

บทที่ 4

ผลการศึกษา: ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักคือ 1) ประเภทของข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม 2) มโนทัศน์ทางสังคมที่ส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ 3) อภิปรายผลการศึกษา ผู้วิจัยสรุปประเด็นต่างๆ ที่จะกล่าวถึงในบทนี้ดังต่อไปนี้

4.1 ประเภทของข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

4.1.1 ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา

4.1.2 ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา

4.1.2.1 การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัฒนธรรม

4.1.2.2 การสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัฒนธรรม

4.1.3 ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา

4.1.3.1 การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัฒนธรรม

4.1.3.2 การตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัฒนธรรม

4.2 มโนทัศน์ทางสังคมที่ส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

4.2.1 ระยะห่างทางอำนาจ

4.2.2 วัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำ

4.2.3 ความสุภาพกับอุปนิสัยเรื่อง “หน้า”

4.2.4 ความเกรงใจ

4.3 อภิปรายผลการศึกษา

4.3.1 การจำแนกประเภทข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

4.3.2 ข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4.3.3 สรุปจำนวนของข้อบกพร่องเชิงวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ในหัวข้อที่ 4.1 ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมประเภทต่างๆ ที่พบในงานวิจัย วิเคราะห์หาสาเหตุของข้อบกพร่องในแต่ละกรณี รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกันและข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวจีน

ที่ผู้วิจัยพบว่าน่าสนใจไปพร้อมกันด้วย หัวข้อที่ 4.2 ผู้วิจัยจะนำเสนอมนต์คำต่างๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม รวมทั้งยกตัวอย่างข้อบกพร่องที่พบในงานวิจัยซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยมนต์คำต่างๆ เหล่านี้ ตลอดจนเสนอข้อเปรียบเทียบที่น่าสังเกต ซึ่งผู้วิจัยพบจากข้อมูลข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกันและข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวจีน ส่วนในหัวข้อที่ 4.3 ผู้วิจัยจะเสนอการอภิปรายผลการศึกษารวม

4.1 ประเภทของข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยเน้นพิจารณาที่รูปภาพและเจตนาแล้ว ผู้วิจัยพบว่าข้อบกพร่องเชิงวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของกลุ่มผู้บอกภาษาทั้ง 2 ชาติสามารถจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลักคือ 1) ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาใช้ภาษาไทยไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์การใช้ภาษา 2) ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาเลือกใช้คำไม่เหมาะสมจนกระทั่งสื่อเจตนาผิด และ 3) ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาตีความเจตนาในถ้อยคำของชาวไทยผิดไปเอง เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงจำแนกข้อบกพร่องที่พบออกเป็น 3 ประเภทโดยให้ชื่อตามลักษณะของข้อบกพร่องว่า “ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา” “ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา” และ “ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา” ตามลำดับ ผู้วิจัยจะอภิปรายถึงข้อบกพร่องทั้งสามประเภทในรายละเอียด รวมทั้งวิเคราะห์ตัวอย่างข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

4.1.1 ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา

ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาในที่นี้หมายถึง ข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาใช้ถ้อยคำไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ หรือหลักการที่ใช้ภาษาไทยที่เจ้าของภาษาโดยทั่วไปยอมรับ เช่น การออกเสียงผิด การใช้คำผิด หรือการเรียงเรียงประโยคผิดหลักวากยสัมพันธ์จริงอยู่ที่ภาษาไทยมิได้มีกฎเกณฑ์หรือหลักการที่ใช้ภาษาที่ชัดเจน ตายตัวมากเท่ากับภาษาตะวันตก บางภาษาเช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน และภาษาฝรั่งเศส กระนั้นเจ้าของภาษาไทยส่วนใหญ่จะสามารถพิจารณาได้ว่า ในแต่ละสถานการณ์ ผู้พูดควรใช้ถ้อยคำใดจึงจะถูกต้องและเหมาะสม ตัวอย่างข้อบกพร่องที่ผู้วิจัยจัดให้อยู่ในกลุ่มข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์ การใช้ภาษา เป็นข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องทางภาษาเพียงอย่างเดียว ไม่ทำให้เจตนาของผู้พูดผิดเพี้ยนไปจนเกิดความเข้าใจผิด

ตัวอย่างที่ 1 [สัมภาษณ์]

บริบท: อาจารย์ชาวอเมริกันสั่งเครื่องดื่มในร้านกาแฟ

อาจารย์ชาวอเมริกัน: “ขอกาแฟร้อนครับ”

พนักงานชาย: (แสดงสีหน้างงงก่อนจะพยักหน้าและยิ้มรับ) “ค่ะ”

ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาในตัวอย่างที่ 1 คือการออกเสียงวรรณยุกต์ผิด ผู้พูดชาวอเมริกันออกเสียงถ้อยคำ “กาแฟร้อน” เป็น “กาแฟร้อน” ถือว่าไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์การใช้ภาษาในสถานการณ์เช่นนี้ อย่างไรก็ตาม แม้อาจารย์ชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้จะออกเสียงวรรณยุกต์ผิด แต่ผู้ฟังก็ยังสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ในที่สุด

ตัวอย่างที่ 2 [สัมภาษณ์]

บริบท: เด็กหญิงอเมริกันวัย 7 ขวบไปโรงเรียนโดยมีคุณพ่อชาวอเมริกันไปส่ง และคุณพ่อได้พูดคุยกับคุณครูประจำชั้นเป็นภาษาไทย ครูประจำชั้นกล่าวชมกับเด็กหญิงในภายหลังว่าคุณพ่อสามารถพูดภาษาไทยได้ดี เด็กหญิงไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวของคุณครู จึงปฏิเสธคำชม

คุณครูประจำชั้น: “คุณพ่อพูดภาษาไทยเก่งมากเลยคะ”

เด็กหญิง: “ไม่คะ ดิฉันอายมากที่พ่อพูดภาษาไทยไม่ชัด”

คุณครูประจำชั้น: (หัวเราะ แต่ไม่ได้กล่าวตอบ)

ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาที่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นข้อผิดพลาดเด่นชัดที่สุดในตัวอย่างนี้คือ การที่ผู้พูดใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 แทนตัวเองอย่างไม่เหมาะสม โดยทั่วไปสรรพนาม “ดิฉัน” ใช้สำหรับผู้พูดเพศหญิงในวัยผู้ใหญ่และมักใช้ในบริบททางการหรือกึ่งทางการ ผู้พูดในตัวอย่างที่ 2 ยังอยู่ในวัยเด็ก อีกทั้งบริบทการสนทนาไม่ได้เป็นแบบทางการ การใช้สรรพนามในแบบที่ผู้พูดเลือกจึงนับว่าผิดแบบแผนการใช้ภาษาไทย อย่างไรก็ตาม ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษานี้ก็ไม่ได้ทำให้เจตนาของผู้พูดผิดเพี้ยนไปจากที่ต้องการ คุณครูประจำชั้นยังเข้าใจเจตนาของเด็กหญิงว่าต้องการปฏิเสธคำชมที่ครูประจำชั้นกล่าว

ตัวอย่างที่ 3 [สัมภาษณ์]

บริบท: ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันซื้ออาหารจากแม่ค้าริมทาง

ผู้บอกภาษา:	“ขอไก่ย่างครับ”
แม่ค้า:	“เอาตรงไหนคะ”
ผู้บอกภาษา:	“ขอนมไก่ครับ”
แม่ค้า:	(ตกใจเล็กน้อย ก่อนจะหัวเราะ) “คนไทยเขาเรียกอกไก่ ไม่นมไก่”

ข้อบกพร่องของผู้พูดชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 3 เป็นการเลือกใช้คำไม่เหมาะสม ผู้พูดเลือกใช้คำว่า “นมไก่” ทั้งที่ตามความเหมาะสมแล้วควรใช้คำว่า “อกไก่” ดังที่คู่สนทนาชาวไทยปรับแก้ให้ในผลัดที่ 4 จริงอยู่ที่คำว่า “นมไก่” มีใช้ในภาษาไทยเช่นในสุภาษิต “ไก่เห็นตีนงู งูเห็นนมไก่” แต่ในบริบทเช่นนี้ การใช้คำว่า “นมไก่” ถือว่าผิดไปจากรูปแบบที่ผู้เป็นเจ้าของภาษายอมรับ เหตุที่ผู้พูดชาวอเมริกันใช้คำผิด น่าจะมาจากการที่ผู้พูดแปลถ้อยคำในภาษาแม่ของผู้พูดคือ “chicken breast” เป็นภาษาไทย โดยไม่ทราบว่าแท้จริงแล้วตนควรใช้ถ้อยคำใดจึงจะเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ถ้อยคำของผู้พูดยังสามารถสื่อเจตนาตามที่ผู้พูดต้องการได้และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เพราะอากัปกริยาที่ผู้พูดชี้ไก่อย่างส่วนที่ต้องการทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ถูกต้อง

ตัวอย่างที่ 4 [สัมภาษณ์]

บริบท: ระหว่างเลือกซื้อของกับเพื่อนชาวไทย ผู้บอกภาษาซึ่งเป็นผู้ชายชาวจีนหยิบของขึ้นมาให้เพื่อนพิจารณา

ชาวจีน:	“อันนี้ดีดีนะ”
เพื่อนชาวไทย:	(หัวเราะ) “นี่ ผู้ชายเขาไม่พูดว่าดีดีกันนะ”

ในตัวอย่างที่ 4 ผู้พูดชาวจีนเลือกใช้คำศัพท์ไม่เหมาะสมกับเพศของตน กล่าวคือ ผู้พูดกล่าวคำชมโดยใช้คำคุณศัพท์ซ้ำ 2 ครั้งว่า “ดีดี” ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในหมู่เจ้าของภาษาชาวไทยว่าการกล่าวคำคุณศัพท์ซ้ำกัน 2 ครั้งและเปลี่ยนเสียงพยางค์แรกให้สูงขึ้นดังเช่นถ้อยคำของผู้พูดเป็นลักษณะภาษาซึ่งนิยมใช้ในหมู่ผู้หญิงเสียเป็นส่วนใหญ่ (ดียู ศรีนราวัฒน์, 2548) แต่ด้วยเหตุที่ผู้พูดในตัวอย่างนี้เป็นผู้ชาย ผู้ฟังชาวไทยจึงเห็นว่าผู้พูดควรกล่าวว่า “ดี” หรือ “ดีมาก” แทน ผู้บอกภาษาชาวจีนในตัวอย่างนี้ระบุว่าผู้วิจัยว่า เหตุที่ตนเลือกใช้คำคุณศัพท์ซ้ำกันสองครั้งเพราะตนสังเกตเห็นว่า ลักษณะการใช้คำคุณศัพท์ซ้ำกัน 2 ครั้งโดยคำคุณศัพท์คำที่ 2 จะมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “มาก” นั้นเป็นลักษณะที่ใกล้เคียงกับลักษณะการใช้ภาษาแม่ของตน เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บอกภาษาจึงกล่าวออกไปโดยคิดว่าตนน่าจะใช้ถ้อยคำนี้ได้ อย่างไรก็ตาม รูปแบบคำศัพท์ไม่เหมาะสมนี้เป็นเพียงข้อบกพร่อง

ด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาเท่านั้น ในที่สุดแล้ว ถ้อยคำของผู้บอกภาษาก็ยังสามารถสื่อเจตนาให้ผู้ฟังรับรู้ได้ มิได้สื่อเจตนาผิดเพี้ยนไปจนทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด

ตัวอย่างที่ 5 [สัมภาษณ์]

บริบท: ผู้พูดชาวจีนไปซื้ออาหารที่ตลาด และเดินไปที่ร้านขายหมูปิ้ง

ชาวจีน: “ขอหมูปิ้ง 5 ตัวครับ”

แม่ค้า: (งออยู่ครู่หนึ่ง ก่อนจะหยิบหมูปิ้ง 5 ไม้ใส่ถุงให้)

ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาของผู้พูดชาวจีนในตัวอย่างที่ 5 คือการใช้ลักษณนามผิด เป็นที่ทราบกันดีว่าหมูปิ้งมีลักษณนามคือ “ไม้” เนื่องจากมีลักษณะเป็นไม้หรือเป็นแท่งยาว แต่ผู้พูดในตัวอย่างที่ 5 ใช้ลักษณนามว่า “ตัว” การใช้ลักษณนามผิดของผู้พูดอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดไปได้ว่าผู้พูดต้องการหมูทั้งตัว แต่เหตุที่ผู้ฟังยังสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ก็เพราะมีบริบทการสนทนารองรับอยู่ คือผู้พูดยืนอยู่หน้าเตาหมูปิ้ง และร้านค้าร้านนี้ขายหมูปิ้งเป็นไม้เท่านั้น ทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาได้ว่าผู้พูดต้องการหมูปิ้ง 5 ไม้ ไม่ใช่ 5 ตัวตามที่กล่าว

ผู้วิจัยเห็นว่าข้อบกพร่องด้านไวยากรณ์ดังเช่น 5 ตัวอย่างที่กล่าวมานั้นส่วนมากมักเกิดจากที่ผู้พูดยึดติดกับการเลือกใช้ถ้อยคำตามแบบภาษาแม่ของตนเอง โดยลืมคำนึงไปว่าถ้อยคำตามแบบภาษาแม่ของตนนั้นอาจจะแตกต่างจากถ้อยคำในภาษาไทย การที่ชาวอเมริกันมักใช้ถ้อยคำผิดหลักไวยากรณ์น่าจะมีสาเหตุโดยรวมจากการที่รูปแบบถ้อยคำในภาษาไทยมีลักษณะที่แตกต่างไปจากภาษาแม่ของตนมาก และการที่ผู้พูดชาวจีนมักใช้ถ้อยคำผิดอาจเป็นเพราะผู้พูดชาวจีนมักอนุমানไปว่ารูปแบบการใช้ภาษาไทยคล้ายคลึงกับรูปแบบการใช้ภาษาแม่ของตน แต่ในความเป็นจริงรูปแบบการใช้ภาษาทั้ง 2 ภาษามีความแตกต่างกันมากกว่าที่ผู้บอกภาษาชาวจีนคิด หากย้อนกลับไปพิจารณาตัวอย่างที่ 2 และตัวอย่างที่ 4 อีกครั้งจะเห็นได้ว่า ข้อบกพร่องในการใช้สรรพนามของผู้พูดชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 2 เป็นไปได้มากกว่าเกิดขึ้นเพราะ สรรพนามบุรุษที่ 1 ในภาษาแม่ของผู้พูด (ภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน) มีเพียง 1 คำคือคำว่า “I” ขณะที่สรรพนามบุรุษที่ 1 ในภาษาไทยมีมากกว่า 1 คำ โดยผู้พูดต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้พูดรวมทั้งบริบทการสนทนา เมื่อเป็นเช่นนี้ ชาวอเมริกันซึ่งไม่คุ้นชินกับการเลือกใช้สรรพนามในภาษาไทยที่มีมากมายจึงมักใช้ผิด ส่วนข้อบกพร่องในการเลือกใช้คำศัพท์ไม่เหมาะสมกับเพศของผู้พูดในตัวอย่างที่ 4 ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นเพราะรูปแบบการใช้คำคุณศัพท์ซ้ำ 2 ครั้งในภาษาแม่ของผู้พูดแม้จะดูเหมือนคล้ายคลึงกับภาษาไทย

แต่ก็ยังมีรายละเอียดบางประการซึ่งผู้พูดชาวจีนไม่ทราบ กล่าวคือ จริงอยู่ที่ในภาษาจีนนั้นเป็นที่ยอมรับกันว่าผู้พูดสามารถกล่าวคำคุณศัพท์ซ้ำ 2 ครั้งโดยคุณศัพท์คำที่ 2 จะมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “มาก” คล้ายคลึงกับการใช้คำคุณศัพท์ซ้ำ 2 ครั้งในภาษาไทย แต่กระนั้น โดยมากแล้วผู้พูดชาวไทยที่มักเลือกใช้รูปแบบการซ้ำคำคุณศัพท์เช่นนี้มักเป็นผู้หญิงเท่านั้น (ดียู ศรีนราวัฒน์, 2548) ขณะที่รูปแบบการซ้ำคำคุณศัพท์ในภาษาจีนนิยมใช้กันทั้งในหมู่ผู้พูดเพศชายและเพศหญิง การที่ผู้พูดชาวจีนไม่ทราบความแตกต่างนี้ทำให้ผู้พูดใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเพศของตนเอง

4.1.2. ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา

ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาในที่นี้หมายถึง ข้อบกพร่องในการใช้ภาษาที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อเจตนา กล่าวคือ ทำให้ผู้ฟังเจ้าของภาษาไม่เข้าใจว่าผู้พูดมีเจตนาเช่นไร หรือทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดผิดไป เช่น จากที่ผู้พูดมีเจตนาถามข้อเท็จจริง แต่ผู้ฟังกลับเข้าใจว่าผู้พูดมีเจตนาดูหมิ่น เป็นต้น

ก่อนที่จะอภิปรายต่อไปถึงประเภทของข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา ผู้วิจัยขอกล่าวถึงมโนทัศน์เรื่อง “จุดมุ่งหมายวัจนกรรม” (illocutionary point) และ “พลังวัจนกรรม” (illocutionary force) เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจในเบื้องต้นถึงที่มาของข้อบกพร่องในการสื่อสารว่าด้วยการสื่อเจตนาที่ไม่สัมฤทธิ์ผลก่อนดังนี้ เป็นที่ทราบกันดีว่า เมื่อต้องกล่าวถ้อยคำใดก็ตาม ผู้พูดมักจะมีจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ในใจ และคาดหวังว่าผู้ฟังจะเข้าใจจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายนั้น เช่น เมื่อผู้พูดกล่าวคำสั่งย่อมมีจุดประสงค์ให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่าง หรือเมื่อผู้ฟังกล่าวคำสัญญาย่อมมีจุดประสงค์ว่าตนเองจะทำตามคำสัญญานั้นให้จงได้ นักวัจนปฏิบัติศาสตร์เรียกเจตนาของผู้สื่อสารในภาพกว้างเช่นนี้ว่า “จุดมุ่งหมายวัจนกรรม” นอกจากจุดมุ่งหมายวัจนกรรมแล้ว ในแต่ละถ้อยคำยังประกอบด้วยมิติการพิจารณาความหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ “พลังวัจนกรรม” ถ้อยคำเช่น “คุณควรจะเปลี่ยนงานใหม่” และ “คุณต้องเปลี่ยนงานใหม่” ล้วนมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเดียวกันคือ ผู้ที่กล่าวถ้อยคำนี้ต้องการให้ “คุณ” เปลี่ยนงานใหม่ แต่หากเราพิจารณาในระดับรายละเอียดต่อไป จะเห็นว่าทั้งสองถ้อยคำแฝงไว้ซึ่ง “พลังวัจนกรรม” ที่ต่างกัน โดยในถ้อยคำแรก ผู้พูดอาจต้องการเพียง “แนะนำ” ให้ผู้ฟังเปลี่ยนงานใหม่ ขณะที่ในถ้อยคำที่ 2 ผู้พูดอาจต้องการ “บังคับ” ให้ผู้ฟังเปลี่ยนงานใหม่ หากมองในมุมเปรียบเทียบ “จุดมุ่งหมายวัจนกรรม” เปรียบเสมือนเจตนาแบบกว้างๆ ของถ้อยคำ ขณะที่ “พลังวัจนกรรม” เปรียบเหมือนระดับความเข้มข้นของเจตนา ซึ่งเมื่อผนวกเข้ากับจุดมุ่งหมายวัจนกรรมจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอยกตัวอย่าง “จุดมุ่งหมาย

