอมรับในความไม่สมดุลด้วยการขอบคุณและมีการตอบกลับ และแบบที่ไม่ปรากฏตอบกลับการขอบคุณแต่มีการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา ในขณะที่ข้อมูลภาษาญี่ปุ่นพบเพียง 1 รูปแบบ ซึ่งมีจำนวนผลการสนทนามากกว่า ปรากฏการใช้คำอุทานของฝ่ายผู้รับ และการปฏิเสธการขอบคุณของฝ่ายผู้เสนอ

ตารางที่ 3 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการยอมรับและพยายามฟื้นฟูความไม่สมดุล

ข้อมูลภาษาไทย		ข้อมูลภาษาญี่ปุ่น
รูปแบบ 1	รูปแบบ 2	รูปแบบ 1
A: เสนอช่วยเหลือ B: ตอบรับ (ขอบคุณ) และ/หรือแสดงความห่วงใย A: ตอบรับการขอบคุณ	A: เสนอช่วยเหลือ B: ตอบรับ (ขอบคุณ) A: เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา	A: เกริ่นก่อนเสนอช่วยเหลือ B: ให้สัญญาณต้องการความช่วยเหลือ A: เสนอช่วยเหลือ (offer) B: อุทาน/แสดงความดีใจ ตอบรับ (ขอบคุณ) A: ปฏิเสธการขอบคุณ

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

รูปแบบที่ 1 ที่พบในข้อมูลภาษาไทยคือการยอมรับในความไม่สมดุลที่สะท้อนด้วยการกล่าวขอบคุณโดยทันทีหลังจากที่ได้รับการเสนอช่วยเหลือ ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้รับการเสนอช่วยเหลือกำลังตกที่นั่งลำบากและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องพึ่งพาผู้เสนออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การต่อรองในบริบทการสนทนาจึงไม่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เมื่อคู่สนทนาอีกฝ่ายสังเกตเห็นจึงแสดงความเป็นห่วงด้วยการเสนอช่วยเหลือ ส่วนฝ่ายผู้รับการเสนอก็ได้ตอบรับโดยทันที รูปแบบการสนทนาที่ปรากฏจึงเป็นลักษณะของคู่วจนกรรม (adjacency pair) “การเสนอช่วยเหลือ-ตอบรับ” ซึ่งการตอบขอบคุณเป็นถ้อยคำตอบกลับมา (second part) ที่ถือเป็นคำตอบอันพึงประสงค์

(preferred second) สำหรับผู้เสนอ และส่งผลให้ผู้เสนอบรรลุเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์

ตัวอย่างที่ 1 จิตวดีหนีออกจากบ้านเนื่องจากถูกสามีทำร้าย โดยได้รับการช่วยเหลือจากศรุต ซึ่งเป็นลูกน้องของสามีของเธอ และพามาซ่อนตัวในโรงแรมแห่งหนึ่ง

- 1 ศรุต: คุณวดีรีบเข้านอนนะครับ ถ้าเกิดว่าพรุ่งนี้อยากทานอะไรก็ไลน์บอกผมได้เลย
- 2 **นะครับเดี๋ยวผมซื้อมาให้**
- 3 จิตวดี: ขอบคุณมากๆ นะศรุต กลับดีๆ นะ
- 4 ศรุต: ครับ

(ละครเรื่อง “เวลากามเทพ” ตอนที่ 8)

ความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นในการสนทนาข้างต้นนี้ คือ การที่ “ศรุต” แสดงความปรารถนาดีต่อ “จิตวดี” ด้วยการเสนอที่จะซื้ออาหารเข้าเข้ามาให้ เนื่องจาก “จิตวดี” กำลังหลบซ่อนตัวจึงไม่สามารถออกไปข้างนอกได้ การกล่าวขอบคุณของจิตวดี (“ขอบคุณมากๆ นะศรุต”) โดยไม่ปรากฏการต่อรองใดๆ ถือเป็นการตอบที่พึงประสงค์สำหรับผู้เสนอ (“ศรุต”) เนื่องจากเป็นการตอบรับความหวังดีที่เขามีให้เธอ อีกทั้งส่งผลให้ผู้เสนอบรรลุเป้าหมายที่ต้องการจะให้ผู้รับได้รับประโยชน์ ทั้งนี้หากพิจารณาประเด็นเรื่องการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ การกล่าวขอบคุณถือเป็นการแสดงออกของผู้รับที่ตระหนักถึง “บุญคุณ” ของผู้เสนอ และภาวะ “หนี้บุญคุณ” ของผู้รับเอง เมื่อประกอบเข้ากับการแสดงความห่วงใย (“กลับดีๆ นะ”) ด้วยแล้ว ยิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามที่จะตอบแทนเพื่อปรับความไม่สมดุลก่อนหน้านี้ให้มีความสมดุลมากขึ้น

นอกจากการยอมรับความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นด้วยการขอบคุณแล้ว ในภาษาไทยผู้วิจัยยังพบกรณีที่ไม่ใกล้เคียงกันเพียงแต่ไม่ปรากฏคำขอบคุณ แต่เป็นการตอบรับและแสดงความห่วงใยเป็นการตอบแทน ทั้งนี้หากเปรียบเทียบกับตัวอย่างที่ 1 ที่ผ่านมา สามารถพิจารณาได้ว่า การที่ไม่ปรากฏการกล่าวขอบคุณอาจเนื่องจากความจำเป็นในการรับความช่วยเหลือของผู้รับอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้ภาวะการเป็นบุญคุณมีไม่มากนัก ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 2 “แพง” และ “ไตรฉัตร” มาทานอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ไตรฉัตรกำลังจะไปห้องน้ำและจำได้ว่าระหว่างทางจะผ่านร้านชาที่แพงชอบ

- 1 ไตรฉัตร: ผมจะไปเข้าห้องน้ำ **คุณอยากได้ชาด้วยไหม**
- 2 แพง: ได้ค่ะ ไม่ต้องรับนะคะ
- 3 ไตรฉัตร: ครับ

(ละครเรื่อง “มาตาลดา” ตอนที่ 10)

การแสดงออกของการยอมรับความไม่สมดุลในตัวอย่างนี้ปรากฏในผลัดของผู้รับข้อเสนอ “แพง” ในกรณีนี้เธอไม่ได้กล่าวขอบคุณ แต่เป็นการตอบรับว่า “ได้ค่ะ” ซึ่งถือเป็นการให้การยอมรับต่อสิ่งที่อีก

ฝ่ายเสนอ และแสดงความห่วงใยต่อฝ่ายผู้เสนอว่า “ไม่ต้องรีบนะคะ” จากบริบทการสนทนาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า “แพง” ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องดื่มชา หากแต่เป็นฝ่ายผู้เสนอ “ไตรฉัตร” ที่จำได้ว่าชาดังกล่าวเป็นของโปรดของเธอ อย่างไรก็ตาม แม้จะไม่ได้กล่าวขอบคุณ แต่การตระหนักรู้ถึงภาวะที่อีกฝ่ายกำลังจะกระทำบางอย่างให้เธอสะท้อนอยู่ในรูปแบบของสำนวนการสั่ง (“ไม่ต้องรีบนะคะ”) ซึ่งเป็นไปเพื่อประโยชน์ของอีกฝ่ายเอง ด้วยเกรงว่าอีกฝ่ายอาจเป็นกังวลว่าเธอจะรออยู่หรือไม่ หากพิจารณาจากหลักการเรื่องการสร้างความสมดุลแล้วการแสดงความเป็นห่วงนี้ถือได้ว่าเป็นการแสดง ความใส่ใจต่ออีกฝ่ายเพื่อตอบสนองความใส่ใจที่อีกฝ่ายมีให้เธอในการเสนอไปซื้อชาที่เธอชอบมาให้

จากตัวอย่างทั้งสองข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในผลัดสุดท้ายของการสนทนาจบลงที่ฝ่ายผู้เสนอมีการตอบรับด้วยคำว่า “ครับ” ซึ่งผู้วิจัยมองว่า ถือเป็นการให้ความร่วมมือกับอีกฝ่ายโดยยอมรับในความพยายามของฝ่ายผู้รับที่จะฟื้นฟูความไม่สมดุลและทำให้ภาวะของความไม่สมดุลนั้นดีขึ้น ทั้งนี้ นอกจากการตอบรับดังกล่าวแล้ว ในกรณีภาษาไทยยังพบการการเปลี่ยนเรื่องพูดของฝ่ายผู้เสนอช่วยเหลือซึ่งถือเป็น “ผู้มีบุญคุณ” อีกด้วย เพื่อสื่อเน้นว่าการช่วยเหลือที่เขาจะกระทำนั้นเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย หรือก็คือเพื่อให้อีกฝ่ายไม่ต้องเป็นกังวลต่อความไม่สมดุลที่เกิดขึ้น ซึ่งถือเป็น รูปแบบที่ 2 ของการสนทนาในข้อมูลภาษาไทยหัวข้อนี้ ทั้งนี้สถานการณ์ที่ปรากฏรูปแบบการสนทนาดังกล่าว เป็นสถานการณ์ที่ฝ่ายผู้รับกำลังอยู่ในภาวะลำบากและต้องการความช่วยเหลือ ประกอบการการที่ฝ่ายผู้เสนอมีสถานภาพสูงกว่าเธอและเป็นผู้ที่สามารถช่วยเหลือเธอได้ ฝ่ายผู้รับจึงตอบรับโดยไม่ต่อรอง และแสดงออกถึงภาวะการเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งส่งผลให้ฝ่ายผู้รับเปลี่ยนเรื่องตามมา

ตัวอย่างที่ 3 “ทิดา” เป็นทนายความ เธอและผู้ช่วยกำลังจะเข้าห้องพิจารณาคดีในอีกไม่กี่นาทีก่อนนี้ แต่ปรากฏว่าพยานคนสำคัญยังไม่มา ขณะที่เธอกำลังเป็นกังวลอยู่นั้น “บอสเบน” หัวหน้าที่ทำงานด้วยกันมานานได้ปรากฏตัวขึ้น

- 1 บอสเบน: ทิดา ((เดินเข้ามาใกล้))
- 2 ทิดา: บอสเบน บอสมาได้ยังไงคะ
- 3 บอสเบน: ผมได้ยินว่า พยานปากสำคัญคุณเบ๊ยว ผมก็เลยรีบมาช่วย
- 4 ทิดา: มาช่วย
- 5 บอสเบน: ก็ยังไม่รู้ว่าจะช่วยยังไง แต่ตอนที่ออกมาคิดแล้วว่าต้องรีบมาช่วย ผมกับศาล
- 6 ท่านนับถือกัน คุณอยากจะให้ผมเข้าไปคุยไหม เพื่อจะได้ยืดหยุ่นอะไรได้บ้าง
- 7 ทิดา: ขอบคุณนะคะ [สีหน้าทราบซึ้งใจ]
- 8 บอสเบน: แล้วคุณคิดจะทำไงต่อ
- 9 ทิดา: ทิดาคงจะต้อง (.) เตรียมบายสีไปขอขมาลูกความคะ

(ละครเรื่อง “ให้รักพิพากษา” ตอนที่ 1)

ในตัวอย่างนี้ การเสนอความช่วยเหลือของ “บอสเบน” ส่งผลให้เขามีบุญคุณต่อ “ทิดา” ที่กลายเป็นผู้ติดหนี้บุญคุณ ดังนั้น “ทิดา” จึงกล่าวขอบคุณเพื่อชดเชยให้แก่อีกฝ่าย ด้านฝ่ายผู้เสนอ แม้ว่าจะได้รับการขอบคุณแต่เขาเลือกที่จะเปลี่ยนหัวข้อสนทนา (บรรทัดที่ 8) เป็นการถามการดำเนินงานต่อไปของอีกฝ่ายโดยไม่กล่าวถึงเรื่องที่เป็นบุญคุณอีกต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะต้องการสื่อสารให้อีกฝ่ายเห็นว่า การติดหนี้บุญคุณไม่ใช่เรื่องสำคัญเพื่อให้อีกฝ่ายคลายกังวลหลังจากที่เห็นสีหน้าของอีกฝ่ายขณะกล่าวขอบคุณนั่นเอง

ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นนั้น ผู้วิจัยวิจัยพบว่า แม้จะปรากฏการแสดงการยอมรับการเป็นบุญคุณด้วยการกล่าวขอบคุณเพื่อฟื้นฟูความสมดุลเช่นเดียวกับในภาษาไทย แต่รูปแบบการสนทนามีความซับซ้อนและมีจำนวนผลัดการสนทนามากกว่า กล่าวคือ ผู้เสนอเริ่มต้นด้วย “การเกริ่นก่อนเสนอ” (pre-offer) เพื่อห้ยังเชิงผู้รับว่าต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ หรือมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธข้อเสนอหรือไม่อย่างไร (Schegloff, 2007) ด้านฝ่ายผู้รับพบการใช้คำอุทาน (interjection) ที่แสดงความดีใจหรือพึงพอใจ ต่อมาเมื่อผู้เสนอกล่าว “การเสนอจริง” (actual offer) ด้านผู้รับจึงกล่าวขอบคุณ ในประเด็นเรื่องการเกริ่นก่อนเสนอนั้น พบในสถานการณ์ทั้งที่คู่สนทนารู้จักกันเคยกันและไม่รู้จักกันมาก่อน การที่ไม่รู้จักกันมาก่อนส่งผลให้การเกริ่นก่อนเสนอปรากฏในผลัดการสนทนามากกว่า 1 ผลัด (ดังแสดงในตัวอย่างที่ 5) ในขณะนี้หากคู่สนทนารู้จักกันมาก่อน ผลัดของการเกริ่นก่อนเสนอจะสั้นกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเนื้อหาของข้อเสนอเป็นเรื่องเล็กน้อย (ดังเช่นในตัวอย่างที่ 4)

ตัวอย่างที่ 4 โคะโทริและนาริคาเวะได้ร่วมกันจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันใหม่ที่ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง หลังจากเสร็จงานทั้งสองคนรีบเดินออกมาและเพิ่งรู้ว่าฝนตกแล้ว

- 1 นาริคาเวะ: e ((แปลกใจที่ฝนตก))
(‘เอ๊ะ’)
- 2 โคะโตะริ: ((หยิบร่มพับออกมาจากกระเป๋า)) ano kore de yokattara
(‘คือว่า ถ้าไม่รังเกียจ’)
- 3 นาริคาเวะ: e? [ยิ้มดีใจ]
(‘เอ๊ะ’)
- 4 โคะโตะริ: ((กางร่ม)) doozo
(‘เชิญครับ’)
- 5 นาริคาเวะ: arigatoo gozaimasu
(‘ขอบคุณค่ะ’)

(ละครเรื่อง “Riding a Unicorn” ตอนที่ 2)

ในสถานการณ์ที่ฝนตกลงมาไม่ทันตั้งตัว “โคะโตะริ” เห็นว่าอีกฝ่ายไม่มีร่ม เขาจึงเสนอให้ “นาริคาเวะ” ใช้ร่มของเขาด้วยถ้อยคำที่เป็นการเกริ่นก่อนเสนอว่า ‘คือว่า ถ้าไม่รังเกียจ’ ซึ่งความไม่สมดุลเริ่ม

เกิดขึ้น ณ จุดตรงนี้ ด้านนาริคาจะเห็นร่มที่ยืนมาให้ตรงหน้าจึงอุทาน (ผลัดที่ 3) แสดงความดีใจหรือโล่งใจสังเกตจากสีหน้าที่ยิ้มออกมาและมองมาที่ร่มพับที่อีกฝ่ายกำลังกางออก แม้ว่าจะไม่ได้กล่าวขอบคุณแต่จากท่าทีที่แสดงออกสามารถอนุมานได้ว่า เธอยอมรับในน้ำใจของอีกฝ่าย และยังเมื่ออีกฝ่ายกลางร่มและกล่าวเสนอจริงด้วยคำว่า ‘เชิญครับ’ นาริคาจะจึงตอบรับทันทีด้วยการขอบคุณ (ผลัดที่ 5) ซึ่งถือเป็นการฟื้นฟูความไม่สมดุลโดยทันทีหลังจากที่ได้รับการเสนออย่างชัดเจน

ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่น การเกริ่นก่อนเสนอช่วยเหลือจริงและการอุทานนอกจากปรากฏในกรณีและผู้เสนอช่วยเหลือและผู้รับการเสนอไม่สนิทสนมกันแล้วยังปรากฏในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่รู้จักรักันมาก่อนอีกด้วย การเกริ่นก่อนเสนออาจอยู่ในรูปแบบของการสอบถามอีกฝ่ายเพื่อให้แน่ใจว่าอีกฝ่ายต้องการการช่วยเหลือหรือไม่ และในทำนองเดียวกับตัวอย่างภาษาญี่ปุ่นข้างต้นที่ผ่านมา ด้านฝ่ายผู้ที่ได้รับการเสนอช่วยเหลืออุทานเพื่อแสดงความดีใจก่อนกล่าวขอบคุณเช่นกัน และบทสนทนามักจบลงด้วยการปฏิเสธการขอบคุณ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 5 ซากุระมีอาชีพเป็นนางพยาบาล วันหนึ่งขณะที่เธอกำลังเดินอยู่บนทางเท้าเธอเห็นชายสูงอายุคนหนึ่งกำลังหาของ ซากุระจึงเสนอว่าจะช่วยหาอีกแรง

- 1 ซากุระ: dooka saremashitaka
(‘เป็นอะไรี่เปล่าคะ’)
- 2 ชายสูงวัย: e? aa (.) saifu otoshite shimatte
(‘ลุงทำกระเป๋าตังค์หล่น แะแล้ว’)
- 3 ซากุระ: ara e? ((หันมองรอบๆ)) kono atari desu ka
(‘โอ้ เอ๊ะ? แลวๆ นี่หรอคะ’)
- 4 ชายสูงวัย: koko nai ne (.) doko? a, ano basutei kara aruite koko made no dokkaya to omounen kedo (.) nai, dooshiyo ((ท่าทางร้อนรน))
(‘มันไม่อยู่ในนี้เลย น่าจะทำหล่นตอนเดินมาจากป้ายรถเมล์ ไม่มี ทำไงดี’)
- 5 ซากุระ: a, issho ni sagashi-masu yo
(‘หนูจะช่วยหานะคะ’)
- 6 ชายสูงวัย: aa, arigatoo
(‘อะ (อุทาน) ขอบใจนะ’)
- 7 ซากุระ: ie ie
(‘ไม่เป็นไรคะ’)

(ละครเรื่อง “An Incurable case of love” ตอนที่ 6)

ในตัวอย่างข้างต้นนี้ ซากุระสังเกตเห็นถึงความกระวนกระวายใจของชาวสูงวัยที่ดูเหมือนกำลังหาของอยู่ตรงทางเดินฟุตบอล เธอจึงเข้าไปสอบถามและเสนอช่วยเหลือทั้งที่ไม่รู้จักกัน การเสนอช่วยเหลือ

อาจสร้างความไม่สมดุลให้เกิดขึ้นทั้ง ๆ ที่ทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันมาก่อน ดังนั้นก่อนการเสนอจริงในผลัดที่ 5 ซากุระได้มีการเกริ่นก่อนเสนอให้อีกฝ่ายได้ทราบล่วงหน้าด้วยการสอบถามว่า อีกฝ่ายกำลังทำอะไร ('มีอะไรหรือเปล่าคะ') ที่ปรากฏในผลัดที่ 1 เพื่อแสดงความห่วงใย และแสดงความต้องการมีส่วนร่วม ('แถวๆ นี้หรือคะ') ผลัดที่ 3 จากนั้นเมื่อเห็นถึงความร้อนรนของอีกฝ่าย ซากุระจึงกล่าวเสนอช่วยเหลือจริงในผลัดที่ 5 ('หนูจะช่วยหานะคะ') ซึ่งเป็นถ้อยคำที่แสดงถึงการตัดสินใจอย่างหนักแน่นที่จะให้ความช่วยเหลือ สืบเนื่องจากการลงท้ายประโยคด้วยรูป -masu ที่บ่งชี้ถึงความหนักแน่นที่จะลงมือกระทำบางอย่าง รวมทั้งใช้หน่วยเสริมท้ายประโยค "yo" ที่แสดงความหนักแน่นโดยเน้นเจตนาของผู้พูด (Narrog, 2018, p. 356) ² การเสนอช่วยเหลือส่งผลให้ชายผู้นั้นอุทานด้วยความดีใจ และกล่าวขอบคุณโดยทันที การขอบคุณดังกล่าวแสดงถึงการตระหนักในความไม่สมดุลที่ซากุระมีบุญคุณให้ความช่วยเหลือแก่เขาทั้ง ๆ ที่ไม่จำเป็น และช่วยฟื้นฟูความไม่สมดุลนั้น ทั้งนี้ในขณะที่การขอบคุณแสดงถึงความพยายามของฝ่ายผู้รับในการลดความไม่สมดุลที่เกิดขึ้น ฝ่ายผู้เสนออาจปฏิเสธความพยายามที่จะลดความไม่สมดุลนั้นด้วยการปฏิเสธดังเช่นในบทสนทนาภาษาญี่ปุ่นในตัวอย่างข้างต้นที่จบลงด้วยการที่ฝ่ายผู้เสนอช่วยเหลือซึ่งอยู่ในสถานะผู้มีบุญคุณได้ปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณของเธอ ("ie ie") ซึ่งการปฏิเสธดังกล่าวสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นความร่วมมือของฝ่ายเสนอที่ช่วยผู้รับข้อเสนอในการ "ลดภาระหนี้" ลงอีกด้วย โดยทำให้อีกฝ่ายเห็นว่าไม่ได้เป็นการรบกวนเธอแต่อย่างใด (Ohashi, 2013, p.92; 2008, p. 2166)

ข้อสังเกตประการหนึ่งคือการสนทนาในบริบทเสนอช่วยเหลือนั้น ในภาษาญี่ปุ่นมีจำนวนผลัดการสนทนาที่ยาวกว่าในภาษาไทย โดยพบการเกริ่นก่อนเสนอ (pre-offer) และการเสนอช่วยเหลือจริง ซึ่งปรากฏอยู่ทั้งในผลัดเดียวกันและในผลัดการสนทนาที่ต่างกัน และการขอบคุณที่มากกว่าหนึ่งครั้ง รวมถึงการให้คำชมซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการตอบแทนกลับไปยังผู้เสนออย่างหนึ่งรูปแบบการสนทนาดังกล่าวปรากฏในสถานการณ์ที่แม่เรื่องที่เสนอช่วยเหลือจะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่เป็นปัญหาที่ผู้รับไม่สามารถแก้ไขด้วยตัวเองได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 6 ขณะสังสรรค์อยู่ที่ร้านอาหารแห่งหนึ่ง นาริคาเวะทำเบียร์หกใส่ชุดของเธอจึงใช้ผ้าขนหนูเช็ด โคะโตะริที่นั่งอยู่อีกฝั่งหนึ่งของโต๊ะเห็นเหตุการณ์ดังกล่าวจึงเสนอช่วยเหลือน่ายาจัดคราบพกพา

- 1 โคะโตะริ: a, ano, shimi ni narimasu yo (.) tsukai masuka? ((หยิบขวดน่ายาจัดคราบ))
(‘อ๊ะ เอ่อ มันจะเป็นคราบนะครับ ใช้ (อันนี้) ไหมครับ’)
- 2 นาริคาเวะ: e? a, arigatoogozaimasu

² ดูรายละเอียดใน Hasegawa, Y. (ed.). (2018). The Cambridge Handbook of Japanese Linguistics. Cambridge University Press.

