



กลวิธีการเจรจาธุรกิจจีนในสังคมดิจิทัลผ่านมุมมองภาษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเรียนการสอนรายวิชาการเจรจาธุรกิจจีน

Language Strategies of Chinese Business negotiations in digital society through language perspective to use as a guideline for teaching Chinese business courses

กัลยาณี กฤตโตปการกิต^{1*}

Kullayanee Kittopakarnkit^{1*}

¹ อาจารย์, ภาควิชาภาษาตะวันออก, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹ Lecturer, Department of Eastern Languages, Faculty of Humanities and social sciences, Khon Kaen University.

* Corresponding author, E-mail: 1149245107@qq.com

บทคัดย่อ

ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จมักมีเทคนิคและวิธีการที่เหมาะสม การใช้ภาษาในเชิงธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จในการเจรจานั้น ผู้เจรจาต้องมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการเจรจาซึ่งจะส่งผลให้การเจรจานั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษา หน้าที่ของคำและวลีในภาษาจีนที่ใช้ในการติดต่อการค้า ทั้งนี้เพื่อสร้างกรอบชนิดหน้าที่ของรูปภาษาเชิงธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อการค้า และเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนภาษาจีนธุรกิจ โดยงานวิจัยชิ้นนี้ใช้การสำรวจข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันสนทนาวีแชทในกลุ่มการสนทนาเชิงธุรกิจ 2 กลุ่ม มีสมาชิกในกลุ่มรวมทั้งสิ้น 363 คน โดยกลุ่มดังกล่าวสร้างขึ้นเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเชิงธุรกิจ ใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 ปี (มกราคม 2560-มกราคม 2561) ผลการวิจัยพบว่าการเจรจาธุรกิจของจีนมีเทคนิคการเลือกใช้ถ้อยคำในการเสนอความคิดเห็น ทวนความเข้าใจ โน้มน้าว คล้อยตาม อธิบายความ และสรุปความ

คำสำคัญ: ภาษาจีน, การเจรจาธุรกิจ, สังคมดิจิทัล

Abstract

Language is a tool of communication and there are techniques and methods to generate successful communication. Adopting business language to achieve in business negotiations, a negotiator must acknowledge and understand a concept of negotiation process, which will conduct to the effective negotiation. The objectives of the study are 1) to analyze strategies for language use and function in business communication and 2) to create a framework of discourse markers in order to be used as a guideline in business communication and in business Chinese teaching. The data of this study had been collected from observation on WECHAT application for 1 year (January 2017 – January 2018). A sample was selected from two business discussion groups, which had 363



members. Based on a survey of IM applications in business conversation, the finding indicated that techniques used in Chinese business negotiations are consisted of: suggestion, repetition, persuasion, compliance, explanation and respective conclusion.

Keyword: Chinese Language, Business Negotiation, digital society

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเตรียมพร้อมเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจไทยในสังคมดิจิทัล ดร.ไกรยส ภัทราวาท ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายเศรษฐศาสตร์การศึกษา สสค. กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ในตลาดแรงงานคือ การแข่งขันที่สูงขึ้น ซึ่งจะไม่ใช่แค่การแข่งขันระหว่างคนด้วยกันเองอีกต่อไป แต่จะเป็นการแข่งขันระหว่างคนกับเทคโนโลยีด้วย แล้วทักษะใดที่นายจ้างยุคเศรษฐกิจ 4.0 ต้องการ ดร.ไกรยสได้ชี้ให้เห็นถึง 10 ทักษะในรายงานเวทีเศรษฐกิจโลกที่ตลาดแรงงานโลกต้องการในปี 2020 โดยหนึ่งในทักษะที่เป็นที่ต้องการ คือ ทักษะการเจรจาต่อรอง (ไทยโพสต์, 2559)

ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์ประเด็นการใช้ภาษาในการเจรจาต่อรองเชิงธุรกิจกับชาวจีน เพราะประเทศจีนเป็นประเทศที่เข้ามามีบทบาททางเศรษฐกิจของไทยเป็นอันดับต้นๆ โดยในปัจจุบันมีหลายสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดการเรียนการสอนในหลักสูตรภาษาจีนและภาษาจีนในเชิงธุรกิจ ซึ่งมีเนื้อหาของบทเรียนที่มุ่งเน้นศัพท์เชิงธุรกิจ แต่การสอดแทรกกรูภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารยังมีไม่มากนัก ซึ่งเมื่อผู้เรียนต้องใช้ในสถานการณ์การสนทนาจริง จำเป็นต้องมีรูภาษาเข้ามาช่วยให้การสื่อสารมีความต่อเนื่อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษารูภาษากับการเจรจาติดต่อการค้าในปัจจุบันมีผลการศึกษาเฉพาะกลุ่มหน้าที่บางกลุ่มของรูภาษา เช่น งานวิจัยของ Xie Qun (2013, p. 104) ศึกษาดัชนีปริจเฉทด้านการสื่อสารทางการค้า โดยศึกษาเฉพาะดัชนีปริจเฉทที่ทำหน้าที่ในการเริ่มสนทนา และให้นิยามดัชนีปริจเฉทว่า เป็นหน่วยย่อยที่ใช้เริ่มการสนทนา ครอบคลุม และดึงดูดความสนใจจากคู่สนทนา

ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการเจรจาติดต่อการค้าที่ปรากฏในการสนทนาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อสร้างกรอบชนิดหน้าที่ของรูภาษาอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยหวังว่าผลงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเจรจาทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของการพัฒนาแรงงานได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษา หน้าที่ของคำและวลีภาษาจีนที่ใช้ในการเจรจาติดต่อการค้า
2. เพื่อสร้างกรอบชนิดหน้าที่ของรูภาษาในการเจรจาติดต่อการค้า เพื่อใช้ในการเจรจาติดต่อการค้ากับชาวจีนอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อประโยชน์ในการเรียนการสอนภาษาจีนธุรกิจด้านการเจรจาติดต่อการค้า

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ด้านวาระวิเคราะห์ศึกษาภาษาที่ใช้ในการสื่อสารธุรกิจกรอบทฤษฎีที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์หน้าที่ของรูภาษา คือ กรอบทฤษฎีของซริฟพริน ซึ่งเป็นกรอบทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ และใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษารูภาษาระดับปริจเฉท ซริฟพรินได้ให้คำจำกัดความ



ของรูปภาพที่มีหน้าที่แสดงความสัมพันธ์ของบริบทในการสื่อสารระดับปริจเฉท และมีหน้าที่สำคัญในการเชื่อมโยงข้อความหรือถ้อยคำในบริบทนั้น เรียกว่า ดัชนีปริจเฉท โดยดัชนีปริจเฉทนี้มีนิยามและลักษณะเฉพาะที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ดังนี้

1. ด้านวากยสัมพันธ์ ดัชนีปริจเฉทเป็นหน่วยอิสระ สามารถละได้โดยไม่มีผลกระทบต่อความหมายหลักของประโยค วลี หรือปริจเฉท โดยดัชนีปริจเฉทมักปรากฏอยู่ในตำแหน่งหน้าอนุภาค (Schiffirin, 1987)

2. ด้านสัทศาสตร์ หน่วยด้านหน้าหรือด้านหลังดัชนีปริจเฉทมักมีการหยุดเสียงและการออกเสียง ดัชนีปริจเฉทมักมีการเปลี่ยนแปลงจากเสียงเดิม อาจเป็นการลากเสียงยาวหรือเสียงสั้น

3. ด้านอรรถศาสตร์ ดัชนีปริจเฉทไม่เป็นส่วนหนึ่งของความหมายหลักในการสื่อสาร (Hölker, 1991, Brinton, 1996)

4. ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ดัชนีปริจเฉทสามารถทำหน้าที่ได้หลายหน้าที่ (Brinton, 1996) นอกจากนี้จากการศึกษาดัชนีปริจเฉทตามการใช้และบริบทปรากฏพบว่า ดัชนีปริจเฉทมีลักษณะเด่น ดังนี้

1. ดัชนีปริจเฉทจะมีจำนวนครั้งของการปรากฏสูง (Brinton, 1996)

2. ดัชนีปริจเฉทมักปรากฏในภาษาพูด และในบริบทที่ไม่เป็นทางการ (Brinton, 1996)

โดยชริฟพรีนได้เสนอรูปทฤษฎีปริจเฉทไว้ 5 ระนาบ ดังนี้

1. ระนาบโครงสร้างเนื้อความ (ideational structure) เป็นโครงสร้างทางอรรถศาสตร์ของปริจเฉท โดยมีความสัมพันธ์ด้านการเชื่อมโยง (cohesion) การจัดโครงสร้างความ (information structuring) และหน้าที่ (function)

2. ระนาบโครงสร้างผลัด (exchange structure) เป็นโครงสร้างที่ประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างผู้สื่อสาร โดยมีผลัด (turn) เป็นส่วนประกอบสำคัญ

3. ระนาบโครงสร้างวัจนกรรม (action structure) เป็นโครงสร้างแสดงปฏิสัมพันธ์และเจตนาของผู้พูด โดยวัจนกรรมจะมีผลต่อถ้อยคำของคู่สนทนา

4. ระนาบกรอบผู้ร่วมสนทนา (participation framework) ประกอบด้วย ผู้พูดและผู้ฟังความสัมพันธ์ของผู้พูดและผู้ฟังกับปริจเฉท