วจนกรรม” ที่มักพบได้บ่อยครั้ง 5 ประเภท รวมทั้งยกตัวอย่าง “พลังวจนกรรม” ที่จัดอยู่ภายใต้ จุดมุ่งหมายวจนกรรมเหล่านั้น ดังนี้ (ดูเปรียบเทียบกับ Searle, 1976)

- 1) จุดมุ่งหมายวจนกรรม “การกล่าวยืนยัน” (หมายถึง การที่ผู้พูดต้องการบอกเล่าข้อเท็จจริงบางประการ) อาจแบ่งไว้ซึ่งพลังวจนกรรม “พูด” “อธิบาย” “รายงาน” ฯลฯ
- 2) จุดมุ่งหมายวจนกรรม “การกล่าวชี้แนะ” (หมายถึง การที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่าง) อาจมีพลังวจนกรรมแตกต่างกันไปหลายระดับตั้งแต่ “แนะนำ” “ยืนยัน” หรือ “ออกคำสั่ง”
- 3) จุดมุ่งหมายวจนกรรม “การกล่าวผูกพัน” (หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวผูกมัดตนเองให้กระทำบางอย่าง) อาจแบ่งไว้ซึ่งพลังวจนกรรมแตกต่างกัน อาทิ “สัญญา” “พนัน” หรือ “ข่มขู่”
- 4) จุดมุ่งหมายวจนกรรม “การกล่าวแสดงออก” (หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวแสดงความรู้สึกภายในใจของตนเอง (psychological state) หรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด) อาจประกอบไปด้วยถ้อยคำที่มีพลังวจนกรรม “ชม” “แสดงความยินดี” “ประจบประแจง” รวมไปถึง “กล่าวลา” “ทักทาย” “ขอโทษ” “ขอบคุณ” เป็นต้น
- 5) จุดมุ่งหมายวจนกรรม “การกล่าวประกาศ” (หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำในบริบทเฉพาะซึ่งจะยังผลให้เกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นตามคำกล่าวนั้น) อาจมีพลังวจนกรรมเช่น “ประกาศสงคราม” “ประกาศแต่งตั้ง” “ประกาศไล่ออก”

จากนี้ ผู้วิจัยจะให้นิยามรวมทั้งยกตัวอย่างข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาทั้ง 2 ประเภท ไปตามลำดับ

4.1.2.1. การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวจนกรรม

การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวจนกรรมหมายถึง การที่ผู้พูดซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษากล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวจนกรรมประเภทหนึ่ง แต่ถ้อยคำนั้นทำให้เจ้าของภาษาเข้าใจผิดไปว่าสื่อจุดมุ่งหมายวจนกรรมอีกประเภทหนึ่ง เช่น จากที่ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายวจนกรรมเป็น “การกล่าวชี้แนะ” (ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำบางอย่าง) แต่ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดว่าจุดมุ่งหมายวจนกรรมเป็น “การกล่าวยืนยัน” (ผู้พูดบอกกล่าวหรือแจ้งข้อมูลบางอย่างที่เชื่อว่าเป็นจริงให้ผู้ฟังทราบ) เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 6 [บันทึก]

บริบท: ในชั้นเรียนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ ครูผู้ช่วยสอนชาวไทยخانเลขที่นั่งของผู้เรียนแต่ละ

คนเพื่อให้ตอบคำถาม โดยเรียงลำดับจากเลขที่ 1 ไปจนกระทั่งถึงเลขที่ 10 เมื่อถึงนักศึกษาเลขที่ 10 จึงเกิดการสนทนาเช่นที่ตัดตอนมานี้ขึ้น

ครูผู้ช่วยสอน: “สิบคะ”
 ผู้เรียนชาวอเมริกัน: “ชิบ”
 ครูผู้ช่วยสอน: “สิบคะ ไม่ใช่ ชิบ”
 ผู้เรียนชาวอเมริกัน: “ไม่ใช่ ผมอยากถามว่าเรียกสิบหรือเปล่า”

ผู้บอกภาษาระบุว่าผู้เรียนชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้มีจุดมุ่งหมายจะ “ถาม” ครูผู้ช่วยสอนว่าได้เรียกเลขที่ของตนหรือไม่ แต่ครูผู้ช่วยสอนกลับเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมผิดไปว่าผู้เรียนเพียงต้องการ “พูดทวน” ถ้อยคำของตนเท่านั้น ครูผู้ช่วยสอนเห็นว่าผู้เรียนพูดผิด จึงปรับแก้ให้ (ดังที่เห็นได้ในผลัดที่ 3) ในตัวอย่างที่ 6 นี้ ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวชี้แนะ” ขณะที่ผู้ฟังเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของผู้พูดเป็น “การกล่าวยืนยัน”

สาเหตุที่น่าจะเป็นไปได้ที่ทำให้ผู้เรียนชาวอเมริกันรายนี้พูดผิดอาจเป็นเพราะผู้เรียนวิธีการใช้ทำนองเสียง (intonation) จากภาษาแม่ของตน (ซึ่งนิยมขึ้นเสียงสูงท้ายประโยคเมื่อต้องการถามคำถาม) มาใช้กับถ้อยคำในภาษาไทยโดยไม่ทราบว่าวิธีการใช้เสียงลงท้ายดังกล่าว ไม่ใช่วิธีสื่อสารที่เจ้าของภาษาชาวไทยใช้กันโดยทั่วไป ส่วนสาเหตุที่ครูผู้ช่วยสอนเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของผู้เรียนผิดไปนั้น อาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากการที่ โดยปกติแล้ว ในห้องเรียนภาษาไทยห้องนี้ ผู้เรียนส่วนมากมักพูดทวนถ้อยคำต่างๆ เพื่อให้ครูผู้ช่วยสอนพิจารณาว่าตนกล่าวได้ถูกต้องหรือไม่อยู่เป็นประจำ จึงทำให้ครูผู้ช่วยสอนอนุมานไปว่า ผู้เรียนต้องการเพียงพูดทวนเพื่อให้พิจารณาความถูกต้องเช่นเคย

แม้ตัวอย่างการสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมดังเช่นในตัวอย่างที่ 6 จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดผิด ถึงกระนั้น ถ้อยคำของผู้พูดก็มีได้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี หรือไม่พอใจแต่อย่างใด ต่างจากตัวอย่างที่ 7 และ 8 ต่อไปนี้ที่นอกจากจะเป็นการสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมแล้ว ยังสร้างความรู้สึกขุ่นเคืองใจให้กับผู้ฟังอีกด้วย

ตัวอย่างที่ 7 [บันทึก]

บริบท: นักศึกษาชาวอเมริกันมีธุระต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของภาควิชา และตั้งใจจะติดต่อกับ “คุณยุพา” เท่านั้นเพราะตนไม่เคยติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนอื่น

เจ้าหน้าที่: “สวัสดิ์คะ ติดต่อเรื่องอะไรคะ”
 นักศึกษาชาวอเมริกัน: “ฉันต้องคุยกับคุณยุพา”
 เจ้าหน้าที่: “มีเรื่องอะไรคะ” (น้ำเสียงไม่พอใจ)

แต่ที่จริงแล้วนักศึกษาชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 7 มีจุดประสงค์จะ “ขอความช่วยเหลือ” จากผู้ฟังให้ตามเจ้าหน้าที่ที่ชื่อยุพามาพบกับตน แต่ผู้ฟังเข้าใจผิดไปว่านักศึกษาท่านนี้มีจุดมุ่งหมายจะกล่าว “แสดงความรู้สึกไม่พอใจ” บางอย่าง เหตุที่ผู้ฟังเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของนักศึกษาผิดไป ประการสำคัญอยู่ที่การใช้ถ้อยคำที่มีโครงสร้าง “ฉันต้องคุยกับ...” ซึ่งเป็นพจนวัตร (conversational routine) (Coulmas, 1981) ที่โดยมากชาวไทยใช้ก่อนกล่าวคำต่อว่าหรือแสดงความรู้สึกไม่พอใจต่อบุคคลที่กล่าวถึงในช่วงต่อมา นอกจากนี้ ปัญหาในการสื่อสารยังอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากว่าถ้อยคำของนักศึกษามีลักษณะสั้น ห้วน ซึ่งไม่ใช่รูปแบบถ้อยคำที่ชาวไทยใช้เพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในบริบทดังกล่าว สาเหตุที่นักศึกษาชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 8 เลือกใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมอาจเป็นเพราะ ชาวอเมริกันแปลถ้อยคำที่ตนกล่าวมาจากภาษาแม่ของตนเองคือ “I have to talk to Khun Yupa.” เมื่อไม่ทราบว่าคุณจะกล่าวถ้อยคำอื่นใดในสถานการณ์เช่นนี้ จะเห็นได้ว่า ถ้อยคำของผู้พูดไม่เพียงแต่จะไม่สามารถสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมที่แท้จริงของตนเองแล้วยังสร้างความขุ่นเคืองใจให้กับผู้ฟังชาวไทยอีกด้วย

ตัวอย่างที่ 8 [สัมภาษณ์]

บริบท: นักศึกษาชาวจีนไปทานข้าวกับเพื่อนชาวไทย เมื่อนักศึกษาชาวจีนทานเสร็จและเห็นว่าเพื่อนอีกคนยังทานอยู่จึงได้กล่าวถาม

นักศึกษชาวจีน: “ยังไม่อิ่มหรือ”
 นักศึกษาชาวไทย: (ไม่พอใจ) “ว่าฉันกินเยอะหรือ”
 นักศึกษชาวจีน: (ตกใจ) “เปล่า เปล่า แค่อถามว่ายังไม่อิ่มหรือ”

นักศึกษชาวจีนในตัวอย่างนี้ระบุว่าอันที่จริงตนมีจุดประสงค์จะ “ถามข้อเท็จจริง” จากเพื่อนว่าทานอาหารอิ่มหรือยัง แต่เห็นได้จากปฏิกิริยาและคำพูดโต้ตอบของนักศึกษาชาวไทยในผลัดที่ 2 ว่านักศึกษชาวไทยมิได้เข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมไปในทางเดียวกับที่นักศึกษชาวจีนต้องการสื่อสารเลย นักศึกษาชาวไทยเข้าใจผิดไปว่านักศึกษชาวจีนมีจุดประสงค์จะ “กล่าวเสียดสี” ตนว่า

ทานอาหารในปริมาณมาก ผู้วิจัยเห็นว่าเหตุที่นักศึกษาชาวไทยเข้าใจจุดมุ่งหมาย วัจนกรรมผิดไป เช่นนั้นอาจเนื่องมาจาก ในหมู่เจ้าของภาษาชาวไทย ถ้อยคำ “ยังไม่อิ่มหรือ” มักถูกใช้เป็นพจนวัตร์สื่อ การเสียดสีหรือประชดประชัน และมักไม่ใช่เพียงเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายว่าต้องการทราบข้อมูลหรือ ข้อเท็จจริง ด้วยเหตุนี้ นอกจากนักศึกษาชาวไทยในตัวอย่างข้างต้นจะเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของ ชาวจีนผิดแล้ว ยังรู้สึกขุ่นเคืองใจกับถ้อยคำของผู้พูดอย่างมากอีกด้วย

4.1.2.2. การสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม

การสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึง การที่ผู้พูดซึ่งไม่ใช่เจ้าของ ภาษา กล่าวถ้อยคำออกไปเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง และผู้ฟังเจ้าของภาษาสามารถ รับรู้จุดมุ่งหมายวัจนกรรมนั้น แต่ไม่สามารถเข้าใจต่อไปว่าถ้อยคำของผู้พูดมีระดับพลังวัจนกรรม เข้มข้นเพียงใด อาทิ ผู้พูดอาจเพียงต้องการ “แนะนำ” แต่ด้วยความไม่สันทัดในการใช้ภาษา จึงทำให้ ผู้ฟังตีความไปว่าผู้พูดประสงค์จะ “สั่ง” หากมองในเชิงเปรียบเทียบ การแนะนำและการสั่งมี จุดมุ่งหมายวัจนกรรมเดียวกันคือ “การกล่าวชี้แนะ” แต่ถึงกระนั้น ทั้งสองก็มีความเข้มข้นด้านพลัง วัจนกรรมในระดับที่ต่างกัน

ตัวอย่างที่ 9 [สัมภาษณ์]

บริบท: ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันทะเลาะกับเพื่อนชาวไทย และได้กล่าวออกไปว่า

ชาวอเมริกัน: “คุณไม่เกรงใจฉันเลย”

เพื่อนชาวไทย: (แสดงท่าที่ไม่พอใจอย่างมาก) “ทำไมว่าผมแบบนี้”

ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 9 ระบุว่า ตนกล่าวถ้อยคำ (ในผลัดที่ 1) ออกไป โดยต้องการจะ “แสดงความรู้สึกไม่พอใจ” ต่อเพื่อนชาวไทย และได้เล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า ตนไม่คิดว่าการพูดเช่นนี้จะเป็นคำพูดที่มีนัยรุนแรงมากแต่อย่างใด หลังจากที่ตนเห็นปฏิกริยารวมทั้งถ้อยคำ ได้ตอบที่ไม่เป็นมิตรจากเพื่อนชาวไทย จึงตั้งข้อสังเกตว่า ตนต้องกล่าวบางสิ่งผิดพลาดไปเป็นแน่ ผู้วิจัยเห็นว่าหากเรานำตัวอย่างการสื่อสารนี้มาวิเคราะห์ในมุมมองการสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้าม จุดมุ่งหมายวัจนกรรม จะได้ว่าผู้พูดต้องการเพียง “แสดงความไม่พอใจ” แต่ผู้ฟังเข้าใจผิดไปไกล กว่านั้นว่าเป็นการ “ต่อว่า” ตามหลักแล้ว เจตนาทั้ง 2 เจตนาต่างก็มีจุดมุ่งหมาย วัจนกรรมเดียวกันคือ “การกล่าวแสดงออก” แต่มีระดับพลังวัจนกรรมต่างกัน กล่าวได้ว่า การแสดงความไม่พอใจมีพลัง วัจนกรรมแรงกว่าการต่อว่า เพราะการแสดงความรู้สึกไม่พอใจเป็นเพียงการแสดงความรู้สึกในแง่ลบต่อ

บุคคลหรือบางสิ่งเท่านั้น ในขณะที่การต่อว่าเป็นทั้งการแสดงความรู้สึกในแง่ลบและยังเป็นการประเมินบุคคลหรือสิ่งที่กล่าวถึงว่า บุคคลหรือสิ่งนั้น “ไม่ดี” อีกด้วย (ดูทรงธรรม, 2550, น. 45)

ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีสาเหตุที่เป็นไปได้ 2 ประการซึ่งส่งผลให้ถ้อยคำของชาวอเมริกันสื่อพลังวัจนกรรมรุนแรงไปกว่าที่ตนต้องการ สาเหตุที่ 1 เราได้ทราบแล้วว่าผู้พูดชาวอเมริกันท่านนี้ต้องการเพียงบอกความรู้สึกไม่พอใจของตน ซึ่งถ้าเปรียบเทียบเป็นภาษาแม่ของผู้พูดน่าจะใกล้เคียงกับถ้อยคำที่ “I don't like you.” (‘ฉันไม่ชอบเธอ’) แต่เพราะขาดความสันตทางภาษา ถ้อยคำที่เลือกใช้จึงเทียบได้กับถ้อยคำที่ “You are bad.” (‘เธอมันแย’) ซึ่งสื่อพลังวัจนกรรมรุนแรงกว่า สาเหตุที่ 2 ผู้พูดใช้สำนวน “ไม่เกรงใจ” โดยไม่ทราบความหมายหรือนัยที่แท้จริง ชาวอเมริกันท่านนี้อาจเข้าใจว่า “เกรงใจ” เป็นเพียงคำๆ หนึ่งซึ่งมีความหมายเทียบเคียงกับ “considerate” (‘รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา’) ในภาษาแม่ของตนเท่านั้น แต่สำหรับชาวไทย “ความเกรงใจ” หรือ “การเกรงใจผู้อื่น” ยังถือเป็นมารยาททางสังคมอย่างหนึ่งที่ชาวไทยยึดถือปฏิบัติด้วย การกล่าวว่า “ไม่เกรงใจ” จึงถือว่าเป็นคำตำหนิที่มีพลังวัจนกรรมค่อนข้างรุนแรงจนผู้ที่ได้ฟังอาจคิดว่าเป็นการ “ต่อว่า” ไม่ใช่เพียง “แสดงความรู้สึกไม่พอใจ” เท่านั้น (ดูต่อในหัวข้อ 4.2.4)

ตัวอย่างที่ 10 [บันทึก]

บริบท: ในการสอบปากเปล่าประจำวิชาภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ อาจารย์ชาวไทยตั้งคำถามเรื่องครอบครัวกับนักศึกษาชาวอเมริกัน

อาจารย์ชาวไทย: “มีพี่น้องกี่คนคะ”

นักศึกษาชาวอเมริกัน: “ผมมีน้อง 1 ตัว”