(‘เอ๊ะ’)(‘อ๊ะ ขอบคุณค่ะ’)

3 โคะโตะริ: doozo

(‘เชิญครับ’)

4 นาริคาเวะ: arigatoogozaimasu ((ป้ายน้ายาลงบนชุด))

(‘ขอบคุณค่ะ’)

5 toreta, sugoi desu ne, kotori san

(‘ออกแล้ว สุดยอดเยี่ยมค่ะคุณโคะโตะริ’)

(ละครเรื่อง “Riding A Unicorn” ตอนที่ 3)

ในตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า “โคะโตะริ” ไม่ได้เสนอช่วยเหลือขึ้นแต่ในทีแรก แต่มีการเกริ่นก่อนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ “นาริคาเวะ” ควรรับข้อเสนอจากเขา ซึ่งเริ่มต้นการเกริ่นด้วยการใช้คำอุทาน “a” (‘เอ๊ะ’) ตามด้วยบ่งชี้ข้อความแสดงความลึงเล “ano” (‘เอ่อ’) และเกริ่นว่า “มันจะเป็นคราบน้ำครีบ” ก่อนจะกล่าวเสนอช่วยเหลือด้วยรูปประโยคคำถาม “ใช่ (อันนี้) ไหมครับ” และกล่าวยืนยันการเสนอเป็นครั้งที่ 2 ว่า “douzo” (‘เชิญครับ’) หลังจากที่นาริคาเวะกล่าวขอบคุณในครั้งที่ 1 (ผลัดที่ 3) แล้ว ส่วนด้านผู้รับการเสนอ “นาริคาเวะ” หลังจากที่ได้ฟังการเสนอในครั้งที่ 1 (ผลัดที่ 1) ก็ได้กล่าวคำอุทานที่แสดงความแปลกใจระคนดีใจ และกล่าวขอบคุณในผลัดเดียวกัน นอกจากนี้ภายหลังจากที่โคะโตะริยืนยันข้อเสนอพร้อมยื่นน้ายาจัดคราบน้ำมาให้ เธอก็ได้กล่าวขอบคุณอีกครั้ง โดยหลังจากใช้น้ายาจัดคราบน้ำแล้วนาริคาเวะได้กล่าวชื่นชมผู้เสนอ (ผลัดที่ 4) ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของน้ายาจัดคราบน้ำที่อีกฝ่ายให้ยืมและชมที่ตัวอีกฝ่ายที่มักจะคอยเป็นที่ฟังให้เธอในเรื่องต่างๆ การให้ความสำคัญต่ออีกฝ่ายสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการตอบความไม่สมดูลอันเกิดจากการที่อีกฝ่ายได้ให้ความช่วยเหลือแก่เธอ

4.1.2 การยอมรับความไม่สมดูลโดยเน้นภาวะการเป็นหนี้บุญคุณ

นอกจากการยอมรับความไม่สมดูลโดยใช้ถ้อยคำขอบคุณแล้ว ในกรณีของภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยพบการใช้สำนวนตายตัว (routine formula) ที่บ่งชี้ถึงบทบาทของการเป็นหนี้บุญของอีกฝ่าย นั่นคือ สำนวน “yoroshiku onegaishimasu” (‘ขอความกรุณาด้วยนะคะ/ครับ’) และสำนวน “sumimasen” (‘ขอโทษค่ะ/ครับ’)

ตารางที่ 4 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการยอมรับความไม่สมดุลโดยเน้นภาวะการเป็นหนี้บุญคุณ

ข้อมูลภาษาญี่ปุ่น	
รูปแบบที่ 1	รูปแบบที่ 2
A: เสนอช่วยเหลือ B: สอบถามให้แน่ใจ/ แสดงความลังเล A: ยืนยัน B: ตอบรับ (“yoroshiku”)	A: เสนอช่วยเหลือ B: ตอบรับ (“sumimasen”)

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

สำนวน “yoroshiku onegaishimasu” หรือกล่าวสั้นๆ ว่า “yoroshiku” มักพบในบริบทการขอร้อง ซึ่งถือเป็นการรบกวนอีกฝ่าย ขณะเดียวกันยังแสดงถึงความอึดอัดโดยการวางตนเองอยู่ในบทบาทที่ต่ำกว่าอีกฝ่ายเนื่องจากต้องพึ่งพาการกระทำของอีกฝ่ายที่หาเพื่อประโยชน์ของผู้ขอร้อง (Matsumoto, 1988, pp. 409–412; Obana, 2019, p. 253) ในบริบทของการเสนอช่วยเหลือนั้น การที่ผู้เสนอแสดงเจตนาที่จะกระทำบางอย่างเพื่อประโยชน์ของอีกฝ่ายย่อมทำให้เกิดภาวะที่ไม่สมดุล การที่ฝ่ายผู้รับกล่าวตอบด้วยสำนวนดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าฝ่ายผู้รับได้ตอบรับและเน้นถึงความไม่สมดุลนั้นในแง่ที่ว่าผู้พูดมีสถานะตกเป็นฝ่ายที่ต้องอาศัยพึ่งพา ทั้งนี้ก่อนที่ผู้รับการเสนอจะกล่าวตอบรับ ผู้วิจัยพบการถามกลับผู้เสนอเพื่อให้แน่ใจว่า การกระทำที่ได้รับการเสนอนั้นไม่ได้เป็นการรบกวนผู้เสนอมากจนเกินไป ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการแสดงความห่วงใยต่อผู้เสนอกลับบ้าง ซึ่งอย่างน้อยก็ถือได้ว่าเป็นความพยายามในเบื้องต้นที่จะปรับความสมดุลให้คงเดิม

ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่น พบรูปแบบการสนทนาที่มีใช้สำนวน “yoroshiku (onegaishimasu)” ในบริบทที่ผู้เสนอเสนอความเห็นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับที่กำลังเป็นกังวล ซึ่งผู้เสนอจะต้องลงมือกระทำบางอย่างให้แก่ผู้รับ การใช้สำนวนดังกล่าวจึงเป็นการฝากฝังเรื่องดังกล่าวให้เป็นธุระของผู้เสนอ โดยที่ผู้รับเองไม่ต้องลงมือกระทำ ดังเช่นในตัวอย่างที่ 7 ที่ผู้เสนอกล่าวอาสาอยู่เฝ้าบ้านให้เพื่อให้ผู้รับสามารถออกไปทำธุระตามที่ตั้งใจไว้ได้ และตัวอย่างที่ 8 ที่ผู้เสนอจะนำกระเป๋าสตางค์ไปคืนให้เจ้าของแทนผู้รับเพื่อให้ผู้รับสามารถกลับไปทำงานของตนเองได้

การสนทนาเริ่มต้นด้วยการที่ฝ่ายหนึ่งกล่าวเสนอช่วยเหลือต่ออีกฝ่าย ฝ่ายผู้รับถามกลับผู้เสนอทันทีเพื่อให้แน่ใจว่า ตนเองจะไม่เป็นการรบกวนผู้เสนอช่วยเหลือมากจนเกินไป ซึ่งพบในหลายตัวอย่างในข้อมูลภาษาญี่ปุ่น และเมื่อได้รับการยืนยัน ผู้รับการเสนอจึงตอบรับด้วยใช้สำนวน “yoroshiku onegaishimasu” ทั้งนี้ผู้กล่าวสำนวน “yoroshiku onegaishimasu” ไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคลที่

สถานภาพทางสังคมต่ำกว่าอีกฝ่ายเสนอไป อาจเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่า หรือเท่ากันก็ได้ (Takekuro, 2005, p. 91) ดังเช่นในตัวอย่างที่ผู้วิจัยพบในภาษาญี่ปุ่นต่อไปนี้ ที่เป็นการสนทนาระหว่าง ฝ่ายเสนอช่วยเหลือเป็นคนที่อายุน้อยกว่า ฝ่ายรับข้อเสนออาวุโสกว่า ทั้งสองมีความสนิทสนมกัน จึง กล่าวสำนวน “yoroshiku onegaishimasu” เป็นแบบกันเองว่า “yoroshikune” (‘รบกวนด้วยนะ’)

ตัวอย่าง 7 “ริวโกะ” กำลังคุยกับ “ซากุระ” ซึ่งพักอยู่ห้องข้างๆ ในอพาร์ทเมนต์เดียวกัน ขณะ กำลังสนทนา น้องสาวของริวโกะ ซึ่งเป็นนายแพทย์ทำงานที่เดียวกับซากุระที่เป็นนางพยาบาล ส่งข้อความแจ้งว่าลืมเอากุญแจบ้านมา ซึ่งหมายความว่า ริวโกะจะต้องรอเปิดประตูให้น้องชาย แต่ขณะนั้นริวโกะกำลังจะออกไปข้างนอกพอดีเพราะไม่คิดว่าน้องชายจะกลับบ้านวันนี้

- 1 ริวโกะ: ((ริวโกะหยิบเสื้อโค้ทมาสวม ท่าทางจะออกไปข้างนอก แล้วอ่านข้อความในมือถือ))
ie no kagi wasurette (.) kyoo kaette kuru no ka ((พูดกับตัวเอง))
(‘ลืมเอากุญแจบ้านไป ...วันนี้กลับบ้านสินะ’)
- 2 ซากุระ: **a, jya, watashi gohan tsukutte mattemasu** [...] odekake desu yo ne
(‘อะ จั๊น ฉันจะทำอาหารแล้วอยู่รอค่ะ คุณริวโกะจะออกไปข้างนอกใช่ไหมคะ’)
- 3 ริวโกะ: hontoo ni? ii no?
(‘จริงหรือ จะดีหรือ’)
- 4 ซากุระ: **hai.** Ryoko san kara tsutaete kudasai.
(‘ค่ะ คุณริวโกะช่วยบอกคุณหมอไว้หน่อยนะคะ’)
- 5 **Watashi mada sensei no renrakusaki shiranakute**
(‘ฉันไม่รู้เบอร์คุณหมอนะค่ะ’)
- 6 ริวโกะ: e? shiranai no?
(‘เอ๊ะ ไม่รู้หรือ’)
- 7 ซากุระ: h...hai
(‘เอ่อ...ค่ะ’)
- 8 ริวโกะ: wakatta
(‘เข้าใจแล้ว’)
- 9 ซากุระ: arigatoogozaimasu
(‘ขอบคุณค่ะ’)
- 10 ริวโกะ: jya, yoroshiku ne. itte kimasu
(‘จั๊น ฝากด้วยนะ ไปละ’)

(An Incurable case of love ตอนที่ 5)

ในตัวอย่างนี้ ความไม่สมดุลเริ่มขึ้นเมื่อซากุระได้ยื่นการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเรียวโกะและน้องชาย (ซึ่งเป็นหมอ) ประกอบกับเห็นการแต่งกายที่ดูเหมือนกำลังจะออกไปข้างนอกและอาภักภักิรียาของเรียวโกะที่ดูเป็นกังวล ซากุระจึงกล่าวเสนอช่วยเหลือว่าจะเป็นอยู่ร่อน้องชายของเรียวโกะให้เอง เพื่อให้เรียวโกะได้ออกไปทำธุระตามที่ตั้งใจไว้แต่แรก แม้จะมีความสนิทสนมกันแต่เรียวโกะก็ไม่ได้ตอบรับข้อเสนอโดยทันที แต่ถามกลับว่า “hontoo ni? ii no?” (‘จริงหรือ จะดีหรือ’) ซึ่งแสดงถึงการลังเลที่จะตอบรับ ต่อเมื่อได้รับการยืนยันอย่างหนักแน่นของผู้เสนอ (“hai”) (‘ค่ะ’) เรียวโกะจึงตอบรับข้อเสนอในผลัดที่ 9 โดยเริ่มด้วยถ้อยคำบ่งชี้แสดงการบอกข้อสรุป (ㇿ) ตามด้วยถ้อยคำตายตัวแบบไม่ทางการว่า “yoroshiku ne” ผู้วิจัยมองว่า การตอบรับข้อเสนอดังกล่าวด้วยการใช้สำนวนดังกล่าวในสถานการณ์นี้อาจได้สื่อถึงความพยายามที่จะเยียวยาหรือชดเชยความไม่สมดุลอันเกิดจากการที่อีกฝ่ายเสนอช่วยเหลือมา แต่เป็นการชี้ชัดว่าผู้พูดซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์ยินยอมที่จะมีสถานะเป็นหนี้บุญคุณของอีกฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นด้วยเงื่อนไขด้านความสัมพันธ์ที่คู่สนทนามีความสนิทสนมกันอยู่เป็นทุนเดิมส่งผลให้ฝ่ายผู้รับไม่จำเป็นต้องฟื้นฟูความไม่สมดุลในขณะนั้นโดยทันที มีเพียงแต่การแสดงความลังเลก่อนที่จะตอบรับการช่วยเหลือเท่านั้น

อีกตัวอย่างหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายกันกับตัวอย่างข้างต้นคือการสอบถามย้ำเพื่อให้อีกฝ่ายยืนยันข้อเสนอ และการใช้สำนวน “onegaishimasu” ซึ่งเป็นสำนวนที่ใช้ในบริบทของการขอร้องในภาษาญี่ปุ่น (บางครั้งใช้คู่กับ “yoroshiku” เป็น “yoroshiku onegaishimasu” เป็นที่น่าสนใจว่าในบริบทที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวเสนอช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งแน่นอนทีเดียวว่าผู้เสนอย่อมเต็มใจและยินดีที่จะกระทำเรื่องนั้นๆ โดยที่อีกฝ่ายไม่ได้ร้องขอ กระนั้นฝ่ายผู้รับกลับใช้สำนวนขอร้องเป็นตอบกลับข้อเสนอเพื่อตอกย้ำว่า ผู้รับตระหนักถึงถึงความไม่สมดุลนั้นโดยเน้นภาวะที่ตนเองต้องอาศัยอีกฝ่ายในการช่วยเหลือ

ตัวอย่างที่ 8 นาริคาเวะและเพื่อนร่วมงานเดินทางมาพักผ่อนที่บ้านพักในชนบทแห่งหนึ่ง ขณะที่นั่งรับประทานอาหารกลางวัน เจ้าของร้านขายของชำที่นาริคาเวะแวะไปซื้อของมาก่อนหน้านี้ได้มาหาที่บ้านพัก เพราะนึกว่าเพื่อนๆ ของนาริคาเวะนำกระเป๋าใส่ของมาฝากให้ แต่ปรากฏว่าไม่ใช่โคะโตะริเปิดดูด้านในเป็นของนักเรียนคนหนึ่งโดยมีบัตรนักเรียนเขียนว่าเรียนอยู่ที่โรงเรียนใกล้เคียงนี้

- 1 โคะโตะริ: moshikashite kono chuugakkou no koto desuka ((ชี้แผนที่))
(‘หรือว่าจะเป็นโรงเรียนมัธยมต้นแห่งนี้นั้ครับ’)
- 2 เจ้าของร้านขายของชำ: soosoo, kokkara aruite sugu no took ni arunda yo
(‘อ้อ ใช่อ อยู่ถัดจากตรงนี้ไปนิดเดียว เดินไปแป๊บเดียวก็ถึงแล้ว’)
- 3 นาริคาเวะ: chuugakkou
(‘โรงเรียนมัธยมต้นเธอ’)

- 4 เจ้าของร้านขายของชำ: un
(‘ใช่’)
- 5 นาริคาเวะ: yokattara, watashitachi ga todoke ni ikimasu yo
(‘ถ้ายังไง (ถ้าคุณไม่ว่าอะไร) เดี่ยวพวกเราจะเอาไปส่งให้เองค่ะ’)
- 6 เจ้าของร้านขายของชำ: e? ii no?
(‘เอ๊ะ จะดีเหรอ’)
- 7 นาริคาเวะ: hai, tenchoo san tenban arimasumonne
(‘ค่ะ ก็ผู้จัดการต้องอยู่เฝ้าร้านนี่นะค่ะ’)
- 8 เจ้าของร้านขายของชำ: arigatoo kimi ii ko da ne
(‘ขอบใจนะ เธอเนี่ยเป็นเด็กดีจังเลยนะ’)
- 9 นาริคาเวะ: ie ie
(‘ไม่หรอกค่ะ’)
- 10 เจ้าของร้านขายของชำ: jya, okotoba ni amaete onegaishimasu
(‘จ้ะ ขอรบกวนตามที่บอกเลยแล้วกัน ฝากด้วยนะค่ะ’)
- 11 นาริคาเวะ: hai
(‘ค่ะ’)
- 12 เจ้าของร้านขายของชำ: jya, sooiuu koto de
(‘ตกลงตามนี้นะ’)

(ละครเรื่อง Riding a Unicorn ตอนที่ 7)

รูปแบบการสนทนาในตัวอย่างนี้เริ่มต้นด้วยการที่ “นาริคาเวะเอง” เสนอตัวว่าจะเป็นคนนำกระเป๋าสตางค์ที่เจ้าของร้านขายของชำเก็บได้ไปคืนเจ้าของเองที่โรงเรียนให้เอง (ในผลัดที่ 5) ด้วยการเกริ่นก่อน “yokattara” (‘ถ้าคุณไม่ว่าอะไร’) ตามด้วยการเสนอช่วยเหลือโดยลงท้ายด้วยรูป -masu ซึ่งแสดงความหนักแน่น ด้านฝ่ายเจ้าของร้านได้ยืนดั่งนั้นจึงสอบถามเพื่อความแน่ใจว่าอีกฝ่ายจะช่วยเหลือจริงๆ ซึ่งเมื่อเขาได้รับการยืนยัน (ผลัดที่ 7) เจ้าของร้านหรือ “ผู้รับ” ได้กล่าวขอบคุณ ตามด้วยคำชม “เธอเนี่ยเป็นเด็กดีจังเลยนะ” หลังจากที่น่านิคาเวะปฏิเสธการขอบคุณด้วย “ie ie” เจ้าของร้านจึงทบทวนข้อสรุปอีกครั้ง ซึ่งปรากฏการใช้สำนวน “onegaishimasu” (ในผลัดที่ 10) การใช้สำนวนดังกล่าวของเจ้าของร้าน ทั้งๆ ที่เขาไม่ได้เป็นผู้ร้องขอความช่วยเหลือ แต่เป็นฝ่ายนาริคาเวะเองที่เสนอตัวว่าจะเป็นคนนำกระเป๋าสตางค์ไปคืนแสดงถึงการตระหนักและยอมรับภาวะที่อีกฝ่ายมีบุญคุณต่อเขาและเขาต้องอาศัยไว้อีกฝ่ายเป็นธุระให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่เขาใช้สำนวนนี้ภายหลังจากที่เขาได้กล่าวขอบคุณและคำชมเพื่อฟื้นฟูความสมดุลไปแล้ว (ในผลัดที่ 8) ผู้วิจัยมองว่า เป็นการบ่งชี้การเปลี่ยนบทบาทมาที่ตัวเจ้าของร้านเองที่

เป็นผู้ทำให้เกิดความไม่สมดุลในแง่ที่ว่าเขาไปรบกวนอีกฝ่าย และฝ่ายนารีภาวะกลายเป็นฝ่ายตอบรับเพื่อทำตามที่ต้องการ โดยสรุปคือการเน้นความไม่สมดุลให้ชัดเจนมากขึ้น

ส่วนการใช้สำนวน “sumimasen” ในการตอบรับการเสนอช่วยเหลือ พบในรูปแบบการสนทนาสั้นๆ ที่เริ่มด้วยการเสนอให้ความช่วยเหลือและการตอบรับด้วยสำนวน “sumimasen” ซึ่งมีความหมายตามพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น-ไทยว่า “ขอโทษ” แต่ในทางปฏิบัติแล้วสามารถใช้เพื่อแสดงเจตนาของผู้พูดได้อย่างหลากหลายรวมถึงในบริบทที่แสดงความขอบคุณด้วยเช่นกัน (Ide, 1998; Kumatoridani, 1999; Ohashi, 2008) โดยเป็นการบ่งชี้การตระหนักถึงการเป็นภาระที่อีกฝ่ายกรุณากระทำการบางอย่างเพื่อผู้พูด ทั้งนี้ผู้วิจัยพบในการสนทนาในบริบทที่ผู้สนทนาฝ่ายหนึ่งเสนอช่วยเหลือในเรื่องที่เล็กน้อย บทสนทนาจึงมีลักษณะเป็นคู่วัจนกรรมประกอบด้วยผลัตของผู้ออกเสนอและผู้รับกล่าวตอบรับ

ตัวอย่างที่ 9 ขณะที่เดินทางไปทริปพักผ่อนของบริษัทและแวะที่ร้านอาหารแห่งหนึ่ง โคะโตะริเดินไปซื้อขนมปังมาให้เพื่อนร่วมงานทุกคน และเดินมาส่งให้กับสี่ซากิที่ยืนแยกตัวออกมาจากกลุ่มเพื่อน

- 1 โคะโตะริ: Susaki san ((ยื่นมาฝรั่งทอดเสียไม้มาให้)) **dejitaru detokkusu desu yo**
(‘คุณสี่ซากิ (นี่คือการ) digital detox ครับ’)
- 2 สี่ซากิ: [ก้มศีรษะเล็กน้อย] sumimasen
(‘ขอโทษครับ’ (แปลตามบริบทได้ว่า “ขอบคุณครับ”))

(ละครเรื่อง Riding a Unicorn ตอนที่ 7)