5. ระนาบสถานะเนื้อหา (information state) เป็นระนาบที่เกี่ยวกับสถานะของเนื้อหาที่ผู้พูดคาดเดาสถานะเนื้อหาของผู้ฟังขณะที่สื่อสาร

โดยทั้ง 5 ระนาบขั้นต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่หลักในระนาบใดระนาบหนึ่ง ก็มักจะมีหน้าที่รองในระนาบอื่นๆด้วย การใช้กรอบทฤษฎีปริจเฉทของชริฟพรีนในการศึกษาดัชนีปริจเฉท ปัจจุบันมีผลการศึกษาคำใช้รูปดัชนีปริจเฉทในการสนทนาแบบกันเอง เช่น การศึกษาดัชนีปริจเฉทในบทสนทนาแบบกันเองของผู้พูดภาษาไทยกรุงเทพฯ (วัชรพล บุพนมิตร, 2539) การศึกษาดัชนีปริจเฉทในบทสนทนาแบบกันเองของผู้พูดภาษาไทยชัยภูมิ (จตุพร กลั่นเรืองแสง, 2539) และการศึกษาหน้าที่ของดัชนีปริจเฉทใน ซีรียอเมริกาเรื่อง Death of a Salesman (Gao Hongyun, 2012) โดยการศึกษาขั้นต้นมีการแบ่งหน้าที่ของดัชนีปริจเฉทตามหน้าที่ที่ปรากฏในบทสนทนา ซึ่งมีความแตกต่างกันตามฐานข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ทั้งนี้งานวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยได้แบ่งหน้าที่ของรูปดัชนีปริจเฉทตามหน้าที่ที่ปรากฏตามบริบท คือ การเสนอความคิดเห็น การทวนความเข้าใจ การโน้มน้าว การแสดงการคล้อยตาม การอธิบายความ และการสรุปความ



นิยามศัพท์

ภาษาจีน หมายถึง ภาษาจีนกลาง หรือภาษาจีนแมนดาริน (Standard Mandarin) เป็นภาษาทางการของสาธารณรัฐประชาชนจีน

การเจรจาธุรกิจ เกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์ (2553, น. 74) กล่าวว่า การเจรจาธุรกิจ หรือการเจรจาต่อรอง (Negotiation) หมายถึง กิจกรรมที่มีลักษณะเป็นทางการ เมื่อถกเถียง เรื่องราคาและสมรรถนะ หรือข้อตกลงที่ซับซ้อนของการร่วมลงทุนเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ เช่น การซื้อขาย การควบรวมธุรกิจ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ การร่วมลงทุนทางธุรกิจ หรือสัญญาว่าจ้าง เป็นต้น

รูปแบบการเจรจา สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้ให้สาระสำคัญของหลักการของกระบวนการเจรจาธุรกิจการค้าโดยทั่วไปโดยแบ่งรูปแบบการเจรจาออกเป็นสองแบบคือ

(1) Extrovert style ผู้ที่ใช้สไตล์นี้จะพยายามให้คู่เจรจาให้อะไรบางอย่าง หรือพยายามเกลี้ยกล่อมโดยผลักดันให้คู่เจรจาเข้าสู่ท่าทีและจุดยืนที่ชัดเจน ผู้ที่ใช้สไตล์นี้จะมีการพูดตลอด จะพยายามเสนอความเห็นและข้อแนะนำต่างๆมากมาย พยายามกระตุ้นการถกเถียง โดยมีข้อเสีย คือ เป็นการเจรจาที่คู่เจรจาต้องการใช้เวลา คู่เจรจาอาจรู้สึกไม่ดี และที่สำคัญคือฝ่ายที่จะใช้สไตล์นี้ได้ก็ต้องเป็นฝ่ายที่มีพลังการต่อรองสูง