ผู้วิจัยเห็นว่า การใช้ลักษณนาม “ตัว” ของนักศึกษาชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 10 อาจทำให้ผู้ฟังชาวไทยเข้าใจได้เพียงเจตนากว้างๆ ว่าผู้พูดต้องการบอกกล่าวข้อมูลบางประการ แต่ผู้ฟังอาจไม่เข้าใจถึงพลังวัจนกรรมที่ชาวอเมริกันต้องการสื่อสารได้ การใช้ลักษณนาม “ตัว” ทำให้ถ้อยคำของผู้พูดชาวอเมริกันรายนี้สามารถสื่อพลังวัจนกรรมที่แตกต่างกันไปได้หลายระดับ กล่าวคือ 1) ผู้พูดอาจต้องการ “บอกกล่าวโดยแฝงความรู้สึกด้านลบ” ที่ตนเองมีต่อ “น้อง” โดยใช้ลักษณนาม “ตัว” ซึ่งมักถูกใช้กับสัตว์เช่น สุนัข แมว ฯลฯ ชาวไทยต่างทราบดีว่าหากนำลักษณนาม “ตัว” มาใช้กับคน สามารถสื่อนัยเปรียบเทียบในแง่ลบว่าคนผู้นั้นมีอุปนิสัยเยี่ยงสัตว์เดรัจฉาน หรือ 2) ผู้พูดอาจต้องการ “บอกกล่าวโดยแฝงความรู้สึกด้านบวก” ที่ตนเองมีต่อสัตว์เลี้ยง ผู้พูดชาวอเมริกันอาจต้องการเปรียบว่า “น้อง” คือสัตว์เลี้ยงที่ตนรักประหนึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน และใช้ลักษณนาม “ตัว” เพื่อแสดง

ความหมายบ่งชี้เป็นนัยว่า “น้อง” ที่ตนกล่าวถึงไม่ใช่มนุษย์ เจตนาอีกประการหนึ่งที่เป็นไปได้คือ ผู้พูดต้องการกล่าวบอกเล่าถึงน้องของตนเพียงเท่านั้น แต่เพราะขาดความสันทัดทางภาษาทำให้เลือกใช้ถ้อยคำผิดไป เนื่องจากหัวข้อการสนทนา (ซึ่งกำลังกล่าวถึงครอบครัว) เพื่อให้ผู้ฟังสามารถตีความถ้อยคำของผู้พูดได้หลากหลาย อีกทั้งตัวอย่างนี้ เป็นตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้มาจากการจัดบันทึกสถานการณ์จริงตามคำบอกเล่าอีกทอดหนึ่งของครูผู้ช่วยสอน ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถสอบถามถึงเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้ได้ ทำให้เราไม่อาจเข้าใจได้อย่างแน่ชัดว่า แท้ที่จริงแล้วนักศึกษาชาวอเมริกันท่านนี้มีเจตนาอย่างไร อนึ่ง ถ้อยคำของนักศึกษาชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้อาจเรียกได้ว่ามีความกำกวม (ambiguity) กล่าวคือ เป็นถ้อยคำที่มีปัจจัยทางภาษา (เช่น คำโครงสร้างประโยค) เพื่อให้สื่อเจตนาได้มากกว่า 1 เจตนา (Grice, 1975)

หากสังเกตตัวอย่างที่ 10 เปรียบเทียบกับตัวอย่างที่ 5 “ขอหมูปิ้ง 5 ตัว” ก่อนหน้านี้จะสังเกตเห็นได้ว่าทั้ง 2 ตัวอย่างเป็นข้อบกพร่องในการเลือกใช้ลักษณะนามเหมือนกัน แต่ผู้วิจัยจัดให้ข้อบกพร่องในตัวอย่างที่ 5 เป็นเพียงข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาเท่านั้น เพราะถึงแม้ว่าผู้พูดจะใช้ถ้อยคำไม่ถูกต้อง แต่เจตนาของผู้พูดยังคงชัดเจน ทั้งนี้เพราะมีบริบทการสนทนา (ผู้พูดยืนอยู่หน้าเตาขายหมูปิ้ง) ช่วยให้ผู้ฟังตีความเจตนาได้ถูกต้อง ส่วนข้อบกพร่องในตัวอย่างที่ 10 ผู้วิจัยจัดให้เป็นข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา เพราะนอกจากถ้อยคำของผู้พูดจะผิดกฎเกณฑ์การใช้ภาษาแล้วยังมีแนวโน้มว่าจะทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจเจตนาแท้จริงของผู้พูดอีกด้วย

ตัวอย่างที่ 11 [บันทึก]

บริบท: ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันบอกเล่าเพื่อนชาวไทย

ชาวอเมริกัน: “ลาก่อนนะ”

เพื่อนชาวไทย: “อืม แล้วพบกันนะ”

หากพิจารณาเพียงบทสนทนาข้างต้น ผู้อ่านคงเกิดข้อสงสัยว่า คู่สนทนาชาวอเมริกันและชาวไทยเข้าใจเจตนากันผิดได้อย่างไร ผู้วิจัยขออธิบายภูมิหลังทางบริบทดังนี้ ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 11 อธิบายว่าตนต้องการ “กล่าวลา” เพื่อนชาวไทยโดยไม่ปรารภนาที่จะกลับมาพบกันอีก หากสังเกตถ้อยคำตอบรับในผลัดที่ 2 ของเพื่อนชาวไทยจะเห็นได้ว่า เขาเข้าใจเพียงเจตนาที่กว้างๆ ว่าชาวอเมริกัน “กล่าวลา” โดยที่อาจจะรู้สึกแปลกใจกับถ้อยคำของชาวอเมริกันเล็กน้อย เพราะปกติแล้วชาวไทยไม่ใช่คำว่า “ลาก่อน” เพื่อกล่าวลา แต่ชาวไทยไม่ได้เข้าใจต่อไปถึงว่าการกล่าวลานั้นแฝงไว้ด้วยพลังวัจนกรรมรุนแรงเพียงใด ชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้ระบุว่าตนมีเจตนา

“ลาซาต” จากผู้ฟัง แต่ชาวไทยเข้าใจเพียงว่าผู้พูดต้องการ “กล่าวลา” ตามปกติเท่านั้น กล่าวได้ว่าพลังวัจนกรรมที่ชาวไทยเข้าใจนั้นอ่อนกว่าพลังวัจนกรรมที่ชาวอเมริกันต้องการสื่อสาร นอกจากนี้ การสื่อเจตนาไม่สำเร็จในตัวอย่างที่ 11 มีความพิเศษกว่าตัวอย่างอื่นตรงที่ ผู้พูดชาวอเมริกันจงใจเลือกใช้ถ้อยคำเพื่อให้ผู้ฟังไขว่เขวและไม่สามารถตีความพลังวัจนกรรมของตนได้ถูกต้อง ชาวอเมริกันระบุว่า ตนมีความรู้สึกไม่พอใจเพื่อนชาวไทยและต้องการลาซาต ไม่ขอติดต่อกันอีก กระนั้นก็ไม่ปรารถนาจะสร้างความรู้สึกไม่ดีแก่อีกฝ่าย ตนจึงเลือกใช้ถ้อยคำ “ลาก่อน” แม้จะทราบดีว่าถ้อยคำนี้สามารถสื่อเจตนาได้มากกว่า 1 เจตนาคือ 1) ลาก่อนและจะกลับมาพบกันอีก และ 2) ลาซาตโดยจะไม่กลับมาพบกันอีก ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ฟังเลือกตีความเองว่า “ลาก่อน” ของตนนั้นสื่อพลังวัจนกรรมระดับใด เราสามารถเรียกลักษณะถ้อยคำของผู้พูดชาวอเมริกันท่านนี้ได้ว่าเป็นถ้อยคำที่มีหลายเจตนาแฝง โดยประกอบไปด้วยเจตนาแสบวกและเจตนาแง่ลบ (ambivalence) (Leech, 1983, pp. 23-24; Thomas, 1995, pp. 195-196)

หากสังเกตถ้อยคำของผู้พูดจากตัวอย่างที่ 10 “ผมมีน้อง 1 ตัว” กับถ้อยคำของผู้พูดจากตัวอย่างที่ 11 “ลาก่อนนะ” จะเห็นได้ว่า ถ้อยคำทั้งสองต่างแฝงเจตนามากกว่า 1 เจตนาเหมือนกัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันก็คือ ถ้อยคำในตัวอย่างที่ 10 เกิดจากปัจจัยทางภาษาคือ ลักษณะนาม “ตัว” สามารถสื่อได้หลายความหมายจึงทำให้ถ้อยคำของผู้พูดสื่อเจตนาไปมากกว่า 1 เจตนา โดยที่ผู้พูดอาจไม่ได้ต้องการให้เป็นเช่นนั้น ส่วนถ้อยคำในตัวอย่างที่ 11 เกิดจากความ “จงใจ” ของผู้พูด กล่าวคือ ผู้พูดมีเจตนาที่ไม่สู้ดีนัก และเพื่อเป็นการถนอมน้ำใจของผู้ฟัง จึงจงใจเลือกใช้ “ถ้อยคำที่ผู้ฟังจะไม่สามารถตีความหรือตัดสินใจได้อย่างเด็ดขาดว่าสื่อเจตนาใด” (an utterance which is deliberately indeterminate) (Wajnryb, 1998, p. 532) ลักษณะที่แตกต่างกันนี้เองทำให้ผู้วิจัยจัดว่าถ้อยคำในตัวอย่างที่ 10 มีลักษณะกำกวม (ambiguity) ในขณะที่ระบุว่าถ้อยคำในตัวอย่างที่ 11 เป็นถ้อยคำที่มีหลายเจตนาแฝงโดยประกอบไปด้วยเจตนาแสบวกและเจตนาแง่ลบ (ambivalence) อนึ่ง ผู้วิจัยอาจจัดว่าถ้อยคำที่มีลักษณะกำกวมดังเช่นถ้อยคำของผู้พูดในตัวอย่างที่ 11 เป็นถ้อยคำที่มีหลายเจตนาแฝงได้เช่นกัน หากผู้พูดระบุว่าตนเอง “จงใจ” กล่าวเพื่อปิดบังไม่ให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาแท้จริงของตนในทางกลับกัน ถ้อยคำ “ลาก่อนนะ” ก็อาจถือเป็นถ้อยคำที่มีลักษณะกำกวมได้ หากผู้พูดไม่ได้ระบุว่าจงใจเลือกใช้เพื่อปิดเบือนเจตนา

ตัวอย่างที่ 12 [สัมภาษณ์]

บริบท: ในระหว่างที่อาจารย์ชาวจีนกำลังสอนนักเรียนชาวไทยอยู่นั้น มีนักเรียนบางคนพูดคุยกันเสียงดัง อาจารย์จึงต้องการให้นักเรียนที่ส่งเสียงคุยออกไปจากห้องเรียนเพื่อไม่ให้รบกวนนักเรียนคนอื่น

อาจารย์ชาวจีน: “มึงออกไปเลย”
 นักเรียนชาวไทย: (ทั้งนักเรียนที่ถูกสั่งและนักเรียนรายอื่นในห้องต่างเงยบเสีียงลงในทันที พร้อมกับแสดงสีหน้าตื่นตระหนกอย่างมาก)

อาจารย์ชาวจีนในตัวอย่างที่ 12 ต้องการสั่งให้นักเรียนชาวไทยที่พูดคุยกันออกไปจากห้องเรียน แต่เพราะการใช้สรรพนามบุรุษที่ 2 (คำว่า “มึง”) ไม่เหมาะสมกับบริบทและบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างครูกับศิษย์ในสังคมไทยโดยปกติ ทำให้ถ้อยคำของอาจารย์กลับกลายเป็นสื่อพลังวัจนกรรมรุนแรงขึ้น จากการ “สั่งแบบทั่วไป” กลายเป็นการ “สั่งแบบหยาบคาย” หากลองเปรียบเทียบระหว่างคำสั่งที่มีสรรพนามไม่เหมาะสมของอาจารย์ชาวจีน (ในผลัดที่ 1) กับคำสั่งที่น่าจะใกล้เคียงกับเจตนาของผู้พูดมากกว่าอย่างเช่น “(ถ้าจะคุยกันก็) ออกไปเลย” ผู้ฟังที่เป็นเจ้าของภาษาส่วนใหญ่น่าจะเข้าใจตรงกันว่าถ้อยคำทั้ง 2 นี้สื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมแบบซึ่งหน้าเหมือนกัน แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าพลังวัจนกรรมในถ้อยคำแรกที่มีสรรพนาม “มึง” รุนแรงกว่าพลังวัจนกรรมในถ้อยคำที่ 2 มาก เป็นที่ทราบกันดีในหมู่เจ้าของภาษาชาวไทยว่าผู้ที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะใช้สรรพนาม “มึง” กับนักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การสื่อสารแบบในชั้นเรียน เพราะถือว่าเป็นคำหยาบคาย (โดยมากแล้วครู/อาจารย์ชาวไทยมักใช้สรรพนามเช่น “เธอ” “หนู” หรือสรรพนามแบบสุภาพกับนักเรียน/นักศึกษา) การที่อาจารย์ซึ่งอยู่ในสถานภาพสูงกว่าใช้ถ้อยคำไม่สุภาพกับนักเรียนที่มีสถานภาพต่ำกว่าดังเช่นตัวอย่างนี้อาจทำให้ผู้ที่ได้ยินได้ฟังเข้าใจผิดว่าอาจารย์ต้องการ “ดูหมิ่น” นักเรียนนอกเหนือไปจากการสั่งด้วย

อาจารย์ชาวจีนท่านนี้อธิบายกับผู้วิจัยว่าที่ตนเลือกใช้สรรพนาม “มึง” เพราะเคยได้ยินกลุ่มเพื่อนชาวไทยรวมทั้งนักเรียนของตนใช้สรรพนามนี้เป็นประจำ และในหลากหลายบริบท จึงอนุมานว่าตนเองก็น่าจะสามารถใช้สรรพนามนี้ได้เช่นกัน อาจารย์ท่านนี้ไม่ทราบว่า สำหรับชาวไทยโดยทั่วไปแล้ว แม้ว่าสรรพนาม “มึง” จะถือเป็นสรรพนามที่หยาบคาย แต่การใช้สรรพนามนี้กับกลุ่มเพื่อนหรือคนสนิทถือเป็นการแสดงถึงความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา มากกว่าเป็นการแสดงเจตนาหยาบคาย ในทางกลับกัน การที่อาจารย์นำสรรพนาม “มึง” มาใช้กับนักเรียนของตนในชั้นเรียนชาวไทยส่วนใหญ่จะถือว่าการแสดงหยาบคาย อีกทั้งอาจทำให้ผู้ฟังชาวไทยรู้สึกขุ่นเคืองใจเป็นอย่างมากได้

ตัวอย่างที่ 13 [สัมภาษณ์]

บริบท: ผู้บอกภาษาชาวจีนคุยโทรศัพท์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยถึงการประชุมวันรุ่งขึ้น

ชาวจีน:	“วันนี้ต้องนอนเช้าหน่อยนะ”
เพื่อนชาวไทย:	“ทำไมต้องนอนเช้าละ เตรียมเอกสารหมดแล้ว”
ชาวจีน:	“ไม่ ไม่ นอนเช้าๆ พุงนี้ต้องตื่นเช้า”
เพื่อนชาวไทย:	“อ้อ ต้องพูดว่า นอนเร็วๆ”

ผู้พูดชาวจีนในตัวอย่างที่ 13 เลือกใช้ถ้อยคำผิด คือกล่าวว่า “วันนี้ต้องนอนเช้าหน่อยนะ” ทั้งที่ความจริงแล้วควรกล่าวว่า “วันนี้ต้องนอนเร็วหน่อยนะ” (ดังที่เพื่อนชาวไทยปรับแก้ให้ในผลัดที่ 4) ทำให้เพื่อนชาวไทยเข้าใจพลังวัจนกรรมในถ้อยคำของชาวจีนผิดไป จากที่ชาวจีนต้องการ “แนะนำ” ให้เพื่อนเข้านอนแต่เช้าเพราะต้องตื่นเช้า กลับกลายเป็นสื่อเจตนาว่าชาวจีน “ขอร้อง” ให้เพื่อนเข้านอนในตอนเช้าเพื่อเตรียมเอกสาร จริงอยู่ที่การ “แนะนำ” และการ “ขอร้อง” ต่างก็สื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเดียวกันคือ ชี้นำให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่าง กระนั้น หากเราจัดลำดับพลังวัจนกรรมของการแนะนำและการขอร้องจะพบว่า พลังวัจนกรรมของถ้อยคำทั้งสองมีระดับความรุนแรงต่างกัน การแนะนำมีพลังวัจนกรรมอ่อนกว่าการขอร้อง และทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณถูกบีบบังคับน้อยกว่า

สาเหตุที่ถ้อยคำของชาวจีนสื่อพลังวัจนกรรมเข้มข้นขึ้น จากการ “แนะนำ” เป็นการ “ขอร้อง” น่าจะเป็นผลมาจากการที่ถ้อยคำ “วันนี้ต้องนอนเช้าหน่อยนะ” สามารถสื่อความหมายมากกว่า 1 ความหมาย กล่าวคือ 1) ผู้พูดแนะนำให้ผู้ฟังเข้านอนเร็วกว่าปกติเพื่อตื่นให้ทันการประชุมเช้า และ 2) ผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังเข้านอนในตอนเช้าเพื่อเตรียมเอกสาร ผู้พูดชาวจีนในตัวอย่างนี้ยอมรับว่า การที่ตนเลือกใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมอาจเป็นเพราะตนแปลถ้อยคำ “วันนี้ต้องนอนเช้าหน่อยนะ” มาจากภาษาแม่ของตน (ภาษาจีนแมนดาริน) แบบตรงตามตัวอักษรโดยไม่ทราบว่าถ้อยคำที่ตนแปลมานั้นสื่อเจตนาไม่ชัดเจน ดังนี้ “jīntiān yào shuì zǎo yìdiǎnr” (ซึ่งแปลตามตัวอักษรได้ว่า ‘วันนี้’ ‘ต้อง’ ‘นอน’ ‘เช้า’ ‘หน่อย’ ตามลำดับ)

4.1.3. ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา

จะสังเกตได้ว่าข้อบกพร่องทั้ง 2 ประเภทที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงไปแล้วนั้น เป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากการ “ใช้” ภาษาของผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาทั้งสิ้น ต่อจากนี้ไป ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงข้อบกพร่องอีกประเภทหนึ่งซึ่งผู้วิจัยเรียกว่า “ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา” ข้อบกพร่องประเภทนี้เกิดจากการที่ผู้ฟังซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษา “ตีความ” เจตนาในถ้อยคำของผู้พูดชาวไทยผิดไปเอง ทั้งที่ชาวไทยเลือกใช้ถ้อยคำซึ่งเป็นที่ยอมรับในหมู่เจ้าของภาษาว่าเหมาะสมกับบริบทแล้ว กล่าวได้ว่า ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาเกี่ยวข้องกับเรื่องของเจตนาเป็นหลัก ไม่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดทางด้าน