การเสนอช่วยเหลือของโคะโตะริอยู่ในรูปแบบของการกล่าวถึงข้อดีของสิ่งที่เขากำลังจะหยิบยื่นให้แก่คู่สนทนานั้นคือ หากรับประทานมันฝรั่งทอดเสียไม้แล้วจะช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจเขาจากความตึงเครียดที่เกิดจากการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีต่างๆ ฝ่ายสี่ซากิได้ก้มศีรษะเล็กน้อยก่อนกล่าวคำว่า “sumimasen” การสนทนาที่ติดต่อนี้จะเห็นได้ว่า แม้ฝ่ายผู้เสนอมิได้ลำบากอะไรเพียงแค่แสดงความมีน้ำใจยื่นขนมมาให้ แต่การกระทำเพียงเท่านี้ก็ทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้น สี่ซากิที่เป็นฝ่ายผู้รับได้แสดงถึงการตระหนักในเรื่องดังกล่าว อีกทั้งได้พิจารณาแล้วเช่นกันว่าโคะโตะริเป็นเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งที่ไม่ได้มีหน้าที่ที่ต้องนำอาหารมาให้เขา การกระทำของโคะโตะริจึงได้รับการประเมินว่าเป็นการแสดงความมีน้ำใจจริงๆ แล้วเขาไม่จำเป็นต้องทำก็ได้ สี่ซากิจึงใช้ถ้อยคำขอโทษแทนการขอบคุณเพื่อยืนยันถึงภาวะการเป็นหนี้บุญคุณนี้และเพื่อชดเชยความไม่สมดุลของความสัมพันธ์

4.1.3 การยอมรับภาวะความไม่สมดุลตามมารยาท

ผู้วิจัยพบว่า บางครั้งการเสนอช่วยเหลือและการตอบรับอาจเน้นที่เป้าหมายด้านความสัมพันธ์มากกว่าเป้าหมายทางวัจนกรรม กล่าวคือ ผู้เสนออาจกล่าวเสนอช่วยเหลือเพียงเพื่อต้องการแสดงความห่วงใยในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เจตนาของผู้เสนอที่ต้องการช่วยเหลืออีกฝ่ายจะเป็นจริงหรือไม่ รวมถึงรายละเอียดของการลงมือช่วยเหลือจะเป็นอย่างไร

ยังไม่ชัดเจน ผู้วิจัยมองว่าการสนทนาที่เกิดขึ้นในบริบทดังกล่าวเข้าข่ายลักษณะของการเสนอตามมารยาท (ostensible offer) (Haugh, 2024) ในแง่ที่ว่า การเสนอช่วยเหลือนั้นไม่ได้เป็นไปเพื่อให้การช่วยเหลือในขณะนั้นโดยทันที แต่เป็นการเสนอช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอนาคตที่ยังไม่แน่นอนว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด กระนั้นการกล่าวเสนอช่วยเหลือก็ได้ทำให้ความไม่สมดุลเกิดขึ้น ด้านฝ่ายผู้รับเนืองด้วยเห็นแก่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงตอบรับแม้ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าการช่วยเหลือจะมีขึ้นจริงในอนาคตหรือไม่ การตอบรับนั้นถือได้ว่าเป็นการยอมรับในความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นตามมารยาท โดยเป็นการแสดงการยอมรับต่อ “น้ำใจ” ของผู้เสนอ แต่ยังไม่เป็นผลผูกมัดที่แน่นอนเนื่องจากยังไม่แน่ชัดว่าผู้เสนอจะช่วยเหลือในเรื่องใด

ผู้วิจัยพบสถานการณ์การสนทนาที่สะท้อนการยอมรับในความไม่สมดุลตามมารยาทเฉพาะในข้อมูลภาษาไทยเท่านั้น รูปแบบการสนทนามีลักษณะคู่วัจนกรรม การเสนอช่วยเหลือ-ตอบรับ ซึ่งแม้จะคล้ายกับประเภทแรก (1.1) ที่นำเสนอก่อนหน้านี้ แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนของเรื่องที่จะช่วยเหลือและรายละเอียดของการลงมือกระทำ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบการใช้การเสนอช่วยเหลือตามมารยาทในฐานะที่เป็นกระบวนการในการฟื้นฟูความสัมพันธ์กับคู่สนทนาหลังจากที่การเสนอครั้งแรกได้รับการปฏิเสธอีกด้วยโดยเป็นการแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยที่ผู้เสนอมีให้อีกฝ่าย

ตารางที่ 5 รูปแบบการสนทนาที่แสดงยอมรับในความไม่สมดุลตามมารยาท

ข้อมูลภาษาไทย	
รูปแบบ 1	รูปแบบ 2
A: เสนอช่วยเหลือ	A: เกริ่นก่อนเสนอช่วยเหลือ
B: ตอบรับ	B: ให้สัญญาณไม่ต้องการรับความช่วยเหลือ
A: เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา	A: เสนอช่วยเหลือ ครั้งที่ 2
	B: ตอบรับ

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

จตุรร่วมกันบางประการระหว่างรูปแบบการสนทนาที่ในสถานการณ์การสนทนาที่แสดง “การยอมรับในความไม่สมดุลตามมารยาท” ทั้งสองลักษณะในตารางข้างต้น คือ การที่ผู้รับไม่ได้กล่าวถ้อยคำขอบคุณ เป็นเพียงการตอบรับ (response tokens) “ค่ะ” “ครับ” หรือ “อืม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคู่วัจนกรรม (เสนอช่วยเหลือ-ตอบรับ) เท่านั้น โดยไม่ปรากฏการกล่าวขอบคุณที่เป็นการฟื้นฟูความสัมพันธ์แต่อย่างใด ลักษณะของแต่ละรูปแบบมีดังนี้

รูปแบบแรก การกล่าวเสนอช่วยเหลือเริ่มด้วยการที่ผู้เสนอสังเกตเห็นถึงความจำเป็นที่อีกฝ่ายควรได้รับความช่วยเหลือบางอย่าง แม้ว่าอาจยังไม่แน่ชัดว่าตนเองควรจะช่วยเหลืออย่างไร แต่ด้วยความที่คิดว่าตนเองมีศักยภาพพอที่จะให้ความช่วยเหลือได้ ผู้เสนอจึงกล่าวเสนอความช่วยเหลือออกไปด้วยถ้อยคำที่คลุมเคลือไม่ชัดเจน หรือเป็นการเสนอช่วยเหลือแบบกว้างๆ ไม่ระบุเกี่ยวกับเรื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ด้านผู้ตอบรับเองแท้จริงแล้วอาจไม่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากอีกฝ่าย แต่เนื่องจากการเสนอนั้นไม่ได้ระบุแน่ชัดว่าจะช่วยเหลืออย่างไร หรือการช่วยเหลือนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อไรในอนาคต จึงกล่าวตอบรับข้อเสนอในทันทีเพื่อแสดงถึงการตอบรับในความเป็นห่วงของผู้เสนอ สถานการณ์ที่พบรูปแบบการสนทนาดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเป็นการแสดงออกตามบทบาทของฝ่ายผู้เสนอและฝ่ายผู้รับ ดังเช่นในตัวอย่างที่ 10 ที่ผู้เสนอมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าอีกฝ่ายซึ่งสามารถให้ความช่วยเหลือได้ และตามบทบาทของผู้รับที่อยู่ในฐานะพึ่งพาผู้เสนอ หรือในตัวอย่างที่ 11 ที่คู่สนทนาทั้งสองฝ่ายเป็นสามีภรรยาซึ่งทำในงานสถานที่เดียวกัน ในบริบทของสถานที่การทำงาน ฝ่ายผู้เสนอนอกจากเป็นภรรยาแล้วยังมีบทบาทในฐานะเพื่อนร่วมงาน ส่วนฝ่ายผู้รับนั้นหากเป็นฐานะเพื่อนร่วมงานเขาย่อมรับการเสนอช่วยเหลือนั้น ทว่าในฐานะสามีและผู้นำครอบครัวเขาย่อมไม่ต้องการขอความช่วยเหลือจากภรรยา

ตัวอย่างที่ 10 “ไอ้” เป็นนักศึกษาฝึกงานในความดูแลของ “กะรัต” วันหนึ่งไอ้รีบออกไปหาเพื่อน (อ้นยา) ที่กำลังมีปัญหา เขาออกไปโดยที่ไม่ได้แจ้งกะรัตก่อน

- 1 กะรัต: ไง ไปหาเพื่อนถึงไหนเนี่ย
- 2 ไอ้: ขอโทษที่ครับพี่ พอดีอันเขามีเรื่องเดือดร้อนนะครับ ผมเลยรีบออกมาไม่ได้บอกพี่ครับ
- 3 กะรัต: ออ ไม่เป็นไร มีอะไรให้พี่ช่วยบอกนะ
- 4 ไอ้: ได้ครับ
- 5 กะรัต: ไอ้ วันนี้ไอ้ไปรับพัสดุมาให้พี่ทันไหมเนี่ย
- 6 ไอ้: ออ ครับครับ ได้ครับ สวัสดีครับ

(ละครเรื่อง “กะรัตรัก” ตอนที่ 10)

การที่ “ไอ้” ตอบรับการเสนอช่วยเหลือของ “กะรัต” (ผลัดที่ 3) โดยทันทีถือเป็นการยอมรับที่จะรับการช่วยเหลือจากอีกฝ่าย การตอบรับโดยทันทีในที่นี้แตกต่างจากในหัวข้อ 1.1 ที่ผู้วิจัยนำเสนอตรงที่แม้จะยอมรับความไม่สมดุลงที่เกิดขึ้นเหมือนกัน แต่ผู้รับข้อเสนอในหัวข้อนี้ไม่ได้พยายามที่บรรเทาหรือฟื้นฟูความไม่สมดุลงั้น เป็นเพียงการตอบรับด้วยถ้อยคำว่า “ได้ครับ” เท่านั้น ส่วนฝ่ายที่เสนอช่วยเหลือ “กะรัต” เมื่ออีกฝ่ายตอบรับแล้วก็ได้เปลี่ยนหัวข้อไปโดยทันทีราวกับว่าผลการสนทนาเกี่ยวกับเสนอช่วยเหลือข้างต้นไม่ได้มีความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการช่วยเหลือนั้นอาจเกิดขึ้นจริงหรือไม่ในอนาคตก็เป็นได้ อีกทั้งฝ่ายผู้รับเองหากอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือจริงๆ เขาอาจไม่รับการช่วยเหลือก็เป็นได้เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ในอนาคตที่ยังไม่มีความชัดเจน

รูปแบบการสนทนาดังกล่าวมีลักษณะที่สอดคล้องกับเรื่องการเสนอช่วยเหลือตามมารยาท (ostensible invitation) (Haugh, 2024) จากการสนทนาในบรรทัดที่ 1 และ 2 ประกอบกับบริบทด้านความสัมพันธ์ระหว่างกะรัต ไอ้ และอันยา จะเห็นได้ว่า การที่กะรัตเสนอช่วยเหลือด้วยถ้อยคำว่า “มีอะไรให้พี่ช่วยกับอ่ะ” เป็นไปได้ยากที่จะเกิดขึ้นในความเป็นจริงเนื่องจากกะรัตแม้จะสนิทสนมกับ “ไอ้” ก็เป็นในฐานะลูกน้องที่สนิท การที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนของไอ้ (อันยา) ที่เธอไม่ได้รู้จักเป็นการส่วนตัวจึงเป็นไปได้ยาก อีกทั้งเนื้อหาของถ้อยคำไม่ชัดเจนว่าจะช่วยในเรื่องใด อย่างไร ประกอบกับ “ไอ้” ยังไม่ได้ให้รายละเอียดว่าเพื่อนของเขากำลังเดือดร้อนด้วยเรื่องอะไร กระนั้นกะรัตได้เสนอช่วยเหลือโดยไม่ถามไถ่รายละเอียด ด้วยเหตุนี้จึงวิเคราะห์ได้ว่า เจตนาที่กะรัตเสนอช่วยเหลือในสถานการณ์เป็นไปเพื่อต้องการแสดงน้ำใจให้ “ไอ้” ผู้ร่วมสนทนาที่เป็นลูกน้องคนสนิทของเธอมากกว่า ต้องการช่วยเหลือ “อันยา” ในความเป็นจริง และด้วยความที่ทั้งผู้เสนอและผู้รับข้อเสนอเข้าใจตรงกันว่าเป็นไปตามมารยาทจึงสามารถอธิบายการกระทำของฝ่ายผู้รับที่ตอบรับโดยทันที โดยไม่มีการกล่าวถ้อยคำที่ช่วยฟื้นฟูความไม่สมดุลได้

รูปแบบที่สอง เป็นการการเสนอช่วยเหลือและตอบรับการช่วยเหลือตามมารยาทที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการเสนอช่วยเหลือไปแล้วครั้งหนึ่งและถูกปฏิเสธ ในความพยายามเสนอครั้งที่ 2 นี้ สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการต่อรองของฝ่ายผู้เสนอ โดยเปลี่ยนจากการเสนอช่วยเหลือจริง (ในเหตุการณ์ตรงหน้าขณะนั้น) เป็นการเสนอตามมารยาท เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาดังเช่นในตัวอย่างที่ 11 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 11 “ชาคริต” และ “กะรัต” เป็นสามีภรรยาที่ทำงานที่เดียวกัน ขณะที่ทั้งสองอยู่ให้ทำงานได้มีข้อความของใครบางคนส่งมาหาชาคริต กะรัตสังเกตเห็นว่าชาคริตมีสีหน้าหงุดหงิดเมื่อเห็นข้อความนั้น

- 1 กะรัต: มีอะไรปะคะ
- 2 ชาคริต: เรื่องงาน
- 3 กะรัต: งานอะไร งานคุณนี่ฉันรู้ทุกเรื่องเลยนะ มีปัญหาตรงไหนจุดไหน ก็บอกมา จะได้
- 4 ช่วยกันแก้
- 5 ชาคริต: บางทีผมก็อยากใช้ความสามารถของตัวเองบ้างนะ ผมก็อยากจะทำไปข้างหน้าเร็วๆ
- 6 โดยไม่ต้องมีคุณคอยวิ่งอยู่ข้างๆ อะ
- 7 กะรัต: ออ โอเค งั้นมีอะไรให้ช่วยกับบอกละกัน
- 8 ชาคริต: อืม

(ละคร “กะรัตรัก” ตอนที่ 4)

การเสนอความช่วยเหลือของ “กะรัต” ที่เริ่มจากการถามนำก่อนเข้าสู่การเสนอ (pre-offer) เพื่อแสดงความเป็นห่วงและประเมินความน่าจะเป็นที่เธอสามารถให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายได้

(Schegloff, 2007, p.36) และเมื่อเป็นเรื่อง “งาน” ที่เธอมั่นใจว่าตนเองสามารถช่วยได้ จึงกล่าวเสนอ (บรรทัดที่ 3) ด้วยถ้อยคำที่เป็นการโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเชื่อมั่นและยอมรับการเสนอช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม “ชาคริต” กลับปฏิเสธด้วยความรำคาญซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เขาไม่ต้องการรับความช่วยเหลือหรือกล่าวอีกทางหนึ่งคือไม่ต้องการเป็นหนี้บุญคุณของอีกฝ่าย หากพิจารณาบทสนทนาถึงบรรทัดที่ 5 อาจมองได้ว่าการเสนอช่วยเหลือของ “กะรัต” ไม่ประสบความสำเร็จ แต่เมื่อกะรัตแสดงความเข้าใจ และกล่าวเสนอขึ้นอีกครั้ง (ในบรรทัดที่ 7) ว่า “ฉันมีอะไรให้ช่วยก็บอกละกัน” ซึ่งถือเป็นการเสนอตามมารยาท สืบเนื่องจากความไม่ชัดเจนว่าจะช่วยเหลือในใด และจะเกิดขึ้นเมื่อไรในอนาคต “ชาคริต” ก็ตกลงรับทันทีด้วยการตอบรับ “อืม” (บรรทัดที่ 8) ซึ่งเป็นการตอบรับตามมารยาทเช่นกัน

จากตัวอย่างข้างต้น กล่าวได้ว่าการเสนอและตอบรับตามมารยาทในการสนทนาครั้งนี้มีบทบาทช่วยให้ผู้เสนอช่วยเหลือประสบความสำเร็จในแง่ของความสัมพันธ์ และช่วยให้บทสนทนายาระหว่างสามีและภรรยาจบลงอย่างไม่ผิดใจกัน ฝ่ายภรรยาประสบความสำเร็จในแง่ที่ว่าสามีตอบรับการแสดงความเอาใจของเธอ ด้านสามี แม้จะมีความไม่สมดุลเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการต้องรับ แต่ด้วยความที่คู่สนทนาทั้งสองต่างเข้าใจกันดีว่า การขอให้ช่วยเหลือและการให้ความช่วยเหลืออาจเกิดหรือไม่เกิดขึ้นจริงในอนาคตก็ได้ สามีหรือ “ชาคริต” จึงไม่แสดงความพยายามที่จะขัดเซกความไม่สมดุลนั้นแต่อย่างใด เพียงแต่ตอบรับด้วย “อืม” ซึ่งสะท้อนการตระหนักถึงความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นเท่านั้น

อนึ่ง สำหรับในกรณีของภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยพบการเสนอช่วยเหลือและการตอบรับตามมารยาทเช่นกันแต่ปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของบริบทการ “ให้กำลังใจ” และ “ขอบคุณ” กล่าวคือ ผู้สนทนาฝ่ายหนึ่งที่ได้รับการปลอบใจและการให้กำลังใจจากอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อเป็นการตอบแทนผู้พูดจึงเสนอเอาไว้ว่า โอกาสหน้าหากมีอะไรก็สามารถมาหาเธอได้และเธอจะคอยรับฟังอย่างตั้งใจ

ตัวอย่างที่ 12 “ชาคุระ” นางพยาบาลที่เพิ่งเข้ามาทำงานในโรงพยาบาลได้ไม่นาน รู้สึกเสียใจที่ทำงานผิดพลาดจนถูกแพทย์ตำหนิและสั่งให้เธอย้ายแผนกมาแผนกกุมารเวช เธอจึงยื่นเคร้าอยู่ริมหน้าต่าง และเจอกับ “อันริ” เด็กหญิงที่ป่วยเป็นโรคหัวใจพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลมาเป็นเวลานาน “อันริ” พุดปลอบใจ “ชาคุระ” จนหายเศร้า

- 1 ชาคุระ: nanika attara, itsudeni kite ne (.) kondo wa watashiga hanashi wa kikeru youni shakitte suru kara
(‘ถ้ามีอะไรมาได้เสมอนะ คราวหน้าพี่ตั้งใจฟังหนูเต็มที่เลย’)
- 2 อันริ : [อืม] a, sooda, shounika ni mo kenshuu kurun desho?
(‘อ้อ จริงสิ พี่จะมาฝึกงานที่แผนกกุมารเวชใช่ไหมคะ’)

(ละครเรื่อง “An Incurable case of love” ตอนที่ 1)

หากพิจารณาจากหลักการเรื่องกระบวนการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้อื่นซึ่งเป็นพื้นฐานของการเสนอช่วยเหลือตามแนวคิดของ Fukushima (2015) (ดูในบทที่ 2) การกล่าวเสนอช่วยเหลือของ “ซากุระ” ในบทสนทนาที่ตัดตอนมานี้ขาดกระบวนการ (ขั้นที่ 1-2) การสังเกตว่าอีกฝ่าย (“อันริ”) มีความจำเป็นหรือต้องการการช่วยเหลือหรือไม่ ซึ่งแตกต่างจากตัวอย่างจากข้อมูลภาษาไทยที่นำเสนอข้างต้น เป็นการกล่าวเสนอตามมารยาทเพื่อเป็นการตอบแทนอีกฝ่ายกลับไป หรือกล่าวอีกทางหนึ่งคือเป็นการเสนอช่วยเหลือตามมารยาทเพื่อฟื้นฟูความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นไปแล้วก่อนหน้านี้ที่ “อันริ” ได้ช่วยพูดให้กำลังใจเธอ ด้วยการสร้างความไม่สมดุลขึ้นบ้าง ด้านฝ่ายผู้รับ “อันริ” ดูเหมือนจะเข้าใจถึงเจตนาของอีกฝ่ายที่กล่าวเสนอช่วยเหลือที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเธอ จึงตอบรับด้วยท่าทีคือการยิ้มอย่างยินดีแทนการตอบรับด้วยคำพูด และเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาไป

4.2 กรณีการเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบมีการต่อรอง

ในสถานการณ์ที่ปรากฏการเสนอความช่วยเหลือบ่อยครั้งที่การเสนอช่วยเหลืออาจไม่ได้รับการตอบรับโดยทันที แต่ผู้เสนอก็ยังพยายามที่จะโน้มน้าวด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ฝ่ายผู้รับตอบรับและทำให้เป้าหมายของตนที่ต้องการช่วยเหลือผู้รับประสบความสำเร็จลงได้ (Couper-Kuhlen, 2014; Leech, 2014) ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรูปแบบการสนทนาในลักษณะดังกล่าวซึ่งประกอบไปด้วยการต่อรองของทั้งฝ่ายผู้เสนอและฝ่ายผู้รับการเสนอ ในที่นี้ผู้วิจัยเรียกการต่อรองข้างต้นว่า “การต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณ” เพื่อหมายถึง การเจรจาระหว่างคู่สนทนาว่าจะรับการเสนอความช่วยเหลือจากอีกฝ่ายหรือไม่ ซึ่งหากรับข้อเสนอเท่ากับยอมรับภาวะการเป็นบุญคุณ ฝ่ายผู้รับจึงอาจถามซ้ำหรือขอคำอธิบายเพิ่มเติมหรือตนเองอาจเป็นผู้กล่าวอธิบายเพื่อต่อรองไม่ให้เกิดภาวะที่ต้องตกเป็นหนี้บุญคุณของอีกฝ่าย ลักษณะการสนทนาที่สะท้อนถึงประเด็นดังกล่าวนี้ปรากฏเมื่อคู่สนทนามีความเห็นไม่ตรงกัน ในแง่ที่ว่า ฝ่ายผู้เสนอได้พิจารณาแล้วว่าฝ่ายผู้รับกำลังเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือซึ่งเขาเองมีศักยภาพที่จะช่วยเหลือได้ แต่ฝ่ายผู้รับนั้นแม้ว่าตนเองจะต้องการความช่วยเหลือแต่อาจไม่แน่ใจว่าจะรับข้อเสนอดีหรือไม่ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น เกรงว่าจะเป็นการรบกวนฝ่ายตรงข้าม หรือ ไม่แน่ใจเรื่องความเหมาะสม จึงมีการต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปที่ลงตัวก่อนที่ฝ่ายผู้รับจะตกลงรับข้อเสนออื่นๆ

ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณประเภทที่ฝ่ายผู้เสนอประสบความสำเร็จสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ การสนทนาที่มีการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณและชดเชยความไม่สมดุล ซึ่งพบทั้งในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น และการต่อรองให้ภาวะการเป็นบุญคุณเลื่อนออกไป ซึ่งพบในข้อมูลภาษาไทยเท่านั้น

4.2.1 การต่อรองภาวะบุญคุณและการยอมรับความไม่สมมูล

ในสถานการณ์ที่มีการตอบรับการเสนอช่วยเหลือ การต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณปรากฏทั้งการต่อรองของฝ่ายผู้เสนอและฝ่ายผู้รับ รูปแบบการสนทนาในสถานการณ์ประเภทนี้คือการเสนอช่วยเหลือที่ไม่ได้รับการตอบรับในครั้งแรก ฝ่ายผู้รับมีการต่อรอง ไม่ว่าจะด้วยวิธีการถามกลับหรือแสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอ เนื่องจากได้ประเมินการเสนอช่วยเหลือว่าไม่เหมาะสมบางประการ เช่น ไม่เหมาะสมในแง่ของความสมเหตุสมผล หรืออาจเป็นเรื่องที่สมเหตุสมผลแต่ด้วยความเกรงใจว่าผู้เสนอจะไม่ลำบากเพราะตนผู้รับจึงปฏิเสธในครั้งแรก ฝ่ายผู้เสนอจึงยืนยันข้อเสนออีกครั้งและอาจมีการต่อรองเพื่อให้อีกฝ่ายตอบรับ จนกระทั่งได้รับการตอบรับในที่สุด ผู้วิจัยพบการต่อรองที่นำมาซึ่งการยอมรับความไม่สมมูลในที่สุดทั้งจากข้อมูลภาษาไทยและข้อมูลภาษาญี่ปุ่น โดยในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นสามารถแบ่งออกเป็นรูปแบบย่อยได้ภาษาละ 3 รูปแบบ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดที่ละภาษาดังนี้

ตารางที่ 6 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองภาวะบุญคุณและการยอมรับความไม่สมมูล (1)

ภาษาไทย	
รูปแบบที่ 1	รูปแบบที่ 2
A: เสนอช่วยเหลือ (offer) (1) : สอบถามต้องการ (+ โน้มน้าว) B: แสดงความลังเล/สงสัย (ต่อรอง B1) A: อธิบายสาเหตุ/โน้มน้าว + เสนอช่วยเหลือ (2) (ต่อรอง A1) B: ตอบรับ	A: เสนอช่วยเหลือ (offer) (1) : สอบถามต้องการ (+ โน้มน้าว) B: แสดงความลังเล/สงสัย (ต่อรอง B1) A: อธิบายสาเหตุ/โน้มน้าว + เสนอช่วยเหลือ (2) (ต่อรอง A1) B: ตอบรับ โดย ต่อรอง B2 A: ตอบรับการต่อรอง

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

ในภาษาไทย การต่อรองและการยอมรับการช่วยเหลือในที่สุดนี้ปรากฏในสถานการณ์ที่ข้อเสนอช่วยเหลือมีความไม่สมเหตุสมผลบางประการหรือเหนือความคาดหมายของผู้รับ แต่เนื่องด้วยไม่ได้เป็นเรื่องใหญ่หรือหนักหนาอะไร ฝ่ายผู้รับจึงตอบรับข้อเสนอในที่สุด การเสนอช่วยเหลือในผลัดแรกเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้เสนอได้สังเกตอีกฝ่ายและลงความเห็นว่า อีกฝ่ายน่าจะต้องการความช่วยเหลือจึงกล่าวเสนอช่วยเหลือด้วยการสอบถามความต้องการและสัพพัตถ์ด้วยการโน้มน้าวเพื่อให้อีกฝ่ายรับข้อเสนอ ซึ่งสามารถแยกออกเป็นรูปแบบย่อยได้ 2 ประเภท รูปแบบย่อยที่ 1 มีการต่อรองของแต่ละฝ่ายและจบบทสนทนาดังด้วยการที่ฝ่ายผู้รับตอบรับ รูปแบบย่อยที่ 2 มีการต่อรองของแต่ละฝ่าย

โดยจบลงที่ฝ่ายผู้เสนอเป็นฝ่ายยอมตอบรับการต่อรองที่เป็นการลดระดับภาวะการเป็นบุญคุณให้น้อยลง ตัวอย่างของรูปแบบที่ 1 มีดังนี้

ตัวอย่างที่ 13 “มาตาลดา” ย้ายมาอาศัยอยู่ที่กรุงเทพ ในหมู่บ้านเดียวกับ “ปุริม” ทั้งสองรู้จักกันได้ไม่นาน วันหนึ่งมาตาลดาเดินทางไปหาปู่และย่าที่ย่านเยาวราช ขากลับเธอได้แวะร้านก๋วยเตี๋ยวและบังเอิญเจอปุริม จึงได้เข้าไปนั่งโต๊ะเดียวกับเขา ปุริมสังเกตเห็นว่ามาตาลดาใส่พริกจำนวนมากลงในก๋วยเตี๋ยว

- 1 ปุริม: กินเผ็ดมากระวังแสบท้องนะ
- 2 มาตาลดา: ไม่เผ็ดขนาดนั้นหรอกคุณ คุณต่างหากกินไม่ปรุงเลย อร่อยหรือ
- 3 ฉันปรุงให้เอาไหม ปกติที่บ้านฉันนะ ถ้ากินก๋วยเตี๋ยวเขาก็ต้องเอามาให้ฉันปรุง
- 4 ให้ทุกคนเลยนะ
- 5 ปุริม: เป็นไปได้หรือ แต่ละคนก็ชอบไม่เหมือนกันสิคุณ
- 6 มาตาลดา: ฉันอ่านล้นคนเก่งนะ ลองดูไหมละ
- 7 ปุริม: (((เลื่อนซามก๋วยเตี๋ยวของตัวเองมาให้มาตาลดา)))

(ละคร “มาตาลดา” ตอนที่ 2)

ตัวอย่างที่ 13 “มาตาลดา” เสนอที่จะปรุงก๋วยเตี๋ยวให้แก่ปุริม (“ฉันปรุงให้เอาไหม”) โดยโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเห็นว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่เธอจะปรุงก๋วยเตี๋ยวให้กับคนอื่นๆ (“ปกติที่บ้านฉันนะ...”) (บรรทัดที่ 3) การเสนอของมาตาลดาแสดงถึงความเป็นห่วงว่าอีกฝ่ายจะกินก๋วยเตี๋ยวไม่อร่อย ฝ่ายผู้รับ “ปุริม” ไม่ได้ปฏิเสธแต่รู้สึกถึงความไม่สมเหตุสมผลจึงถามกลับ (ตั้งถ้อยคำในบรรทัดที่ 5) หากเราพิจารณาการถามกลับนี้ในมุมมองเรื่องของบุญคุณ การถามกลับดังกล่าวแสดงถึงความไม่แน่ใจว่าการช่วยเหลือของอีกฝ่ายจะประสบความสำเร็จ (ผู้รับพึงพอใจเพราะอาหารอร่อย) ต่อเมื่อ ผู้เสนอต่อรองด้วยการให้ความมั่นใจในความสามารถและกล่าวเสนออีกครั้ง (บรรทัดที่ 6) ฝ่ายผู้รับจึงยื่นซามก๋วยเตี๋ยวไปให้แทนการตอบรับด้วยคำพูด และสนทนาจึงลงเอยด้วยการตกลงกันได้เกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ฝ่ายผู้เสนอได้ทำตามความตั้งใจของตน และประโยชน์ของฝ่ายผู้รับที่ได้รับประทานอาหารที่อร่อย แม้จะการตอบรับจะทำให้เกิดภาวะความไม่สมดุลขึ้นก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นเรื่องเล็กน้อยจึงไม่ได้มีการชดเชยภาวะการเป็นบุญคุณของอีกฝ่ายแต่อย่างใด

รูปแบบย่อยที่ 2 ที่พบในข้อมูลภาษาไทย คือ การสนทนาที่มีการต่อรองของแต่ละฝ่ายโดยจบลงที่ฝ่ายผู้เสนอเป็นฝ่ายยอมตอบรับการต่อรองที่เป็นการลดระดับภาวะการเป็นบุญคุณให้น้อยลง ในตัวอย่างต่อไปนี้ เริ่มต้นด้วยการที่ผู้พูดฝ่ายหนึ่งเสนอช่วยเหลือและตามด้วยการให้เหตุผลของการเสนอนั้นเพราะเกรงว่าอีกฝ่ายจะมองว่าไม่สมเหตุสมผลหรือไม่เหมาะสมที่จะรับข้อเสนอ จะสังเกตได้ว่าฝ่ายผู้รับไม่ได้มีการกล่าวถ้อยคำที่เป็นการต่อรองในผลัดที่ 2 เป็นเพียงการแสดงออกด้วยการมองอย่างสงสัย อย่างไรก็ตามอวัจนภาษาดังกล่าวก็สามารถสื่อสารเจตนาของได้ผู้รับได้ว่ายังไม่ยอมรับการ

ช่วยเหลือนั้น ทำให้ผู้เสนอต้องกล่าวอธิบายเหตุผลเพิ่มเติมเพื่อโน้มน้าวให้ฝ่ายผู้รับยอมรับ ในคราวนี้ แม้ว่าดูเหมือนฝ่ายผู้รับจะยอมรับข้อเสนอแต่ในการยอมรับก็ยังคงมีการต่อรองเกิดขึ้น ส่งผลให้ฝ่ายผู้เสนอต้องยอมรับการต่อรองนั้น

ตัวอย่างที่ 14 “ทัช” มารอแม่ทำเล็บที่ร้านกาแฟแห่งหนึ่งในห้างสรรพสินค้า ในร้านกาแฟ เขาบังเอิญเห็น “ตริณัฐ” สักกาแฟหลายแก้วและได้ยินเธอพูดโทรศัพท์ว่า จะต้องนำกาแฟไปให้ที่ร้านทำเล็บที่เดียวกับที่แม่ขอทำเล็บอยู่ เมื่อกาแฟที่ตริณัฐสั่งมาครบแล้ว ปรากฏว่าตริณัฐถือไม่ไหว ทัชจึงเข้าไปคุยกับตริณัฐ

- 1 ทัช: ให้ผมช่วยไหมครับ ผมจะไปร้านทำเล็บเหมือนกันนะครับ
- 2 ตริณัฐ: ((มองอย่างแปลกใจ))
- 3 ทัช: แม่ผมทำเล็บอยู่
- 4 ตริณัฐ: อ้อค่ะ ถ้างั้นรบกวนฝากถือแก้วนี้นะคะ
- 5 ทัช: ได้ครับ

(ละคร “เวลากามเทพ” ตอนที่ 2)

เมื่อ “ทัช” สังเกตเห็นว่า “ตริณัฐ” ไม่น่าจะสามารถถือแก้วกาแฟทั้งหมดไหวในคราวเดียวกัน เขาจึงเข้าไปสอบถามว่าอีกฝ่ายต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ ตามด้วยการอธิบายความสะดวกของตัวเองที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยถ้อยคำที่ว่า “ผมจะไปร้านทำเล็บเหมือนกันนะครับ” การเสนอช่วยเหลือในตัวอย่างนี้แตกต่างจากตัวอย่างที่ผ่านมาตรงที่ผู้เสนอไม่ได้พยายามโน้มน้าวให้อีกฝ่ายรับข้อเสนอ แต่ทำการลดทอนภาวะการเป็นบุญคุณที่จะเกิดขึ้นจากการช่วยอีกฝ่ายถือของ โดยที่ยังไม่ทราบแน่ชัดแต่ในทีแรกอีกฝ่ายมีความเห็นอย่างไรและจะรับการช่วยเหลือหรือไม่ เนื่องจากคู่สนทนาไม่เคยรู้จักกันมาก่อน การที่คนแปลกหน้าเสนอเข้าให้ความช่วยเหลือจึงอาจไม่ได้รับการยอมรับจากอีกฝ่าย ในตัวอย่างนี้ “ตริณัฐ” ยังไม่ตอบรับการเสนอช่วยเหลือจาก “ทัช” โดยทันที แต่แสดงสีหน้าลังเลส่งผลให้ “ทัช” ให้คำอธิบายในสิ่งที่เขาคาดเดาว่าอีกฝ่ายกำลังสงสัย ซึ่งการไขข้อข้องใจของผู้เสนอถือเป็นการต่อรองโดยย่ำให้ผู้รับเห็นว่า เขาไม่ได้ลำบากอะไรในการให้ความช่วยเหลือ เมื่อ “ตริณัฐ” ได้ฟังดังนั้นเธอก็ตอบรับข้อเสนอนั้นด้วยการยอมรับการช่วยเหลือเพียงเล็กน้อย (“ถ้างั้นรบกวนฝากถือแก้วนี้นะคะ”) เพื่อเห็นแก่ความสะดวกของอีกฝ่าย การตอบรับดังกล่าวสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการต่อรองของผู้รับโดยแสดงออกถึงความเกรงใจไม่อยากรบกวนอีกฝ่ายมากเกินไป เท่ากับเป็นการลดระดับภาวะการเป็นบุญคุณและบรรเทาความไม่สมดุลที่จะเกิดขึ้นนั้นด้วย ส่งผลให้การสนทนาจบลงที่ฝ่ายผู้เสนอช่วยเหลือ (“ทัช”) ต้องยินยอมตอบรับข้อเสนอมือถือที่ถูกรับการต่อรองนั้น

รูปแบบที่สองของภาษาไทยข้างต้นที่จบการสนทนาด้วยการที่ฝ่ายผู้เสนอกลายเป็นฝ่ายตอบรับการต่อรองนั้น พบทั้งแบบที่มีการต่อรองเกิดขึ้นจากคู่สนทนาทั้งสองฝ่าย (ดังเช่นตัวอย่างที่ผ่านมา) และรูปแบบของบทสนทนาสั้นๆ ที่เป็นการต่อรองของฝ่ายผู้รับข้อเสนอเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งจัดเป็น

รูปแบบที่ 3 ในสถานการณ์นี้ผู้เสนอกล่าวเสนอช่วยที่จะซื้ออาหารกลางวันมาให้ผู้รับที่มีสามารถลงไปซื้ออาหารกลางวันด้วยตนเองได้ หากเปรียบเทียบกับตัวอย่างภาษาไทยตัวอย่างที่ 1 ที่ฝ่ายผู้รับยอมรับภาวะการเป็นบุญคุณด้วยการขอบคุณโดยไม่ต่อรอง ในตัวอย่างที่ 15 ต่อไปนี้เราจะพบว่า ด้วยความที่ผู้เสนอจะต้องลงไปรับประทานอาหารกลางวันของตนเองอยู่แล้ว ระดับของภาวะความลำบากของผู้เสนอจึงไม่ได้มีมากนัก ประกอบกับบทบาทของผู้รับที่เป็นนายแพทย์ที่ฝ่ายผู้เสนอซึ่งเป็นนางพยาบาลให้ความนับถือ ผู้รับจึงสามารถต่อรองภาวะเป็นบุญคุณได้ด้วยการลดระดับการรบกวนผู้เสนอ โดยไม่ได้มีการกล่าวขอบคุณ

ตัวอย่างที่ 15 “พิมพิ” เป็นนางพยาบาล ขณะที่เธอกำลังจะลงไปซื้ออาหารกลางวันเมื่อถึงช่วงเวลาพัก เธอเห็น “หมอปุริม” ที่เข้าเวรตั้งแต่ช่วงเช้าโดยยังไม่ได้พักและกำลังจะต้องเข้าผ่าตัดต่อจึงกล่าวเสนอที่จะซื้ออาหารกลางวันขึ้นมาให้

- 1 พิมพิ: อาจารย์จะให้พิมพิสิ่งอะไรให้อาจารย์ไหมคะ
- 2 หมอปุริม: ถ้าเกิดพิมพิกินอะไรก็ซื้อเผื่อกล่องนึงละกัน
- 3 พิมพิ: ได้ค่ะ

(ละครเรื่อง “มาตาลดา” ตอนที่ 6)

จากสถานการณ์ที่ “หมอปุริม” ไม่มีเวลาพักผ่อนหรือแม้กระทั่งลงไปทานข้าวกลาง ส่งผลให้เขาตอบรับการเสนอช่วยเหลือจากนางพยาบาล “พิมพิ” ที่กำลังจะออกไปซื้ออาหารกลางวันพอดี แต่จะเห็นได้ว่า คำตอบของ “หมอปุริม” ในบรรทัดที่ 2 ไม่ได้เป็นการตอบคำถามว่าตกลงยอมรับที่จะให้อีกฝ่ายซื้ออาหารมาให้หรือให้คำตอบว่าจะรับประทานอะไร แต่เป็นการต่อรองโดยเปิดทางเลือกเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ฝ่ายผู้เสนอ (“พิมพิ”) ที่สามารถซื้ออาหารอะไรก็ได้ตามที่เธอสะดวก คำตอบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ฝ่ายผู้รับตระหนักถึงความไม่สมดุลงที่จะเกิดขึ้นระหว่างตนเองและฝ่ายผู้เสนอที่ต้องลำบากในการหาซื้ออาหารมาให้และอาจทำให้เธอเสียเวลาพักกลางวันของเธอเอง ผู้รับจึงพยายามบรรเทาความไม่สมดุลงนั้นด้วยการแสดงความเป็นห่วงอีกฝ่ายหนึ่งกลับบ้างโดยการลดระดับการรบกวนให้น้อยลง เพื่อชดเชยการที่อีกฝ่ายแสดงความเป็นห่วงว่าเธอจะไม่มีเวลาได้รับประทานอาหารกลางวัน และเมื่อฝ่ายผู้เสนอยอมรับในการต่อรองของฝ่ายผู้รับการสนทนาจึงจบลง

ลักษณะของการต่อรองในรูปแบบที่ 2 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการสร้างความสมดุลของความเป็นบุญคุณที่แตกต่างไปจากรูปแบบที่ 1 ตรงที่ ในรูปแบบที่ 1 แม้ฝ่ายผู้รับจะพยายามยื้อหรือสอบถามเหตุผลให้ตนเองได้เข้าใจชัดเจนก่อนที่จะยอมรับในความไม่สมดุลอันเกิดจากการเสนอของอีกฝ่าย แต่หากพิจารณาจากบริบทแล้วสามารถอนุมานได้ว่าฝ่ายผู้รับมีแนวโน้มที่จะตอบรับเนื่องจากตนเองกำลังลำบากอยู่ในขณะนั้น ดังนั้นเมื่อได้รับการต่อรองเพื่อให้รับข้อเสนอ ผู้รับจึงตอบรับได้ไม่ยากและเป็นการตอบรับข้อเสนอทั้งหมดอีกด้วย ในขณะที่การสนทนายรูปแบบที่ 2 การต่อรองของฝ่ายผู้รับที่มีการลดระดับการรบกวนผู้เสนอหรือเรียกได้ว่าเป็นการ “ลดระดับความไม่สมดุล” ให้มี

น้อยลงโดยใช้รูปประโยคที่แสดงเจตนา “บอกให้ทำ” แสดงให้เห็นว่า ผู้รับได้เปลี่ยนบทบาทของตนเองเป็นผู้สร้างความไม่สมดุลขึ้นเพื่อตอบกลับอีกฝ่ายบ้าง เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ของฝ่ายผู้เสนอที่ต้องลำบากกระทำการบางอย่างเพื่อตน ผู้วิจัยมองว่า การสร้างความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นใหม่นี้เป็นการตอบแทนความปรารถนาที่ผู้เสนอมีให้ หรือความไม่สมดุลที่ผู้เสนอเป็นคนสร้างก่อนหน้านี้ ดังนั้น เมื่อผู้รับเป็นคนสร้าง ผู้เสนอจึงเป็นฝ่ายตอบรับเพื่อตกลงที่จะช่วยเหลือตามที่ผู้รับต้องการโดยที่ตนเองไม่ต้องลำบากมาก และนำมาสู่ข้อสรุปที่ว่าความไม่สมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณได้ถูกทำให้สมดุลมากขึ้นแล้วจากการที่ฝ่ายผู้รับแสดงความปรารถนาดีกลับ

สำหรับในภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยพบรูปแบบการสนทนา 2 รูปแบบ โดยรูปแบบที่ 1 เป็นการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณที่ปรากฏทั้งในผลัดของผู้รับข้อเสนอและผู้เสนอช่วยเหลือ การสนทนาเริ่มต้นด้วยการกล่าวเสนอความช่วยเหลือของผู้สนทนาฝ่ายหนึ่งที่เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและหนักแน่นด้วยรูปประโยคคำสั่ง หรือ แสดงเจตจำนงอย่างชัดเจนว่าจะกระทำการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของผู้รับ แม้เรื่องที่เสนอจะมีระดับการรบกวนผู้เสนอไม่มากนัก แต่ผู้รับก็ยังคงมีความลังเล โดยไม่ได้ให้คำตอบโดยทันที แต่มีการส่งสัญญาณที่ส่อนัยของปฏิเสธหรือคัดค้านการเสนอนั้น โดยปรากฏการใช้คำบ่งชี้ข้อความ (discourse marker) ที่แสดงความขัดแย้ง “demo” (Arita, 2023) และกล่าวไม่จบประโยค ฝ่ายผู้เสนอจึงกล่าวให้เหตุผลเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับยอมรับ ทั้งนี้ในบางสถานการณ์พบว่า ฝ่ายผู้รับไม่เพียงแต่ตอบรับเท่านั้นแต่ยังมีการแสดงความชื่นชมผู้เสนอกลับ ทำให้เกิดการต่อรองในการรับคำชมของฝ่ายผู้เสนอตามมา ดังที่นำเสนอในตารางที่ 7 รูปแบบที่ 1.1 และ 1.2 (ดูตัวอย่างที่ 16 และ 17)

ส่วนรูปแบบที่ 2 พบในสถานการณ์ที่เรื่องที่เสนอเป็นเรื่องที่เหนือความคาดหมายของผู้รับ อีกทั้งมีน้ำหนักของการรบกวนผู้เสนอสูง ความเป็นไปได้ยากนี้จึงส่งผลให้ผู้รับนอกจากจะมีการอุทานที่แสดงความประหลาดใจแล้ว ยังมีการสอบถามกลับเพื่อย้ำให้แน่ใจ และสอบถามสาเหตุของการเสนออีกด้วย ทำให้ผู้เสนอจึงต้องแสดงความหนักแน่นในการยืนยันข้อเสนอ และให้คำอธิบายต่ออีกฝ่าย (ดังเช่นในตัวอย่างที่ 18)

