

งานวิจัยนี้อาศัยกรอบทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) ลีช (1983) และบลุมกุลกา (1984, 1992) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอเรื่องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว อาทิ อำนาจ ระยะห่างทางสังคม ภาระหน้าที่ และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจากจดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ภายในองค์กรธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีความสุภาพในการขอเรื่องและกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏความแตกต่างบางประการ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการขอเรื่องจำแนกเป็น 6 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วาทกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ โดยการชม การขอโทษ และการขอบคุณ นอกจากนี้ยังปรากฏกลวิธีการให้เหตุผล การเสนอทางเลือก การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ซึ่งทั้ง 6 กลวิธีดังกล่าวสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดของเลคอฟ (1973) บราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) ลีช (1983) และบลุมกุลกา (1984, 1992) ประกอบกัน ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏเพียง 5 กลวิธี โดยไม่ปรากฏกลวิธีการเสนอทางเลือก นอกจากนี้พบว่าการพิจารณาถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นส่วนสำคัญทั้งในการขอเรื่องและการปฏิเสธ เนื่องจากผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกองค์กรทางธุรกิจให้ความสำคัญ และเป็นที่น่าสังเกตว่าไม่ปรากฏการแสดงหรือการลดตนเองดังที่ปรากฏในการสนทนาในชีวิตประจำวัน เนื่องจากจะส่งผลให้มีอำนาจการต่อรองลดลงและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะได้รับ นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมทางธุรกิจมีผลต่อการปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านลบหรือกลวิธีความสุภาพที่สัมพันธ์กับการยกย่องนับถือ ในขณะที่สังคมธุรกิจให้ความสำคัญต่อการได้รับการยอมรับและชื่นชมต่อผู้อื่น รวมทั้งความต้องการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ส่งผลให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านบวกหรือกลวิธีความสุภาพที่สัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และยังพบว่า อำนาจมีบทบาททั้งในการขอเรื่องและการปฏิเสธ กล่าวคือ ผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าจะใช้กลวิธีความสุภาพที่ซับซ้อนกว่าเมื่อติดต่อกับผู้ที่มีอำนาจมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าระยะห่างทางสังคมส่งผลให้ปรากฏการใช้มูลบทด้วย

Based on the frameworks developed by Brown and Levinson (1978, 1987), Leech (1983), and Blum-Kulka (1984, 1992), this research is aimed at studying politeness strategies of requests and refusals in Thai business correspondence. The factors related to the strategies, such as power, distance, obligation and business culture are also investigated. The data are drawn from three sources: business letters, interviews, and direct observation in a company. It is found that the politeness strategies of requests differ slightly from those of refusals. Request strategies are divided into six types: giving deference; making addressee feel good by complimenting, apologizing, thanking and promising; giving reasons; giving options; expressing hope; and providing business information. They can be explained by using the politeness framework specified by Lakoff (1973), Leech (1983), Brown and Levinson (1978, 1987), and Blum-Kulka (1984, 1992) all together. In refusals, five politeness strategies as above, except for giving options, are found. Consideration for business profits is an important element in all of these strategies, both in requests and refusals. Self-effacing, which characterizes every day talks among Thai speakers, is not found in this study. This may be because self-effacing can cause damage to business negotiations and profits. Moreover, power plays a role in both requests and refusals in that the writer who has less power uses more complicated strategies than the one who has more power. Distance has an impact on presupposition manipulation, which is prevalent in the data. This study reveals that Thai business culture values both negative and positive politeness by stressing deference and at the same time building rapport.