ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)

ปริญญา

ภาษาศาสตร์ประยุกต์ | ภาษาศาสตร์

สาขา | **ภาควิชา**

เรื่อง กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย

The Politeness Strategies of Refusal towards Airline Passengers'Requests: A Case Study of Customer Service Agents of Thai Airways International Public Company Limited

นามผู้วิจัย นายศิรวัตร ไทยแท้

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

(อาจารย์ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, อ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พุทธชาติ โปธิบาล, อ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย

The Politeness Strategies of Refusal towards Airline Passengers'Requests: A Case Study of Customer Service Agents of Thai Airways International Public Company Limited

โดย

นายศิรวัตร ไทยแท้

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิรวัตร ไทยแท้ 2555: กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, อ.ด. 232 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพดังกล่าวกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้มาจากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (DCT) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย จำนวนทั้งสิ้น 80 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คืออัตราส่วนร้อยละและการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่าไคสแควส์

ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีความสุภาพมีหลากหลายกลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีหน้าที่ในการสื่อเจตนาแตกต่างกัน โดยกลวิธีความสุภาพที่พบมีจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การแนะนำ การขอบคุณ การแสดงการยกย่อง การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแสดงความรับผิดชอบ การแสดงการขอรบกวน การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอชดเชย

ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธพบว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับที่นั่งชั้นหนึ่งมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่าระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด ส่วนปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธพบว่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ในกรณีที่ต้องกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก กลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้ก็จะมีความหลากหลายมากกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย โดยกลวิธีความสุภาพที่มีความโดดเด่นมากที่สุด ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ การเสนอชดเชย และการกล่าวโทษบริษัท ซึ่งจะปรากฏเฉพาะกับการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งและสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น เนื่องจากการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวนี้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องเลือกใช้อย่างระมัดระวัง เพราะการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวไม่เพียงแต่จะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ยังทำให้ภาพลักษณ์สาธารณะขององค์กรต้องสูญเสียไปอีกด้วย

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ___ / ___ / ___

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Sirawat Thaithae 2012: The Politeness Strategies of Refusal towards Airline Passengers' Requests: A Case Study of Customer Service Agents of Thai Airways International Public Company Limited. Master of Arts (Applied Linguistics), Major Field: Applied Linguistics, Department of Linguistics. Thesis Advisor: Miss Pananda Lerlertyuttitham, Ph.D. 232 pages.

This research aims to study the politeness strategies of refusal to airline passengers' requests and the relationship of such strategies applied, the class of service and the severity of imposition. The data on for the analysis was collected from 80 selected passenger service agent of Thai Airways International Public Co., LTD and subsequently processed with the Discourse Completion Test. The findings were analyzed by means of percentages and the Chi-square statistical test.

The results of the study revealed a multitude of politeness strategies employed to refuse passengers' requests. Each individual politeness strategy has its own characteristics which can be classified by their communicative functions. A total of 14 strategies, for instance: giving deference, giving reasons, Showing to understand hearers' suffer, apologizing, showing to understand hearers' suffer, showing attempts to help, suggesting, hedging, requesting the hearer action, offering an alternative, consulting consider-makers, offering compensation, thanking, accusing the company, showing attempts to accept responsibility, were identified.

It was further found that the relation of politeness strategies, class of service and the severity of imposition influenced the selection of politeness strategies to refuse passengers' requests. Passenger service agents used politeness strategies to refuse first class passengers' requests more frequently than for the refusal of request of both business and economy class passengers. In consideration of the severity of the imposition factors, it was moreover found that the gravity of imposition also affects the selection of the politeness strategies. Passenger service agents were revealed to use politeness strategies for passengers' requests refusal in the most serious situations rather than in more serious and serious situations. The most distinguished politeness strategies are offering compensation, accusing the company, and showing attempt to accept responsibility. However, such politeness strategies were found to be employed by passenger service agents only to refuse requests to first class passengers and in the most serious of situations. The passenger service agents have to be prudent in the selection of the aforementioned three strategies as they are potentially detrimental to the benefits and the image of the organization.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากผู้วิจัยขาดความช่วยเหลือจากบุคคลต่อไปนี้ อันดับแรกผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งให้ความรู้ คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง การเอาใจใส่ของอาจารย์ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มขึ้นมาได้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กิติมา อินทรัมพรรย์ รองศาสตราจารย์ ดร. ทัศนาลัย บูรพาชีพ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ล. จรัลวิไล จรูญโรจน์ ที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในขณะที่ผู้วิจัยนำเสนอเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. อุมาภรณ์ สังขมาน ประธานการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง อันส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณศิริกัญญา ศรีมงคลและคุณมัณฑนา ธัญญวาส ที่กรุณาช่วยเก็บข้อมูลที่ใช้ในวิทยานิพนธ์นี้ และที่สำคัญผู้วิจัยขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานการบินไทยทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่มีคุณค่ายิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณศิริรัตน์ จำแนกสาร ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือด้านการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณนภัสกร อาธีรพรรณ และคุณอมรา รามัญจิต เพื่อนรุ่นพี่ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจอันมีค่าจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคลผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนับจากก้าวแรกที่เริ่มหัดเดิน เริ่มคิด ชีวิตคงก้าวหน้าไม่ได้หากปราศจากคุณยาย บิดา และมารดาผู้ใส่ใจให้การศึกษาและพร่ำสอนให้เรียนเขียนอ่านจนเติบใหญ่ ประโยชน์ใด ๆ ในงานวิจัยนี้ขอมอบแด่บุคคลเหล่านี้ ผู้เปรียบดั่งเช่นพระในเรือนที่ช่วยดับร้อนยามทุกข์ใจ เป็นธนาคารที่ไม่ต้องฝากก็ถอนได้ตามต้องการและนอกเหนือสิ่งอื่นใดคือ ความรัก ความห่วงใยที่ท่านทั้งสามมีให้อย่างแน่วแน่ไม่แปรเปลี่ยนตลอดมาและตลอดไป