(2) Inductive style เป็นสไตล์ที่ผู้เจรจาพยายามโน้มน้าวและครอบงำคู่เจรจาโดยหาวิธีการที่ซับซ้อน เพื่อดึงให้คู่เจรจาเห็นด้วยกับท่าทีของผู้เจรจา โดยผู้เจรจាកำหนดท่าทีไว้แล้วแต่ไม่ได้สื่อสารโดยตรง มักใช้วิธีอ้อมค้อมในการเสนอความเห็น เช่น เสนอความคิดเห็นแล้วให้คู่เจรจาเสนอความคิดเห็นบ้าง จากนั้นก็พยายามขยายความคิดของคู่เจรจาเพื่อให้เข้าทางกับความคิดของตน โดยใช้วิธีนุ่มนวล ยกย่องคู่เจรจาเสมอ มักมีการสร้างบรรยากาศความเป็นมิตร มีการฟังคู่เจรจาพูดอย่างตั้งใจ เอาใจใส่คำพูดของคู่เจรจา มีการจดประเด็นบ้าง และมีการพยายามวิเคราะห์ที่ในใจว่าคู่เจรจาต้องการอะไร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสนทนาเชิงธุรกิจในกลุ่มสนทนาจากแอปพลิเคชันวีแชทซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่เป็นที่นิยมของคนจีน ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 ปี (มกราคม 2560-มกราคม 2561) รวบรวมข้อมูลกลุ่มสนทนาทั้งสิ้น 2 กลุ่ม มีสมาชิกในกลุ่มรวมทั้งสิ้น 363 คน โดยกลุ่มดังกล่าวสร้างขึ้นเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเชิงธุรกิจ ในกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสนใจทางด้านธุรกิจที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี-65 ปี เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มสนทนาดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มเปิดที่ให้สมาชิกได้พูดคุย แสดงความคิดเห็น และโต้แย้งอย่างมีหลักการ มีข้อมูลการสนทนาที่หลากหลาย โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์วิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการอธิบายการปรากฏของการใช้ภาษาหรือกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการสนทนาเชิงธุรกิจ โดยใช้การอธิบายทางภาษาศาสตร์ด้านวจนะวิเคราะห์ในการวิเคราะห์หน้าที่ของภาษา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ (1) กลวิธีทางภาษา หน้าที่ของคำ วลีในภาษาจีนที่ใช้ในการเจรจาติดต่อการค้า (2) กรอบชนิดหน้าที่ของรูปภาษาในการเจรจาติดต่อการค้า (3) ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนในการเจรจาธุรกิจ



(1) กลวิธีทางภาษา หน้าที่ของคำและวลีภาษาจีนที่ใช้ในการเจรจาติดต่การค้า

การเจรจาทางธุรกิจประกอบด้วยผู้เจรจา คู่เจรจา และเนื้อหาการเจรจา โดยมีจุดมุ่งหมายการเจรจาเป็นใจกลางสำคัญ ลักษณะเด่นของการเจรจาธุรกิจหลักๆมี 3 ประการ คือ ผลประโยชน์ทางการค้า ราคา และผลกำไร (Ding jianzhong, 2006, p. 7) โดยงานวิจัยนี้กำหนดการเจรจาธุรกิจเป็นหนึ่งในการใช้คำพูดเพื่อการสื่อสาร โดยมีการใช้กลวิธีทางภาษาในการเจรจาติดต่การค้า การวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาในที่นี้ผู้วิจัยเลือกวิเคราะห์ถ้อยคำที่ใช้ในการสนทนาเชิงธุรกิจ พบว่า กลวิธีทางภาษาที่ผู้สื่อสารใช้ในการสนทนาเชิงธุรกิจ คือ การใช้คำ/วลี ในการทำหน้าที่เสนอความคิดเห็น ทวนความเข้าใจ โน้มน้าวใจ คล้อยตาม อธิบายความ และสรุปความ โดยคำ/วลีที่ทำหน้าที่ดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ผู้เจรจามีความเข้าใจในการสนทนา ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของกลวิธีภาษาดังกล่าวไว้ว่า ดัชนีปริจเฉท (Discourse Markers) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบชนิดหน้าที่ของรูปภาษาในการเจรจาติดต่การค้า จากการสำรวจข้อมูลการสนทนา ดังผลการศึกษาในข้อที่ (2) นี้

(2) กรอบชนิดหน้าที่ของรูปภาษาในการเจรจาติดต่การค้า

ในภาษาจีนมีรูปภาษาที่ปรากฏในการสื่อสาร มีหน้าที่สำคัญในการเชื่อมโยงข้อความหรือถ้อยคำกับบริบท ทำให้ผู้ร่วมสนทนาทราบว่าบริบทของการสนทนาเป็นอย่างไร และจะตีความถ้อยคำที่ได้ยินอย่างไร โดยรูปภาษานี้เรียกว่า ดัชนีปริจเฉท Liu Li & Liu Jingxia (2014, p. 30) กล่าวว่า ในการเจรจาธุรกิจ ดัชนีปริจเฉทจะมีส่วนช่วยให้บรรลุผลการสนทนา ผู้วิจัยได้ใช้กรอบทฤษฎีของซริฟพรินในการวิเคราะห์ปริจเฉท และจำแนกหน้าที่ของดัชนีปริจเฉทที่ปรากฏในการสนทนาเชิงธุรกิจ พบว่า การเจรจาธุรกิจของชาวจีนมักใช้รูปดัชนีปริจเฉท ดังนี้