กฎเกณฑ์การใช้ภาษา ผู้วิจัยจำแนกข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาออกเป็น 2 กลุ่มย่อยตามลักษณะการตีความเจตนาผิดโดยให้ชื่อว่า 1) “การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” และ 2) “การตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” ในส่วนต่อไป ผู้วิจัยจะให้นิยามรวมทั้งยกตัวอย่างข้อบกพร่องจากตีความเจตนาทั้ง 2 ประเภทนี้โดยเรียงไปตามลำดับ

4.1.3.1 การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม

การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึง การที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมในถ้อยคำของเจ้าของภาษาผิด จากที่ชาวไทยยกถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง แต่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษากลับเข้าใจผิดไปว่าถ้อยคำนั้นสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอีกประเภทหนึ่ง เช่น ชาวไทยยกถ้อยคำโดยมีจุดประสงค์จะ “ชี้แนะ” ให้ผู้ฟังชาวอเมริกันกระทำการบางสิ่งบางอย่าง แต่ชาวอเมริกันตีความผิดไปว่าชาวไทยมีจุดมุ่งหมายเพียง “บอกกล่าว” ข้อมูลให้ทราบเท่านั้น ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 14 [สัมภาษณ์]

บริบท: แม่บ้านของอาจารย์ชาวอเมริกันซึ่งเพิ่งเริ่มทำงานได้ไม่นานเข้ามาบอกกับอาจารย์ว่าตนจะออกไปตลาด

แม่บ้าน: “หนูจะไปตลาดนะคะ”

อาจารย์ชาวอเมริกัน: “ค่ะ”

หลังจากเวลาผ่านไปครู่หนึ่ง แม่บ้านเดินกลับมาหาอาจารย์อีกครั้ง

แม่บ้าน: “หนูไปตลาดนะคะ”

อาจารย์ชาวอเมริกัน: (รู้สึกงุนงงเล็กน้อย) “ค่ะ”

หลังจากเวลาผ่านไปอีกครู่หนึ่ง แม่บ้านก็เดินกลับมาอีกครั้ง

แม่บ้าน: “หนูจะไปตลาด ขอเงินซื้อกับข้าวได้ไหมคะ”

อาจารย์ชาวอเมริกัน: (หัวเราะ) “อ้อ ได้ค่ะ”

หากพิจารณาถ้อยคำของแม่บ้านชาวไทยกับอาจารย์ชาวอเมริกันตั้งแต่ผลัดที่ 1 ถึง 4 จะพบว่า ชาวอเมริกันตีความว่าแม่บ้านชาวไทยกล่าวถ้อยคำ “หนูจะไปตลาดนะคะ” โดยมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวยืนยัน” ข้อมูลให้ทราบเท่านั้น สังเกตได้จากที่ชาวอเมริกันตอบรับคำพูดโดยกล่าวเพียงว่า “คะ” อย่างไรก็ตาม เมื่อเราพิจารณาต่อไปถึงถ้อยคำของแม่บ้านในผลัดที่ 5 ของบทสนทนา ทำให้ทราบว่าอันที่จริง ถ้อยคำ “หนูจะไปตลาดนะคะ” ที่แม่บ้านกล่าวก่อนหน้านี้ ถือเป็น การกล่าวอ้อมไม่มีแบบแผน (non-conventional indirectness) (Searle, 1975) เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขยายความดังนี้ การกล่าวอ้อมโดยทั่วไปหมายถึงการกล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาไม่ตรงตามรูปภาษา การกล่าวอ้อมนั้นหากจำแนกตามเกณฑ์ความเป็นแบบแผน (conventionality) จะจำแนกได้เป็น การกล่าวอ้อมมีแบบแผน (conventional indirectness) และการกล่าวอ้อมไม่มีแบบแผน การกล่าวอ้อมแบบแรกเป็นการกล่าวถ้อยคำซึ่งสื่อเจตนาแบบอ้อมๆ ที่ผู้คนในสังคมต่างใช้ซ้ำๆ จนกลายเป็นแบบแผน เช่น ในสังคมไทยหากมีคนกล่าวว่า “เขาต้องไปกินข้าวแดง” ผู้ฟังจะทราบทันทีว่าถ้อยคำนี้หมายถึง “เขาติดคุก” โดยมักจะไม่มีชาวไทยท่านใดพิจารณาความตามรูปภาษาที่ปรากฏ ในขณะที่การกล่าวอ้อมไม่มีแบบแผนเป็นการกล่าวเจตนาโดยอ้อมเช่นกัน แต่ผู้ฟังไม่อาจตีความได้อย่างชัดเจนเท่าการกล่าวอ้อมมีแบบแผน เพราะเจตนาของถ้อยคำนั้นจะแปรเปลี่ยนไปตามบริบท ตัวอย่างเช่น หากมีผู้กล่าวว่า “เขาขาดอิสรภาพเสียแล้ว” หลีกจากจบการพิพากษาคดี ผู้ฟังจะสามารถคาดเดาเจตนาได้ว่าหมายถึง “เขาติดคุก” ในขณะเดียวกัน หากถ้อยคำนี้ถูกกล่าวหลังจากงานแต่งงาน ผู้ฟังอาจอนุมานได้ว่าถ้อยคำนี้เป็นการเย้าแหย่ว่า “เขาไม่อาจออกมาเที่ยวเตร่ได้เหมือนก่อน” (สุพิชญา มั่นคง, 2551) ถ้อยคำ “หนูจะไปตลาดนะคะ” ของแม่บ้านในตัวอย่างที่ 14 มีลักษณะเป็นการกล่าวอ้อมไม่มีแบบแผน เนื่องจากถ้อยคำนี้ไม่ใช่การกล่าวอ้อมที่ชาวไทยโดยทั่วไปใช้เพื่อสื่อเจตนา “ขอร้อง” อีกทั้งหากถ้อยคำนี้ปรากฏในบริบทอื่น เราสามารถตีความได้ว่าแม่บ้านต้องการเพียงแค่ “บอกกล่าว” ว่าตนจะไปตลาดเท่านั้น ยิ่งไปกว่านี้ การกล่าวอ้อมไม่มีแบบแผนของแม่บ้านในตัวอย่างที่ 14 นี้ นับว่าเป็นการแสดงความรู้สึกเชิงลบ (Brown and Levinson, 1987) คือ แม่บ้านคิดว่าสิ่งที่ตนจะกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่อาจรบกวนอาจารย์ชาวอเมริกัน ดังนั้นแม่บ้านจึงไม่กล้ากล่าวตามตรง และเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาอย่างอ้อมๆ แทน

อีกสาเหตุหนึ่งที่ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีส่วนทำให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารในตัวอย่างที่ 14 คือ อาจารย์ชาวอเมริกันคุ้นเคยและยึดติดอยู่กับการใช้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาตรงไปตรงมาตามแบบสังคมอเมริกันที่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทต่ำ (low-context culture) (Hall, 1976; Samovar and Porter, 2004; Hofstede and Hofstede, 2005) หรืออีกนัยหนึ่งคือ สำหรับผู้คนจากสังคมที่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทต่ำ ในบริบทที่คู่สนทนามีความสัมพันธ์แบบนายจ้าง-ลูกจ้าง หากลูกจ้างต้องการสิ่งใดที่ถือเป็นสิทธิอันชอบธรรมตามหน้าที่ของตน ลูกจ้างก็สามารถบอกกล่าวเจตนาของตนออกไปให้

นายจ้างรับรู้ได้โดยตรง อาจารย์ชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้อาจคิดว่าหากแม่บ้านต้องการสิ่งใดก็คงจะกล่าวตามตรง ด้วยเหตุนี้จึงตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมตรงตามถ้อยคำโดยไม่ได้ดูคิดว่าถ้อยคำของแม่บ้านจะเป็นการกล่าวแบบอ้อมๆ

ตัวอย่างการตีความผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของชาวอเมริกันอีกตัวอย่างหนึ่งที่ผู้วิจัยจะนำเสนอต่อไปนี้ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างที่ 15 คือชาวอเมริกันตีความผิดไปว่าผู้พูดชาวไทยมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็นการบอกกล่าว

ตัวอย่างที่ 15 [บันทึก]

บริบท: เจ้าหน้าที่ภาควิชากล่าวกับอาจารย์ชาวอเมริกันในเวลาหลังเลิกงานขณะที่อาจารย์ชาวอเมริกันยังคงนั่งทำงานอยู่

- เจ้าหน้าที่: “อาจารย์จอห์น จะกลับบ้านแล้วนะคะ”
 อาจารย์ชาวอเมริกัน: “ผมยังไม่กลับบ้านครับ”
 เจ้าหน้าที่: (แสดงสีหน้างุนงง) “คะ”
 อาจารย์ชาวอเมริกัน: (แสดงสีหน้างุนงงและท่าที่ลังเล) “ใครครับ ผมเหรอ”
 เจ้าหน้าที่: “หนูจะกลับบ้านแล้วนะคะ สวัสดีค่ะ”
 อาจารย์อเมริกัน: “อ้อ สวัสดีครับ”

ผู้วิจัยเชื่อว่าเจ้าของภาษาชาวไทยท่านใดก็ตามที่ได้ฟังคำกล่าวของเจ้าหน้าที่ในผลัดที่ 1 น่าจะเข้าใจว่าถ้อยคำนี้คือการกล่าวลา ซึ่งถือว่ามีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวแสดงออก” แต่สำหรับอาจารย์ชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้ เราสามารถอนุมานได้จากถ้อยคำในผลัดที่ 2 ว่าเขาตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมผิดไป อาจารย์ชาวอเมริกันน่าจะตีความว่าถ้อยคำของเจ้าหน้าที่มีจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวยืนยัน” ให้ข้อมูลว่า “อาจารย์จอห์น” กำลังจะกลับบ้าน หลังจากเห็นอาการงุนงงและถูกเจ้าหน้าที่ย่นถาม อาจารย์จึงตระหนักได้ในที่สุดว่าตนตีความเจตนาของเจ้าหน้าที่ผิดเสียแล้ว สรุปได้ว่า ถ้อยคำในผลัดแรกของชาวไทยสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวแสดงออก” แต่ชาวอเมริกันกลับตีความผิดไปว่าถ้อยคำนั้นมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวยืนยัน”

สาเหตุที่อาจารย์ชาวอเมริกันท่านนี้ตีความผิดอาจเป็นเพราะ อาจารย์นำเอาความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางไวยากรณ์จากภาษาแม่ของตน (ภาษาอังกฤษ) มาใช้วิเคราะห์ถ้อยคำภาษาไทย อธิบายได้ดังนี้ แต่ละภาษามักมีกฎทางไวยากรณ์เกี่ยวกับประธานของประโยค (subject)

แตกต่างกันออกไป ภาษาบางภาษาเช่นภาษาอังกฤษมีกฎทางไวยากรณ์ซึ่งบังคับให้เราต้องใส่ประธานของประโยคลงไปโดยอัตโนมัติเพื่อไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดหรือการเข้าใจผิด ในขณะที่บางภาษาเช่นภาษาไทย ไม่มีกฎทางไวยากรณ์ที่เป็นสูตรตายตัวเช่นนั้น เราสามารถใส่ประธานของประโยคหรือละไว้ในฐานที่เข้าใจก็ได้ ความแตกต่างทางไวยากรณ์นี้เองที่น่าจะทำให้เกิดการตีความผิดขึ้นในตัวอย่างที่ 15 กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่กล่าวถ้อยคำ “อาจารย์จอห์น จะกลับบ้านแล้วนะคะ” อาจารย์ชาวอเมริกันใช้กฎทางไวยากรณ์ในภาษาอังกฤษตีความว่า “อาจารย์จอห์น” คือ ประธานของประโยค แต่แท้จริงแล้ว “อาจารย์จอห์น” เป็นเพียงคำเรียกขาน (address term) ที่เจ้าหน้าที่ใช้เพื่อเรียกความสนใจจากอาจารย์ก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำอำลาโดยละประธานของประโยคไว้ในฐานที่เข้าใจ

ตัวอย่างที่ 16 [สัมภาษณ์]

บริบท: ระหว่างที่ผู้วิจัยติดต่อขอเข้าเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เข้าพบอาจารย์ชาวจีนเพื่อชี้แจงวิธีการเก็บข้อมูล ระหว่างที่ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดการสัมภาษณ์เป็นภาษาไทยอยู่นั้น อาจารย์ชาวไทยที่นั่งอยู่ใกล้ๆ ได้กล่าวถามอาจารย์ชาวจีนขึ้นเมื่อสังเกตเห็นว่าอาจารย์ชาวจีนมีสีหน้าหงุดหงิด

อาจารย์ชาวไทย: “อาจารย์ฟังออกไหม”
 อาจารย์ชาวจีน: (แสดงท่าที่ไม่พอใจ) “ทำไมอาจารย์พูดแบบนี้ หมายความว่าอย่างไร”
 อาจารย์ชาวไทย: “แค่ถามว่าฟังที่นักศึกษาอธิบายออกไหม ถ้าไม่ออกก็บอกให้เขาอธิบายเป็นภาษาอังกฤษก็ได้”

ตัวอย่างที่ 17 [สัมภาษณ์]

บริบท: อาจารย์ชาวไทยชื่อมะขามมาแบ่งให้อาจารย์ในภาควิชาทานด้วยกัน และเอ่ยถามอาจารย์ชาวจีนว่า

อาจารย์ชาวไทย: “อาจารย์ กินมะขามเป็นไหม”
 อาจารย์ชาวจีน: (แสดงท่าที่ไม่พอใจ) “ทำไมละ ทำไมจะกินไม่เป็น”

เมื่อพิจารณาตัวอย่างที่ 16 และ 17 ผู้วิจัยเห็นว่าอาจารย์ชาวจีนทั้ง 2 ท่านจากทั้ง 2 ตัวอย่างตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของอาจารย์ชาวไทยผิดไป อาจารย์ชาวไทยจากทั้ง 2 ตัวอย่างน่าจะมีเจตนาถามข้อเท็จจริงจากอาจารย์ชาวจีน แต่อาจารย์ชาวจีนกลับตีความผิดไปว่าอาจารย์ชาวไทยมีเจตนากล่าวดูหมิ่น ดังจะเห็นได้จากถ้อยคำโต้ตอบและการแสดงท่าที่ไม่พอใจของอาจารย์

ชาวจีน ผู้วิจัยเห็นว่า อาจารย์ชาวไทยในตัวอย่างที่ 16 น่าจะมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าว ชี้นำ” กล่าวคือ ต้องการถามให้อาจารย์ชาวจีนตอบว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้วิจัยอธิบายหรือไม่ และอาจจะเสนอ ความช่วยเหลือหากท่านไม่เข้าใจ ในขณะที่อาจารย์ชาวไทยในตัวอย่างที่ 17 ก็น่าจะมีจุดมุ่งหมาย คล้ายคลึงกัน คือถามข้อเท็จจริงให้อาจารย์ชาวจีนระบุว่าทานมะขามเป็นหรือไม่ และอาจจะต้องการ ชักชวนให้ทานด้วยกัน อาจารย์ชาวจีนในทั้ง 2 ตัวอย่างต่างมีท่าทีและกล่าวถ้อยคำซึ่งแสดงให้เห็น เด่นชัดว่ามีได้เข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรมไปในทางเดียวกันกับที่อาจารย์ชาวไทยต้องการสื่อสาร อาจารย์ชาวจีนทั้งสองท่านน่าจะเข้าใจผิดไปว่าอาจารย์ชาวไทยแสดงจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การ กล่าวแสดงออก” ด้วยการกล่าวดูหมิ่นว่าตนขาดความสามารถ

เหตุที่อาจารย์ชาวจีนในตัวอย่างทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้นตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของ อาจารย์ชาวไทยผิดไปจากการถามข้อเท็จจริงเป็นการดูหมิ่นนั้น ผู้วิจัยคาดว่าอาจเป็นผลมาจาก

- 1) อาจารย์ชาวไทยกล่าวถ้อยคำด้วยน้ำเสียงผิดแปลกไปจากที่ใช้ตามปกติ ทำให้อาจารย์ชาวจีนคิด ว่าถ้อยคำที่กล่าวออกมานั้นมิได้สื่อเจตนาถามข้อเท็จจริง แต่แฝงเจตนาอื่นเช่นการดูหมิ่น หรือ
- 2) เป็นไปได้ว่า ในสังคมภาษาแม่ของอาจารย์ชาวจีน ผู้คนไม่นิยมใช้ถ้อยคำในลักษณะเดียวกันนี้เพื่อ ถามข้อเท็จจริง แต่ใช้เพื่อแสดงเจตนาดูหมิ่น

4.1.2.2 การตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม

การตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึง การที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของ ภาษาไม่รู้จุดมุ่งหมายวัจนกรรมในถ้อยคำของเจ้าของภาษาแต่ไม่สามารถตีความต่อไปถึงพลัง วัจนกรรมในถ้อยคำนั้น เช่น ชาวไทยกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวแสดงออก” และถ้อยคำที่กล่าวนั้นมีพลังวัจนกรรม “ประชดประชัน” ชาวอเมริกันรับรู้เพียงจุดมุ่งหมายวัจนกรรมว่า ชาวไทยต้องการ “กล่าวแสดงออก” แต่ตีความผิดไปว่าถ้อยคำนั้นมีพลังวัจนกรรมเป็นการ “ชมเชย” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 18 [บันทึก]

บริบท: ชาวอเมริกันพูดคุยกับเพื่อนชาวไทยเรื่องรูปถ่ายของตน

ชาวอเมริกัน:	(ชี้ไปที่รูปภาพของตนเอง) “หล่อใหม่”
เพื่อน:	“หล่อเหรอ”
ชาวอเมริกัน:	(ยิ้ม) “ขอบคุณ”