ศิรวัตร ไทยแท้

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (10)

บทที่ 1 บทนำ 1
- ความสำคัญของปัญหา 1
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5
- ขอบเขตของการวิจัย 6
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
- สมมติฐานการวิจัย 7
- นิยามศัพท์ 7

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 9
- ทฤษฎีความสุภาพ 9
- แนวคิดจิตวิทยาการบริการ 14
- งานวิจัยด้านความสุภาพ 20
- งานวิจัยด้านการปฏิเสธตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ 23
- งานวิจัยด้านภาษาในวงการธุรกิจ 32

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 37
- การรวบรวมข้อมูล 37
- การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 38
- การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 52
- การวิเคราะห์ข้อมูล 52

บทที่ 4 กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร 59
- การวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร 59
- อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร 99

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ 103
ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธกับระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร 103
ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร 104
อัตราความถี่ในการปรากฏและสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทต่อปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร 121
ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ 153
ปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ 154
อัตราความถี่ในการปรากฏและสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทต่อปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ 171
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 204
สรุปผลการวิจัย 204
อภิปรายผล 208
ข้อเสนอแนะ 212

เอกสารและสิ่งอ้างอิง 213

ภาคผนวก 219
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร 220
ภาคผนวก ข แบบสอบถามหลักที่ใช้ในการวิจัย 225

ประวัติการศึกษาและการทำงาน 232

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงคำพูดที่ไม่ควรใช้และคำพูดที่ควรใช้ในการสนทนา	17
2	ตารางแสดงคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง	38
3	ตารางแสดงสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย	40
4	ตารางแสดงตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร	45
5	ตารางแสดงค่าประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธต่อผู้โดยสาร	46
6	ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความรุนแรงของสถานการณ์	47
7	ตารางแสดงเกณฑ์การจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่มีค่าความรุนแรง 3 ระดับ	48
8	ตารางแสดงรายละเอียดการจัดทำแบบสอบถามหลัก	50
9	ตารางแสดงอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร	56
10	ตารางแสดงกลวิธีและความถี่ที่ปรากฏของปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	58

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ตารางแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย	100
12	ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง	105
13	ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง	106
14	ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ	109
15	ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ	110
16	ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด	113
17	ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด	114
18	ตารางแสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	117
19	ตารางแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารจำแนกตามระดับชั้นที่นั่ง	118

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	122
21	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	124
22	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	127
23	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	129
24	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	131
25	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	133
26	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	135
27	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	137
28	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	139

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	141
30	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	144
31	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	146
32	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	148
33	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	151
34	ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก	155
35	ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับความรุนแรงมาก	156
36	ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง	159

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับความรุนแรงปานกลาง	160
38	ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย	164
39	ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับความรุนแรงน้อย	165
40	ตารางแสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	168
41	ตารางแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารจำแนกตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	169
42	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	172
43	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	174
44	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	176

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
45	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	178
46	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	181
47	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	183
48	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	186
49	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	188
50	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	191
51	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	193
52	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	195

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	197
54	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	199
55	ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	201

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน	11
2	ตัวอย่างการร่างสถานการณ์ในแบบสอบถามโดยใช้สถานการณ์การขอร้องและระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	49
3	แผนภูมิแสดงอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย	101
4	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่ง	107
5	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจ	111
6	แผนภูมิแสดงความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นประหยัด	115
7	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง	119
8	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	122
9	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	124

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
10	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	127
11	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	129
12	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	131
13	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	133
14	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	135
15	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	137
16	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	139
17	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	141
18	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	145

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
19	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	147
20	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	149
21	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	151
22	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์มาก	157
23	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์ปานกลาง	161
24	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อย	166
25	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	170
26	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	172
27	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	174

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
28	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	176
29	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	179
30	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	181
31	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	183
32	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	186
33	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	188
34	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	191
35	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	193

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
36	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	195
37	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	197
38	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	199
39	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	201

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การปฏิเสธการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่ผู้ใช้ภาษาแสดงการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกลับไปยังผู้ขอร้อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ว่าตนไม่สามารถกระทำตามสิ่งที่ผู้ร่วมสนทนาต้องการให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้นผู้ที่ปฏิเสธการขอร้องของผู้ร่วมสนทนาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกลวิธีที่สามารถทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้ด้วยดี โดยพยายามรักษาภาพลักษณ์ และสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมสนทนาไว้ ไม่ทำให้ผู้ร่วมสนทนารู้สึกเสียหน้า ตามแนวคิดของ Brown and Levinson (1978) เรียกการกระทำดังกล่าวว่า การรักษาหน้า (Face Saving Act หรือ FSA) ซึ่งแนวคิดนี้ Brown and Levinson ได้พัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องหลักการให้ความร่วมมือในการสนทนา[1] ของ Grice (1975) และหลักความสุภาพ[2] ของ Lakoff (1973) โดย Brown and Levinson ได้เสนอประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ของการรักษาหน้ากับกลวิธีความสุภาพว่า ความสุภาพที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ของผู้พูดและผู้ฟัง เนื่องจาก “หน้า” ถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดย “หน้า” สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ หน้าด้านบวกและหน้าด้านลบ หน้าด้านบวกคือความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยอมรับตน และหน้าด้านลบคือการไม่ต้องการถูกรบกวนหรือถูกละเมิดสิทธิของตน ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนในสังคม กล่าวคือหากคนในสังคมมีความเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นี้แล้ว ก็จะทำให้คนในสังคมเกิดความพยายามที่จะหากลวิธีต่าง ๆ เพื่อแสดงความสุภาพต่อกันในขณะที่ต้องเผชิญกับการกระทำที่คุกคามหน้าจากผู้ร่วมสนทนา