ตารางที่ 7 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองภาวะบุญคุณและการยอมรับความไม่สมดุล (2)

ภาษาญี่ปุ่น		
รูปแบบที่ 1.1	รูปแบบที่ 1.2	รูปแบบที่ 2
A: เสนอช่วยเหลือ (1) : สั่ง B: ส่งสัญญาณและความเห็นโต้แย้ง (ต่อรอง B1) A: อธิบายสาเหตุ + เสนอช่วยเหลือ (2) (ต่อรอง A1) (B: ตอบรับ)	A: เสนอช่วยเหลือ (1): ให้เหตุผลที่เสนอ B: ส่งสัญญาณและความเห็นโต้แย้ง (ต่อรอง B1) A: อธิบายสาเหตุ/โน้มน้าว + เสนอช่วยเหลือ (2) (ต่อรอง A1) B: ตอบรับ + กล่าวชื่นชม/เสนอตอบแทน A: ปฏิเสธการตอบแทน (ต่อรอง A2) B: อธิบายสาเหตุ/โน้มน้าว (ต่อรอง B2) A: ตอบรับคำชม/การตอบแทน	A: เสนอช่วยเหลือ (1) B: อุทาน A: เสนอช่วยเหลือ (2) B: ถามย้าให้แน่ใจ (ต่อรอง B1) A: ยืนยันการเสนอ (เสนอช่วยเหลือ 3) B: ถามสาเหตุของการเสนอ (ต่อรอง B2) A: อธิบายสาเหตุ+ยืนยันข้อเสนอ (4) B: ((ยิ้มอย่างซาบซึ้ง))

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

ตัวอย่างที่ 16 นาริคาเวะและชิซากิเป็นเพื่อนที่ทำงานด้วยกันในบริษัทที่นาริคาเวะเป็นผู้ก่อตั้งวันหนึ่งในงานแข่งขันแผนธุรกิจรอบชิงชนะเลิศ นาริคาเวะพบว่าเสื้อแจ็กเก็ตของเธอขาดตอนใกล้เวลาที่จะขึ้นเวทีนำเสนอ ฝ่ายชิซากิที่เดินมาจึงเสนอช่วยเหลือ

- 1 นาริคาเวะ: dooshiyoo
(‘ทำไงดี’)
- 2 ชิซากิ: nani shitenno? moo sugu homban hasjimaruru yo
(‘ทำอะไรอยู่นะ? งานจะเริ่มแล้วนะ’)
- 3 นาริคาเวะ: watashi no shoofufuku ga...
(‘ชุดนำโชคของฉันมัน... ’)
- 4 ชิซากิ: e?
(‘เอ๊ะ’)
- 5 นาริคาเวะ: ichinichijuu te agenai toka murida shi, osaihou doogu mo nai shi

Jikan mo nai shi moo

(‘เฮ้อ จะไม่ให้ยกมือเลยทั้งวันก็เป็นไปไม่ได้ อุปกรณ์เย็บผ้าก็ไม่มี เวลาที่ไม่มี’)

7 ชิซากิ: ore no kite

(‘ใส่ (แจ็คเก็ต) ของฉัน’)

8 นาริคาเวะ: demo

(‘แต่ว่า’)

9 ชิซากิ: CEO ga jaketto kite nai to kakko tsukanai kara

(‘เป็นถึง CEO ถ้าไม่ใส่แจ็คเก็ตมันจะดูไม่สง่านะ’)

10 นาริคาเวะ: arigatoo

(‘ขอบใจนะ’)

(ละครเรื่อง “Riding a Unicorn” ตอนที่ 5)

ในสถานการณ์ข้างต้นขณะที่นาริคาเวะกำลังเป็นกังวลเนื่องจากไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เสื้อแจ็คเก็ตของเธอขาดก่อนที่กำลังจะขึ้นนำเสนองานสำคัญ ชิซากิเห็นถึงความจำเป็นที่อีกฝ่ายจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เขาจึงเสนอให้นาริคาเวะใส่เสื้อแจ็คเก็ตของเขาโดยใช้รูปประโยคคำสั่ง (‘ใส่ของผมสิ’) (บรรทัดที่ 7) การที่ฝ่ายผู้เสนอกล่าวอย่างหนักแน่นด้วยรูปประโยคคำสั่งอาจดูเหมือนเป็นการบีบบังคับให้อีกฝ่ายยอมรับภาวะความไม่สมคูลนั้น แต่หากมองในมุมมองที่ว่าผู้เสนอกล่าวถ้อยคำนั้นด้วยเจตนาที่เป็นห่วงอีกฝ่าย การบังคับที่เกิดขึ้นนั้นจึงไม่ถูกประเมินในแง่ลบอีกทั้งยังก่อให้เกิดภาวะการเป็นบุญคุณขึ้น อย่างไรก็ตาม นาริคาเวะรีบกล่าวแย้งด้วยการใช้คำบ่งชี้ “demo” (บรรทัดที่ 8) ที่บ่งชี้ถึงความไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเพราะกังวลว่าจะเป็นการรบกวนอีกฝ่ายที่สละเสื้อของตนเองมาให้ตนสวมใส่ ผู้วิจัยมองว่าการใช้คำบ่งชี้ในลักษณะดังกล่าวเป็นการต่อรองเพื่อที่จะไม่ยอมรับความไม่สมคูลที่จะเกิดขึ้น แต่ไม่ได้เป็นไปอย่างหนักแน่นเนื่องจากเธอกล่าวไม่จบประโยคซึ่งถือเป็นการเปิดทางให้อีกฝ่ายอธิบายหรือนำมาอีกครึ่ง ส่งผลให้เมื่อชิซากิอธิบายสาเหตุที่เธอควรรับข้อเสนอจึงสามารถโน้มน้าวให้นาริคาเวะยอมรับข้อเสนอได้ในที่สุด และกล่าวล้อยคำขอบคุณ “arigatoo” ซึ่งเป็นการชดเชยในเบื้องต้นต่อความไม่สมคูลที่เกิดขึ้น

นอกจากบทสนทนาการต่อรองจะจบลงด้วยการกล่าวยกขอบคุณแล้วยังพบความพยายามที่จะชดเชยความไม่สมคูลที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการอื่น ได้แก่ การกล่าวยก และการอาสากระทำบางอย่างให้อีกฝ่ายเป็นการตอบแทนอีกด้วย ดังตัวอย่างที่ 17 และ 18 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 17 ในคืนแรกที่ยูมิอาอยู่บ้านอุปถัมภ์ นาโอกิชาววัยรุ่นคนหนึ่งที่มาอยู่ก่อนหน้าเธอสังเกตว่า เธอดูเหมือนจะหนาวจึงนำเสื้อสเวตเตอร์มาให้

1 นาโอกิ: kono ie yoru samui kara ((ยื่นเสื้อสเวตเตอร์ให้ยูมิ))

(‘ที่บ้านนี้กลางคืนอากาศหนาวนะ’)

- 2 ยูอิ: a, demo
 (‘อ๊ะ แต่ว่า...’)
- 3 นาโอกิ: hotondo kitenai yatsu (.) teka, seetaa toka kinai shi
 (‘ตัวนี้ฉันแทบไม่เคยใส่เลย จะว่าไป ฉันไม่ใส่พวกเสื้อสเวตเตอร์อยู่แล้วด้วยซ้ำ’)
- 4 ยูอิ: arigatoo kirumon nanimo motte kite nakute ((สวมเสื้อ)) haa attakai
 (‘ขอบคุณนะ ฉันไม่ได้เอาเสื้อผ้ามายาเลยด้วย เฮ้อ... อบอุ่นขึ้นมาเลย’)
- 5 ato, tsukutte kureta hamba-gu mechamecha oishikatta
 (‘แล้วก็ แยมเบิร์กที่เธอทำให้ทาน อร่อยสุด ๆ เลยนะ’)
- 6 นาโอกิ: ii yo betsu ni
 (‘ไม่เป็นไรหรอก (เรื่องเล็กน้อย)’)
- 7 ยูอิ: datte, hontou ni oishikatta kara. Souiu no, chanto iwanai to dame desho.
 (‘เพราะว่ามันอร่อยมากจริงๆ ใจคะ เรื่องแบบนี้ต้องพูดออกมาให้ชัดเจนไม่ใช่หรอ’)
- 8 นาโอกิ: sou nanda
 (‘หรอ’)

(ละครเรื่อง “Why didn’t I tell you a million times?” ตอนที่ 1)

ในตัวอย่างนี้แม้ผู้เสนอช่วยเหลือจะไม่ได้กล่าวด้วยรูปประโยคคำสั่ง แต่จากอากัปกริยาที่นาโอกิยื่นเสื้อสเวตเตอร์มาให้ พร้อมทั้งกล่าวถึงสาเหตุที่เขาคิดว่ายูอิจำเป็นต้องรับข้อเสนอของเขา (‘ที่บ้านนี้กลางคืนอากาศหนาวนะ’) บ่งชี้ให้เห็นเจตนาที่ต้องการเสนอความช่วยเหลือให้แก่อีกฝ่ายอย่างชัดเจน กระนั้นฝ่ายผู้รับ (ยูอิ) ไม่ได้ตอบรับโดยทันที เนื่องจากทั้งสองเพิ่งรู้จักกันเธอก็ยังไม่แน่ใจว่าจะตอบรับ ภาวะการเป็นบุญคุณนั้นดีหรือไม่ การตอบด้วยคำบ่งชี้ “demo” แสดงให้เห็นถึงความไม่เห็นด้วยที่จะยอมรับข้อเสนอแต่ก็ไม่ได้คัดค้านเสียทีเดียวเพราะเป็นการพูดไม่จบประโยคที่สื่อถึงความลังเลของผู้พูด ทั้งนี้หากพิจารณาแต่เพียงผลลัพท์ของยูอิที่แสดงความลังเลอาจยังไม่ทราบถึงสาเหตุที่เธอไม่ยอมรับ โดยทันที แต่เมื่อสังเกตคำพูดของนาโอกิในผลลัพท์มาทำให้สามารถอนุมานได้ว่า อาจเป็นเพราะเธอเป็นห่วงว่าถ้าเธอรับเสื้อมาใส่แล้วนาโอกิจะสวมใส่อะไรเพื่อกันหนาว ดูจากคำพูดของนาโอกิในผลลัพท์ที่ 3 ที่เป็นการพูดถึงตัวเองว่าปกติเขาเป็นคนไม่ใส่เสื้อสเวตเตอร์ การต่อรองของฝ่ายผู้รับ (ยูอิ) ทำให้ผู้เสนอเข้าใจถึงความกังวลของอีกฝ่ายว่าเป็นการรบกวนเขาหรือไม่ซึ่งถึงความไม่สมดุลเกิดขึ้นอย่างมากจึงไม่กล้าตอบรับ นาโอกิจึงให้คำอธิบายเพื่อให้อีกฝ่ายเข้าใจว่าระดับของการรบกวนนั้นไม่ได้มีมากแต่อย่างใด จึงทำให้ยูอิยอมรับข้อเสนอในที่สุด ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ายูอิซึ่งเป็นฝ่ายผู้รับไม่เพียงแต่กล่าวขอบคุณเพื่อชดเชยความไม่สมดุลในเบื้องต้น (ในบรรทัดที่ 4) เธอยังกล่าวชื่นชมในฝีมือการทำอาหารของอีกฝ่าย (นาโอกิ) อีกด้วย

การกล่าวถ้อยคำที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถของอีกฝ่ายต่อเนื่องหลังจากที่รับการเสนอช่วยเหลือเช่นนี้สามารถมองได้ว่าเป็นความพยายามที่ปรับความไม่สมดุลอันเกิดจากการที่อีกฝ่ายหนึ่งกระทำให้กับผู้พูดก่อนหน้านี้ พอคราวนี้เป็นการที่ผู้พูดกระทำให้อีกฝ่ายหนึ่งบ้าง แม้ไม่ได้เป็นการช่วยเหลือตอบแทนแต่ก็แสดงถึงการให้ความสำคัญกับอีกฝ่ายกลับไป ทำให้ความไม่สมดุลนั้นกลับมาภาวะที่สมดุลมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า ฝ่ายนาโอกิซึ่งเดิมเคยเป็นผู้เสนอช่วยเหลือ แต่มาระยะหลังกลายเป็นผู้รับคำชม เขาได้ต่อรองการกล่าวชมรับด้วยการปฏิเสธว่าเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย ไม่ได้สำคัญแต่อย่างใด แต่การปฏิเสธนั้นยังทำให้ยูอิซึ่งบัดนี้กลายเป็นฝ่ายให้คำชมยิ่งเน้นถึงความจำเป็นที่ต้องชมเชยเขาเพิ่มขึ้นไปอีก จนบทสนทนาสิ้นสุดลงตรงที่อีกฝ่ายยอมรับคำชมในที่สุด

รูปแบบที่ 2 เป็นการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณในแง่ของฝ่ายผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียวซึ่งแตกต่างจากสองรูปแบบข้างต้นที่การต่อรองปรากฏอยู่ในผลัดการสนทนาของให้ฝ่ายผู้เสนอและฝ่ายผู้รับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีผลัดการสนทนาของผู้เสนอช่วยเหลือที่ย้ำเจตนาของตนจำนวนหลายผลัด โดยไม่ได้มีการต่อรอง สถานการณ์ที่พบรูปแบบการสนทนาดังกล่าวคือ กรณีที่ฝ่ายผู้รับการเสนอไม่แน่ใจหรือไม่เชื่อว่าผู้เสนอจะให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่จริงเนื่องจากหากพิจารณาจากความเหมาะสมหรือความสมเหตุสมผลแล้วมีความเป็นไปได้ยากที่คนคนหนึ่งจะเสนอช่วยเหลือในเรื่องดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 18 อาโออิหลังรักนักแสดงคนหนึ่ง อยู่มาวันหนึ่งเขาหายตัวไปเธอจึงไปตามหาเขาที่บ้านและพบว่าเขามีคนรักแล้วชื่อซึสึและเธอกำลังตั้งท้อง ขณะที่พูดคุยกันอยู่ที่ประตู ซึสึเกิดอาการป่วยหนักอาโออิจึงนำตัวเธอส่งโรงพยาบาลและคอยดูแลอยู่ตลอด ต่อไปนี้เป็นบทสนทนายาระหว่างอาโออิและซึสึ ณ ห้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

- 1 ซึสึ: Watashi, shinjau kamoshirenai. Soshitara, kono ko... kono ko dou shiyou.
(‘ฉัน...ฉันอาจจะตาย ถ้าเป็นแบบนี้ จะเกิดอะไรขึ้นกับเด็กคนนี้น่ะ’)
- 2 อาโออิ: Daijoubu. Watashi ni makasete. ((จับมือซึสึที่นั่งอยู่บนเตียง))
(‘ไม่เป็นไร ฉันจะดูแลเขาเอง’)
- 3 ซึสึ: e? [มองหน้าประหลาดใจ]
(‘เอ๊ะ’)
- 4 อาโออิ: moshi Suzu-san ni nanika attara, sono toki wa watashi ga Suzu-san no kodomo o sodateru. Dakara, anshin shite unde.
(‘ถ้ามีบางอย่างเกิดขึ้นกับซึสึ ถึงตอนนั้นฉันจะเป็นคนเลี้ยงเด็กคนนี้เอง เพราะฉันคลอดเด็กคนนี้ได้โดยไม่ต้องเป็นกังวลนะ’)
- 5 ซึสึ: Aoi-san, honki? [มองหน้าประหลาดใจ]
(‘พูดจริงหรือ อาโออิ’)

- 6 อาโออิ: **honki** [พยักหน้า สีหน้าจริงจัง]
(‘พูดจริง’)
- 7 ชิสี: doushite... doushite sonna ni shite kureru no?
(‘ทำไม...ทำไมถึงทำขนาดนี้เพื่อฉันล่ะ’)
- 8 อาโออิ: **onaji kuzu ni hidoi me ni atta n da mon. ...Unmei kyoudoutai.**
(‘เราเจ็บปวดเพราะไอ้เงาคนเดียวกันนี่ เราอยู่ทีมเดียวกันนะ’)
- 9 nandoka, Suzu-san, onaka sawarasete kureta janai? kono ko, uigoiteru.
(‘คุณให้ฉันจับท้องอยู่หลายครั้งใช่ไหม ฉันรู้สึกได้เลยว่าเธอขยับตัว’)
[...]
- 10 ikiteru, kono ko, shiawase ni naru tame ni umarete kuru n da yo.
(‘เด็กคนนี้มีชีวิต และจะเกิดมาเพื่อมีความสุข’)
- 11 [...] Dakara, watashi wa sore o tasukeru.
(‘เพราะฉะนั้น ฉันจะช่วยทำให้เป็นแบบนี้’)
- 12 ชิสี: [ยิ้มและร้องไห้ด้วยความซาบซึ้งใจ]

(ละครเรื่อง “Date My Daughter!” ตอนที่ 7)

การที่อาโออิซึ่งไม่ได้มีความเกี่ยวข้องหรือเป็นญาติกันอีกทั้งเพิ่งรู้จักกันไม่นานได้เสนอว่าจะรับเลี้ยงดูลูกของชิสีนั้นเป็นเรื่องชิสีไม่เคยคาดคิดมาก่อน จะเห็นได้ว่าการเสนอช่วยเหลือของอาโออิเป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและชัดเจน ไม่ว่าจะด้วยรูปประโยคคำสั่ง (-te) ในบรรทัดที่ 2 และบรรทัดที่ 4 การลงท้ายประโยคด้วยคำกริยาแสดงความหนักแน่น “sodateru” (‘จะเลี้ยง’) และ “tasukeru” (‘จะช่วย’) ในบรรทัดที่ 4 และ 11 ตามลำดับ อีกทั้งให้คำยืนยันเมื่อฝ่ายผู้รับขอการยืนยันว่า “honki” (‘พูดจริง’) ในบรรทัดที่ 6 ในขณะที่การต่อรองจะเป็นฝ่ายของผู้รับ (ชิสี) ที่รู้สึกประหลาดใจกับการเสนอช่วยเหลือของอีกฝ่าย ทั้งนี้การต่อรองของชิสีไม่ได้เป็นไปเพื่อเจตนาที่จะปฏิเสธการช่วยเหลือแต่เพื่อที่จะขอคำอธิบายให้ตัวเธอได้แน่ใจ ผู้วิจัยมองว่าการขอการยืนยัน (บรรทัดที่ 5) การสอบถามสาเหตุที่อีกฝ่ายเสนอช่วยเหลือ (บรรทัดที่ 7) สะท้อนถึงการตระหนักว่าความไม่สมดุลงที่กำลังจะเกิดขึ้นนี้ใหญ่หลวงเพราะอาจทำให้ฝ่ายที่เสนอต้องลำบากเธอจึงไม่สามารถตอบรับในทันทีได้ และในผลัดสุดท้ายของการสนทนาจะเห็นได้ว่าฝ่ายผู้รับไม่ได้พยายามที่จะลดระดับความไม่สมดุลนั้นลงหรือฟื้นฟูความไม่สมดุล เพียงแต่ตอบรับด้วยการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่ซาบซึ้งในความปรารถนาดีของอีกฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเนื่องจากเป็นเรื่องสำคัญและเป็นการช่วยเหลือที่เป็นบุญคุณต่อผู้รับอย่างมาก ผู้รับจึงไม่พยายามที่จะลดระดับภาวะการเป็นบุญคุณนั้นลงโดยคงความไม่สมดุลในแง่ที่ว่าเธอเป็นหนี้บุญคุณของอีกฝ่ายนั้นไว้ เพียงแต่แสดงความซาบซึ้งเพื่อตอบแทนอีกฝ่าย

4.2.2 การต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณให้เลื่อนออกไป

การต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณในที่นี้ปรากฏในผลัดของฝ่าย “ผู้รับ” เมื่อฝ่ายผู้รับยังไม่ขอรับข้อเสนอช่วยเหลือในเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญในปัจจุบัน แต่ให้ความเชื่อมั่นแก่อีกฝ่ายว่าจะยอมรับความช่วยเหลือในอนาคต ผู้วิจัยมองว่า การต่อรองให้การกระทำให้เลื่อนออกไป (Anchimbe, 2018) เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ฝ่ายผู้รับมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ขณะเดียวกันก็ยังคงต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เสนอเอาไว้ การต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณให้เลื่อนออกไปนี้สะท้อนถึงความพยายามฟื้นฟูความไม่สมดุลอันเกิดจากความใส่ใจของผู้เสนอที่มีต่อผู้รับในเบื้องต้นก่อน ส่วนภาวะการเป็น “หนี้บุญคุณ” อันจะเกิดขึ้นจากความไม่สมดุลที่ผู้เสนอจะให้ความช่วยเหลือในอนาคตนั้นได้ถูกชะลอเอาไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยพบการต่อรองในลักษณะนั้นในข้อมูลภาษาไทยเท่านั้น

ตารางที่ 8 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณให้เลื่อนออกไป

ข้อมูลภาษาไทย	
A: สอบถามความต้องการการเสนอช่วยเหลือ	
B: ปฏิเสธทางอ้อม (ต่อรองเพื่อเลื่อนออกไป)	
(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)	
ตัวอย่างที่ 19	สถานการณ์ ทิชากำลังทำคดีเกี่ยวกับการฟ้องหย่าของคุณแอมมีเพื่อนของบอสเบน แต่ติดปัญหาที่ตอนนี้คุณแอมมีไปฮ่องกงติดต่อไม่ได้ บอสเบนจึงอาสาช่วยเหลือ
1	ทิชา: คือที่ทิชาบอกไม่คบหน้าเนี่ย เป็นเพราะคุณแอมมีเขาเดินทางไปฮ่องกงแล้วปิดการ
2	ติดต่อสื่อสารทุกช่องทางค่ะ ทิชาก็ไม่รู้ว่าเขาเอาข้อมูลจากไหนมาตั้งเรื่องฟ้องหย่า
3	ตอนนี้สิ่งที่ทำได้ก็คือ คิดเอาไว้หลายๆ ทางแต่สุดท้ายจะไปจบที่ทางไหน ก็คง
4	ขึ้นอยู่กับเจ้าตัวค่ะ
5	บอสเบน: คุณมีอะไรอยากจะให้ผมช่วยไหม
6	ทิชา: <u>ทิชาทำได้ค่ะ แต่ถ้าต้องการความช่วยเหลือจริงๆ ทิชาก็รีบบอกบอสเบนค่ะ</u>

(ละคร “ให้รักพิพากษา” ตอนที่ 3)

