

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาในสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ๔ สถานการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนมของคู่สนทนา ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากคำตอบจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ๒๗ แห่งทั่วประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำต่อผู้ที่ทำให้ผู้พูดไม่พอใจมากกว่าทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย ประกอบด้วย กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงจำนวน ๗ กลวิธี กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม จำแนกเป็น ๒ แบบ คือ แบบที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังจำนวน ๑๓ กลวิธี และแบบที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังจำนวน ๔ กลวิธี และกลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจจำนวน ๒ กลวิธี ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรงในการแสดงความไม่พอใจ สอดคล้องกับสมมติฐานของทฤษฎีและค่านิยมเรื่อง "ความเกรงใจ" ของคนไทย

ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมากยิ่งขึ้น ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย โอกาสที่ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมีอัตราส่วนเท่าๆ กัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยความสนิทสนมไม่มีผลต่อการเลือกหรือไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำของผู้พูดภาษาไทย แต่มีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนที่ไม่สนิท ทั้งนี้เพราะผู้พูดไม่คิดว่าเพื่อนจะโกรธ อีกทั้งการแสดงความไม่พอใจกับเพื่อนสนิทยังเป็นการเรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน แต่กับเพื่อนไม่สนิท ผู้พูดเกรงว่าเพื่อนที่ไม่สนิทอาจจะโกรธ หรือทำร้ายผู้พูดกลับ ผู้พูดจึงมักเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมและสุภาพมากกว่า

The research aims to examine the act of complaining in Thai. The data was elicited using a Discourse Completion Test (DCT) in 8 everyday situations of college and university interaction. The 150 respondents consist of students from 27 Thai colleges and universities.

The finding indicates that most Thai speakers express complaints rather than opt out. The complaint strategies can be sorted into 3 groups; direct strategies consisting of 7 sub-strategies, indirect strategies which divide into 2 types - face-to-face speaking consisting of 13 sub-strategies and non-face-to-face speaking consisting of 4 sub-strategies, and the last group is supporting strategies consisting of 2 types - to call for attention and to point up complaints. It is also found that Thai speakers used indirect complaints strategies rather than direct strategies, which supports the hypothesis that Thai people feel '*kreengcay*' (considerate and care) when interacting with people even when feeling displeasure or annoyance.

In terms of the relation between complaints strategies and the seriousness of the offense, it is found that Thai speakers tend to perform the act of complaints more when the offense is serious. On the other hand, when the seriousness decreases, Thai speakers perform the act of complaints less. In addition, the solidarity of the speakers and the hearer is a crucial factor for the speaker in deciding to perform the complaints strategies. It is found that Thai speakers expressing complaints to a close friend used '*cursing*' more than a colleague and also used a direct strategies in a close friend situation more than a colleague situation. The respondents indicate that they feel it is easier when complaining to a close friend because they know each other and they believe a close friend will understand and won't be angry. On the other hand, the respondents worry a colleague would feel upset or get revenge and above-all, the respondents don't want to look unkind.