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ความสุภาพถือได้ว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ โดยจะเห็นว่ามีนักภาษาศาสตร์หลายท่านได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความสุภาพตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นเวลาราวสอง

---

[1] หลักการให้ความร่วมมือในการสนทนาประกอบด้วยคติ (Maxim) 4 ข้อ ได้แก่ คติปริมาณ (Maxim of quantity) คือ การพูดให้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น คติคุณภาพ (Maxim of quality) คือ การพูดแต่ความจริงในผลัดของตน คติความสัมพันธ์ (Maxim of relation) คือ การพูดเพียงแต่สิ่งที่เกี่ยวข้อง และคติวิธีการ (Maxim of manner) คือ การพูดให้ชัดเจน

[2] หลักความสุภาพประกอบด้วยคติย่อย 3 ข้อ ได้แก่ การไม่วางอำนาจ (Don’t impose) การให้ทางเลือก (Give options) และการทำให้ผู้อื่นรู้สึกดี การแสดงความเป็นมิตร (Make A (alter) feel good, Be friendly)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทศวรรษ กฤษดาวรรณ หงศ์ลดารมภ์ และ ธีรนุช โชคสุวณิช (2551: 113) ได้กล่าวถึงงานวิจัยเกี่ยวกับความสุภาพที่ผ่านมาว่าส่วนใหญ่ศึกษาเพียงการหาประเภทและปริมาณกลวิธีความสุภาพ หรือการจัดแบ่งวัจนกรรมใดเป็นความสุภาพด้านใด ซึ่งการศึกษาในลักษณะดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เราเข้าใจถึงความซับซ้อนของการใช้ภาษาได้ อีกทั้งการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาก็ยังเป็นการศึกษาเฉพาะตัวบทภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั่วไปโดยมิได้พิจารณาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากตัวภาษา เช่น อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางสังคม เป็นต้น

นอกจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือตัวภาษานี้แล้ว Brown and Levinson (1978) ยังได้เสนอปัจจัย 3 ประเภท ได้แก่ ลักษณะของการกระทำว่ามีความรุนแรงหรือไม่ในวัฒนธรรมนั้น ๆ (Seriousness หรือ Weightiness) อำนาจของผู้ฟัง (Power) ที่มีต่อผู้พูดซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานภาพ ทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง และระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (Social distance) หรืออาจเรียกอีกอย่างว่าความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ภาษาอย่างยิ่ง ดังนั้นหากงานวิจัยในปัจจุบันนำปัจจัยดังกล่าวข้างต้นไปพิจารณาควบคู่กับภาษาน่าจะทำให้ ผลของงานวิจัยที่ได้สามารถอธิบายความซับซ้อนของการใช้ภาษาในสังคมและวัฒนธรรมนั้น ๆ ได้

จากการตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยสามารถแบ่งงานวิจัยดังกล่าวออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรกงานวิจัยที่ศึกษาถึงวัจนกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน เช่น วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2541) การศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกันในภาษาไทย (จีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา, 2544) การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย (ภาสพงศ์ ผิวพอใช้, 2545) กลวิธีการรักษาหน้าในการตอบคำถามของนักการเมืองไทย (นิจจาภา วงศ์กระจ่าง, 2545) กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย (ธิดารัตน์ น้อมมนัส, 2546) กลวิธีการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทย (สุภาสินี โพธิวิทย์, 2547) กลวิธีการปฏิเสธเพื่อปกปิดความจริงในภาษาไทยของวัยรุ่น (นัทธฤทัย สีหะเกรียงไกร, 2549) เป็นต้น ประเภทที่สองเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเปรียบต่างการใช้กลวิธีในภาษาที่หนึ่ง และภาษาที่สอง เช่น งานวิจัยของ ธนพรรษ สายหรุ่น (2542) ศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศเปรียบเทียบกับนักศึกษาชาวอเมริกัน Liao and Bresnahan (1996) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษ (อเมริกัน) และกลุ่มผู้พูดภาษาจีน (แมนดาริน) ในไต้หวัน และประเภทที่สามเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในแวดวงธุรกิจ เช่น Maier (1992) ได้ศึกษาเรื่องกลวิธีความสุภาพในจดหมายธุรกิจโดยผู้เขียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่และผู้เขียนที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ Pilegaard (1997) ได้ศึกษาเรื่อง กลวิธีการแสดงความสุภาพใน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจในภาษาอังกฤษ Chakorn (2006) ได้ศึกษาเรื่อง กลวิธีความสุภาพและกลวิธีในการเชิญชวนในจดหมายขอร้องภาษาอังกฤษภายใต้บริบททางธุรกิจไทย ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ Jansen and Janssen (2010) ได้ศึกษาเรื่อง การมีผลต่อความรู้สึกของกลวิธีความสุภาพด้านบวกที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าวิวัฒนาการของงานวิจัยทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การศึกษาภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั่วไป รองลงมาเป็นการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ภาษาข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาในบริบทอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยที่ศึกษาภาษาในบริบททางธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่การใช้ภาษาในวงการธุรกิจเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากภาษาธุรกิจมีความซับซ้อนกว่าภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดังที่ วิน หนูบุตร (อ้างใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 87) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า “ภาษาธุรกิจคือภาษาที่มีอำนาจ สามารถโน้มน้าวใจ เร่งเร้าผู้ฟังหรือผู้อ่านให้มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้” นอกจากนี้ยังกล่าวถึงลักษณะของภาษาธุรกิจว่ามีลักษณะ 4 ประเภท ได้แก่ มีความกะทัดรัด มีความชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม และสุภาพ ดังนั้นการศึกษาภาษาในแวดวงธุรกิจจึงมีความน่าสนใจ โดยเฉพาะการศึกษาความสุภาพในการปฏิเสธที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น เนื่องจากลักษณะของธุรกิจดังกล่าวเป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ ดังนั้นการที่จะต้องปฏิเสธลูกค้าถือได้ว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำ เพราะลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ ดังมีสำนวนที่พูดติดปากว่า “ลูกค้าเปรียบเสมือนพระราชา” (Customer is the king) และด้วยความน่าสนใจของภาษาธุรกิจ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงกลวิธีการใช้ภาษาในการปฏิเสธการขอร้องทางด้านธุรกิจการให้บริการประเภทธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่ให้บริการ และความสุภาพถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจสายการบินจำเป็นต้องมีนอกเหนือจากความปลอดภัย สายการบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติ ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริการหลายรางวัลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น จากการจัดอันดับแบบสำรวจความคิดเห็น Best in Travel Poll ของเว็บไซต์ สมาร์ท แทรเวล เอเชีย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับ 3 รางวัลสายการบินดีเด่นของโลก ประจำปี 2009 ได้แก่ รางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 2 ประเภทการบริการบนเครื่องบินดีเด่น รางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 3 ประเภทสายการบินดีเด่นของโลก และรางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 3 ประเภทชั้นธุรกิจดีเด่นและยังมีรางวัลอื่น ๆ อีกมากมาย จากหลากหลายสถาบัน จากรางวัลที่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ได้รับดังกล่าวทำให้เห็นว่าสายการบินไทยเป็นสายการบินที่ให้การบริการเป็นเลิศ อย่างไรก็ดี งานวิจัยที่เลือกการบินไทยเป็นกรณีศึกษานั้นที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการ เช่น งานวิจัยของ อรุณรัตน์ นิยม (2537) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการการบินระหว่างสายการบินไทย และสายการบินต่างชาติ ก้องเกียรติ กาญจนพันธุ์ (2536) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพและต้นทุนของสายการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิคเทียบกับการบินไทย และ สมชาย รุจิโกไศย (2545) ศึกษากรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น จากตัวอย่างงานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่จะศึกษาในเรื่องของการประกอบธุรกิจและการบริหารงาน เนื่องจากการบินไทยถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมาก แต่ยังไม่พบการศึกษาด้านภาษาที่พนักงานของสายการบินไทยใช้สื่อสารในการบริการต่อลูกค้า

ผู้วิจัยสนใจศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ผ่านมา กล่าวคือผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำทฤษฎีความสุภาพในภาษา (Linguistic politeness) ซึ่งเป็นทฤษฎีทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) กับทฤษฎีจิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) มาศึกษาร่วมกัน เนื่องจากทฤษฎีทั้งสองดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยงานด้านการบริการเป็นงานที่ต้องสื่อสารกับผู้รับบริการ และมักเกิดปัญหาในการสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง สาเหตุส่วนใหญ่ของปัญหาในการสื่อสารดังกล่าวมาจากการตีความความหมายของคู่สนทนาผิด ฉะนั้นการนำศาสตร์ทั้งสองแขนงมาศึกษาร่วมกันน่าจะเกิดประโยชน์ต่อทั้งนักภาษาศาสตร์และผู้ที่ทำงานด้านการบริการเป็นอย่างมากจากประสบการณ์การทำงานด้านการบริการของผู้วิจัยเอง ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาศึกษาคือ การปฏิเสธการขอร้อง โดยผู้วิจัยศึกษาความสุภาพที่ปรากฏในการใช้ภาษาที่พนักงานของสายการบินไทยใช้กล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร เนื่องจากยังไม่มีท่านใดสนใจศึกษาประเด็นนี้ อีกทั้งการปฏิเสธในงานด้านการบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะทำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยมีกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารอย่างไรและปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) ตลอดจนระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ (Severity of the situation) จะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหรือไม่ และอย่างไร

จากความน่าสนใจในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของคำถามงานวิจัย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(Check in counter) ห้องรับรองพิเศษ (VIP lounge) ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Departure gate) และแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกดังกล่าวเป็นพนักงานที่มีหน้าที่สื่อสารกับผู้โดยสารโดยตรง (Face to face communication) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา[3] (DCT) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ เนื่องจากทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลในปริมาณมากและครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องการศึกษา อีกทั้งยังเหมาะสมกับการทำวิจัยที่มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอีกด้วย นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ยังเป็นข้อมูลในรูปภาษาเขียนซึ่งทำให้ผู้วิจัยไม่ต้องสูญเสียเวลาไปกับการถ่ายถอดเสียงอีกด้วย (ทรงธรรม อินทจักร, 2550) ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีภาษาสุภาพของ Brown and Levinson (1978; 1987) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นทฤษฎีที่มีการจัดแบ่งกลวิธีความสุภาพอย่างชัดเจน และสามารถครอบคลุมสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ กลวิธีความสุภาพ ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) และระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ (Severity of the situation) ได้เป็นอย่างดี

หลังจากการทำวิจัยในครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์จะทำให้ได้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย อีกทั้งองค์กรสายการบินยังสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อีกด้วย และการวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพในงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น โรงแรม การท่องเที่ยว ภัตตาคาร เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

2. ศึกษาความสัมพันธ์ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) และระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ (Severity of the situation)