ตารางที่ 1 รูปดัชนีปริจเฉทและหน้าที่ในการเจรจาธุรกิจภาษาจีน

หน้าที่	รูปดัชนีปริจเฉท
เสนอความคิดเห็น	“依我看”、“我看”、“这样好吗”
ทวนความเข้าใจ	“您是说”、“您说的是”、“您的意思是说”
โน้มน้าวใจ	“这样行吗”、“您看”、“要不这样？”、“你也知道”
คล้อยตาม	“对”、“是”、“行”、“就是”、“好”、“说的是”、“说得对”、“说的没错”、“说的在理”、“那倒是”、“说得好”、“有道理”、“嗯”、“哦”
อธิบายความ	“说老实话”、“实话实说”、“说真的”、“坦率地说”
สรุปความ	“这样吧”、“看来”

ที่มา: รูปดัชนีปริจเฉทที่ปรากฏในกลุ่มสนทนาเชิงธุรกิจบนแอปพลิเคชันวีแชทจำนวน 2 กลุ่ม

1. รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่เสนอความคิดเห็น

รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่เสนอความคิดเห็นในภาษาจีนสามารถใช้คำว่า “依我看” “我看” “这样好吗” โดย “依我看” และ “我看” มักใช้ในการเสนอความเห็นที่ผู้พูดคิดว่าความเห็นของตนมีน้ำหนักมากกว่าผู้พูดก่อนหน้า ตัวอย่างเช่น



(1) 而在**我看来**，其实他们就没有弄明白什么是分享经济，什么是共享经济。

ตัวอย่างที่ 1 ผู้เจรจาตัวอย่างมุมมองทางเศรษฐกิจของตนว่า มีบุคคลกลุ่มหนึ่งไม่เข้าใจและแยกแยะไม่ออกเรื่องของการแบ่งปันทางเศรษฐกิจ โดยผู้เจรจาใช้คำว่า “我看” เพื่อเสนอความเห็นแสดงถึงมุมมองของผู้เจรจาผ่านการเลือกคำที่ใช้บ่งบอถึงมุมมองของผู้พูด คำว่า “看” มีความหมายว่า มุมมอง การมอง

“这样好吗” มักใช้เสนอความคิดเห็นเชิงปรึกษากับคู่เจรจา หมายความว่า แบบนี้ดีหรือไม่ ตัวอย่างเช่น

(2) 那我把你的微信给记者，**这样好吗?**

ตัวอย่างที่ 2 ผู้เจรจาเสนอแนวทางการติดต่อของคู่เจรจา โดยใช้รูปประโยคเชิงถามความเห็น “这样好吗” เพื่อให้คู่เจรจาสามารถเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ เป็นการเจรจาแบบเปิดประเด็นให้คู่เจรจามีส่วนร่วม

2. รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่ทวนความเข้าใจ

ดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่ทวนความเข้าใจในภาษาจีน เช่น “您是说” “您说的是” “您的意思是说” ใช้ในการทวนความเข้าใจของคู่เจรจาแบบมีมารยาท โดยเลือกใช้คำที่มีความหมายกล่าวถึง วาจา อย่างคำว่า “说” ที่แปลว่า พูด ตัวอย่างเช่น

(3) **您是说**，货物装运后再支付货款？

ตัวอย่างที่ 3 ผู้เจรจาทวนความเข้าใจโดยใช้คำว่า “您是说” ในการถามแบบสุภาพเพื่อความชัดเจนในการสนทนาของทั้งสองฝ่าย

3. รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่โน้มน้าวใจ

ดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่โน้มน้าวใจในภาษาจีนสามารถใช้ได้หลายรูปภาษา เช่น “这样行吗” “您看” “要不这样？” “你也知道” โดยจะใช้วางในตำแหน่งหน้าความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

(4) **你看看**，能不能同一个时间。

ตัวอย่างที่ 4 ผู้เจรจาต้องการโน้มน้าวใจผู้ฟังโดยใช้คำพูดเชิงเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้คิด เพื่อหาข้อตกลงที่เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายในเรื่องของการจัดการเวลา นอกจากนี้ผู้เจรจายังใช้กลวิธีการซ้ำคำกริยา “看” เป็นเพื่อทำให้น้ำเสียงอ่อนลง

(5) 今天下午 4 点，**您看**，可以吗？

ตัวอย่างที่ 5 ผู้เจรจาต้องการโน้มน้าวใจผู้ฟังโดยใช้คำพูดเชิงเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้คิด เพื่อหาข้อตกลงที่เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย แต่ก็ได้เสนอความคิดเห็นเป็นตัวกำกับความคิดของผู้พูดเอาไว้ คือ เวลาบ่ายสี่โมง เป็นกลวิธีทางภาษาเพื่อการโน้มน้าวใจคู่เจรจาให้ตัดสินใจเลือกช่วงเวลาที่มีความใกล้เคียง



4. รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่คล้ายตาม

รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่คล้ายตามในภาษาจีน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แสดงถึงความเห็นคล้ายตาม และแสดงถึงการตอบรับเพื่อให้ผู้พูดดำเนินการพูดอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถใช้รูปดัชนีปริจเฉทตัวเดียวกัน เช่น “对” “是” “行” “就是” “好” “说的是” “说得对” “说的没错” “说的在理” “那倒是” “说得好” “有道理” “嗯” “哦” เป็นต้น

(6) **嗯嗯**, 我们也已经在安排, 因下周一是泰国的节日...