เมื่อพิจารณาถ้อยคำของเพื่อนชาวไทย (ผลัดที่ 2) เราสามารถกล่าวได้ว่าเพื่อนชาวไทยในตัวอย่างที่ 18 น่าจะมีเจตนา “ประชดประชัน” แต่หากปฏิกิริยารวมทั้งถ้อยคำตอบรับของชาวอเมริกันในผลัดที่ 3 บ่งบอกชัดเจนว่าชาวอเมริกันมิได้ตีความเช่นนั้น เขาน่าจะตีความผิดไปว่าเพื่อนชาวไทยมีเจตนา “ชมเชย” ตน แม้เราจะสามารถกล่าวได้ว่าการประชดประชันและการชมเชยล้วนมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเดียวกันคือ “การกล่าวแสดงออก” กระนั้นก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าพลังวัจนกรรมของการ “ประชดประชัน” และการ “ชมเชย” แตกต่างกันอย่างชัดเจนจนเรียกได้ว่าอยู่คนละขั้ว อีกทั้งยังส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ฟังแตกต่างกันแบบตรงกันข้าม การประชดประชันมักสร้างความรู้สึกในทางลบ ในขณะที่การชมเชยมักสร้างความรู้สึกในทางบวก กล่าวได้ว่าผู้ฟังชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 18 นี้เข้าใจพลังวัจนกรรมในถ้อยคำของเพื่อนชาวไทยผิดไปอย่างสิ้นเชิง จากที่เพื่อนชาวไทยต้องการกล่าวประชดประชันว่าชาวอเมริกันไม่หล่อ ชาวอเมริกันกลับเข้าใจผิดไปว่าเพื่อนชมเชยตน สาเหตุที่ชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้เข้าใจพลังวัจนกรรมในถ้อยคำของเพื่อนชาวไทยผิดน่าจะเป็นเพราะเขาไม่ทราบว่าร้อยคำ “เหอ” ที่เพื่อนชาวไทยในตัวอย่างนี้ใช้สามารถสื่อเจตนา “ประชดประชัน” ได้ อนึ่งหากชาวอเมริกันในตัวอย่างที่ 18 กล่าวถ้อยคำ “ขอบคุณ” พร้อมกับแสดงสีหน้าไม่พอใจ เราอาจคาดเดาได้ว่าชาวอเมริกันเข้าใจเจตนาของเพื่อนชาวไทย และถ้อยคำ “ขอบคุณ” อาจเป็นการตอบรับแบบเสียดสีก็ได้

ผู้วิจัยเห็นว่าการตีความเจตนาผิดของชาวอเมริกันในตัวอย่างนี้มีข้อดีอยู่ประการหนึ่ง นั่นคือ ทำให้สัมพันธภาพอันดีระหว่างคู่สนทนาไม่ถูกทำลายลง กล่าวคือ หากชาวอเมริกันตีความเจตนาของเพื่อนชาวไทยถูกต้อง ชาวอเมริกันอาจรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจเพื่อนชาวไทย จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่คู่สนทนาทั้งสองเคยมีต่อกันก็ได้

กล่าวโดยสรุป ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ 1) ข้อบกพร่องซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้เจ้าของภาษาใช้ถ้อยคำไม่ถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์การใช้ภาษา 2) ข้อบกพร่องซึ่งเกิดจากการสื่อเจตนาไม่สัมฤทธิ์ผล และ 3) ข้อบกพร่องซึ่งเกิดจากการตีความเจตนาผิดไปเองของผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ในการอภิปรายถึงข้อบกพร่องทั้ง 3 ประเภทนี้ ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างข้อมูลที่พบประกอบการอภิปรายไปด้วย หากสังเกตจะพบว่า ผู้วิจัยมักนำเสนอตัวอย่างข้อบกพร่องทั้งของชาวอเมริกันและชาวจีนควบคู่กันไปเสมอ นั่นแสดงให้เห็นว่าทั้งชาวอเมริกันและชาวจีนต่างมีแนวโน้มที่จะใช้ถ้อยคำผิดไปจากเกณฑ์การใช้ภาษาอันเป็นที่ยอมรับ ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมจนไม่อาจสื่อเจตนาของตนเอง รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะตีความเจตนาของชาวไทยผิดไม่ต่างกันเลย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ในการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทยและชาวจีนกับชาวไทย ต่างก็มีโอกาสเกิดข้อบกพร่องประเภทใดประเภทหนึ่งในจำนวน 3 ประเภทได้เสมอ

ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยนำเสนอมาทั้งหมดข้างต้นเป็นการอธิบายโดยเน้นที่ตัวภาษาและการสื่อเจตนา ต่อจากนี้ผู้วิจัยจะอธิบายข้อบกพร่องในการสื่อสารโดยเน้นที่ความแตกต่างทางด้านมโนทัศน์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาซึ่งมีผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในอีกลักษณะหนึ่ง

4.2 มโนทัศน์ทางสังคมที่ส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นพิจารณาผ่านมโนทัศน์เกี่ยวกับค่านิยม (value) และแบบแผนทางสังคม (social convention) ต่างๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้วิจัยจะพิจารณาว่าข้อบกพร่องที่พบน่าจะมีสาเหตุมาจากการที่คู่สนทนายึดถือค่านิยมและ/หรือแบบแผนทางสังคมใด และค่านิยมรวมทั้งแบบแผนทางสังคมเหล่านั้นส่งผลอย่างไรต่อการเลือกใช้ถ้อยคำ หรือการตีความเจตนา ดังที่ทราบกันดีว่า นักวิจัยปฏิบัติศาสตร์ได้เสนอมโนทัศน์เกี่ยวกับค่านิยมและแบบแผนทางสังคมต่างๆ ไว้มากมาย แต่ในการอธิบายครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เพียง 4 มโนทัศน์ที่ผู้วิจัยเห็นว่าสัมพันธ์กับข้อมูลที่พบมากที่สุด ตัวอย่างที่จะนำเสนอในหัวข้อที่ 4.2 นี้ส่วนใหญ่เป็นตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำเสนอใหม่ (เนื่องจากไม่ต้องการให้ผู้อ่านสับสนกับการอธิบายในหัวข้อที่ 4.1) แต่บางครั้งผู้วิจัยจำเป็นต้องหยิบยกตัวอย่างที่ได้เคยนำเสนอไปก่อนหน้านี้ในหัวข้อที่ 4.1 มาช่วยอธิบายเมื่อผู้วิจัยเห็นว่าตัวอย่างนั้นเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนกับมโนทัศน์ต่างๆ

ที่ผ่านมา มีนักวิจัยปฏิบัติศาสตร์เสนอมโนทัศน์เกี่ยวกับค่านิยมและแบบแผนทางสังคมมากมายเพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลที่พบ ผู้วิจัยเห็นว่ามโนทัศน์อยู่ 4 มโนทัศน์ที่เหมาะสมจะนำมาใช้อธิบายข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมครั้งนี้ ได้แก่ มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจ (power distance) วัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำ (high-low context culture) ความสุภาพกับอุปนิสัยเรื่อง “หน้า” และความเกรงใจ

4.2.1. ระยะห่างด้านอำนาจ

มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจ เป็นมโนทัศน์ที่มีกฏนำมาอธิบายความแตกต่างในการสื่อสารระหว่างผู้คนจากสังคมภาษาต่างๆ เราทราบกันดีว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้คนในสังคมมักจะไม่เท่าเทียมกัน (inequality) ในแง่ต่างๆ อันเป็นผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกันไม่ว่าจะเป็นฐานะทางการเงิน ฐานะทางสังคม ความอาวุโส ฯลฯ ความไม่เท่าเทียมกันส่งผลให้การสื่อสารระหว่างผู้คนมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ผู้คนจากสังคมที่มีระยะห่างทางอำนาจมาก (high-power

distance society) เช่น มาเลเซีย รัสเซีย กลุ่มประเทศอาหรับ และจีน มักจะแบ่งแยกคนในสังคมออกเป็นระดับหรือชนชั้นต่างๆ ผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า หรือชนชั้นต่ำกว่ามักจะต้องแสดงความเคารพแก่ผู้ที่อยู่ในระดับหรือชนชั้นสูงกว่าให้มากเข้าไว้ ขณะที่ผู้คนจากสังคมที่มีระยะห่างทางอำนาจน้อย (low-power distance society) เช่น เนเธอร์แลนด์ แคนาดา และสหรัฐอเมริกา จะเชื่อว่าทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีใครเหนือกว่าใคร ดังนั้นผู้คนจึงปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียม ไม่มีการปฏิบัติต่อใครแบบเหนือกว่าหรือพิเศษกว่าใคร (Samovar and Porter, 2004; Hofstede and Hofstede, 2005) ตัวอย่างข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างครู/อาจารย์ชาวอเมริกัน กับนักเรียน/นักศึกษาชาวไทยที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงต่อไปนี้จะสะท้อนให้เห็นถึง ความแตกต่างในการยึดถือมโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจระหว่างชาวอเมริกันและชาวไทยได้อย่างเด่นชัดในระดับหนึ่ง

ตัวอย่างที่ 19 [สัมภาษณ์]

บริบท: อาจารย์ชาวอเมริกันได้พบกับนักศึกษาชาวไทยที่ตนสอน เธอต้องการคุยกับนักศึกษาโดยใช้ภาษาไทยที่เรียนมา จึงเข้าไปทักทาย

อาจารย์ชาวอเมริกัน: “สวัสดีค่ะ” (พร้อมกับยกมือไหว้)

นักศึกษาชาวไทย: (ตกใจ) “อาจารย์ ไหว้พวกหนูก่อนไม่ได้นะคะ”

ตัวอย่างที่ 20 [บันทึก]

บริบท: อาจารย์ชาวอเมริกันได้รับเชิญจากโรงเรียนแห่งหนึ่งให้ไปกล่าวแนะนำหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เมื่อเสร็จสิ้นพิธีการทั้งหมด ตัวแทนนักเรียนได้มอบของที่ระลึกให้กับอาจารย์ท่านนี้

อาจารย์ชาวอเมริกัน: “ขอบคุณครับ” (พร้อมกับยกมือไหว้)

นักเรียนชาวไทย: (แสดงอาการตกใจขณะส่งของขวัญโดยมิได้กล่าวถ้อยคำใด)

เจ้าของภาษาชาวไทยส่วนใหญ่น่าจะทราบดีว่าข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างอาจารย์ชาวอเมริกันกับนักเรียนหรือนักศึกษาชาวไทยในตัวอย่างที่ 20 และ 21 คือการใช้วจนภาษา “ไหว้” ไม่เหมาะสม นั่นคือ นักเรียนหรือนักศึกษาควรเป็นผู้ “ไหว้” ครูหรืออาจารย์ก่อน แต่อาจารย์ชาวอเมริกันในตัวอย่างทั้ง 2 กลับเป็นผู้ “ไหว้” นักเรียนหรือนักศึกษาก่อน อาจารย์ชาวอเมริกันทั้ง 2 ท่านระบุว่า การที่พวกเขาใช้วจนภาษา “ไหว้” ไม่เหมาะสมเป็นเพราะ อาจารย์ทั้งสองคิดว่า

อวัจนภาษา “ไหว้” เป็นเพียงอวัจนภาษาทั่วไปที่มีได้สื่อเจตนาอันใด ในภาษาอังกฤษจะเรียกกลวิธีสื่อสารเช่นนี้ว่า “สัญลักษณ์นัยว่างเปล่า” (empty symbolism) แต่ในความเป็นจริง อวัจนภาษา “ไหว้” ของชาวไทยนอกจากจะใช้ประกอบถ้อยคำเพื่อความสุภาพแล้ว ยังเป็นอวัจนภาษาที่แสดงให้เห็นถึงระยะห่างด้านอำนาจของคู่สนทนาด้วย กล่าวคือ ตามหลักแล้ว ชาวไทยมักจะใช้อวัจนภาษา “ไหว้” กับผู้ฟังที่มีอำนาจสูงกว่าหรือเท่ากันเท่านั้น (Kummer, 1992, p. 326) เงื่อนไขในการใช้อวัจนภาษา “ไหว้” ของชาวไทยน่าจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่ยึดถือ มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจในระดับที่ค่อนข้างสูง แตกต่างจากสังคมอเมริกันที่ยึดถือ มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

4.2.2. วัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำ

ผู้คนจากสังคมที่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทต่ำเช่น เยอรมนี สวิสเซอร์แลนด์ สแกนดิเนเวีย และอเมริกา ต่างถูกเลี้ยงดูด้วยความเชื่อที่ว่าข้อมูลอันจำเป็นต่อการสื่อสารนั้นอยู่ในอวัจนภาษาที่ใช้สื่อสารกัน ฉะนั้นคู่สนทนาจะสามารถเข้าใจเจตนากันได้ก็โดยการพิจารณาถ้อยคำ ไม่จำเป็นต้อง พิจารณาบริบทแวดล้อมอื่นๆ ที่จะมีส่วนช่วยให้การตีความเจตนากันได้อย่างชัดเจน ดังนั้นถ้อยคำที่ใช้ จึงจำเป็นต้องสื่อเจตนาได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ (Hall, 1976; Samovar and Porter, 2004; Hofstede and Hofstede, 2005) หากเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารของผู้ที่มีแนวโน้มยึดถือ วัฒนธรรมบริบทต่ำกับลักษณะการสื่อสารของชาวไทย จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันพอสมควร เจ้าของภาษาชาวไทยส่วนใหญ่คุ้นชินกับความเชื่อที่ว่า ข้อมูลสำคัญในการสื่อสารนั้นไม่จำเป็นต้องอยู่ในถ้อยคำเสมอไป คู่สนทนาสามารถเข้าใจเจตนาของกันและกันได้จากบริบทแวดล้อมที่อยู่ นอกเหนือจากถ้อยคำ (Patterson and Smith, 2003) เมื่อเป็นเช่นนี้ เราจึงมักกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาโดยละถ้อยคำบางคำไว้ในฐานที่เข้าใจ ใช้ภาษาอ้อม หรือใช้ถ้อยคำกำกวม และมักอนุมานว่า ผู้ฟังจะสามารถเข้าใจเจตนาได้เองจากการพิจารณาบริบทประกอบ เราสามารถคาดเดาได้อย่าง ค่อนข้างแม่นยำว่า หากชาวไทยซึ่งยึดถือวัฒนธรรมบริบทสูงต้องสื่อสารกับผู้ที่มีแนวโน้มยึดถือ วัฒนธรรมบริบทต่ำโดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างยึดถือมโนทัศน์ในแบบของตัวเองอย่างเหนียวแน่น น่าจะมีแนวโน้มเกิดปัญหา ในการสื่อสารตามมาได้ ดังเช่นตัวอย่างบทสนทนาที่ผู้วิจัยนำเสนอต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 21 [บันทึก]

บริบท: เจ้าหน้าที่ชาวไทยแจ้งเรื่องการให้บริการอีเมลของมหาวิทยาลัยกับอาจารย์ชาวอเมริกัน

เจ้าหน้าที่ชาวไทย: “อีเมลที่อาจารย์ขอไว้อีก 2 อาทิตย์จะใช้ได้นะคะ”

อาจารย์ชาวอเมริกัน: “อีก 2 อาทิตย์ เมื่อไรครับ”

ผู้วิจัยเชื่อว่าสำหรับเจ้าของภาษาชาวไทยส่วนใหญ่แล้ว หากมีผู้แจ้งกับเราด้วยถ้อยคำดังเช่นที่ปรากฏในผลัดที่ 1 เรามักจะพยายามทำความเข้าใจความหมายของถ้อยคำนั้นเองโดยไม่ตั้งใจจะถามเจาะจงต่อไปถึงระยะเวลาที่แน่นอน แต่เห็นได้ชัดจากถ้อยคำในผลัดที่ 2 ของบทสนทนาว่า สำหรับชาวอเมริกันดังเช่นอาจารย์ท่านนี้ ถ้อยคำของเจ้าหน้าที่ยังให้ข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ ผู้วิจัยเห็นว่า การที่อาจารย์ชาวอเมริกันท่านนี้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ระบุวันเวลาแน่นอนที่ตนจะสามารถใช้อีเมลได้ น่าจะเป็นเพราะ อาจารย์คุ้นชินกับลักษณะการใช้ภาษาแบบวัฒนธรรมบริบทต่ำ กล่าวคือ อาจารย์คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ชาวไทยใช้ถ้อยคำที่บอกข้อมูลอย่างชัดเจนและครบถ้วน ดังเช่นที่ผู้คนในสังคมบริบทต่ำเช่นเดียวกันกับตนมักใช้กัน โดยไม่ทันได้ตระหนักหรืออาจไม่ทราบว่า ลักษณะการใช้ภาษาของชาวไทยไม่เหมือนกับลักษณะการใช้ภาษาของชาวอเมริกัน อย่างไรก็ตาม เป็นไปได้ว่าการถามข้อมูลจำเพาะเจาะจงของอาจารย์ชาวอเมริกันท่านนี้อาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนตัวของอาจารย์เองที่เป็นคนให้ความสำคัญกับเวลามาก หรืออาจเป็นเพราะอาจารย์ท่านนี้ไม่เข้าใจความหมายของคำว่า “อาทิตย์” ก็เป็นได้ ผู้วิจัยขอเสนออีก 1 ตัวอย่างที่ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาอธิบายได้โดยใช้มโนทัศน์เรื่องวัฒนธรรมบริบทต่ำ-สูง แต่เนื่องจากผู้บอกภาษาของตัวอย่างนี้เพียงแต่บอกเล่าประสบการณ์การใช้ภาษาของตนและจำถ้อยคำที่เกิดขึ้นในการสนทนาไม่ได้ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องนำเสนอในลักษณะการเล่าประสบการณ์การใช้ภาษาโดยไม่มีถ้อยคำที่ถูกต้องใช้ในสถานการณ์จริง

ตัวอย่างที่ 22 [สัมภาษณ์]