---

[3] แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (Discourse completion test) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการทำวิจัยทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์วิธีหนึ่ง มีลักษณะเป็นบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์โดยเว้นผลัดที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบเอาไว้ ข้อดีของการเก็บข้อมูลวิธีนี้คือสามารถกำหนดสถานการณ์และสถานภาพของคู่สนทนาไว้ให้ผู้ตอบได้ทำความเข้าใจก่อนลงมือเขียนคำตอบ (ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 272-274)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีหน้าที่ในส่วนของการให้บริการตรวจบัตรโดยสาร ห้องรับรองพิเศษ ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระเท่านั้น เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ใน 4 แผนกดังกล่าวนี้มีหน้าที่สื่อสารโดยตรงต่อผู้โดยสาร (Face to face communication)

2. ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการต่อผู้โดยสารที่เป็นคนไทยและใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเท่านั้น

3. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่ง (Class of service) และปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ (Severity of the situation) เท่านั้น ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น เพศ อาชีพ การศึกษา และสถานภาพทางสังคมของผู้ร่วมสนทนาไม่อยู่ในขอบเขตของงานวิจัยนี้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ความรู้และความเข้าใจถึงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย

2. องค์กรสายการบินสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพในงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น โรงแรม การท่องเที่ยว ภัตตาคาร เป็นต้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมมติฐานการวิจัย

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยจะประกอบด้วย การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การขอโทษ การให้เหตุผล การเสนอทางเลือก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยจะประกอบด้วย ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) และระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ (Severity of the situation)

นิยามศัพท์

กลวิธีความสุภาพ (Politeness strategy) หมายถึง การเลือกใช้รูปภาษาเพื่อลดการคุกคามหน้าของคู่สนทนา ซึ่งผู้พูดจะต้องพิจารณาความเหมาะสมในการเลือกใช้รูปภาษาต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังเป็นหลักโดยอาศัยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) ลักษณะของการกระทำว่ามีความรุนแรงหรือไม่ในวัฒนธรรมนั้น ๆ 2) อำนาจของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด และ 3) ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (Brown and Levinson, 1987)

พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Customer service agent) หมายถึง พนักงานของสายการบินไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการตรวจบัตรโดยสาร ห้องรับรองพิเศษ ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระ

การขอร้อง (Request) หมายถึง การที่ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายเพื่อสื่อความต้องการและความคาดหวังให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำนั้นอาจมีสาเหตุมาจากความบกพร่องของผู้ใดผู้หนึ่ง ได้แก่ ผู้พูด ผู้ฟัง และความบกพร่องที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากทั้งผู้พูดและผู้ฟัง โดยผู้ขอร้องจะเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการขอร้อง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) หมายถึง การจัดที่นั่งบนเครื่องบินโดยสาร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับชั้น ได้แก่ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (First class) ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business class) และผู้โดยสารชั้นประหยัด (Economy class) (พรนพ พุกกะพันธ์, 2548: 225)

ความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ (Severity of the situation) หมายถึง ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวผู้โดยสารหลังจากได้รับการปฏิเสธว่าเกิดความเสียหายต่อตัวผู้โดยสารในระดับความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

การคุกคามหน้า (Face threatening act) หมายถึง ถ้อยคำหรือการกระทำที่ทำให้บุคคลต้องเสียหน้าหรือภาพลักษณ์ทางสังคม (Brown and Levinson, 1987)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (1987) แนวคิดจิตวิทยาการบริการซึ่งเป็นทฤษฎีทางด้านธุรกิจการบริการ ตลอดจนงานวิจัยด้านความสุภาพ งานวิจัยด้าน การปฏิเสธตามแนวทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ และงานวิจัยด้านภาษาในวงการธุรกิจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความสุภาพ

ทฤษฎีความสุภาพตามแนวคิดของ Brown and Levinson (1987: 4-5) ได้เสนอว่าการวิเคราะห์การใช้ภาษาตามแนวทางวัจนปฏิบัติศาสตร์นั้นควรมีหลักการที่จะนำมาใช้วิเคราะห์นอกเหนือจากหลักการความร่วมมือตามแนวคิดของ Grice (1975) กฎแห่งความสุภาพตามแนวคิดของ Lakoff (1973) และหลักการความสุภาพ[4] ของ Leech (1983) โดยบราวน์และเลวินสันมองว่าความสุภาพมิใช่ความสุภาพแค่เพียงการใช้วาจาไพเราะเท่านั้น แต่เป็นการเลือกใช้ภาษาสุภาพโดยมุ่งเจตนาเพื่อการรักษาหน้า (Face) ของผู้ร่วมสนทนาเป็นหลัก มโนทัศน์เรื่อง “หน้า” ตามแนวคิดของ Brown and Levinson ในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับภาพลักษณ์ คุณค่า หรือศักดิ์ศรีของตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐาน (Basic wants) ของแต่ละบุคคลที่จะรักษาไว้และไม่ต้องการให้ใครมาละเมิด (Violate) แนวคิดเรื่องหน้าประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

---

[4] หลักการความสุภาพของ Leech ประกอบด้วย คติ 6 ข้อ ได้แก่ คติกาลเทศะ (Tact maxim) คือ การทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์น้อยและได้รับประโยชน์มากที่สุด คติความเอื้อเฟื้อ (Generosity maxim) คือ การทำให้ตนเองได้รับประโยชน์น้อยและเสียประโยชน์มากที่สุด คติความชื่นชอบ (Approbation maxim) คือ การแสดงความไม่ชื่นชอบผู้อื่นให้น้อยและชื่นชอบผู้อื่นให้มากที่สุด คติความถ่อมตน (Modesty maxim) คือ การแสดงความชื่นชอบตนเองให้น้อยและไม่ชื่นชอบตนเองให้มากที่สุด คติการเห็นด้วย (Agreement maxim) คือ การทำให้การไม่เห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่นมีน้อย และแสดงการเห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่นให้มากที่สุด คติความเห็นใจ (Sympathy maxim) คือ การแสดงความไม่เห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่นให้น้อยและแสดงความเห็นใจตนเองและผู้อื่นให้มากที่สุด (Leech, 1983)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความต้องการหน้าเชิงลบ (Negative face want) หมายถึง ความต้องการที่จะไม่ให้ผู้อื่นล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพ หรือก้าวก่ายความเป็นส่วนตัว ตลอดจนขัดขวางการกระทำของตน