ในตัวอย่างข้างต้น หลังจาก “ทิชา” ซึ่งเป็นทนายความได้บอกเล่าความวิตกกังวลของเธอเกี่ยวกับคดีที่เธอดูแลอยู่ “บอสเบน” ซึ่งเป็นหัวหน้างานจึงเสนอช่วยเหลือ การเสนอช่วยเหลือที่เกิดขึ้น (บรรทัดที่ 4) อยู่ในลักษณะของการถามความต้องการของอีกฝ่ายโดยไม่ได้ระบุเจาะจงว่าตัวเขาจะช่วยอย่างไร ด้วยอาจเพราะประเด็นที่กำลังเป็นปัญหายู่นั่นอยู่ในความรับผิดชอบของ “ทิชา” ดังนั้นฝ่ายผู้เสนอจึงเปิดโอกาสให้ “ทิชา” เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อไป ด้านฝ่ายผู้รับการเสนอ “ทิชา”

แม้จะไม่ได้ตอบปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่การที่เธอยืนยันว่า “ทืซาทำได้ค่ะ” ประกอบกับถ้อยคำสนับสนุน (supportive move) (“แต่ถ้าต้องการความช่วยเหลือจริงๆ ทืซาจะรีบบอกบอสเบนค่ะ”) แสดงให้เห็นว่า เธอยังประสงค์ที่จะพยายามด้วยตนเองและสะท้อนให้เห็นถึงการต่อรองการว่า การยอมรับความช่วยเหลือหรือยอมรับในภาวะการเป็นบุญคุณจะยังไม่เกิดขึ้นในตอนนี้ และขดเซยความไม่สมดุลที่เกิดจากการที่ผู้เสนอแสดงความเป็นห่วงมาอีกฝ่ายด้วยการยืนยันอย่างหนักแน่นว่า เธอจะยอมรับความปรารถนาดีของอีกฝ่ายในอนาคต

4.3 กรณีที่การเสนอช่วยเหลือถูกปฏิเสธ

รูปแบบการสนทนาในหัวข้อนี้คือ การเสนอความช่วยเหลือและการตอบปฏิเสธ ซึ่งมักปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้เสนอประเมินแล้วว่าผู้รับมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจึงแสดงความปรารถนาออกไป ทว่าข้อเสนอดังกล่าวกลับไม่เป็นที่ต้องการ เนื่องจากผู้รับอาจพิจารณาว่าตนเองยังสามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตนเอง สิ่งที่เสนอนั้นไม่มีความจำเป็น หรือมีความเกรงใจเนื่องจากไม่อยากสร้างภาระให้แก่ฝ่ายผู้เสนอ รูปแบบการสนทนาในลักษณะดังกล่าวสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 รูปแบบย่อย ได้แก่ 1) การปฏิเสธแบบไม่มีการต่อรอง และ 2) การปฏิเสธแบบมีการต่อรอง ทั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดเรื่อง “หน่วยการแลกเปลี่ยนผลัด” (exchange unit) ของ Edmondson (1981) ที่แบ่งรูปแบบของการแลกเปลี่ยนผลัดเป็นแบบเรียบง่าย (simple exchange) และแบบซับซ้อน (complex exchange) โดยแบบแรกคือ การเสนอช่วยเหลือและปฏิเสธการเสนอที่ประกอบด้วยผลัดการสนทนาเพียง 2 ผลัด ได้แก่ การริเริ่มเสนอช่วยเหลือ (Initiate) และการคัดค้าน (Contra) ส่วนแบบที่สองคือการสนทนาที่จำนวนหลายผลัดมีการต่อรองเพื่อนำมาสู่ข้อสรุปที่ทำให้ผู้ริเริ่มเสนอช่วยเหลือต้องเพิกถอนการเสนอนั้นไปในที่สุด (Almusallam, 2023)

4.3.1 การไม่ยอมรับภาวะการเป็นบุญคุณและฟื้นฟูความสัมพันธ์

การปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือแบบไม่มีการต่อรองเป็นรูปแบบการสนทนาที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับปฏิเสธสภาวะการเป็นหนี้บุญคุณของฝ่ายผู้เสนอ ทั้งนี้ในบางสังคม ผู้รับมักถูกคาดหวังว่าไม่ควรตอบรับข้อเสนอดังแต่ในทีแรก (Almusallam, 2023) การศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือจึงมักมีการกล่าวถึงประเด็นเรื่อง “การปฏิเสธตามมารยาท” (ostensible refusal) ที่เป็นไปเพื่อการแสดงความรู้สึกตามวาระและโอกาส (Terkourafi & Kádár, 2017) ควบคู่ไปกับการปฏิเสธโดยแท้ (genuine refusals) ที่ฝ่ายผู้รับการเสนอมีเจตนาที่ต้องการปฏิเสธข้อเสนอย่างแท้จริง ซึ่งแบบหลังนี้เองที่เป็นลักษณะที่ผู้วิจัยพบและจัดประเภทในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยพบว่าในหลายกรณี แม้ว่าผู้รับจะปฏิเสธข้อเสนอแต่ผู้รับก็แต่ยังคงตระหนักถึงน้ำใจที่ผู้เสนอมอบให้ จึงมีการฟื้นฟูความสัมพันธ์หลังจากการปฏิเสธ

ตารางที่ 9 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการไม่ยอมรับภาวะการเป็นบุญคุณและฟื้นฟูความสัมพันธ์

ข้อมูลภาษาไทย	ข้อมูลภาษาญี่ปุ่น
A: เกริ่นก่อนเสนอช่วยเหลือ + เสนอช่วยเหลือ B: ปฏิเสธการเสนอ + ขอบคุณ/แสดงความห่วงใย	A: เสนอช่วยเหลือ B: ปฏิเสธการเสนอ + ขอบคุณ

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

ผู้วิจัยพบรูปแบบการสนทนาที่แสดงการปฏิเสธแบบไม่มีการต่อรองทั้งจากข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น ซึ่งหากพิจารณาจากมุมมองเรื่องคู่จันกรรมแล้ว การตอบกลับด้วยการปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือเป็นลักษณะของการตอบรับที่ไม่พึงประสงค์ (dispreferred respond) เนื่องจากทำให้เป้าหมายทางวัจกรรมของผู้เสนอช่วยเหลือไม่ประสบความสำเร็จและต้องล้มเลิกข้อเสนอขึ้นไป ลักษณะที่มีร่วมกันของข้อมูลจากทั้งสองภาษาคือ การตอบปฏิเสธด้วยสำนวนตายตัวว่า “ไม่เป็นไร” ในภาษาไทย และ “daijoubu” ซึ่งมีความหมายตรงกับในภาษาไทยว่า “ไม่เป็นไร” เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ภายหลังจากการปฏิเสธแล้วในภาษาไทยผู้วิจัยพบการชดเชยความไม่สมดุลอันเกิดจากการที่ผู้เสนอแสดงความปรารถนาต่อผู้รับด้วยการขอบคุณ หรือกล่าวแสดงความห่วงใยต่อผู้เสนอ

จากตัวอย่างภาษาไทยที่ ผู้พูดมิได้เริ่มเสนอช่วยเหลือโดยทันทีแต่สอบถามถึงสถานการณ์ที่อีกฝ่ายกำลังเผชิญอยู่และสิ่งที่ตัวเขาสามารถให้ความช่วยเหลือได้ แต่การเสนอช่วยเหลือนั้นได้ถูกปฏิเสธจากฝ่ายผู้รับ เนื่องด้วยผู้รับคิดว่าจะสามารถจัดแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองได้ เธอจึงกล่าวปฏิเสธและกล่าวขอบคุณ ซึ่งการขอบคุณนี้อาจพิจารณาได้ว่าเป็นจะพูดเพื่อปิดการสนทนาโดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้เสนอต่อรอง

ตัวอย่าง 20 “กะรัต” พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งกำลังจะขับรถออกจากที่ทำงานแต่รถสตาร์ทไม่ติด ขณะนั้น “ไอ” นักศึกษาชายที่ได้มาติดต่อเพื่อขอฝึกงานในบริษัทที่ “กะรัต” ทำงานอยู่เดินมาเห็นเข้า

- 1 ไอ: ขอโทษครับ
- 2 กะรัต: พี่บอกแล้วไงว่าพี่ไม่มีตำแหน่งอะไรให้เราฝึกทั้งนั้น
- 3 ไอ: รถสตาร์ทไม่ติดหรือครับ ในรถผมมีสายจัมป์นะครับ **ให้ผมช่วยจัมป์ไหมครับ**
- 4 กะรัต: ไม่เป็นไรหรอก เดี่ยวพี่ให้เด็กในออฟฟิศมาช่วยก็ได้ ขอบคุณค่ะ

(ละครเรื่อง “กะรัตรัก” ตอนที่ 1)

ในตัวอย่างนี้ จากถ้อยคำของ “กะรัต” ในบรรทัดที่ 2 บ่งชี้ถึงการคาดเดาของเธอดังเจตนาที่ “ไอ” เดินเข้ามาพูดคุยว่าอาจจะรบกวนเธอเรื่องการฝึกงาน อย่างไรก็ตาม “ไอ” ไม่ได้มีการโต้ตอบเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวแต่กลับ เริ่มต้นการเสนอช่วยเหลือด้วยการถามนำ (บรรทัดที่ 3) (“รถสตาร์ทไม่ติด

หรือครับ”) เพื่อแสดงให้เห็นอีกฝ่ายเห็นว่า เขารับรู้ถึงปัญหาที่อีกฝ่ายกำลังประสบอยู่ ตามด้วยการแจ้งให้ อีกฝ่ายทราบว่า เขาสามารถให้ความช่วยเหลือได้ จากนั้นจึงเริ่มเสนอช่วยเหลือช่วยเหลือ (“ให้ผมช่วยจิ้ม ไหมครับ”) แต่ด้วยความที่ฝ่ายผู้รับ “กะรัต” อาจเกรงว่าถ้ารับความช่วยเหลือแล้วเธออาจตกอยู่ใน ภาวะเป็นหนี้บุญคุณของอีกฝ่าย และอาจต้องตอบแทนด้วยการให้ตำแหน่งในการฝึกงาน เธอจึง ปฏิเสธที่จะรับข้อเสนอโดยกล่าวว่า “ไม่เป็นไรหรอก” ซึ่งเป็นการปฏิเสธโดยแท้สังเกตจากถ้อยคำที่ เธอกล่าวถึงสิ่งที่เธอจะทำต่อไป “ให้เด็กในออฟฟิศมาช่วย” เพื่อแก้ปัญหาตัวกล่าว อย่างไรก็ตามแม้ว่า ความไม่สมดุลในแง่ของภาวะการเป็นบุญคุณจะไม่เกิดขึ้น แต่ความไม่สมดุลอันเกิดจากการที่ “ไอ” ได้ แสดงความปรารถนาดีมายัง “กะรัต” ได้เกิดขึ้นแล้ว การกล่าวขอบคุณของ “กะรัต” สามารถ พิจารณาได้ว่าเป็นการชดเชยความไม่สมดุลนั้น

รูปแบบการสนทนาที่คล้ายคลึงกันนี้ปรากฏในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเช่นกัน กล่าวคือ เป็นการ ปฏิเสธโดยแท้เพื่อสื่อสารไปยังผู้เสนอว่า ผู้พูดอยู่ในสภาพที่ไม่ต้องการการช่วยเหลือซึ่งส่งผลต่อการ กระทำของฝ่ายผู้เสนอที่ต้องล้มเลิกความตั้งใจที่จะช่วยเหลือไป

ตัวอย่างที่ 21 “นาริคาเวะ” และ “โคะโตะริ” ทำงานในบริษัทเดียวกัน วันหนึ่งนาริคาเวะไป นั่งร้องไห้อยู่คนเดียวในห้องสมุดเนื่องจากเสียใจที่เกิดความผิดพลาดในงานซ้ำแล้วซ้ำเล่า เธอ บังเอิญได้พบกับโคะโตะริ จึงโกหกเขาไปว่าที่เธอดูเหมือนร้องไห้แท้จริงแล้วเธอแพ้เกสร ดอกไม้ แต่พอทั้งสองได้พูดคุยและได้รับกำลังใจจากโคะโตะริ นาริคาเวะ ก็ยิ่งร้องไห้หนัก กว่าเดิม

- 1 โคะโตะริ: Watashi ga ippo fumidasu koto ga dekita no wa, Narukawa-shachou, anata ga ita kara desu.
(‘ที่ผมสามารถก้าวไปข้างหน้าได้ เพราะว่ามีคุณอยู่ด้วยนะครับประธานนาริคาเวะ’)
(‘(นาริคาเวะร้องไห้)’)
- 2 Sumimasen. Kafunshou no kusuri katte kimashou ka.
(‘ขอโทษครับ ผมไปซื้อยาแก้แพ้มาให้ไหมครับ’)
- 3 นาริคาเวะ: Daijoubu desu. Arigatou gozaimasu. Kono yume sae, motte ireba iin desu ka ne. ((นาริคาเวะสั่งน้ำมูก))
(‘ไม่เป็นไรค่ะ ขอขอบคุณค่ะ ขอแค่มีความฝันก็เพียงพอแล้วไหมนะ’)
- 4 โคะโตะริ: Ano yappari katte kimashou ka.
(‘เอ่อ ผมว่าผมไปซื้อยาแก้แพ้มาให้ไหมครับ’)
- 5 นาริคาเวะ: Daijoubu desu [สียหน้ายิ้มแยม]
(‘ไม่เป็นไรค่ะ’)

(ละครเรื่อง Riding a Unicorn ตอนที่ 1)

“โคะโตะริ” เสนอว่าจะไปซื้อยาแก้แพ้มาให้ “นาริกาวะ” เนื่องจากนาริกาวะที่บอกว่าน้ำตาไหลจากการแพ้เกสรดอกไม้ดูเหมือนจะรุนแรงขึ้น แต่ความตั้งใจนั้นได้ถูกยับยั้งเอาไว้ด้วยคำตอบของนาริกาวะ “daijoubudesu” (‘ไม่เป็นไร’) และกล่าวขอบคุณ เพื่อตอบแทนความมีน้ำใจของอีกฝ่ายและเป็นการชดเชยความไม่สมดุลอันเกิดจากการกล่าวเสนอช่วยเหลือ ทั้งนี้เจตนาที่ต้องการปฏิเสธของนาริกาวะชัดเจนมากยิ่งขึ้นเมื่อโคะโตะริเสนอเป็นครั้งที่ 2 เนื่องจากอาการของนาริกาวะยังไม่หาย นาริกาวะจึงยืนยันการปฏิเสธอีกครั้ง แต่ครั้งที่ 2 นี้ เธอไม่ได้กล่าวขอบคุณแต่แสดงออกด้วยสีหน้าที่ยิ้มแยมแทนเพื่อไม่ให้อีกฝ่ายเป็นกังวล

นอกจากกรณีการปฏิเสธที่ตามด้วยการขอบคุณแล้ว ในภาษาไทยผู้วิจัยยังพบการชดเชยความไม่สมดุลอันเกิดจากการที่ผู้เสนอแสดงความปรารถนาดีมายังผู้รับด้วยการแสดงความห่วงใยกลับเป็นการตอบแทนกลับไป แนวทางดังกล่าวพบในสถานการณ์ที่ผู้รับคิดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ประกอบกับภาวะปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องภายในครอบครัวของเธอเอง ผู้รับจึงปฏิเสธที่จะตอบรับข้อเสนอ

ตัวอย่างที่ 22 มาตาลดามักถูกปู่ของเธอหรือ “อากง” ต่อว่าเป็นประจำ วันหนึ่งเธอไปเรียนทำขนมที่บ้านของ “ปุมิ” พอทำเสร็จแล้วเธอดังใจจะเอาขนมไปให้อากง “ปุมิ” จึงอาสาขับรถมาส่ง เมื่อมาถึงหน้าร้านของอากง ปุมิเป็นห่วงมาตาลดากำลังจะเข้าไปในร้านคนเดียว

ปุมิ: ให้ผมเข้าไปเป็นเพื่อนไหมคุณ

มาตาลดา: ไม่เป็นไร เดี่ยวคุณไปนั่งรอที่ร้านบะหมี่ก่อนก็ได้ ((เปลี่ยนเรื่อง))

(จากละคร “มาตาลดา” ตอนที่ 4)

การปฏิเสธด้วยถ้อยคำตายตัว “ไม่เป็นไร” ของ “มาตาลดา” ถือเป็นการตอบรับที่ไม่พึงประสงค์ของ “ปุมิ” ที่ต้องการเข้าไปหาอากงเป็นเพื่อนมาตาลดาและขัดขวางไม่ให้เกิดความไม่สมดุลขึ้น ทั้งนี้เนื่องด้วยการเสนอช่วยเหลือเป็นแสดงความมีน้ำใจของคู่สนทนา การปฏิเสธเป็นน้ำใจที่อีกฝ่ายมีให้จึงถือได้ว่าเป็นการทำให้ผู้อื่นเสียหน้า (Leech, 2014, p. 176) ตรงที่ความปรารถนาดีที่หยิบยื่นให้กลับไม่ได้รับการยอมรับ “มาตาลดา” จึงชดเชยด้วยการแสดงความเห็นห่วงอีกฝ่ายแทน ด้วยการให้ความใส่ใจเกรงว่าอาจจะต้องรอนาน หากไปนั่งรอที่ร้านบะหมี่ซึ่งเป็นร้านที่เธอและเขาไปทานประจำก่อนจะ เขาจะสะดวกสบายกว่าที่จะเข้าไปกับเธอ ทั้งนี้หากพิจารณาจากประเด็นเรื่องภาวะการสร้างสมดุลของการเป็นบุญคุณ แม้ว่าการช่วยเหลือของฝ่ายผู้เสนอจะไม่เกิดขึ้น (ซึ่งเท่ากับยังไม่มีบุญคุณ) แต่ความไม่สมดุลอันเกิดจากความเอาใจใส่และแสดงความเป็นห่วงที่ผู้เสนอมิให้เกิดขึ้นแล้ว ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ฝ่ายผู้รับความเอาใจใส่นั้นตอบแทนกลับไปเพื่อฟื้นฟูความไม่สมดุลนั้นด้วยการแสดงความห่วงใยกลับบ้าง

4.3.2 การต่อรองเพื่อปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณ

เมื่อพิจารณาจากบริบทการสื่อสารและสถานการณ์ที่ผู้รับการเสนอกำลังเผชิญอยู่ บางครั้งแม้ในสายตาของคนทั่วไปหรือผู้เสนอจะมองว่า เขา/เธอมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ แต่ผู้รับ

เองอาจเลือกที่จะไม่รับข้อเสนอ นั้น ด้วยเหตุผลที่เกรงว่าจะเป็นการรบกวนอีกฝ่ายผู้รับจึงมีการต่อรอง ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบการสนทนาที่ปรากฏในสถานการณ์นี้เป็นการแลกเปลี่ยนผลัดแบบซับซ้อน ประกอบด้วยการเสนอยืนยันหนักแน่น (insistent offers) (Almusallam, 2023) จากฝ่ายผู้เสนอ การต่อรองของฝ่ายผู้รับเพื่อจะปฏิเสธ และจบลงที่ฝ่ายผู้เสนอไม่ประสบความสำเร็จ (contra) เพราะไม่สามารถโน้มน้าวให้อีกฝ่ายยอมรับข้อเสนอได้

ตารางที่ 10 รูปแบบการสนทนาที่แสดงการต่อรองเพื่อปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณ

ข้อมูลภาษาไทย	ข้อมูลภาษาญี่ปุ่น
A: เสนอช่วยเหลือ	A: เกริ่นก่อนเสนอช่วยเหลือ
B: แสดงความท่วงใย (ต่อรอง)	B: ส่งสัญญาณไม่ต้องการความช่วยเหลือ
A: ยืนยันข้อเสนอ	A: เสนอช่วยเหลือ
B: ปฏิเสธข้อเสนอ + อธิบายสาเหตุ	B: อุทาน (แสดงความประหลาดใจ)
	A: ยืนยันข้อเสนอ (ต่อรอง)
	B: ปฏิเสธ (1)
	A: แสดงความไม่เห็นด้วย (ต่อรอง)
	B: ปฏิเสธ (2)
	A: อธิบายสาเหตุที่ปฏิเสธ

(A=ผู้เสนอช่วยเหลือ B=ผู้รับการเสนอช่วยเหลือ)

ในกรณีภาษาไทย ผู้วิจัยพบว่าการต่อรองของฝ่ายผู้รับเป็นการยกเหตุผลในแง่ของการแสดงความเห็นห่วงอีกฝ่ายและเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับเองมาเป็นข้อคัดค้านในการที่จะไม่ยอมรับการเสนอช่วยเหลือ ทำให้แม้ฝ่ายผู้เสนอจะมีการต่อรองเพื่อให้ฝ่ายผู้รับยอมรับ แต่การต่อรองนั้นกลับไม่ประสบผลสำเร็จ ดังเช่นในตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 23 “ทิชา” ได้ลาออกจากสำนักงานกฎหมายแห่งหนึ่งและกำลังจะตั้งสำนักงานกฎหมาย เธอเสนอที่จะตีพิมพ์หนังสือให้กับ “คิว” เพื่อเตรียมสอบใบอนุญาตว่าความ (ตัวทนาย)

- 1 ทิชา: นี่ หนังสือเตรียมสอบตัวทนายที่เตรียมเอาไว้ให้ แล้วพี่ก็กะว่าจะลืดอกคิวทุกวัน
- 2 วันละชั่วโมงมาตีให้เธอตีไหม

- 3 คิว: พี่ไม่เหนื่อยหรอ พี่กำลังจะตั้งสำนักงานกฎหมายของตัวเองนะ
- 4 ทิชา: อืม ก็ใช่ ก็เหนื่อย แต่พี่ทำได้ พี่ไม่ทิ้งเธอหรอก
- 5 คิว: ไม่ต้องหรอก ผมอยากสอบตัวนายด้วยตัวผมเองอะ

(ละครเรื่อง “ให้รักพิพากษา” ตอนที่ 16)