ในระหว่างที่อาจารย์ชาวอเมริกันเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนาที่โบสถ์ อาจารย์ได้ทำหน้าที่แปลถ้อยคำของนักเทศน์จากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษให้ชาวอเมริกันท่านอื่นฟัง เนื้อหาการเทศน์ในวันนั้นเกี่ยวข้องกับเรื่องราวของบุคคลผู้หนึ่ง ตลอดการเทศน์ พระนักเทศน์ใช้สรรพนาม “เขา” เพื่ออ้างถึงบุคคลผู้นั้น ในตอนแรกอาจารย์แปลสรรพนาม “เขา” ที่พระนักเทศน์กล่าวเป็นสรรพนามในภาษาอังกฤษว่า “he” แต่หลังจากฟังเรื่องราวที่นักเทศน์กล่าวต่อไปอีกพักหนึ่ง อาจารย์ก็ตระหนักได้ว่าบุคคลที่นักเทศน์กล่าวถึงนั้นไม่ใช่ผู้ชายแต่เป็นผู้หญิง ตนเองจึงเปลี่ยนคำแปลสรรพนาม “เขา” เป็น “she” แต่เนื่องจากเป็นการแปลสด ทำให้อาจารย์ไม่สามารถแก้ไขในสิ่งที่ตนแปลออกไปก่อนหน้านี้ได้ หลังจากการเทศน์จบลง ชาวอเมริกันที่ฟังคำแปลเอ่ยปากโอดครวญกับอาจารย์ท่านนี้ว่าพวกเขาสับสนกับเนื้อหาการเทศน์เป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาในการสื่อสารจากตัวอย่างที่ 23 เกิดขึ้นเพราะความกำกวมของสรรพนาม “เขา” ชาวไทยส่วนใหญ่ทราบดีว่า เมื่อไรก็ตามที่เราต้องตีความว่า “เขา” หมายถึงผู้ชายหรือผู้หญิง เราจำเป็นต้องพิจารณาบริบทประกอบอย่างถี่ถ้วน หากพิจารณาตามแนวทางอรรถศาสตร์ จะพบว่าสรรพนาม “เขา” ในภาษาไทยนั้นมีอรรถลักษณะทั้ง [+ชาย] และ [+หญิง] ต่างจากสรรพนามในภาษาอังกฤษซึ่งอรรถลักษณะ [+ชาย] จะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสรรพนาม “he” และอรรถลักษณะ [+หญิง] ก็จะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสรรพนาม “she” สำหรับอาจารย์ชาวอเมริกันซึ่งมีพื้นฐานมาจากวัฒนธรรมบริบทต่ำ การตีความจากบริบทเช่นนี้อาจเป็นเรื่องยากในระดับหนึ่ง ประกอบกับในการแปลสด อาจารย์ชาวอเมริกันจำเป็นต้องถ่ายทอดเนื้อความจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษในทันที อาจารย์จึงจำเป็นต้องเลือกแปลโดยใช้คำสรรพนามคำใดคำหนึ่งระหว่าง “he” หรือ “she” เท่านั้น การใช้คำสรรพนามที่มีความหมายกำกวมของชาวไทยน่าจะเป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาของชาวไทยนั้นเข้าข่ายว่ามีลักษณะเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง และค่านิยมนี้เองก็เป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ซึ่งมาจากสังคมที่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทสูงต้องเผชิญในสถานการณ์ดังที่กล่าวมานี้

หากมองในเชิงเปรียบเทียบแล้ว ผู้วิจัยพบว่าชาวอเมริกันและชาวจีนมีวิธีการตีความถ้อยคำภาษาไทยที่มีความหมายไม่ชัดเจนแตกต่างกัน ตัวอย่างที่ 22 และ 23 แสดงให้เห็นว่าชาวอเมริกันเป็นชนชาติที่ประสบปัญหาเมื่อพบกับถ้อยคำภาษาไทยที่มีความหมายไม่ชัดเจน และแก้ปัญหาด้วยการคาดคะเนให้ชาวไทยบอกข้อมูลที่ชัดเจนกับตน หากเปรียบเทียบกับชาวจีน ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพบถ้อยคำที่มีความหมายไม่ชัดเจน ชาวจีนยอมรับและพยายามทำความเข้าใจด้วยตนเองมากกว่าจะคาดคะเนให้ชาวไทยอธิบายเพิ่มเติม เหตุที่ชาวอเมริกันกับชาวจีนมีวิธีการตีความแตกต่างกัน น่าจะเป็นผลมาจากการที่ชาวอเมริกันและชาวจีนยึดถือวัฒนธรรมแตกต่างกัน นั่นคือ ชาวอเมริกันส่วนใหญ่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทต่ำ ด้วยเหตุนี้จึงคาดหวังให้ชาวไทยกล่าวถ้อยคำที่ชัดเจน และมักจะไม่สามารถทนต่อความสงสัยเมื่อพบถ้อยคำที่ไม่ชัดเจน ในขณะที่ชาวจีนยึดถือวัฒนธรรมบริบทสูง จึงเชื่อว่าตนเองควรพิจารณาบริบทและหาความหมายของถ้อยคำด้วยตนเอง

4.2.3. ความสุภาพกับอุปสรรคเรื่อง “หน้า”

ในการสื่อสาร ไม่ว่าจะคู่สนทนาจะมาจากสังคมภาษาใดก็ตาม ต่างก็มักจะคำนึงถึงความสุภาพ และแสดงออกซึ่งความสุภาพทางวัจนภาษาหรืออวัจนภาษาเสมอ ในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ มโนทัศน์เกี่ยวกับความสุภาพมักนำมาอธิบายคู่ไปกับอุปสรรคอย่างหนึ่งนั่นคือ “หน้า”

“หน้า” ตามทฤษฎีภาษาสุภาพ หมายถึง ภาพลักษณ์อันเป็นที่ผู้คนแสดงต่อสาธารณะ (public self-image) โดยทั่วไป ผู้คนมักให้ความสำคัญ และพยายามรักษา “หน้า” ทั้งของตนเองและของผู้อื่น เอาไว้ไม่ให้สูญเสียหรือถูกทำลายไป (Brown and Levinson, 1987) การใช้ภาษาสุภาพ หรือการแสดงความสุภาพเกี่ยวข้องกับ “หน้า” ตรงที่ การแสดงความสุภาพเป็นหนทางหนึ่งในการรักษา “หน้า” ของผู้ร่วมสนทนา ไม่ว่าจะเป็นของผู้พูด หรือของผู้ฟังเอาไว้ได้ เมื่อไรก็ตามที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวถ้อยคำโดยไม่คำนึงถึง “หน้า” ของอีกฝ่าย ก็มีความเป็นไปได้ที่ถ้อยคำนั้นจะกลายเป็นถ้อยคำซึ่งคุกคาม “หน้า” ของคู่สนทนา กระนั้นก็ดี ในแต่ละสังคม ผู้คนมักให้ความสำคัญกับ “หน้า” และมีกลวิธีแสดงความสุภาพแตกต่างกันออกไป ถ้อยคำบางถ้อยคำที่ผู้คนในสังคมหนึ่งเชื่อว่าเป็นถ้อยคำที่แสดงความสุภาพ อาจกลายเป็นถ้อยคำคุกคาม “หน้า” สำหรับผู้คนจากอีกสังคมหนึ่งก็ได้ ตัวอย่างข้อบกพร่องในการสื่อสารที่ 15 และ 16 ต่อไปนี้ น่าจะแสดงให้เห็นว่า ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอาจเกิดขึ้นได้ เมื่อใดก็ตามที่คู่สนทนาซึ่งมาจาก 2 สังคมภาษาติดต่อมโนทัศน์เรื่องความสุภาพ หรือให้ความสำคัญกับ “หน้า” แตกต่างกัน อนึ่ง เนื่องจากตัวอย่างที่ 17 และ 18 ต่อไปนี้เป็นยกตัวอย่างเดิมที่เคยกล่าวไปแล้วในหัวข้อที่ 4.1.2 ดังนั้นเพื่อไม่ให้เป็นการยืดเยื้อ ผู้วิจัยจึงขอตัดมาเฉพาะช่วงบทสนทนาเท่านั้น

ตัวอย่างที่ 16

อาจารย์ชาวไทย: “อาจารย์ฟังออกไหม”
 อาจารย์ชาวจีน: (แสดงท่าที่ไม่พอใจ) “ทำไมอาจารย์พูดแบบนี้ หมายความว่ายังไง”
 อาจารย์ชาวไทย: “แค่ถามว่าฟังที่นักศึกษาอธิบายออกไหม ถ้าไม่ออกก็บอกให้เขาอธิบายเป็นภาษาอังกฤษก็ได้”

ตัวอย่างที่ 17

อาจารย์ชาวไทย: “อาจารย์ กินมะขามเป็นไหม”
 อาจารย์ชาวจีน: (แสดงท่าที่ไม่พอใจ) “ทำไมละ ทำไมจะกินไม่เป็น”

สำหรับอาจารย์ชาวไทยในทั้ง 2 ตัวอย่างรวมทั้งชาวไทยส่วนใหญ่แล้ว ถ้อยคำ “ฟังออกไหม” ในตัวอย่างที่ 16 และถ้อยคำ “กินมะขามเป็นไหม” ในตัวอย่างที่ 17 จัดว่าเป็นถ้อยคำที่แสดงความเอื้อเฟื้อต่อคู่สนทนา และถือว่าเป็นถ้อยคำซึ่งแสดงความสุภาพในระดับหนึ่ง แต่ท่าทีและถ้อยคำ

ได้ตอบของชาวจีนในตัวอย่างที่ 16 และตัวอย่างที่ 17 แสดงให้เห็นชัดว่าถ้อยคำ “ฟังออกใหม่” และ “กินมะขามเป็นใหม่” ในบริบทเช่นนี้ มิได้เป็นถ้อยคำที่สุภาพสำหรับพวกเขาเลย ในทางตรงข้าม ถ้อยคำทั้งสองน่าจะเป็นถ้อยคำที่แฝงนัยดูถูก หรือดูหมิ่นความสามารถ ซึ่งเท่ากับแสดงเจตนาคุกคาม “หน้า” อย่างรุนแรงทีเดียว

นอกจากตัวอย่างที่ 16 และ 17 ข้างต้นซึ่งชาวจีนเป็นฝ่ายตีความเจตนาผิดแล้ว ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวจีนกับชาวไทยอีก 2 ตัวอย่าง ซึ่งในตัวอย่างทั้ง 2 นี้ ชาวไทยเป็นฝ่ายตีความเจตนาผิด ตัวอย่างที่ 23 และ 24 ต่อไปนี้จะสะท้อนให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นว่า การแสดงความรู้สึกโดยคำหนึ่งถึง “หน้า” ของชาวจีนและชาวไทยนั้นแตกต่างกัน

ตัวอย่างที่ 23 [สัมภาษณ์]

บริบท: อาจารย์ชาวจีนไปซื้อสินค้ากับเพื่อนอาจารย์ชาวไทย ขณะที่กำลังรอคิวราคาสินค้าอยู่ อาจารย์ชาวจีนได้กล่าวถามในเชิงหยอกเย้าอาจารย์ชาวไทยว่า

อาจารย์ชาวจีน: “มีเงินไหม”

อาจารย์ชาวไทย: (ไม่ตอบ แต่แสดงสีหน้าไม่พอใจ)

ตัวอย่างที่ 24 [สัมภาษณ์]

บริบท: ขณะที่นักศึกษาชาวจีนซึ่งเรียนภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศกำลังตรวจดูห้องสอบอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของประเทศจีน เขาได้พบกับเพื่อนนักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวไทยซึ่งเรียนอยู่ในชั้นเดียวกันที่หน้าห้องสอบ นักศึกษาชาวจีนกล่าวหยอกเย้าเพื่อนนักศึกษาชาวไทยว่า

นักศึกษาชาวจีน: “มาดูห้องสอบก่อน จะได้ล็อกกันหรือ”

นักศึกษาชาวไทย: (เงียบ และทำสีหน้าไม่พอใจ)

เหตุที่ชาวไทยในทั้ง 2 ตัวอย่างรู้สึกไม่พอใจคู่สนทนาน่าจะเป็นเพราะ ต่างเห็นว่าถ้อยคำของชาวจีนในผลัดที่ 1 ไม่ว่าจะ “มีเงินไหม” และ “มาดูห้องสอบก่อน จะได้ล็อกกันหรือ” เป็นถ้อยคำที่คุกคาม “หน้า” ของพวกเขา แม้ว่าเจตนาแท้จริงของผู้พูดชาวจีนจะต้องการเข้าหาเหย้าคู่สนทนาชาวไทยเพื่อเป็นการเสริมสัมพันธ์ภาพก็ตาม ผู้บอกภาษาชาวจีนจากทั้ง 2 ตัวอย่างระบุกับผู้วิจัยว่า หากตนกล่าวถ้อยคำเช่น “มีเงินไหม” และ “จะล็อกกันหรือ” กับชาวจีนด้วยกัน ชาวจีนส่วนมากจะไม่คิดว่าถ้อยคำเหล่านี้สื่อเจตนาดูหมิ่นดูแคลน หรือเป็นการคุกคาม “หน้า” แต่ประการใด ในทางตรง

ข้าม ชาวจีนโดยทั่วไปจะเห็นว่าถ้อยคำเหล่านี้เป็นถ้อยคำหยอกล้อแสดงความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาเท่านั้น

ข้อสังเกตที่น่าสนใจประการหนึ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากข้อมูลคือ ชาวจีนเป็นชนชาติที่มักใช้คำพูดเข้าหาเย้ยคู่สนทนาชาวไทย และคำพูดเข้าหาเย้ยเหล่านั้นก็มักไม่ประสบผลสำเร็จ จนกระทั่งกลายเป็นข้อบกพร่องในการสื่อสาร สาเหตุหนึ่งที่ทำให้การพูดเข้าหาเย้ยของชาวจีนไม่สัมฤทธิ์ผลก็เป็นเพราะชาวจีนเลือกประเด็นในการเข้าหาเย้ยไม่เหมาะสม ประเด็นเรื่องเงิน และความสามารถที่ชาวจีนนำมาเข้าหาเย้ย ดังเช่นตัวอย่างที่ 23 และ 24 เป็นประเด็นที่ชาวไทยโดยทั่วไปทราบดีว่า ไม่ควรหยิบมากล่าวล้อเล่น หรือนำมาเป็นประเด็นในการเข้าหาเย้ย เว้นเสียแต่ว่า คู่สนทนาจะสนิทสนมกันมากพอ เพราะการนำประเด็นทั้งสองมากล่าวเข้าหาเย้ยอาจกลายเป็นการคุกคาม “หน้า” ของคู่สนทนาอีกฝ่าย และกลายเป็นการทำลายความสัมพันธ์ได้ แต่สำหรับชาวจีนแล้ว การกล่าวเรื่องไม่สุภาพหรือคุกคาม “หน้า” เช่นนี้กับ “คนในกลุ่ม” (zìjǐ rén) อาทิ คนในครอบครัวหรือเพื่อน ถือเป็นการแสดงความสุภาพอย่างหนึ่ง (Ye, 2004, pp. 225-226) เมื่อเปรียบเทียบกับชาวอเมริกัน ข้อมูลที่พบไม่ปรากฏเลยว่าชาวอเมริกันใช้ถ้อยคำเข้าหาเย้ยคู่สนทนาชาวไทย การที่ชาวอเมริกันไม่กล่าวถ้อยคำเข้าหาเย้ยชาวไทย น่าจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเชื่อว่า การพูดเข้าหาเย้ยอาจกลายเป็นการทำลายสัมพันธภาพได้ หากเกิดขึ้นในการสภากาพย์ไม่เหมาะสม (Eisenberg, 1986, p. 184) ดังนั้น เพื่อไม่ให้เป็นการเสี่ยงทำลายความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนเองกับชาวไทย ชาวอเมริกันจึงเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเข้าหาเย้ยใดๆ ในการสนทนาที่พบในงานวิจัยชิ้นนี้ อนึ่ง ผู้วิจัยเห็นว่า มีความเป็นไปได้ที่ชาวอเมริกันจะใช้คำพูดเข้าหาเย้ยในการสนทนากับชาวไทยด้วย เพียงแต่ในจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมานี้ไม่มีถ้อยคำเช่นนั้นปรากฏ

อย่างไรก็ตาม การจะกล่าวว่าถ้อยคำใดเป็นถ้อยคำแสดงความสุภาพ หรือเป็นถ้อยคำคุกคาม “หน้า” หรือไม่นั้น จำเป็นต้องพิจารณาถ้อยคำร่วมกับบุคคลในบริบทการสนทนาเป็นรายๆ ไป เราไม่อาจอนุมานแบบเหมารวมว่าคนในสังคมเดียวกันจะต้องคิดแบบเดียวกันเสมอไป ด้วยเหตุนี้ เราจึงไม่อาจกล่าวได้ว่าชาวจีนทุกคนจะเห็นตรงกันว่าถ้อยคำในผลัดที่ 1 ของตัวอย่างที่ 16 และ 17 เป็นการคุกคาม “หน้า” ขณะเดียวกัน เราก็ไม่อาจสรุปรวมได้ว่าชาวไทยทุกคนจะเห็นว่าถ้อยคำผลัดที่ 1 ในตัวอย่างที่ 23 และ 24 เป็นการคุกคาม “หน้า”

4.2.4. ความเกรงใจ

ในหัวข้อ 4.2.3 ผู้วิจัยกล่าวถึงมิติทัศนเรื่องความสุภาพโดยมุ่งเน้นไปที่ความสุภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับอุปลักษณะเรื่อง “หน้า” เป็นหลัก ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงอีกมิติหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับ

กับความสุภาพเช่นกัน แต่เป็นความสุภาพที่เกี่ยวข้องกับอุปลักษณะเรื่อง “ใจ” ในสังคมไทยมีมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับอุปลักษณะ “ใจ” อยู่จำนวนมาก อาทิ ดีใจ โกรธใจ ตกใจ ใจหาย เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงมโนทัศน์หนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับอุปลักษณะ “ใจ” เช่นกัน และสามารถนำมาอธิบายข้อบกพร่องเชิงวิจณปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่พบได้อีกด้วย มโนทัศน์นั้นคือ “ความเกรงใจ”

เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ในบางครั้งการแสดงความรู้สึกอาจไม่ได้เกี่ยวข้องเพียงการคุกคามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยใช้อุปลักษณะเรื่อง “หน้า” เป็นกรอบในการพิจารณาเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยหรืออุปลักษณะเกี่ยวกับอวัยวะในร่างกายของเราอื่นๆ อีกมากมายซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม การแสดงความรู้สึกในสังคมไทยก็เช่นกัน ชาวไทยส่วนใหญ่ทราบดีว่า เมื่อเราต้องการแสดงความรู้สึก สิ่งที่เราคำนึงถึงไม่ได้มีเพียง “หน้า” ของคู่สนทนา แต่เรากำหนดถึง “ใจ” หรือความรู้สึกของคู่สนทนาด้วย การแสดงความรู้สึกโดยคำนึงถึง “ใจ” หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความเกรงใจ” นั่นคือการที่ผู้พูดหักห้ามใจตนเองไม่ให้กล่าวความต้องการหรือเจตนาที่แท้จริงของตนออกไปให้ผู้ฟังรับรู้ หากสิ่งที่ผู้พูดจะกล่าวนั้น อาจทำให้ผู้ฟังเสียความรู้สึกหรือเสียผลประโยชน์บางประการให้แก่ผู้พูด (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Intachakra, forthcoming) หากพิจารณาจากนิยามแล้ว เราอนุมานได้ว่า การแสดงความรู้สึกโดยคำนึงถึง “ใจ” หรือ “ความเกรงใจ” คงไม่ได้มีอยู่ในสังคมไทยแต่เพียงสังคมเดียว ในบางโอกาสผู้คนในสังคมอื่นๆ ก็น่าจะแสดงความรู้สึกโดยคำนึงถึง “ใจ” เช่นเดียวกัน แต่ผู้คนในสังคมภาษาอื่นอาจไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือถือหลักความรู้สึกเช่นนั้นเป็นหลักในการปฏิสัมพันธ์อย่างชัดเจนมากเท่ากับชาวไทย อย่างไรก็ตาม การที่ชาวไทยยึดถือ “ความเกรงใจ” เป็นบรรทัดฐานสำคัญในการเลือกใช้ถ้อยคำหรือตีความถ้อยคำต่างๆ ส่งผลให้ในบางครั้งชาวไทยมักปกปิดเจตนาแท้จริงของตน ไม่กล่าวสิ่งที่อยู่ในใจของตนออกไปให้ผู้สนทนาได้รับรู้ จนนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อชาวไทยต้องสื่อสารกับผู้มาจากสังคมภาษาอื่น

ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างข้อบกพร่องในการสื่อสารที่ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันและชาวจีนได้ถ่ายทอดแก่ผู้วิจัย 2 ตัวอย่าง เพื่อแสดงให้เห็นว่าการแสดงความรู้สึกในสังคมไทยมีอาจอธิบายโดยใช้อุปลักษณะ “หน้า” ได้ดีนัก แต่สามารถอธิบายโดยใช้อุปลักษณะ “ใจ” ได้อย่างครอบคลุม และเพื่อแสดงให้เห็นว่าการที่ชาวไทยยึดถือมโนทัศน์เรื่อง “ความเกรงใจ” สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ อนึ่ง เนื่องจากผู้บอกภาษาในตัวอย่างที่ 25 และ 26 มิได้ระบุถึงถ้อยคำที่ตนและคู่สนทนาใช้ในการสื่อสาร เพียงบอกเล่าประสบการณ์อย่างย่อๆ ให้ผู้วิจัยฟังเท่านั้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องนำเสนอตัวอย่างทั้ง 2 ในแบบการเล่าเรื่อง มิใช่บทสนทนาดังเช่นหลายตัวอย่างที่แล้วมา

ตัวอย่างที่ 25 [สัมภาษณ์]

อาจารย์ชาวอเมริกันชักชวนเพื่อนร่วมงานชาวไทยให้ไปร่วมงานเลี้ยง และเพื่อนได้กล่าวตอบรับคำเชิญของอาจารย์ ครั้นเมื่อถึงวันนัดตามกำหนด เพื่อนชาวไทยกลับไม่มาร่วมงาน ในภายหลัง เมื่ออาจารย์ชาวอเมริกันถามถึงเหตุผลที่เพื่อนชาวไทยไม่ไปร่วมงานเลี้ยงก็ได้รับคำตอบว่าเพื่อนชาวไทยมีนัดอยู่ก่อนแล้วทำให้ไม่สามารถไปร่วมงานได้ อาจารย์ชาวอเมริกันรู้สึกขุ่นเคืองใจมากว่าเหตุใดเพื่อนชาวไทยทำเช่นนี้จึงไม่บอกความจริงว่ามีนัด และปฏิเสธคำเชิญเสียตั้งแต่แรก

ผู้วิจัยเห็นว่าการที่เพื่อนชาวไทยในตัวอย่างที่ 25 ไม่กล่าวความจริงไปตามตรงว่าตนมีนัดน่าจะมีความเป็นไปได้อยู่ 2 ทางคือ 1) เพื่อนชาวไทยตั้งใจที่จะไปงานเลี้ยงตามที่ได้รับคำเชิญ แต่เมื่อถึงเวลากลับติดธุระจนไม่สามารถไปได้ จึงเลือกที่จะอ้างเหตุผลว่าตนมีนัดอยู่ก่อนแล้วเพื่อไม่ให้อาจารย์ชาวอเมริกันเสียใจ และ 2) เพื่อนชาวไทยทราบดีว่าตนเองมีนัดอยู่แล้วและไม่มีทางไปตามนัดของอาจารย์ชาวอเมริกันได้ แต่เลือกที่จะไม่ปฏิเสธเพราะเกรงว่าอาจารย์จะเสียใจที่ตนปฏิเสธคำเชิญจะสังเกตได้ว่า ทั้งการอ้างเหตุผลและการไม่ปฏิเสธคำเชิญ ล้วนเกิดมาจากการแสดงความสุภาพโดยคำนึงถึง “ใจ” หรือ “ความเกรงใจ” ของเพื่อนชาวไทยทั้งสิ้น อธิบายอีกแบบหนึ่งคือ เพื่อนชาวไทยคำนึงถึงความรู้สึกของอาจารย์ชาวอเมริกันเป็นหลัก และเมื่อเล็งเห็นแล้วว่า สิ่งที่ตนจะกล่าวอาจทำลายความรู้สึกของชาวอเมริกัน ชาวไทยจึงเลือกแสดงความสุภาพโดยกล่าวในสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความต้องการแท้จริงของตน ผู้วิจัยเห็นว่า การที่เพื่อนชาวไทยในตัวอย่างนี้เลือกแสดง “ความเกรงใจ” ด้วยการไม่บอกเหตุผลหรือปฏิเสธคำเชิญไปตามตรงนั้น แทนที่จะเป็นการรักษาความรู้สึกของอีกฝ่าย กลับกลายเป็นทำให้ความรู้สึกของอีกฝ่ายแย่ลงไปอีก

ตัวอย่างที่ 26 [สัมภาษณ์]

อาจารย์ชาวจีนกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ทำงานชิ้นหนึ่งร่วมกัน ทั้งสองตกลงแบ่งงานกันทำ และนัดหมายว่าจะนำงานที่ต่างแยกย้ายกันไปรับผิดชอบมารวมเป็นชิ้นเดียวกันก่อนถึงการประชุมครั้งต่อไป อาจารย์ชาวจีนเคยถามเพื่อนร่วมงานชาวไทยว่าจะสามารถทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ เพื่อนชาวไทยตอบรับว่าเขาสามารถทำได้ แต่เมื่อถึงกำหนดเวลาที่นัดไว้ เพื่อนชาวไทยกลับไม่สามารถทำงานได้เสร็จตรงเวลา โดยเพื่อนชาวไทยทำเช่นนี้ให้เหตุผลว่า ก่อนหน้านี้เขาได้รับมอบหมายงานมาก่อนแล้วชิ้นหนึ่ง และมีกำหนดส่งไล่เดียวกัน ทำให้เขาไม่สามารถสะสางงานได้เสร็จทันเวลา อาจารย์ชาวจีนรู้สึกขุ่นเคืองใจที่เพื่อนชาวไทยกล่าวตอบรับทั้งที่ทราบดีว่าตนเองไม่สามารถทำตามที่ได้พูดได้

มีความเป็นไปได้ 2 ประการเกี่ยวกับการที่เพื่อนชาวไทยในตัวอย่างที่ 26 ไม่ยอมบอกความจำเป็นของตนไปตามตรง คือ 1) เพื่อนชาวไทยตั้งใจว่าจะทำงานให้เสร็จตามกำหนดจริง แต่ในที่สุดเมื่อมีเหตุทำให้ไม่อาจทำตามที่ตั้งใจไว้ได้ เพื่อนชาวไทยจึงกล่าวอ้างเหตุผลซึ่งน่าจะมีน้ำหนักมากพอเพื่อเป็นการรักษาความรู้สึกของอาจารย์ชาวจีนไม่ให้เสียใจ และ 2) เพื่อนชาวไทยรู้ว่าตนเองไม่สามารถทำงานทันตามกำหนด แต่เห็นว่าหากกล่าวไปตามตรง อาจารย์ชาวจีนต้องรับภาระงานในส่วนของตนเพิ่มไปด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงคิดว่าตนเองไม่ควรแสดงความเห็นแก่ตัวด้วยการปฏิเสธเสียแต่ที่แรก เหตุผลสำคัญที่มีส่วนทำให้เพื่อนชาวไทยในตัวอย่างที่ 26 เลือกปฏิบัติเช่นนี้คือ เพื่อนชาวไทยเลือกแสดง “ความเกรงใจ” โดยหักห้ามตนเองไม่ให้กล่าวความจริงอันจะสร้างความลำบากให้แก่เพื่อนชาวจีน ทั้งที่แท้จริงแล้ว ชาวไทยมีสิทธิที่จะบอกเหตุผล หรือความจำเป็นของตนไปตามตรง อนึ่ง หากพิจารณาตัวอย่างที่ 25 และ 26 จะสังเกตเห็นว่า ข้อบกพร่องในการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นไม่อาจอธิบายได้อย่างครอบคลุมตามมโนทัศน์เรื่องความสุภาพกับอุปลักษณะ “หน้า” หรือ “ภาพลักษณ์/ชื่อเสียง (image/reputation)” เพราะข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากการแสดงความสุภาพโดยคำนึงถึง “หน้า” ของคู่สนทนา แต่มีสาเหตุมาจากการแสดงความสุภาพโดยคำนึงถึง “ใจ” หรือ “ความรู้สึก” ของคู่สนทนาต่างหาก

เราอาจกล่าวได้ว่า การกระทำของชาวไทยในตัวอย่างที่ 25 และ 26 ข้างต้นเป็นการกระทำที่เราสามารถพบเจอได้บ่อยครั้งในสถานการณ์การสื่อสารระหว่างชาวไทยด้วยกัน และชาวไทยส่วนมากมักไม่ถือโทษคู่สนทนาอีกฝ่ายซึ่งไม่ได้กล่าวความจริง แต่ผู้ที่มาจากสังคมภาษาอื่นอาจไม่ได้คิดเช่นเดียวกัน ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันบอกแก่ผู้วิจัยว่า สิ่งที่ชาวไทยทำนั้นไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือปัญหาในการสื่อสารได้ง่าย อีกทั้งยังอาจทำให้ชาวอเมริกันสร้างทัศนคติตายตัวขึ้นในใจว่า ชาวไทยมักไม่รักษาคำพูด และไม่มีความจริงใจ ในขณะที่ผู้บอกภาษาชาวจีน แสดงความคิดเห็นว่า การกระทำของชาวไทยเสี่ยงที่จะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารมาก แต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องที่ยอมรับไม่ได้ เพราะในสังคมจีนเองก็มีการหลบเลี่ยง หรือปกปิดเจตนาของตนเพื่อรักษาความรู้สึกหรือผลประโยชน์ของผู้อื่นในลักษณะคล้ายกันด้วย (ดูตัวอย่างได้ใน Thomas, 1995, p. 146)

หากสังเกตนิยามและตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำเสนอมาทั้งหมดในหัวข้อที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า ในจำนวนมโนทัศน์ทั้ง 4 มโนทัศน์ที่ผู้วิจัยเลือกมาอธิบายข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกากับชาวไทย และระหว่างชาวจีนกับชาวไทย มีบางมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับบางกลุ่มสังคมเป็นหลักเท่านั้น กล่าวโดยสรุปก็คือ ข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกันมักเป็นผลมาจาก มโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจ และมโนทัศน์เรื่องวัฒนธรรมบริบทต่ำ-สูง ขณะที่ข้อบกพร่องในการสื่อสารของ

ชาวจีนมักเป็นผลมาจากมโนทัศน์เรื่องความสุภาพ สาเหตุที่ข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกัน และชาวจีนเป็นผลมาจากมโนทัศน์ที่แตกต่างกันนั้น สืบเนื่องมาจาก ผู้คนในสังคมอเมริกันและสังคมจีนยึดถือหรือให้ความสำคัญกับค่านิยม รวมทั้งแบบแผนทางสังคมแตกต่างกัน นอกเหนือไปจากนี้ มโนทัศน์ที่ผู้คนในสังคมอเมริกันและสังคมจีนให้ความสำคัญก็แตกต่างไปจากมโนทัศน์ที่ผู้คนในสังคมไทยยึดถือด้วย

หากมองในเชิงเปรียบเทียบ สังคมอเมริกันจัดว่าให้ความสำคัญกับมโนทัศน์ระยะห่างทางอำนาจและวัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับสังคมไทย กล่าวคือ สังคมอเมริกันเป็นสังคมที่มีระยะห่างทางอำนาจน้อย ขณะที่สังคมไทยเป็นสังคมที่มีระยะห่างทางอำนาจมาก และสังคมอเมริกันเป็นสังคมที่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทต่ำ ในทางตรงกันข้าม สังคมไทยเป็นสังคมที่ยึดถือวัฒนธรรมบริบทสูง ในอีกทางหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสังคมจีนและสังคมไทยแล้ว แม้มโนทัศน์เรื่องความสุภาพและอุปลักษณะเรื่อง “หน้า” ที่สังคมจีนยึดถือจนกระทั่งเกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารนั้น จัดว่าเป็นมโนทัศน์ที่ชาวไทยเองก็ยึดถือเช่นเดียวกัน แต่กระนั้น สังคมจีนและสังคมไทยก็ยังมีหัวข้อการสนทนาที่จัดว่าเป็นการแสดงความไม่สุภาพ หรือจัดเป็นการคุกคาม “หน้า” ต่างกัน บางประเด็นที่ชาวจีนเห็นว่าเป็นการคุกคาม “หน้า” ชาวไทยอาจเห็นเป็นเพียงการกล่าวปกติก็เป็นได้ ส่วนมโนทัศน์สุดท้ายคือความเกรงใจ เป็นมโนทัศน์ที่ชาวไทยยึดถือปฏิบัติและให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ในการปฏิสัมพันธ์ และมโนทัศน์นี้ส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารทั้งกับชาวอเมริกันและกับชาวจีน ทั้งนี้ทั้งนั้น ไม่ได้หมายความว่าผู้คนในสังคมอเมริกันและสังคมจีนไม่ยึดถือมโนทัศน์นี้ หรือไม่มีความเกรงใจ แต่อย่างไรก็ดี ทว่าเป็นเพราะสังคมอเมริกันและสังคมจีนไม่ได้กล่าวถึงลักษณะการสื่อสารเช่นนี้บ่อยนัก อีกทั้งไม่ได้มีมโนทัศน์จำเพาะสำหรับอธิบาย ต่างจากสังคมไทยที่มีมโนทัศน์สำหรับอธิบายโดยเฉพาะ คือ มโนทัศน์ “ความเกรงใจ” (Intachakra, forthcoming)

ผลการศึกษาในหัวข้อที่ 4.2 นี้ แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้คนในแต่ละสังคมให้ความสำคัญกับค่านิยมและแบบแผนทางสังคมแตกต่างกันออกไป ส่งผลให้ผู้คนเหล่านั้นมีวิธีการใช้ถ้อยคำ และมีบรรทัดฐานในการตีความเจตนาไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เราไม่อาจสรุปได้ว่าข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกันและชาวจีนจะเกี่ยวข้องกับมโนทัศน์เพียง 4 มโนทัศน์ที่ผู้วิจัยนำเสนอ และไม่อาจกล่าวได้ว่าข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวอเมริกันจะไม่มีทางเกิดขึ้นจากมโนทัศน์เรื่องความสุภาพ หรือข้อบกพร่องในการสื่อสารของชาวจีนจะไม่มีทางเกิดขึ้นจากมโนทัศน์เรื่องวัฒนธรรมบริบทต่ำ-สูง หรือระยะห่างด้านอำนาจ เราสามารถคาดการณ์ได้เพียงว่า เมื่อใดที่คู่สนทนาซึ่งมาจากต่างสังคมภาษายึดถือมโนทัศน์เกี่ยวกับค่านิยมหรือแบบแผนทางสังคมแตกต่างกัน และใช้มโนทัศน์

เหล่านั้นเป็นบรรทัดฐานในการเลือกใช้ถ้อยคำ หรือตีความเจตนา โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่าง เมื่อนั้นคู่สนทนาก็อาจต้องพบกับปัญหาในการสื่อสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4.3 อภิปรายผลการศึกษา

ก่อนหน้านี้นักวิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยจัดแบ่งข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมออกเป็นประเภทต่างๆ ตลอดจนเสนอโมโนทัศน์ทางสังคมที่นักวิจัยพบจากข้อมูลว่าส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จากนั้นไป นักวิจัยขออภิปรายผลการศึกษาใน 3 ประเด็นด้วยกันคือ 1) การจำแนกประเภทข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม 2) ข้อบกพร่องในการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) สรุปจำนวนของข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

4.3.1 การจำแนกประเภทข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

นักวิจัยกล่าวไปแล้วในบทที่ 2 ว่า โดยทั่วไป มิติที่นักวัจนปฏิบัติศาสตร์มักนำมาใช้พิจารณาข้อบกพร่องในการสื่อสารมีอยู่ด้วยกัน 2 มิติคือ ภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติ และวัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม อย่างไรก็ตาม แม้นักวัจนปฏิบัติศาสตร์จะพิจารณาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารผ่านมิติทั้ง 2 นี้เป็นส่วนใหญ่ แต่กรอบการจำแนกประเภท หรือการวิเคราะห์ข้อบกพร่องในแต่ละมิติของนักวัจนปฏิบัติศาสตร์แต่ละคนก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ทั้งนั้น เพราะธรรมชาติของข้อมูลในงานวิจัยแต่ละชิ้นแตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ก็เช่นเดียวกัน การจำแนกข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารออกเป็นประเภทต่างๆ โดยมุ่งเน้นพิจารณาที่รูปภาษาและการสื่อหรือตีความเจตนา (ตามที่ปรากฏในหัวข้อที่ 4.1) แม้จะจัดได้ว่าเป็นการพิจารณาตามมิติภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติ แต่นักวิจัยก็สร้างกรอบการจำแนกประเภทขึ้นใหม่เพื่อรองรับธรรมชาติของข้อมูลที่พบ โดยเฉพาะ เช่นเดียวกับการอภิปรายข้อมูลร่วมกับมโนทัศน์ทางสังคมต่างๆ (ดังที่ปรากฏในหัวข้อที่ 4.2) แม้จะจัดได้ว่าเป็นการพิจารณาข้อมูลตามมิติวัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม แต่มโนทัศน์ทางสังคมต่างๆ ที่นักวิจัยนำมาอภิปรายร่วมกับข้อมูลก็เป็นมโนทัศน์ที่นักวิจัยพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับเฉพาะข้อมูลที่พบในครั้งนี้ อนึ่ง นักวิจัยยอมรับว่า แนวคิด หรือมโนทัศน์ต่างๆ ที่นักวิจัยนำมาปรับใช้ในการจำแนกประเภท รวมถึงอภิปรายข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่พบอาจเป็นมโนทัศน์ที่ถูกกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลายอยู่ก่อนแล้วในแวดวงวัจนปฏิบัติศาสตร์