ตัวอย่างที่ 6 ผู้เจรจาตอบรับคำด้วยการซ้ำรูปดัชนีปริจเฉทคำว่า “嗯” และเสนอรูปประโยคที่มีหน้าที่คล้ายตามความต้องการของผู้พูดก่อนหน้า คือ เรื่องของการจัดการการเดินทางไปเจรจาทางธุรกิจที่ประเทศไทย

โดยหากเป็นการแสดงถึงการตอบรับเพื่อให้ผู้พูดดำเนินการพูดอย่างต่อเนื่อง จะเป็นการออกเสียงสั้นๆ เพื่อการตอบรับ และให้คู่เจรจาอธิบายความต่อ ตัวอย่างเช่น

(7) A: 通过银行开立循环信用证, 对吧?

B: **对**, 没错。

A: 还有, 您还需要准备一些相关材料。

B: **嗯**, 没问题。

ตัวอย่างที่ 7 ผู้เจรจาตอบรับคำสั้นๆ ด้วยรูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่คล้ายตาม “对” “嗯” เพื่อให้ผู้พูดก่อนหน้าได้ดำเนินผลต่ออย่างต่อเนื่อง

5. รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่อธิบายความ

ดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่อธิบายความในภาษาจีนมักจะปรากฏคำที่มีความหมายถึงความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญในการเจรจาธุรกิจการค้า ดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่อธิบายความในภาษาจีนมักมีคำว่า “实话” และ “坦率” โดย “实话” หมายถึง ความจริง ความเป็นจริง บอกตามตรง พูดความจริง รูปดัชนีปริจเฉทที่ปรากฏ เช่น “说老实话” “实话实说” “说真的” และ “坦率” หมายถึง เปิดเผยตรงไปตรงมา ตัวอย่างเช่น “坦率地说”

(8) **说实话**可能文化差异的原因吧.....

ตัวอย่างที่ 8 ผู้เจรจาใช้รูปดัชนีที่แสดงถึงความซื่อสัตย์จริงใจในการอธิบายความ เรื่องของความแตกต่างในเชิงวัฒนธรรมอันก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้

6. รูปดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่สรุปความ

ดัชนีปริจเฉทที่มีหน้าที่สรุปความในภาษาจีนมักใช้รูปคำที่มีความหมายถึงมุมมองการวิเคราะห์ เช่น รูปดัชนีปริจเฉท “看来” ที่ประกอบด้วยอักษร “看” มีความหมายถึงมุมมอง การมอง และมัก



ปรากฏในรูปแบบของการแสดงให้ผู้ฟังคิดว่าผู้เจรจาได้ฟังความคิดเห็นจากฝ่ายตรงข้ามและเสนอความคิดเห็นเป็นกลางด้วยรูปดัชนีปริจเฉท “这样吧” ที่ประกอบด้วยอักษร “吧” มีความหมายเชิงการยอมความ การขอความเห็น ตัวอย่างเช่น

(9) 最近关注国内行情太少了，**看来**得关注一下了。

ตัวอย่างที่ 9 ผู้เจรจาได้เกริ่นบทรำว่า ช่วงนี้มีความสนใจเรื่องราวในประเทศค่อนข้างน้อย และใช้รูปดัชนีปริจเฉทที่แสดงถึงมุมมอง การมอง มาสรุปว่า ควรที่จะสนใจเรื่องราวในประเทศบ้าง

(10) **这样吧**，周五下午我们去接你吧。

ตัวอย่างที่ 10 ผู้เจรจาใช้รูปดัชนีปริจเฉทเชิงยอมความและสรุปความ เพื่อสรุปวันเวลาในการนัดหมายที่ชัดเจน