ผู้รับการเสนอในตัวอย่างนี้ “คิว” ได้ให้เหตุผลของการที่เขาไม่ปรารถนาที่จะรับความช่วยเหลือจากอีกฝ่ายถึงสองครั้ง (ในบรรทัดที่ 3 และบรรทัดที่ 5) การที่ “ทิชา” เสนอตัวว่าจะมาตีหนังสือให้กับ “คิว” ทำให้คิวเป็นกังวลว่า ทิชาจะทำงานหนักเกินไปหรือไม่ เขาจึงต่อรองที่จะรับข้อเสนอด้วยการยกเหตุผลที่ทิชาไม่ควรต้องลำบากเพื่อเขา (บรรทัดที่ 3) การแสดงความเห็นห้วงดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเป็นการขัดเซยความไม่สมดุลที่เกิดจากการที่ “ทิชา” เสนอให้ความช่วยเหลือแก่ “คิว” ด้านคิวผู้ซึ่งตั้งใจที่จะปฏิเสธความปรารถนาดีนั้นเพราะไม่ต้องการให้ทิชาต้องลำบากเพราะเขาจึงแสดงความเป็นห่วงอีกฝ่ายกลับบ้าง ส่งผลให้การปฏิสัมพันธ์ของทั้งสองกลับมามีความสมดุลมากขึ้น ด้าน “ทิชา” แม้ว่าจะยอมรับว่าเธอลำบากแต่ก็ยังยืนยันที่จะช่วย การยืนยันเสนอช่วยเหลืออีกครั้งของทิชาส่งผลให้ความไม่สมดุลเกิดขึ้นอีกครั้ง จนในที่สุด “คิว” จึงปฏิเสธที่จะรับข้อเสนอและอธิบายสาเหตุที่เขาไม่รับข้อเสนอ นั่นคือความต้องการที่จะสอบให้ผ่านด้วยตัวเอง (บรรทัดที่ 5) จะเห็นได้ว่า แม้ว่าเป้าหมายเชิงวัจนกรรมของฝ่ายผู้เสนอจะไม่ประสบผลสำเร็จ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนายังคงเป็นไปด้วยดีเพราะต่างเข้าใจในความห่วงปรารถนาที่ดีที่มีต่อกัน

สำหรับภาษาญี่ปุ่นนั้น การปฏิเสธการเสนอช่วยเหลือแบบมีการต่อรองพบในบริบทที่ผู้รับหวั่นภัยเหตุผลเกี่ยวกับตนเองมาเป็นข้อโต้แย้งเพื่อที่จะไม่รับข้อเสนอ ดังเช่นในตัวอย่างที่ 24 ต่อไปนี้ ที่ผู้รับรู้สีกว่าอาการของเธอดีขึ้นแล้วจึงปฏิเสธข้อเสนอของอีกฝ่ายที่เสนอตัวพาผู้รับไปโรงพยาบาล การปฏิเสธแบบมีการต่อรองประกอบด้วยกล่าวเสนอช่วยเหลือ การยืนยันข้อเสนอ การปฏิเสธ การใช้เหตุผลของการปฏิเสธเพื่อไม่รับการช่วยเหลือ การต่อรองมักปรากฏในผลัดของฝ่ายผู้เสนอเพื่อโน้มน้าวให้อีกฝ่ายยอมรับการช่วยเหลือเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับเอง แต่ฝ่ายผู้รับกลับปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณนั้น ซึ่งเป็นการปฏิเสธโดยแท้เนื่องจากมีการยืนยันที่จะไม่รับการช่วยเหลือมากกว่า 1 ครั้ง จากตัวอย่างต่อไปนี้จะเห็นได้ถึงความยามของผลัดการสนทนาโดยเป็นการแลกเปลี่ยนผลัดแบบซับซ้อน ฝ่ายผู้เสนอมีการต่อรองมากกว่า 1 ครั้ง แม้กระทั่งในช่วงสุดท้ายของการสนทนาที่แม้ว่าการเสนอช่วยเหลือของเขาจะไม่ได้รับการตอบรับแต่ผู้เสนอก็ยังคงแสดงความเป็นห่วงอีกฝ่ายจนได้รับการตอบรับต่อการแสดงความห่วงใยนั้นในที่สุด

ตัวอย่าง 24 “ยูอิ” กำลังเดินข้ามถนนผ่านทางเหม่อลอย มีรถคันหนึ่งวิ่งเข้ามาเกือบชนเธอ แต่มีผู้หญิงคนหนึ่ง “ฮายอน” ช่วยดึงยูอิให้หลบรถมาได้

- 1 ฮายอน: daijoubu desu ka.
(‘เป็นอะไรหรือเปล่าคะ’)

- 2 ยูอิ: daijoubu desu sumimasen
(‘ไม่เป็นไรค่ะ ขอโทษด้วยนะคะ’)
- 3 ฮายอน: **soko, byouin nanode, guai warui nara isscho ni ikimasu.**
(‘ตรงนั้นเป็นโรงพยาบาล ถ้าคุณรู้สึกไม่ค่อยดี เดี๋ยวฉันเดินไปเป็นเพื่อนนะคะ’)
- 4 ยูอิ: a
(‘อา’)
- 5 ฮายอน: **Watashi, tsutometerun desu.**
(‘คือฉันทำงานอยู่ที่นี่พอดีค่ะ’)
- 6 ยูอิ: aa, a iyademo, daijoubu desu.
(‘อ้อ อ่ะไม่ค่ะแต่ว่า ฉันไม่เป็นไรค่ะ’)
- 7 ฮายอน: **demo=**
(‘แต่ว่า’)
- 8 ยูอิ: =tabun, onaka suita kara.
(‘สงสัย ฉันคงจะหิวข้าวนะคะ’)
- 9 ฮายอน: **e?, onaka?**
(‘เอ๊ะ หิวหรือคะ’)
- 10 ยูอิ: **kana? [หิวเราะ] a, iya, sumimasen. Hontou ni arigatou gozaimashita.**
(‘โหม่นะ อ่ะ ไม่มีอะไรค่ะ ขอโทษนะคะ ขอขอบคุณมากค่ะ’)
- 11 ฮายอน: **jaa, ki o tsukete.**
(‘ถ้าจ้ะ ระวังตัวด้วยนะคะ’)
- 12 ยูอิ: **hai.**
(‘ค่ะ’)

(ละครเรื่อง “Why didn’t I tell you a million times?” ตอนที่ 1)

ในตัวอย่างนี้ การกล่าวเสนอช่วยเหลือของ “ฮายอน” ประกอบด้วยการสอบถามความต้องการในเบื้องต้น (บรรทัดที่ 1) ซึ่งเป็นการเกริ่นก่อนเสนอ (pre-offer) ก่อนการเสนอช่วยเหลือจริง (actual offer) (บรรทัดที่ 3) และเมื่อฝ่ายผู้รับดูเหมือนจะยังไม่ตอบรับ เธอจึงให้คำอธิบายเพิ่มเติม (บรรทัดที่ 5) ซึ่งผู้วิจัยมองว่า เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับว่า ผู้รับอาจจะเกรงใจไม่ยอมรับการเสนอที่ต้องช่วยพาไปโรงพยาบาลหรือไม่ ฮายอนจึงอธิบายขึ้นก่อนที่จะถูกถามว่า เธอทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลนั่นเอง เพื่ออีกฝ่ายจะได้ไม่กังวล ซึ่งถือเป็นความพยายามของผู้เสนอที่จะให้อีกฝ่ายยอมรับข้อเสนอ ขณะเดียวกันด้านฝ่ายของผู้รับ “ยูอิ” ไม่มีความตั้งใจที่จะรับข้อเสนออยู่แล้วซึ่งชัดเจนตั้งแต่การตอบกลับครั้งแรก (บรรทัดที่ 2) การแสดงความลังเล (บรรทัดที่ 4) และการปฏิเสธการเสนอครั้งที่ 2

(บรรทัดที่ 6) การปฏิเสธข้อเสนอรวมถึงการส่งสัญญาณว่าไม่รับข้อเสนอของ “ยูอิ” สะท้อนมุมมองด้านภาวะการเป็นบุญคุณตรงที่หากเธอตอบรับข้อเสนอเท่ากับเธอยอมรับภาวะความไม่สมดุลและต้องเป็นหนี้บุญคุณอีกฝ่ายซึ่งไม่เคยรู้จักมาก่อน ประกอบกับเธออาจประเมินอาการของตัวเองแล้วว่าไม่ได้เป็นอะไรมากจึงไม่ยากรบกวนฮายอน อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยความไม่สมดุลอันเกิดจากการที่ฮายอนมีน้ำใจเสนอความช่วยเหลือ เธอจึงกล่าวขอบคุณ (บรรทัดที่ 10) เพื่อเป็นการตอบแทนและฟื้นฟูความไม่สมดุลที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การขอบคุณดังกล่าวในแง่หนึ่งถือเป็นการพยายามจบบทสนทนาเพื่อไม่ให้ฮายอนได้ต่อเรื่องอีกต่อไป



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

ก่อนหน้านี้ในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์กระบวนการสร้างความสมดุลของความเป็นบุญคุณในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น ตลอดจนรูปแบบการสนทนาที่สะท้อนกระบวนการสร้างความสมดุลดังกล่าวโดยแบ่งออกเป็น 3 กรณี ได้แก่ กรณีที่การเสนอช่วยได้รับการตอบรับ กรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบมีการต่อรองระหว่างคู่สนทนา และกรณีที่การเสนอความช่วยเหลือถูกปฏิเสธ แต่ละกรณีแสดงให้เห็นถึงลักษณะที่สอดคล้องและแตกต่างกันของรูปแบบการสนทนาและกระบวนการสร้างความสมดุลของแต่ละภาษา

ในกรณีที่การเสนอช่วยได้รับการตอบรับโดยไม่มีการต่อรองนั้น กระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณที่พบทั้งข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นคือการยอมรับและพยายามฟื้นฟูความไม่สมดุล ทั้งสองภาษามีรูปแบบการสนทนาที่คล้ายกันตรงที่ปรากฏการกล่าวขอบคุณ แตกต่างกันตรงที่ในข้อมูลภาษาไทยพบการยอมรับในความไม่สมดุลด้วยการใช้คำตอบรับ “ค่ะ” “ครับ” และ “อืม” ในขณะที่ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นไม่ปรากฏรูปแบบการสนทนาที่ใช้คำตอบรับโดยไม่ขอบคุณ ข้อแตกต่างอีกประการคือในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นปรากฏการใช้คำอุทานหลังจากที่ได้ฟังข้อเสนอ ซึ่งส่งผลกระตุ้นให้ผู้เสนอต้องกล่าวเสนออีกครั้งก่อนที่จะตอบรับ ส่วนกระบวนการสร้างความสมดุลที่ไม่พบในข้อมูลภาษาไทยแต่พบในภาษาญี่ปุ่น คือ การยอมรับความไม่สมดุลโดยเน้นภาวะการเป็นหนี้บุญคุณด้วยวิธีการใช้สำนวนตายตัวที่แสดงการพึ่งพา ส่วนการยอมรับความไม่สมดุลตามมารยาทเพื่อรักษาความสัมพันธ์นั้นพบทั้งในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยแต่มีกระบวนการที่แตกต่างกันในแง่ที่ว่า ในภาษาญี่ปุ่นพบการเสนอและการตอบรับข้อเสนอตามมารยาทเป็นส่วนหนึ่งในสถานการณ์การขอบคุณ ซึ่งการเสนอช่วยเหลือเป็นวิธีการตอบแทนบุญคุณกลับไปยังอีกฝ่าย

สำหรับกรณีที่การเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับแบบมีการต่อรอง กระบวนการสร้างความสมดุลที่พบทั้งในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นคือการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณและฟื้นฟูความไม่สมดุล แม้กระบวนการจะสอดคล้องกันแต่พบว่ารูปแบบการสนทนาของทั้งสองภาษามีความแตกต่างกันในเรื่องของลักษณะการต่อรอง กล่าวคือ ในข้อมูลภาษาไทย การต่อรองของฝ่ายผู้รับมีทั้งลักษณะของการสอบถามกลับฝ่ายเสนอด้วยเพราะไม่แน่ใจในความเหมาะสมของการเสนอ และการใช้รูปประโยคคำสั่งเมื่อต่อรองรับการช่วยเหลือเพียงบางส่วนหรือลดระดับการรบกวนผู้เสนอให้น้อยลง ในขณะที่ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นใช้วิธีการพูดไม่จบประโยคด้วยลงท้ายด้วยคำบ่งชี้ข้อความแสดงความขัดแย้ง และการใช้คำอุทานแสดงความประหลาดใจและขอการยืนยันการเสนอ ทั้งนี้กระบวนการสร้างความสมดุลที่ปรากฏเฉพาะในข้อมูลภาษาไทยเท่านั้นคือการต่อรองให้ภาวะการเป็นบุญคุณเลื่อนออกไป

กรณีสุดท้ายคือกรณีที่มีการเสนอช่วยเหลือถูกปฏิเสธ พบว่าในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นมีกระบวนการสร้างความสมดุลที่สอดคล้องกัน ได้แก่ การปฏิเสธไม่ยอมรับภาวะการเป็นบุญคุณและพยายามฟื้นฟูความสัมพันธ์กับอีกฝ่าย และการต่อรองก่อนปฏิเสธภาวะการเป็นบุญคุณ อีกทั้งรูปแบบการสนทนายังมีความคล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตาม ในภาษาญี่ปุ่นพบว่าการยืนยันการปฏิเสธของฝ่ายผู้รับการเสนอมากกว่า 1 ครั้ง ในขณะที่ภาษาไทยเน้นการให้เหตุผลที่เห็นแก่ประโยชน์ของฝ่ายผู้เสนอและค่อยปฏิเสธในที่สุด

ผลการศึกษาดังที่ได้สรุปข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะเด่นที่สำคัญบางประการในกระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ดังที่ผู้วิจัยจะได้อภิปรายไว้ใน 2 ประเด็น ดังนี้

5.1 การทำงานร่วมกันระหว่างผู้เสนอและผู้รับเพื่อฟื้นฟูความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ

ในกรณีที่มีการเสนอช่วยเหลือได้รับการตอบรับ การตอบรับย่อมส่งผลต่อทั้งผู้เสนอและผู้รับ นั่นคือ มีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เสียประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ได้ประโยชน์ ผู้ได้ประโยชน์ย่อมถือว่าติดค้างบุญคุณและมีพันธะที่บุคคลนั้นพึงต้องชดเชยความไม่สมดุลของผลประโยชน์ที่อีกฝ่ายเสียไปในทางใดทางหนึ่ง ตามหลักการเรื่องการตอบแทนซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม วิธีการที่ “ควร” หรือ “ไม่ควร” ปฏิบัตินั้นอาจมีความแตกต่างกันอย่างมากตามวัฒนธรรม ดังเช่นผลการศึกษาในงานวิจัยนี้ที่ปรากฏกระบวนการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณของข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นที่ทั้งเหมือนและแตกต่างกัน

ทั้งสองภาษามีรูปแบบการสนทนาที่คล้ายกันตรงที่ปรากฏการกล่าวขอบคุณ ซึ่งทำหน้าที่ฟื้นฟูความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อมีบุคคลหนึ่ง “กระทำ” การบางอย่างเพื่อประโยชน์ของผู้พูด (Leech, 2014, p.197) ในกรณีของการสนทนาในบริบทการเสนอช่วยเหลือนั้น “การกระทำ” ที่ว่านี้ ได้แก่ การแสดงความปรารถนาดีไปยังผู้รับผ่านทาง การเสนอให้การช่วยเหลือ ผู้รับจึงกล่าวขอบคุณเพื่อฟื้นฟูความไม่สมดุลและยังถือเป็นการให้การยอมรับในตัวผู้เสนออีกด้วย ทั้งนี้ในภาษาญี่ปุ่นหลังจากการกล่าวขอบคุณของฝ่ายผู้รับแล้ว ฝ่ายผู้เสนอซึ่งเป็นผู้มีบุญคุณมักกล่าวตอบด้วยการปฏิเสธถ้อยคำ “ie ie” (“ไม่ ไม่”) การปฏิเสธดังกล่าวมิได้เป็นการปฏิเสธที่การกระทำว่าไม่มีการช่วยเหลือเกิดขึ้น แต่เป็นการปฏิเสธ “ความไม่สมดุล” (imbalance) ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เสนอและผู้รับการเสนอช่วยเหลือ เพื่อช่วยลดทอนคุณค่าของสิ่งที่ตนได้ได้กระทำเมื่อผู้รับ (Ohashi, 2008, p. 93) กระบวนการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้นระหว่างคู่สนทนา ทั้งฝ่ายผู้เสนอและฝ่ายผู้รับข้อเสนอต่างร่วมมือกันที่จะปรับให้ดุลยภาพของความสัมพันธ์กลับมามีความสมดุลดังเดิม บทบาทของฝ่ายผู้เสนอนอกจากจะเป็นผู้ริเริ่มให้เกิดความไม่สมดุลซึ่งส่งผลให้ฝ่ายผู้รับข้อเสนอต้องพยายามชดเชยความไม่สมดุลนั้นแล้ว ฝ่ายผู้เสนอยังช่วยฝ่ายผู้รับอีกแรงด้วยการปฏิเสธความไม่สมดุลโดยแสดงให้เห็น

ว่า ตนไม่รู้สึกว่าเป็นภาระหรือหนักหนาอะไร เพื่อทำให้ความไม่สมดุลนั้นคลี่คลายและความสัมพันธ์กลับมาสมดุลดังเดิม ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Ohashi (2008) ที่พบว่าฝ่ายผู้ได้รับประโยชน์และผู้เสียประโยชน์จะมีพันธะผูกพันคือการร่วมมือกันในการสร้างสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ ทั้งนี้ นอกจากปฏิเสธการขอบคุณแล้วยังพบการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาของผู้เสนออีกด้วย ซึ่งปรากฏทั้งในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น บ่งชี้ถึงมุมมองของฝ่ายผู้เสนอซึ่งเป็นผู้มีบุญคุณที่ต้องการลดความสำคัญของความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นและมุ่งความสนใจไปที่ประเด็นอื่นต่อไป

การทำงานร่วมกันในการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณระหว่างผู้เสนอและผู้รับพบในข้อมูลภาษาไทยด้วยเช่นกัน เพียงแต่มีกระบวนการและรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป ในข้อมูลภาษาไทยนอกจากการปฏิเสธการขอบคุณและการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาแล้ว ยังพบการใช้คำตอบรับ “ค่ะ” “ครับ” ที่ทำหน้าที่บ่งชี้เจตนาตอบรับ (responding) (Prasithrathsint, 2001) ของฝ่ายผู้เสนอภายหลังจากที่ผู้รับกล่าวขอบคุณ ในขณะที่ไม่พบการใช้คำตอบรับในภาษาญี่ปุ่น Leech (2014) ได้กล่าวถึงการตอบรับการขอบคุณด้วยการกล่าวคำตอบรับเอาไว้ว่า เป็นการส่งสัญญาณว่าการขอบคุณนั้นได้รับการตอบรับแล้ว เพื่อให้ผู้รับคลายความกังวล และผู้พูด (ผู้เสนอช่วยเหลือ) ไม่รู้สึกถึงการติดค้างแต่อย่างใดและพร้อมที่จะปิดบทสนทนา (p. 200) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลภาษาไทยที่หลังจากที่ผู้รับกล่าวขอบคุณและผู้เสนอตอบกลับด้วยการตอบรับ “ค่ะ” “ครับ” ผู้สนทนาทั้งสองฝ่ายได้แยกจากกันไปซึ่งถือเป็นอันจบบทสนทนา บทบาทของฝ่ายผู้เสนอช่วยเหลือในที่นี้จึงเป็นการให้ความร่วมมือกับฝ่ายผู้รับในแง่ที่ว่า ผู้เสนอให้การยอมรับในความพยายามของผู้รับที่ฟื้นฟูความไม่สมดุลและความไม่สมดุลนั้นได้รับการชดเชยแล้ว

นอกจากกรณีการตอบรับการเสนอช่วยเหลือแล้ว ในบริบทของการต่อรองขอเสนอช่วยเหลือก็สะท้อนการร่วมมือกันเพื่อสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณด้วยเช่นกัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับแนวคิดเรื่อง “ความเกรงใจ” ในสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณของฝ่ายผู้รับเนื่องจากคำนึงถึงประโยชน์ของฝ่ายผู้เสนอที่ต้องเสียที่ไปหรือที่ต้องลำบากเพื่อผู้รับ ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่น หลังจากที่เกิดความไม่สมดุลขึ้นจากการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายผู้รับมักใช้วิธีการพูดไม่จบประโยคด้วยลงท้ายด้วยคำบ่งชี้แสดงความขัดแย้ง “demo” และ/หรือใช้คำอุทานแสดงความประหลาดใจอยู่บ่อยครั้ง เพื่อบ่งชี้ถึงความลังเลที่จะรับความปรารถนาดีนั้น ปกติแล้วคำบ่งชี้ “demo” ที่ปรากฏขึ้นต้นในผลการตอบรับจะทำหน้าที่บ่งชี้ความเห็นขัดแย้งและเจตนาที่จะโต้แย้งหรือต่อรองอีกฝ่าย (Jones, 1990 อ้างใน Arita, 2023) อย่างไรก็ตามสำหรับกรณีนี้ที่ปรากฏในผลการตอบรับการเสนอช่วยเหลือ สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการปฏิเสธตามมายาท (ostensible negation) สังเกตจากการที่ไม่มีคำพูดอื่นต่อท้ายคำบ่งชี้ดังกล่าวซึ่งแสดงว่าผู้รับอาจไม่ได้มีข้อโต้แย้ง อีกทั้งเมื่อฝ่ายผู้เสนอยืนยันข้อเสนอกลับมา ฝ่ายผู้รับจะตอบรับในคราวนั้น ฉะนั้นหน้าที่ของคำบ่งชี้ “demo” ในที่นี้จึงกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกถึงความกังวลที่ต้องเป็นภาระต่อผู้เสนอ

และแสดงถึงกระบวนการคิดของผู้รับที่ใส่ใจต่อผู้ฟังว่าจะต้องลำบากเพราะตนหรือไม่ แม้ใจจริงผู้พูดอาจต้องการการช่วยเหลือนั้นก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การแสดงความห่วงใยต่อฝ่ายผู้เสนอเป็นวิธีการหนึ่งของผู้รับในการฟื้นฟูความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณ ด้านฝ่ายผู้เสนอก็ได้ให้ความร่วมมือในการฟื้นฟูความสมดุลด้วยเช่นกัน ด้วยการให้คำอธิบายทำให้ผู้รับเข้าใจว่าผู้เสนอไม่ได้ลำบากอะไร ทั้งนี้การที่พบการใช้ตัวบ่งชี้ “demo” ทั้งในกรณีที่มีการตอบรับข้อเสนอแบบไม่มีการต่อรอง และมีการต่อรองสะท้อนให้เห็นแนวคิดของคณูปน์ที่ถือเป็นมารยาททางสังคมประการหนึ่ง คือ การไม่ตอบรับการช่วยเหลือโดยทันที เนื่องจากผลประโยชน์ที่ได้มาจะส่งผลให้อีกฝ่ายต้องเสียประโยชน์ ดังแนวคิดเรื่อง “enryo” หรือที่ภาษาไทยมักแปลว่า “ความเกรงใจ” หรือการยับยั้งชั่งใจที่จะแสดงความต้องการหรือความรู้สึกของตนเองออกโดยทันทีหรือตรงไปตรงมา เพื่อรักษาความรู้สึกของผู้อื่น (Lebra, 1976; Wierzbicka, 2003)