2. ความต้องการหน้าเชิงบวก (Positive face want) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการชื่นชมและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคม

ความต้องการหน้าทั้งเชิงลบและเชิงบวกดังกล่าวข้างต้นสามารถพบได้จากการสื่อสารในชีวิตประจำวันของคู่สนทนาโดยทั่ว ๆ ไป แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้พูดและผู้ฟังไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการหน้าของผู้ร่วมสนทนาได้อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือผู้พูดและผู้ฟังจะต้องเผชิญกับการกระทำที่เป็นการคุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนาอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ใช้ภาษาจึงต้องมีกลวิธีบางอย่างเพื่อเป็นการรักษาหน้าของผู้ร่วมสนทนา โดยกลวิธีดังกล่าวนี้บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978) เรียกว่า “กลวิธีความสุภาพ” ได้แก่ กลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการสื่อสารนั้นเป็นการคุกคามหน้า (Face threatening act หรือ FTA) หรือการกระทำที่มีลักษณะไม่คำนึงถึงหน้าของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง เนื่องจากหน้าเป็นสิ่งที่ไม่มั่นคง เสียไปได้ หรือเพิ่มพูนได้ ดังนั้นคู่สนทนาจึงมีเจตนาไม่เพียงแค่การสื่อสารกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ขอความช่วยเหลือ สารภาพผิดหรือเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังมีเจตนาเพื่อรักษาหน้า (Face saving act หรือ FSA) ของตนเองและผู้ร่วมสนทนาอีกด้วย เพราะฉะนั้นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงในการสื่อสารก็คือการปกป้องหน้าหรือภาพลักษณ์สาธารณะ (Public self image) (Goffman, 1967)

การกระทำบางอย่างที่ขัดกับความต้องการ (Face wants) ของทั้งผู้พูดและผู้ฟังถือได้ว่าเป็นการกระทำที่คุกคามหน้า โดยที่การกระทำดังกล่าวอาจจะเป็นคำพูดหรือที่เรียกว่า “วัจนกรรม”[5] หรือการกระทำที่ไม่ใช่คำพูด เช่น การหกล้ม การผายลม การเรอ การกลั้นหัวเราะไม่อยู่ การทำให้ผู้อื่นอับอายในที่สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งการกระทำเหล่านี้บางอย่างอาจเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง บางอย่างเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง หรือบางอย่างอาจเป็นการคุกคามหน้าทั้งด้านบวกและด้านลบของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ทั้งนี้การที่จะตัดสินว่าการกระทำใดเป็นการคุกคามหน้าด้านใดนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของผู้ร่วมสนทนา และเพื่อเป็นการรักษาหน้า ผู้พูดควรเลือกใช้คำพูดด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากอาจทำให้ตนเองหรือผู้ร่วมสนทนาเสียหน้าได้ ดังนั้นหากผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยงการทำให้เสียหน้าหรือต้องการลดระดับความรุนแรงในการเสีย