อย่างไรก็ดี การนำมโนทัศน์เหล่านั้นมาปรับใช้ในที่นี่ ผู้วิจัยได้พยายามหยิบยกมาเฉพาะแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้วิจัยเท่านั้น

สำหรับการจำแนกข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ออกเป็นประเภทหลัก 3 ประเภทคือ ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา และข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา ผู้วิจัยขออธิบายไปตามลำดับต่อไปนี้

เมื่อกล่าวถึงข้อบกพร่องซึ่งเกิดจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษา “ใช้” ภาษาผิด สิ่งที่คุณมักจะนึกถึงเป็นอันดับแรกๆ คือข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับการทำผิดกฎเกณฑ์ทางภาษา ด้วยเหตุที่ว่าเมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดจำเป็นต้องกล่าวถ้อยคำที่ไม่ใช่ภาษาแม่ของตน ก็ย่อมเป็นไปได้ว่าถ้อยคำนั้นจะมีความไม่สมบูรณ์ทางภาษาบางประการ แต่การศึกษาความเข้าใจผิด หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (เช่นงานของ Spencer-Oatey and Jiang, 2003; Birkner and Kern, 2008; Miller, 2008; Spencer-Oatey and Xing, 2008) แสดงให้เห็นว่า ข้อบกพร่องเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการใช้ภาษาไม่ได้ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้มากเท่ากับข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา สอดคล้องกับการศึกษาด้านการเรียนการสอนภาษา (เช่น Bardovi-Harlig, 2001; Rose and Kasper, 2001; Kasper and Rose, 2002) ที่สนับสนุนว่า การศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นพิจารณาแต่เพียงความผิดพลาดทางด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การพิจารณาเจตนาต่างหากที่สำคัญกว่า อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยยังคงกล่าวถึงข้อบกพร่องจากการใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา และข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา เนื่องจากเห็นว่า ไม่ว่าจะอย่างไร ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษา ก็เป็นข้อบกพร่องประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เช่นเดียวกับข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา

เนื่องจากข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาเป็นข้อบกพร่องประเภทที่ผู้วิจัยเห็นว่ามักปรากฏเสมอในเอกสารเกี่ยวกับการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างในการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทย่อยของข้อบกพร่องในกลุ่มนี้ลงไปอีกโดยทั่วไป นักวัจนปฏิบัติศาสตร์มักศึกษาแค่เพียงสาเหตุ หรือโครงสร้างของข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา (Hinnencamp, 2003) แต่ไม่ได้จำแนกย่อยลงไปว่าข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาอันมีลักษณะอย่างไรบ้าง ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตข้อมูลที่พบในการศึกษาครั้งนี้ และเห็นว่าข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนามีลักษณะที่สามารถจัดได้เป็น 2 กลุ่มคือ 1) ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาที่ทำให้คู่สนทนาไม่สามารถเข้าใจเจตนาระหว่างกันได้เลย และ 2) ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาที่ทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาระหว่างกันได้เพียงบางส่วน ผู้วิจัยพยายามคิดหาคำอธิบายจนได้พบว่า แนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของเซิร์ล (Searle, 1975) สามารถอธิบายถึงลักษณะข้อบกพร่องด้าน

การสื่อเจตนาที่ผู้วิจัยพบได้ ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาลักษณะแรกนั้น หากพิจารณาตามแนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรม ก็คือการสื่อเจตนาผิดที่มีลักษณะข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม ส่วนข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาลักษณะที่ 2 ก็คือการสื่อเจตนาผิดที่มีลักษณะไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม

ข้อบกพร่องประเภทที่ผู้วิจัยเห็นว่ามักไม่ปรากฏในเอกสารเกี่ยวกับการศึกษาข้อบกพร่องในการสื่อระหว่างวัฒนธรรมมากนัก แต่เป็นข้อบกพร่องที่ผู้วิจัยพบว่าปรากฏในข้อมูลไม่น้อยไปกว่าข้อบกพร่องจากการใช้ภาษา ได้แก่ ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา สาเหตุที่ข้อบกพร่องประเภทนี้มักไม่ถูกกล่าวถึงอาจเป็นเพราะ เมื่อกล่าวถึงการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้คนส่วนใหญ่มักคาดการณ์เพียงว่า ความเข้าใจผิด หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการสื่อสารจะมาจากการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาใช้ภาษาผิดเพียงอย่างเดียว แต่ผลการศึกษาของผู้วิจัยแสดงให้เห็นว่าไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป ข้อบกพร่องในการสื่อสารที่ปรากฏหลายต่อหลายครั้งไม่ได้เกิดจากการ “ใช้” ภาษาผิดเลย แต่เป็นเหตุมาจากการ “ตีความ” ผิดไปเองของผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษา ผลการศึกษาที่ผู้วิจัยพบนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของตัว (Dua, 1990, p. 119) ที่ว่าความเข้าใจผิดในการสื่อสารอาจมีต้นกำเนิดมาจากตัวผู้พูดหรือจากตัวผู้ฟังก็ได้ แม้ว่าข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาจะดูเหมือนไม่มีผู้ให้ความสนใจมากนัก แต่ไม่ได้หมายความว่าข้อบกพร่องประเภทนี้มีความสำคัญไม่เท่ากับข้อบกพร่องจากการใช้ภาษา แฮาส์ (House, 2003, p. 23) เสนอความเห็นเอาไว้ว่า สิ่งที่น่าสนใจที่สุดและทำให้เกิดความเข้าใจผิดอันชวนสับสนที่สุดในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาที่มาจากต่างวัฒนธรรมไม่ใช่การฟังผิด การออกเสียงผิด หรือการใช้กฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์ผิด แต่เป็นการตีความสิ่งที่ผู้พูดกล่าวผิดไปต่างหาก เมื่อผู้วิจัยพิจารณาข้อมูลข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา ผู้วิจัยพบข้อสังเกตที่น่าสนใจว่า ลักษณะของข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาสามารถจำแนกย่อยได้เป็น 2 ลักษณะเช่นข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนา กล่าวคือ 1) ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาที่ทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาของกันและกันผิดโดยสิ้นเชิง และ 2) ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาที่ทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาระหว่างกันผิดแค่เพียงบางส่วนเท่านั้น เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเดียวกันคือ แนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรม มาปรับใช้ในการจำแนกประเภทย่อยของข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาและให้ชื่อประเภทย่อยทั้ง 2 ว่า “การตีความผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” และ “การตีความผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม” อนึ่ง การจำแนกข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาและข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาออกเป็น 2 ประเภทย่อยโดยใช้แนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรม ทำให้เราเข้าใจการสื่อเจตนาและการตีความเจตนาลึกซึ้งไปอีกขั้นหนึ่งว่าการสื่อเจตนาผิดและการตีความเจตนาผิดยังมีระดับความเข้มข้นที่แตกต่างกันอยู่

4.3.2 ข้อบกพร่องในการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วว่า ข้อบกพร่องด้านไวยากรณ์เพียงอย่างเดียวไม่น่าจะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ไม่มากนัก ต่างจากข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาและข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้มาก เพราะข้อบกพร่องทั้ง 2 ประเภทนี้ทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาของกันและกันผิดไป นอกเหนือไปจากนี้ ในบางกรณี ข้อบกพร่องทั้ง 2 ประเภทยังสามารถส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาได้อีกด้วย และข้อบกพร่องที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างคู่สนทนาได้มากที่สุด คือ ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวแสดงออก” ก่อนที่ผู้วิจัยจะอภิปรายต่อไปว่า ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวแสดงออก” ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้อย่างไร ผู้วิจัยต้องขอเท้าความก่อนดังนี้ ตามที่ผู้อ่านทราบจากเนื้อหาในหัวข้อที่ 4.1 ว่า ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาและข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาสามารถจำแนกโดยใช้แนวคิดเรื่องจุดมุ่งหมายวัจนกรรมได้เป็น 2 ประเภทย่อยซึ่งมีชื่อ ตลอดจนนิยามที่ใกล้เคียงกัน นั่นคือ การสื่อเจตนา/การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม และการสื่อเจตนา/การตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม ในหน้า 26 ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วว่า จุดมุ่งหมายวัจนกรรมที่สามารถพบได้บ่อยครั้งมีอยู่ 5 จุดมุ่งหมายวัจนกรรมด้วยกันคือ “การบอกกล่าว” “การชี้แนะ” “การผูกมัด” “การแสดงความรู้สึก” และ “การแถลงการณ์” ในแต่ละกลุ่มจุดมุ่งหมายวัจนกรรมจะประกอบไปด้วยพลังวัจนกรรมที่แตกต่างกันออกไป เช่น จุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การบอกกล่าว” อาจประกอบไปด้วยพลังวัจนกรรมที่เข้มข้นลดหลั่นกันตั้งแต่ “พูด” “อธิบาย” “รายงาน” เป็นต้น

จากนี้ผู้วิจัยขอเข้าสู่ประเด็นที่ว่า ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” นอกจากจะทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาผิดแล้ว หลายครั้งยังส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของคู่สนทนาด้วย ผู้วิจัยสังเกตพบจากข้อมูลว่า เมื่อใดก็ตามที่ข้อบกพร่องในการสื่อสาร (ไม่ว่าจะเป็นข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาหรือข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา) มีลักษณะเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” ข้อบกพร่องในการสื่อสารนั้นมักจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในการสนทนาครั้งนั้นๆ ด้วย เหตุที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะเป็นเนื่องมาจาก ในจำนวนจุดมุ่งหมายวัจนกรรมทั้ง 5 กลุ่ม มีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมกลุ่มหนึ่งซึ่งประกอบไปด้วยพลังวัจนกรรมทั้งทางบวกและทางลบ นั่นคือ จุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” ถ้อยคำที่จัดว่ามีจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” อาจแฝงไปด้วยพลังวัจนกรรมทั้งทางบวก เช่น “แสดงความยินดี” “ชมเชย” ไปจนถึงพลังวัจนกรรมทางลบ เช่น “ประชด

ประชัน” “ต่อว่า” เป็นต้น การที่ถ้อยคำในกลุ่มจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” ประกอบไปด้วยพลังวัจนกรรมทางลบด้วยนั้นน่าจะเป็นสาเหตุสำคัญซึ่งทำให้ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของคู่สนทนาได้มากกว่าถ้อยคำที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรมกลุ่มอื่น (ดูเปรียบเทียบกับ Norrick, 1978)

ข้อบกพร่องในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” จะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ใน 2 ลักษณะคือ 1) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่งซึ่งไม่ใช่ “การแสดงความรู้สึก” แต่ผู้ฟังเข้าใจผิดไปว่าถ้อยคำนั้นสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” (ดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 8, 9, 17 และ 18) และ 2) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” โดยมีพลังวัจนกรรมไปในทางบวก (เช่น ชมเชย แสดงความยินดี) แต่ผู้ฟังเข้าใจผิดไปว่าถ้อยคำนั้นสื่อพลังวัจนกรรมไปในทางลบ (เช่น เสียดสี ประชดประชัน) (ดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 10) การที่ผู้ฟังเข้าใจจุดมุ่งหมายวัจนกรรม หรือพลังวัจนกรรมผิดไปในทางลบส่งผลให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี และในบางครั้งก็ได้ตอบถ้อยคำของผู้พูดกลับไปด้วยรุนแรง กระทั่งเกิดปัญหาในการสื่อสารทั้งยังกระทบถึงความรู้สึกของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่ายด้วย หากผู้อ่านสังเกตตัวอย่างข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” เปรียบเทียบกับตัวอย่างข้อบกพร่องอื่นจะเห็นได้ว่า ข้อบกพร่องโดยทั่วไปอาจทำให้การสื่อสารไม่สำเร็จ หรือทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาระหว่างกันผิด กระนั้นก็ยังไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารรุนแรงเทียบเท่ากับข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การแสดงความรู้สึก” ซึ่งหลายครั้งส่งผลให้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่สนทนาถูกทำลายลง

4.3.3 สรุปจำนวนของข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 1 ว่า สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะไม่เน้นพิจารณาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมประเภทต่างๆ ในเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงนำเสนอความถี่ของข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่พบในตอนท้ายของบท และจะนำเสนอเพียงเพื่อให้ผู้อ่านเห็นภาพรวมของการศึกษาเท่านั้น

ตารางที่ 4.1
จำนวนข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวอเมริกัน					ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวจีน				
กฎเกณฑ์ การใช้ภาษา	การสื่อเจตนา		การตีความเจตนา		กฎเกณฑ์ การใช้ภาษา	การสื่อเจตนา		การตีความเจตนา	
	ข้ามกลุ่ม วัจนกรรม	ไม่ข้าม กลุ่มวัจน- กรรม	ข้ามกลุ่ม วัจนกรรม	ไม่ข้าม กลุ่มวัจน- กรรม		ข้ามกลุ่ม วัจนกรรม	ไม่ข้าม กลุ่มวัจน- กรรม	ข้ามกลุ่ม วัจนกรรม	ไม่ข้าม กลุ่มวัจน- กรรม
16	4	7	3	5	6	5	4	3	0
	19					12			

จากตารางข้างต้น จะสังเกตเห็นว่า จำนวนข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวอเมริกัน มีจำนวนโดยรวมมากกว่าข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวจีน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้วิจัยมีโอกาสดำเนินข้อมูลจากชาวอเมริกันมากกว่าชาวจีน (ตามที่กล่าวไปแล้วในบทที่ 3) จำนวนข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของชนจากทั้ง 2 ชาติที่ปรากฏ แสดงแนวโน้มที่เด่นชัดประการหนึ่งคือ สัดส่วนของข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษามีแนวโน้มว่าจะปรากฏน้อยกว่าข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับเจตนา (อันได้แก่ ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาและข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนา) นั้นแสดงให้เห็นว่า ในการพิจารณาข้อบกพร่องในการสื่อสาร เราควรมุ่งเน้นพิจารณาที่เจตนามากกว่าแค่เพียงความถูกต้องทางภาษา เพราะในการสื่อสารจริงนั้น เรามักจะพบข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับเจตนามากกว่าข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องทางภาษาเพียงอย่างเดียว

ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งที่ผู้วิจัยคิดว่าน่าสนใจคือ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาและข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาของชาวอเมริกัน จะพบว่า การสื่อเจตนาผิดพลาดแบบข้ามกลุ่มวัจนกรรมมีจำนวนน้อยกว่าการสื่อเจตนาผิดพลาดแบบไม่ข้ามกลุ่มวัจนกรรม ขณะเดียวกัน การตีความผิดพลาดแบบข้ามกลุ่มวัจนกรรมก็มีจำนวนน้อยกว่าการตีความผิดพลาดแบบไม่ข้ามกลุ่มวัจนกรรม เช่นกัน ในทางตรงกันข้าม เมื่อเปรียบเทียบจำนวนข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาและข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาของชาวจีนจะพบแนวโน้มที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับของชาวอเมริกัน คือ การสื่อเจตนาผิดพลาดแบบข้ามกลุ่มวัจนกรรมมีจำนวนมากกว่าการสื่อเจตนาผิดพลาดแบบไม่ข้ามกลุ่มวัจนกรรม เช่นเดียวกัน การตีความผิดพลาดแบบข้ามกลุ่มวัจนกรรมมีจำนวนมากกว่าการตีความผิดพลาดแบบไม่ข้ามกลุ่มวัจนกรรม ก่อนอื่น ผู้วิจัยต้องยอมรับว่า เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นพิจารณาในแง่ปริมาณ ระเบียบวิธีวิจัยที่ผู้วิจัยใช้จึงไม่รองรับกับการอภิปรายในเชิงปริมาณ ผู้วิจัยไม่อาจสรุปได้ว่าจำนวนข้อบกพร่องที่มีสัดส่วนแตกต่างกันนี้ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างข้อบกพร่องเชิง

วิจัยปฏิบัติศาสตร์ของชาวอเมริกันกับชาวจีนที่เด่นชัด ผู้วิจัยจึงได้แต่เพียงตั้งข้อสังเกตว่า ข้อบกพร่องเชิงวิจัยปฏิบัติของชนจาก 2 ชาตินี้ มีแนวโน้มว่าจะมีสัดส่วนที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป ในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยจำแนกข้อบกพร่องเชิงวิจัยปฏิบัติศาสตร์ออกเป็นประเภทต่างๆ อีกทั้งนำเสนอข้อบกพร่องเชิงวิจัยปฏิบัติศาสตร์กรณีต่างๆ รวมไปถึงบทสนทนาทางสังคมที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาทั้งหมด ผู้วิจัยพบข้อสังเกตที่น่าสนใจหลายประการ และข้อบกพร่องเชิงวิจัยปฏิบัติศาสตร์หลายกรณี น่าจะเป็นข้อบกพร่อง ที่ปรากฏบ่อยครั้งในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้วิจัยคาดหวังว่า การนำเสนอผลการศึกษาของผู้วิจัยจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ไม่มากนักน้อย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยอมรับว่า การศึกษาของผู้วิจัยยังไม่ใช่วิจัยที่สมบูรณ์ และครอบคลุมเพียงพอ ผลการศึกษาทำให้เห็นว่า ยังมีข้อสังเกต รวมทั้งแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับข้อบกพร่องเชิงวิจัยปฏิบัติศาสตร์ที่สามารถนำมาพิจารณาต่อไปได้อีก ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ในอนาคตจะมีผู้ศึกษาข้อบกพร่องเชิงวิจัยปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากขึ้น และทำให้เราได้แนวทางการวิเคราะห์ที่ลึกซึ้ง ชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้นไปอีก