สังคมไทยให้ความสำคัญกับแนวคิดเรื่อง “ความเกรงใจ” เช่นเดียวกับหลายวัฒนธรรม (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2555, ทรงธรรม อินทจักร, 2554) แต่มีลักษณะการแสดงออกที่เฉพาะตัวซึ่งแตกต่างจากภาษาญี่ปุ่น ประเด็นที่น่าสนใจคือกลไกการรักษาดุลยภาพระหว่าง “ความต้องการ” กับ “ความเกรงใจ” ผ่านการตอบรับข้อเสนอเพียงบางส่วน เพื่อลดภาระให้แก่ผู้เสนออันเป็นการแสดงความตอบแทนน้ำใจในอีกรูปแบบหนึ่ง กลไกนี้คือการเปลี่ยนบทบาทจาก ‘ผู้ตอบรับ’ มาเป็น ‘ผู้ขอรับ’ โดยเป็นการขอรับให้ผู้เสนอยอมรับข้อเสนอที่ถูกปรับลดลงเพื่อประโยชน์ของผู้เสนอเอง พฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นการชดเชยบุญคุณหรือน้ำใจที่ได้รับมาตั้งแต่ต้น ซึ่งเมื่อผู้เสนอยอมรับข้อเสนอที่ถูกต่อนั้น ก็จะเป็นการส่งสัญญาณให้ฝ่ายผู้รับทราบว่าความสมดุลของสายสัมพันธ์ได้รับการฟื้นฟูเรียบร้อยแล้ว

5.2 กระบวนการแสดงออกถึงการใส่ใจต่อผู้อื่น (attentiveness)

ในหัวข้อนี้ผู้เขียนจะอภิปรายเกี่ยวกับการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นว่าสะท้อนกระบวนการแสดงความใส่ใจต่อผู้อื่นตามแนวทางที่ Fukushima (2015) ได้นำเสนอไว้จำนวน 6 ขั้นตอน (ดังที่ได้บทพบทวนไว้ในบทที่ 2) อย่างไร

จากแนวคิดเรื่องกระบวนการแสดงและการประเมินความใส่ใจต่อผู้อื่นของ Fukushima จำนวน 6 ขั้นตอนซึ่งแบ่งออกเป็นกระบวนการพิจารณา (ขั้นที่ 1 ถึง ขั้นที่ 3) การแสดงออก (ขั้นที่ 4) การประเมินของฝ่ายผู้รับ (ขั้นที่ 5) และปฏิกิริยาของผู้เสนอ (ขั้นที่ 6) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กระบวนการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้อื่นในข้อมูลภาษาไทยกรณีที่ได้รับประโยชน์ได้ตอบรับการเสนอช่วยเหลือโดยทันทีไม่มีการต่อรอง กล่าวได้ว่าเป็นไปตามแนวทางที่ Fukushima ได้นำเสนอไว้ตามลำดับครบถ้วน โดยในขั้นที่ 4 ผู้เสนอมักกล่าวเสนอช่วยเหลือจริง (actual offer) ด้วยการถาม ซึ่งกระตุ้นให้ฝ่ายผู้รับได้ตอบกลับ ในขั้นที่ 5 ที่ผู้รับประโยชน์ประเมินข้อเสนอในเชิงบวกและตอบรับ

รูปแบบการสนทนาในภาษาไทยจึงมักเป็นไปอย่างสั้นและกระชับ แม้ว่าการตอบรับข้อเสนอจะเท่ากับการยอมรับในความไม่สมดุลของความเป็นหนี้บุญคุณนั้น แต่ภายในผลัดของการตอบรับนั้นก็ปรากฏการใช้คำขอบคุณเพื่อแสดงการตระหนักถึงภาวะความเป็น “หนี้” ของตนเองและ “บุญคุณ” ที่อีกฝ่ายมิให้ซึ่งเป็นการชดเชยความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นโดยทันที หรือหากไม่ปรากฏการขอบคุณ ก็อาจอยู่ในรูปการชดเชยในแบบอื่นดังเช่น การแสดงความเป็นห่วงผู้เสนอกลับไป ทำให้ขั้นตอนที่ 6 ของฝ่ายผู้เสนอเป็นไปในเชิงบวก หรือก็คือฝ่ายผู้เสนอประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ขณะที่ในกรณีของภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยพบการเกริ่นก่อนการช่วยเหลือจริงอยู่บ่อยครั้ง การเกริ่นเพื่อส่งสัญญาณว่าจะเสนอให้ผู้รับประโยชน์ได้ฟังล่วงหน้าก่อนที่จะเสนอจริง สะท้อนให้เห็นถึงการใส่ใจว่าฝ่ายผู้รับประโยชน์จะเป็นกังวลหรือจะยินยอมอยู่ในภาวะของการเป็น “หนี้บุญคุณ” หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของชาวญี่ปุ่นที่นำเสนอโดย ラッタナブリ (2015) ที่กล่าวถึงเหตุผลสำคัญประการหนึ่งของการกล่าวเสนอช่วยเหลือว่า ชาวญี่ปุ่นจะคำนึงถึงจิตใจผู้อื่นจะทำให้อีกฝ่ายต้องเกรงใจ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของผู้วิจัยพบลักษณะที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ เมื่อฝ่ายผู้รับได้ส่งสัญญาณให้ผู้เสนอได้ทราบแนวโน้มแล้ว การเสนอช่วยเหลือกลับเป็นไปอย่างหนักแน่นและชัดเจนด้วยการใช้สำนวนและรูปประโยคแสดงการผูกมัดการกระทำของผู้เสนอเอง ซึ่งรูปประโยคเช่นนี้ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในรูปประโยคมาตรฐานในการเสนอช่วยเหลือในภาษาญี่ปุ่นก็ว่าได้ (吉成, 2008, p. 43) ทั้งนี้แม้ว่าการกล่าวเสนอช่วยเหลือจะเป็นไปอย่างหนักแน่นและชัดเจน แต่การตอบรับการเสนอของชาวญี่ปุ่นไม่ได้เป็นไปอย่างทันที หากแต่กินระยะเวลาหลายผลัด กล่าวคือ ในขั้นที่ 5 ซึ่งเป็นการตอบรับข้อเสนอของฝ่ายผู้รับ มีการใช้คำอุทานที่บ่งบอกถึงความดีใจที่ตนได้รับการเสนอช่วยเหลือภายในผลัดเดียวกันกับการตอบขอบคุณ การใช้คำอุทานดังกล่าวเป็นเสมือนการให้การยอมรับภาวะการเป็นหนี้บุญคุณก่อนเป็นอันดับแรก และจากนั้นจึงรีบชดเชยภาวะการเป็นหนี้บุญคุณนั้นโดยทันทีด้วยการขอบคุณซึ่งถือเป็นการฟื้นฟูในเบื้องต้น ส่วนการอุทานที่แสดงความประหลาดใจ/ดีใจโดยยังไม่ตอบรับโดยทันที เป็นการกระตุ้นให้ฝ่ายผู้เสนอย้อนกระบวนการคิดกลับยังขั้นที่ 2 และ 3 จากนั้นจึงกล่าวเสนอช่วยเหลืออย่างชัดเจนตามมามากครั้งเนื่องจากรับรู้ในความเต็มใจของผู้รับ ซึ่งเท่ากับฝ่ายผู้เสนอทำการกระบวนการขั้นที่ 4 อีกครั้ง ฝ่ายผู้รับจึงชดเชยด้วยการขอบคุณตามมาในขั้นที่ 5 ซึ่งเป็นเป็นซ้ำกระบวนการในขั้นที่ 5 เป็นครั้งที่สอง เมื่อได้ข้อสรุปแล้วผู้เสนอจึงมีปฏิกริยาในเชิงบวกต่อไป ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่า ในมุมมองเรื่องการกระบวนการแสดงความใส่ใจต่อผู้อื่นนั้นจะมีการย้อนกลับไปมามากกว่าในกรณีของชาวไทย

จะเห็นได้ว่า ในการวิเคราะห์การสร้างสมดุลของภาวะการเป็นหนี้บุญคุณจำเป็นต้องพิจารณากระบวนการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้อื่นของทั้งฝ่ายผู้เสนอและฝ่ายผู้รับข้อเสนอ เนื่องจากต่างฝ่ายต่างทำงานร่วมกันเพื่อต่อรอง ฟื้นฟู ให้ความไม่สมดุลอันเกิดจากการแสดงความปรารถนาดีไปยังผู้อื่นนั้นกลับสู่ความสมดุลดั้งเดิม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แม้ Fukushima จะอธิบายโดยเน้น

กระบวนการแสดงการใส่ใจต่อผู้อื่นในมุมมองของผู้เสนอช่วยเหลือ แต่ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้รับก็มีกระบวนการแสดงการใส่ใจเช่นกัน โดยเฉพาะในกรณีของการต่อรองภาวะการเป็นบุญคุณเพื่อประโยชน์ของฝ่ายผู้เสนอที่ต้องลำบากเพื่อผู้รับ กระบวนการเริ่มต้นที่เมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้น (ขั้นที่ 4 ของฝ่ายผู้เสนอ) ผู้รับจะประเมินในลักษณะเดียวกันกับผู้เสนอ คือ ขั้นที่ 2 ประเมินความต้องการ/ความจำเป็นที่ต้องได้รับการช่วยเหลือของตนเอง และขั้นที่ 3 พิจารณาด้านความเหมาะสมซึ่งสัมพันธ์กับการระดับรบกวนผู้เสนอที่ต้องลำบากเพื่อผู้รับ เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้วผู้รับจึงกล่าวตอบข้อเสนอความช่วยเหลือ

ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการสร้างความสมดุลของภาวะการเป็นบุญคุณในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นที่แม้จะมีลักษณะในองค์รวมคล้ายคลึงกันในแง่ที่ว่าทั้งผู้เสนอช่วยเหลือและผู้รับการเสนอต่างร่วมมือกันในการฟื้นฟูความสมดุลและต่างมีความสัมพันธ์กับแนวคิดเรื่องความเกรงใจเช่นกัน แต่ข้อมูลของทั้งสองภาษาก็ยังมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันในเชิงลึก ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การกลับคืนมาของดุลยภาพทางความสัมพันธ์ดังกล่าวถือเป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้น เนื่องด้วยในบริบทของการเสนอช่วยเหลือนั้น การกระทำที่เป็นการ “ลงมือ” ช่วยเหลือยังไม่เกิดขึ้น การสนทนาที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องของการแสดงความเอาใจใส่และน้ำใจของฝ่ายหนึ่งที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่ง การฟื้นฟูความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นจึงเป็นการฟื้นฟูเฉพาะหน้าขณะที่กำลังสนทนา และจะนำไปสู่กระบวนการตอบแทนบุญคุณที่สมบูรณ์ขึ้นผ่านการขอบคุณเมื่อการช่วยเหลือเสร็จสิ้นลง



เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ทรงธรรม อินทจักร. (2554). ความสุภาพ ความเกรงใจ และวัจนปฏิบัติศาสตร์ปลดพันนาการ.

ภาษาและภาษาศาสตร์, 29(1), 17-42.

ทรงธรรม อินทจักร. (2565). ระบบความสุภาพแบบต่อรองในถ้อยคำให้เกียรติในภาษาไทย. *วารสาร*

รวมคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์, 41(2), 1-24.

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2555). ความหมายของคำว่า เกรงใจ และลักษณะเด่นของวัฒนธรรม

ไทย. *NIDA Development Journal*, 52(1), 235-263.

ภาษาอังกฤษ

Almusallam, I. (2023). Offers in Saudi EFL talks: A focus on the learners' pragmatic

competence in interactions. *Journal of Pragmatics* 214, 164-182.

Anchimbe, E. A. (2018). Offers and offer refusals: A postcolonial pragmatics perspective

on World Englishes. John Benjamins.

Arita, Y. (2023). Demo "but"-prefaced responses to inquiry in Japanese. *Discourse*

Processes, 60(8), 594-611. doi: <https://doi.org/10.1080/0163853X.2023.2255501>

Befu, H. (1980). Structural and motivational approaches to social exchange. In K. J.

Gergen, & M. S. Greenberg, & Willis R. H. (Eds.), *Social exchange: Advances in*

theory and research (pp. 281-302). Plenum Press.

Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*.

Cambridge University Press.

Coulmas, F. (1981). Poison to your soul: Thanks and apologies contrastively viewed.

In F. Coulmas (Ed.), *Conversational routine: Explorations in standardized*

communication situations and prepatterned Speech (pp. 69-91). Mouton

Publishers.

Couper-Kuhlen, Elizabeth. 2014. "What Does Grammar Tell Us About Action?"

Pragmatics 24 (3): 623-647.

Edmondson, W. (1981). *Spoken discourse: A model for analysis*. Longman.

Fukushima, S. (2009). Evaluation of politeness: Do the Japanese evaluate

attentiveness more positive than the British?. *Pragmatics*, 19, 501-518

- Fukushima, S. (2011). A cross-generational and cross-cultural study on demonstration of attentiveness. *Pragmatics*, 21, 549-571.
- Fukushima, S. (2013). An attentiveness perspective in metapragmatics of im/politeness. *Tsuru Bunka Daigaku Daigakuin Kiyo*, 17, 19-34.
- Fukushima, S. (2015). In search of another understanding of politeness: From the perspective of attentiveness. *Journal of Politeness Research*, 11(2), 261-287.
- Fukushima, S., & Huagh, M. (2014). The role of emic understandings in theorizing im/politeness: The metapragmatics of attentiveness, empathy and anticipatory inference in Japanese and Chinese. *Journal of Pragmatics*, 74, 165-179.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 237-257.
- Haugh, M. (2024). Ostensible offers, politeness and sincere hypocrisy. In S. Sorlin, & T. Virtanen (Eds.), *The pragmatics of Hypocrisy* (pp. 162-186). John Benjamins.
- Ide, R. (1998). 'Sorry for your kindness': Japanese interactional ritual in public discourse. *Journal of Pragmatics*, 29, 509-529.
- Isaacs, E. A., & Clark, H. H. (1990). Ostensible invitations. *Language in Society*, 19(4), 493-509.
- Kumatoridani, T. (1999). Alternation in co-occurrence in Japanese thanks. *Journal of Pragmatics*, 31, 623-642.
- Lebra, S. (1976). *Japanese patterns of behavior*. University of Hawaii Press.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- Link, K., & Kreuz, R. (2005). The comprehension of ostensible speech acts. *Journal of Language and Social Psychology*, 24 (3), 227-251.
- Liu, X., & Allen, T. J. (2014). A study of linguistic politeness in Japanese. *Open Journal of Modern Linguistics*, 4, 651-663. <http://dx.doi.org/10.4236/ojml.2014.45056>.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12, (403-426).
- Narrog, H. (2018). Modality. In Y. Hasegawa(ed.), *The Cambridge handbook of Japanese Linguistics*. Cambridge University Press.

- Obana, Y. (2019). Politeness. In: P. Heinrich and Y. Ohara (eds.), *Routledge Handbook of Japanese Sociolinguistics* (pp. 248-263).
- Ohashi, J. (2008). Linguistic rituals for thanking in Japanese: Balancing obligations. *Journal of Pragmatics*, 40, 2150-2174.
- Ohashi, J. (2013). *Thanking and politeness in Japanese*. Palgrave Macmillan.
- Prasithrathsint, A. (2001). Syntactic Distribution and Communicative Function of the /kh/ Polite Particles in Thai. *Journal of Language and Linguistics*, 20(1), 11-23.
- Parvaresh, V., and Tayebi, T. (2021). Taking offence at the (un)said: Towards a more radical contextualist approach. *Journal of Politeness Research*, 17(1), 111–131.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*. Cambridge University Press.
- Searle, J. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Sifianou, M. (2024). Dangerous politeness? Understandings of politeness in the COVID-19 era and beyond. *Journal of Politeness Research*, 20(1), 11-37.
- Sorlin, S., and Virtanen, T. (2024). A pragmatic model of hypocrisy. In S. Sorlin, & T. Virtanen (Eds.), *The pragmatics of Hypocrisy* (pp. 15-42). John Benjamins.
- Spencer-Oatey, H. (ed.). (2008). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory* (2nd edition). Continuum.
- Spencer-Oatey, H., & Kádár, D. (2021). *Intercultural politeness: Managing relations across cultures*. Cambridge University Press.
- Su, Y. (2020). Yes or no: Ostensible versus genuine refusals in Mandarin invitational and offering discourse. *Journal of Pragmatics*, 162, 1-16.
- Takekuro, M. (2005). “Yoroshiku onegaishimasu”: Routine practice of the routine formula in Japanese. In R. T. Lakoff & S. Ide (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness* (pp. 87–97). John Benjamins.
- Terkourafi, M., and Kádár, D. (2017). Convention and ritual (Im)politeness. In J. Culpeper, M. Haugh, and Kádár, D. (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic Politeness*. Palgrave Macmillan, pp. 171-196.
- Wierzbicka, A. (2003). *Cross-cultural pragmatics: The Semantics of Human Interaction* (Second edition). Mouton de Gruyter.

ภาษาญี่ปุ่น

- 成田昌子・成田高広 (2010) 「申し出の断り表現における日本語・タイ語母語話者、およびタイ人の日本語学習者の意味公式使用の相違」 『小出記念日本語教育研究会』 18, 23-37.
- 吉成祐子 (2008) 『間接的なく申し出>表現に関する語用論的研究』 神戸大学大学院文化学研究科博士論文.
- ラッタナブリー・ナンティヤー. (2015). 「申し出行為の特徴—タイ人と日本人の比較を中心に」 『接触場面における相互行為の蓄積と評価接触場面の言語管理研究』 12, 97-108.
- ルンティエラ、ワンウィモン (2004) 「タイ人日本語学習者の「提案に対する断り」表現における語用論的転移—タイ語と日本語の発話パターンの比較から」 『日本語教育』 121, 46-55.



ประวัติผู้วิจัย



คำนำหน้า ☐ นาย ☐ นาง ☒ นางสาว
 ตำแหน่งทางวิชาการ ☐ ศ. ☐ รศ. ☐ ผศ. ☐ อื่นๆ
 ชื่อผู้วิจัย วรวรรณ
 นามสกุลผู้วิจัย เฟื่องขจรศักดิ์
 ชื่อภาษาอังกฤษ Worrawan
 นามสกุลภาษาอังกฤษ Fuangkajonsak
 วัน/เดือน/ปี เกิด 11 กุมภาพันธ์ 2524
 ที่อยู่ (บ้าน) 61/52 ซอยประเสริฐมนูกิจ 27 แขวงจระเข้บัว เขตลาดพร้าว
 จังหวัด (บ้าน) กรุงเทพมหานคร
 รหัสไปรษณีย์ (บ้าน) 10230
 โทรศัพท์ (บ้าน) -
 แฟกซ์(บ้าน) -
 ที่อยู่ (ที่ทำงาน) 52/347 หมู่บ้านเมืองเอก ต.หลักหก อ.เมือง
 จังหวัด (ที่ทำงาน) ปทุมธานี
 รหัสไปรษณีย์ (ที่ทำงาน) 12000
 โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 1225
 แฟกซ์ (ที่ทำงาน) 1222
 E-mail Address worrawan.f@rsu.ac.th

ปริญญาตรี

สาขา อ.บ. (ภาษาญี่ปุ่น)
 ปีที่จบ 2544
 สถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ประเทศ ประเทศไทย

ปริญญาโท

สาขา	(ศศ.ม.) ญี่ปุ่นศึกษา
ปีที่จบ	2547
สถาบัน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประเทศ	ประเทศไทย

ปริญญาเอก

สาขา	(ปร.ด.) ภาษาศาสตร์
ปีที่จบ	2560
สถาบัน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประเทศ	ประเทศไทย

ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารภายในประเทศ

- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์. (2566). การจัดการความสัมพันธ์ด้วยถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติ ศาสตร์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา* 13(1), 129-152.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์. (2565). ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทย. *ภาษาและภาษาศาสตร์* 40(1), 83-109.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์. (2562). หน้าที่ทางสังคมของ “ความเกรงใจ” และ “enryo” ในการ ปฏิสัมพันธ์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น. *ภาษาและภาษาศาสตร์* 37 (1), 48-73.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์. (2561). ตัวบ่งชี้บริบทที่แสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ใน ภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต* 13 (2), 123-136.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์, ชัชวดี ศรีลัมพ์ และ ทรงธรรม อินทจักร. (2560). การศึกษาเปรียบเทียบ การใช้ถ้อยคำบรรยายข้อคิดเห็นเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น. *ภาษา และภาษาศาสตร์* 36 (2), 41-67.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์, ชัชวดี ศรีลัมพ์ และ ทรงธรรม อินทจักร. (2560). การตระหนักรู้เชิงอภิวัจจน ปฏิบัติศาสตร์ในการสนทนากลุ่มของผู้ใช้ภาษาชาวไทย. *ภาษาและภาษาศาสตร์* 36 (1), 62-98.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์. (2558). การใช้ถ้อยคำแสดงความลึงเลของผู้หญิงและผู้ชายในบริบทการ วิพากษ์วิจารณ์. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต* 19, 44-60.
- วรรณวน เพื่องขจรศักดิ์. (2557). ความหมายเชิงมนทัศน์ของ ‘ukeru’ ในภาษาญี่ปุ่น. *วารสารญี่ปุ่นศึกษา* 30, 95-106.

ผลงานวิจัยที่ได้นำเสนอในการประชุมทางวิชาการภายในประเทศ

วรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์. (2556). มโนทัศน์ของคำว่า ‘chikaku’ และ ‘soba’ กับความเข้าใจของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย. *เอกสารหลังการประชุมวิชาการระดับชาติญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย ครั้งที่ 7*. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการขอโทษของคนญี่ปุ่นและคนไทย. *เอกสารหลังการประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษาแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสาร

วรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์. (2552). อิทธิพลของพุทธศาสนาต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของชินโตใน สมัยนาระ-เฮอัน. *วารสารญี่ปุ่นศึกษา* 26, 25-39.

สาขาวิชาที่นักวิจัยเชี่ยวชาญ

วัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics)

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (cross-cultural communication)