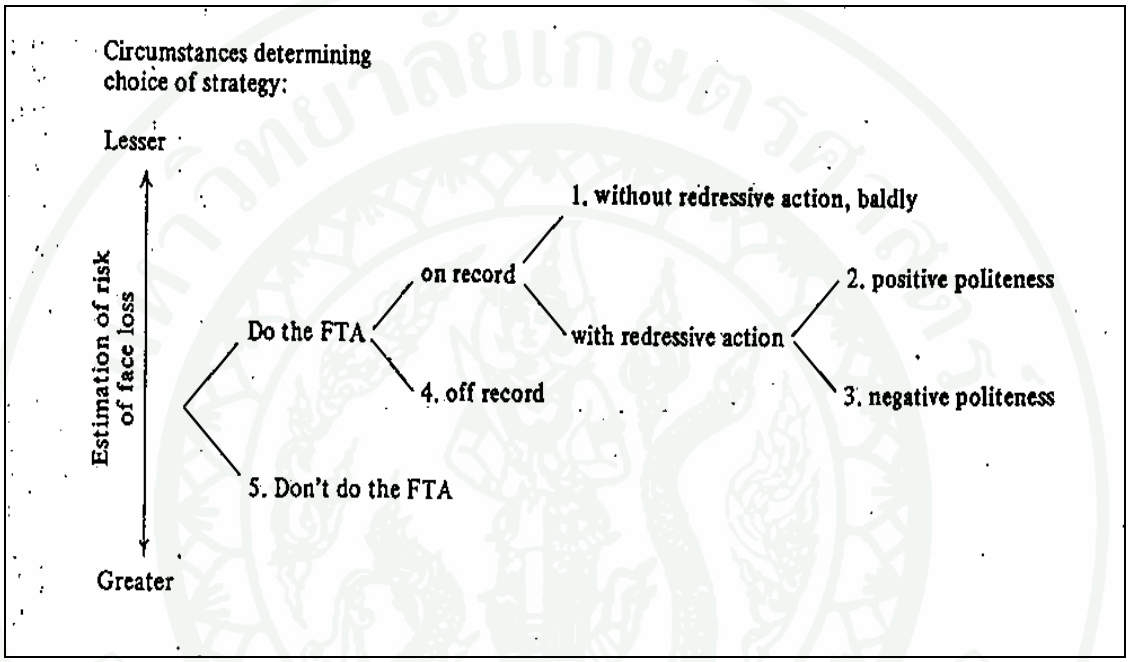
---

[5] วัจนกรรม (Speech act) หมายถึง การกระทำโดยการใช้คำพูดในการสื่อสารระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้ตามเจตนาของผู้พูด เช่น การขอโทษ การบ่น การชม การเชิญ หรือการสัญญา เป็นต้น (Yule, 1996: 47)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หน้านั้น ผู้พูดจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ในขณะนั้น อีกทั้งผู้พูดจะใช้ความต้องการหน้าเป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้ถ้อยคำแก้ไข Brown and Levinson (1987: 68-71) ได้เสนอว่าถ้อยคำแก้ไขสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลวิธีด้วยกัน ดังแผนภูมิที่ 1 ต่อไปนี้

กลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน



ภาพที่ 1 กลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน
ที่มา: Brown and Levinson (1987: 60)

จากแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นถึงกลวิธีต่าง ๆ ทั้ง 5 กลวิธี โดยผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวนี้เพื่อแสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะช่วยลดการกระทบกระเทือนต่อหน้าของคู่สนทนา โดยผู้พูดสามารถเลือกที่จะกระทำได้ 2 ทาง คือ ใช้การคุกคามหน้า (Do FTA) และไม่ใช้การคุกคามหน้า (Don't do FTA) ถ้าหากผู้พูดเลือกใช้การคุกคามหน้า ผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังนี้

กลวิธีความสุภาพที่ 1 การใช้ภาษาสุภาพที่ตรงประเด็น (Baldly on record) เป็นการกล่าวโดยปราศจากถ้อยคำแก้ไข หรือการพูดตรง ๆ โดยไม่ได้ตกแต่งคำพูด หรืออีกนัยหนึ่งคือ เป็นการกระทำที่ถ่ายทอดความคิดหรือเจตนาของผู้พูดไปสู่ผู้ร่วมสนทนาอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าผู้พูดต้องการเน้นถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารมากกว่าการคำนึงถึงการเสียหน้า เช่นในสถานการณ์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ฉุกเฉิน หรือเกิดอุบัติเหตุ โดยผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีนี้อย่างชอบธรรม ถึงแม้ว่าจะฟังดูห้วนและไม่รื่นหูนักแต่ก็ถือว่าเป็นกลวิธีความสุภาพหากว่าอยู่ในสถานการณ์เร่งด่วนและผู้พูดมีเจตนาเพื่อแสดงวัจนกรรมที่ให้ผลประโยชน์แก่ผู้ฟัง เช่น ลูกศิษย์ตะโกนบอกอาจารย์ที่กำลังจะเดินเหยียบเปลือกกล้วยว่า “Watch out!” หรือในสถานการณ์ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสั่งให้ผู้โดยสารกระโดดออกจากเครื่องบินกรณีเครื่องบินเกิดอุบัติเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องต้องลงจอดฉุกเฉิน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวเช่นนี้ ผู้พูดไม่ได้คำนึงถึงการรักษาหน้าและการเลือกใช้คำพูดต่อฝ่ายตรงข้ามแต่อย่างใด ดังนั้นจะสังเกตได้ว่าลักษณะของภาษาที่ใช้จะเป็นภาษาแบบห้วน ๆ

กลวิธีความสุภาพที่ 2 การใช้ภาษาสุภาพในเชิงบวก (Positive politeness) เป็นการแสดงความสุภาพที่มีการตกแต่งหรือแก้ไขคำพูดบางสิ่งบางอย่าง เน้นที่ผู้พูดแสดงความเป็นมิตรและความเป็นพวกพ้องเดียวกัน หรืออาจเรียกอีกอย่างว่าเป็นการใช้ภาษาเพื่อแสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม โดยใช้ถ้อยคำประเภทต่าง ๆ เช่น การใช้คำเรียกญาติ การใช้คำเรียกขานที่แสดงถึงความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เป็นต้น ผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีนี้เพียงอย่างเดียวก็ได้ หรือเลือกใช้กับถ้อยคำที่อาจคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ร่วมสนทนาด้วยก็ได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น

“Hey, buddy, I’d appreciate it if you’d let me use your pen.” (Yule, 1996: 64)

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้พูดเลือกใช้คำเรียกขานที่แสดงความเป็นมิตรหรือเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ฟัง เพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกถึงความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้พูด โดยผู้พูดมีเจตนาเพื่อขอยืมปากกาจากผู้ฟัง

“Hi. How’s it going? Okay if I sit here? We must be interested in the same crazy stuff. You take a lot of notes too, huh? Say, do me a big favor and let me use one of your pens.” (Yule, 1996: 64)

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีที่ใช้เสริมเข้าไปเพื่อที่จะช่วยลดระดับความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง โดยเริ่มจากการกล่าวทักทายว่า “Hi.” ซึ่งเป็นการเลือกใช้คำที่มีลักษณะที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกันมาก ต่อด้วยการถามถึงสารทุกข์สุกดิบของผู้ฟังว่า “How’s it going?” จากนั้นเป็นการขออนุญาตที่จะนั่งข้าง ๆ กับผู้ฟัง “Okay if I sit here” ต่อด้วยการพูดให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนตกอยู่ในสถานะเดียวกันกับผู้พูด นั่นคือมีความสนใจด้านเดียวกันและต้องจดบันทึกสิ่งต่าง ๆ มากมาย “We must be interested in the same crazy stuff. You take a lot of