จากรูปดัชนีปริจเฉทที่ปรากฏในบทสนทนาเชิงธุรกิจในขั้นต้น จะเห็นได้ว่าภาษาจีนมีรูปดัชนีปริจเฉทที่ใช้สื่อสารในเชิงธุรกิจได้อย่างหลากหลาย การศึกษารูปดัชนีปริจเฉทที่ใช้ในการสนทนาภาษาจีนจะทำให้ผู้เจรจาสามารถเรียนรู้รูปแบบการพูดคุยเชิงธุรกิจของชาวจีน ซึ่งเป็นเทคนิคและกลยุทธ์ในการเจรจาธุรกิจให้สำเร็จอย่างหนึ่ง หากพิจารณาจากการใช้รูปภาษาในการสนทนาจะเห็นได้ว่า การเจรจาการค้าของชาวจีนนั้นจะค่อนข้างไปในทิศทางของ Inductive style คือ ใช้กลวิธีอ้อมค้อม นุ่มนวลในการเจรจาต่อรอง เช่น การเสนอความคิดเห็นแล้วให้ผู้เจรจาเสนอความคิดเห็นบ้าง (这样好吗) จากนั้นก็พยายามขยายความคิดของผู้เจรจาเพื่อให้เข้าทางกับความคิดของตน โดยใช้วิธีนุ่มนวลในการโน้มน้าวใจ (“这样行吗” “您看” “要不这样?” “你也知道”) การยกย่องผู้เจรจาด้วยการใช้รูปดัชนีปริจเฉทแสดงการคล้อยตาม (“对” “是” “行” “就是” “好” “说的是” “说得对” “说的没错” “说的在理” “那倒是” “说得好” “有道理” “嗯” “哦”) มีการวิเคราะห์ทวนความเข้าใจ (“您是说” “您说的是” “您的意思是说”) การอธิบายความ (“说老实话” “实话实说” “说真的” “坦率地说”) และสรุปความ (“这样吧” “看来”)

(3) ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนเพื่อการใช้ภาษาจีนในการเจรจาธุรกิจ

การเรียนการเจรจาธุรกิจในภาษาจีนจำเป็นต้องมีความเข้าใจในรูปแบบการเจรจาของชาวจีน ปัจจุบันมีหลายสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดการเรียนการสอนในรายวิชาการเจรจาธุรกิจ ทั้งนี้โดยมากมักเป็นไปในรูปแบบการสอนสนทนา และความรู้ในเชิงธุรกิจทั่วไป ยังไม่มีการสอนการเจรจาธุรกิจผ่านมุมมองภาษาอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผู้สอนสามารถสอดแทรกความรู้ด้านการวิเคราะห์ภาษาในการสื่อสารเชิงธุรกิจ เพื่อให้ผู้เรียนรู้เทคนิคและทักษะการเจรจา เช่น การสอนรูปแบบการเจรจาธุรกิจโดยใช้รูปดัชนีปริจเฉทรูปแบบต่างๆให้เหมาะกับบริบทการใช้ รวมถึงสอดแทรกกรุปแบบการสื่อสาร เทคโนโลยีที่ประเทศผู้เจรจานิยมใช้ เช่น การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันวีแชท คิวคิว ซึ่งเป็นที่นิยมในประเทศจีน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การใช้ภาษาผ่านเครื่องมือการสื่อสารต่างๆ และสามารถใช้อย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ภาษาเชิงธุรกิจในสังคมดิจิทัล



รูปแบบการจัดกิจกรรม

การจัดกิจกรรมในห้องเรียนเพื่อเป็นการฝึกความสามารถในการสื่อสารด้านการเจรจาธุรกิจโดยใช้ กลวิธีและรูปแบบภาษาในการเจรจาธุรกิจแบบชาวจีน ผู้สอนสามารถแบ่งกลุ่มสนทนา โดยสมมติ สถานการณ์การเจรจาธุรกิจในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงบทบาทสมมติ โดยให้ผู้เรียนได้ใช้รูป ภาษาในกรอบที่ได้กำหนดไว้ คือ การเสนอความคิดเห็น การทวนความเข้าใจ การโน้มน้าว การแสดงการ คล้อยตาม การอธิบายความ และการสรุปความให้เหมาะสมตามสถานการณ์นั้นๆ

สรุปและอภิปรายผล

วิวัฒนาการการสื่อสาร การสนทนาในปัจจุบันพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การสื่อสารผ่านเครื่องมือ สื่อสารต่างๆ และการใช้แอปพลิเคชันการสนทนากลายเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารที่ผู้สื่อสารอยู่คนละพื้นที่ มีความห่างไกล การใช้เครื่องมือสื่อสารก็มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ วิจัยเป็นแอปพลิเคชันที่มีความนิยมสูงในประเทศจีน Gao Ying (2014, p. 1) กล่าวว่า การเจรจาธุรกิจ ผ่านวีแชทนับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเจรจาธุรกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง โดยการสื่อสารผ่านเครื่องมือสื่อสาร เหล่านี้ ผู้เจรจามักจะมีกลวิธีในการเจรจาเพื่อให้เกิดผลการเจรจาสูงสุด

สาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นประเทศที่มีการให้ความสนใจด้านวัฒนธรรมการเจรจาเป็นอย่างยิ่ง สำหรับชาวจีนแล้ว การเจรจาธุรกิจสิ่งสำคัญที่สุดไม่ใช่เพียงแค่การเซ็นสัญญาการค้า แต่เป็นการตกลง ร่วมมือระหว่างสองฝ่าย (Salacuse, JW., 1998, p. 224, อ้างถึงใน Xia Qun, 2013, p. 131) จาก วัฒนธรรมดังกล่าวทำให้รูปแบบการเจรจาธุรกิจของชาวจีนมักปรากฏรูปภาษาที่ใช้ในการช่วยให้ การ สนทนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การเจรจาที่มีประสิทธิภาพและได้ผลตอบรับการเจรจาที่ดีเป็น ตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้เจรจาอย่างหนึ่ง การเรียนรู้เทคนิคและรูปแบบการเจรจาของผู้เจรจาจะเป็น ประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาการเจรจาธุรกิจของจีน ผู้วิจัยพบว่า ผู้เจรจามักใช้รูปประจักษ์เพื่อเสนอความคิดเห็น ทวนความคิดเห็น โน้มน้าวใจ แสดงการคล้อย ตาม แสดงการอธิบาย และ แสดงการสรุปความ โดยผู้เจรจามักใช้รูปคำแสดงถึงความจริงใจ ซื่อสัตย์ การ ยินยอม การรับฟังความคิดเห็น ซึ่งเป็นสไตล์การเจรจาแบบอ้อมค้อม นุ่มนวล หากผู้เจรจาทราบรูปแบบ วิธีการที่ผู้เจรจาใช้ก็จะสามารถเจรจาธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการเรียนการสอนรายวิชาการ เจรจาธุรกิจจีนนั้นก็สามารถสอดแทรกเนื้อหาและรูปแบบการเจรจาธุรกิจแบบจีน ซึ่งการใช้รูปภาษาใน การเจรจาธุรกิจผ่านเครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนมีความใกล้ชิดกับสังคมนั้นๆ อย่างแท้จริง (Feng Tingting, 2016, p. 70) และทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้วิธีการสนทนากับคู่สนทนาที่ หลากหลาย อีกทั้งเป็นการตอบโจทย์ความต้องการของการพัฒนาแรงงานในอนาคตอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

เกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์. (2553). การเจรจาต่อรอง. *วารสารนักบริหาร*, 30 (1), 74-79.

จตุพร กลั่นเรืองแสง. (2539). *ดัชนีปริจเฉทในบทสนทนาแบบกันเองของผู้พูดภาษาไทยชัยภูมิ*.

ปริญญาานิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไทยโพสต์. (13 ตุลาคม 2559). *ขับเคลื่อนการศึกษาไทยสู่ไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้นจาก

<http://www.ryt9.com>

วัชรพล บุพนิมิตร. (2539). *ดัชนีปริจเฉทในบทสนทนาแบบกันเองของผู้พูดภาษาไทยกรุงเทพฯ*. ปริญญา



- นิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2561). *หลักสูตรการพัฒนาคำความรู้พื้นฐานด้านการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ*. สืบค้นจาก <http://www.ops.moc.go.th>
- Brinton, L.J. (1996). *Pragmatic Markers in English*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Deborah Schiffrin. (1987). *Discourse markers*. New York: Cambridge University.
- 冯婷婷 (Feng Tingting) (2016) 《小学英语教学中微信的应用研究》 (การศึกษาการใช้วีแชทในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถม), 《文理导航》第234期。
- 高红云 (Gao Hongyun) (2012) 《<推销员之死>中话语标记语之语用研究》 (A Pragmatic Study of Discourse Markers in *DEATH OF A SALESMAN*), 上海外国语大学博士学位论文。
- 高莹 (Gao Ying) (2014) 《微信的传播模式分析》 (The Analysis about the Pattern of the Communication of Wechat), 郑州大学博士学位论文。
- Hölker, K.F. (1991). *Lesikon der Romanistischen Linguistik*, Tübingen: Niemeyer.
- 柳丽 & 刘景霞 (Liu Li & Liu Jingxia) (2014) 《商务谈判中话语标记语的强化或弱化分析》 (การวิเคราะห์การใช้ดัชนีปริศนาเสริมแรงและลดแรงในการเจรจาทางธุรกิจ), 《牡丹江教育学院学报》第一期。
- 丁建忠 (Ting Jianzhong) (2006) 《商务谈判》 (การเจรจาธุรกิจ), 北京: 中国人民大学出版社。
- 谢群 (Xie Qun) (2013) 《商务谈判话语互动研究》 (An Interactive Study of Business Negotiation Discourse), 华中师范大学外国语学院博士学位论文。