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

notes too” จากนั้นตามด้วยเจตนาที่แท้จริงนั่นก็คือการขอยืมปากกา “huh? Say, do me a big favor and let me use one of your pens.” จะเห็นได้ว่าผู้พูดใช้การกล่าวเกริ่นก่อนการขอร้องให้คู่สนทนาทำในสิ่งที่ตนต้องการนั้นถือเป็นการโน้มน้าวใจผู้ฟัง หากผู้พูดกล่าวเพียงการขอยืมปากกาโดยตรงอาจเสี่ยงต่อการที่ผู้ฟังจะปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้พูดได้

กลวิธีความสุภาพที่ 3 การใช้ภาษาสุภาพในเชิงลบ (Negative politeness) เป็นการกระทำที่มีการตกแต่งหรือแก้ไขคำพูดบางสิ่งบางอย่าง เพื่อแสดงว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง อีกทั้งยังเป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้ในสถานการณ์การพูดที่เป็นทางการและสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดและคู่สนทนามีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก ผู้พูดจะต้องเลือกใช้คำพูดอย่างระมัดระวังและตระหนักอยู่เสมอว่าผู้พูดเคารพหน้าเชิงลบของผู้ฟัง โดยกลวิธีความสุภาพประเภทนี้มักจะประกอบไปด้วยถ้อยคำที่มีลักษณะฟุ่มเฟือยและยืดยาว ตัวอย่างเช่น

“I know you’re busy, but might I ask you if ---em---if you happen to have an extra pen that I could, you know---eh---maybe borrow?” (Yule, 1996: 64-65)

จากตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะฟุ่มเฟือยและยืดยาว โดยผู้พูดมีเจตนาเพียงเพื่อต้องการยืมปากกาจากผู้ฟังเท่านั้น แต่เพื่อต้องการแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังผู้พูดจึงเลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะที่ว่าผู้พูดรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง

กลวิธีความสุภาพที่ 4 การใช้ภาษาแบบอ้อมค้อม (Off record) เป็นการกระทำที่ผู้พูดไม่ได้สื่อสารกับผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาตามเจตนาที่แท้จริง แต่จะใช้ถ้อยคำที่มีความหมายไม่ตรงตามรูปภาษา ทำให้ผู้ฟังจะต้องตีความเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดเองโดยอาจพิจารณาจากบริบทและผู้ร่วมสนทนามาประกอบ กลวิธีนี้อาจเรียกอีกอย่างว่าเป็นการใช้ภาษาแบบอ้อมก็ได้ ตัวอย่างเช่น

“Uh, I forgot my pen.”

“Hmm, I wonder where I put my pen.” (Yule, 1996: 63)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นกลวิธีการใช้ภาษาแบบอ้อม ในสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องการจะขอยืมปากกาจากผู้ฟัง แต่ผู้พูดไม่ต้องการกล่าวขอยืมกับผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทนี้โดยการทำทีเป็นค้นหาปากกาในกระเป๋าของตนเอง พร้อมกับกล่าวประโยคข้างต้น เพื่อให้ผู้ฟังได้ยินและให้ตนยืมปากกา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลวิธีความสุภาพที่ 5 การใช้ภาษาแบบไม่มีการข่มขู่หน้า (Don't do FTA) คือการไม่ใช้การคุกคามหน้า กลวิธีนี้มีลักษณะที่ผู้พูดไม่ได้กล่าวอะไรเลยต่อผู้ฟัง แต่ผู้พูดจะใช้การกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาตีความว่าตนกำลังต้องการอะไร ตัวอย่างเช่น

Self: (looks in bag)

Other: (offers pen) Here, use this. (Yule, 1996: 62)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นตัวอย่างจากสถานการณ์ในห้องเรียนที่มีการบรรยายพิเศษ โดยมีผู้พูดนั่งอยู่ด้านข้างถัดจากผู้ฟัง ก่อนการบรรยายจะเริ่มขึ้นผู้พูดเปิดกระเป๋าเพื่อที่จะนำสมุดขึ้นมาจดบันทึก แต่ปรากฏว่าผู้พูดไม่มีปากกาที่จะใช้จดบันทึก ผู้พูดจึงกลับไปค้นหาปากกาในกระเป๋าอีกครั้งโดยไม่ได้กล่าวคำพูดใด ๆ เลย ทั้งนี้ผู้พูดมีเจตนาให้ผู้ฟังรู้ว่าตนกำลังต้องการสิ่งใด

แนวคิดจิตวิทยาการบริการ

ในยุคปัจจุบัน ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถทำกำไรให้กับผู้ประกอบการได้อย่างมหาศาล (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 13) จึงทำให้อัตราการแข่งขันกันทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นด้วย ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกลยุทธ์เพื่อนำไปใช้ต่อสู้กับคู่แข่งทางธุรกิจ และสิ่งที่เป็นกลยุทธ์ ซึ่งเป็นที่นิยมนำมาใช้ก็คือ การนำหลักจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า จิตวิทยาการบริการ หากผู้ประกอบธุรกิจให้บริการนำหลักการดังกล่าวมาใช้ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และ สุรีย์ เข็มทอง (2549: 259) ได้ให้คำจำกัดความของจิตวิทยาการบริการไว้ว่า จิตวิทยาการบริการ (Service psychology) หมายถึง "การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในกระบวนการบริการและระบบบริการ อันนำไปสู่การดำเนินงานบริการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ"

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 3) ได้ให้คำจำกัดความของจิตวิทยาการบริการไว้ว่า "จิตวิทยาการบริการ (Psychology for service) เป็นศาสตร์ที่มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมและสาเหตุของพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถพยากรณ์ ควบคุม และ/หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม"

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากคำจำกัดความทั้งสองข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปจิตวิทยาการบริการเป็นคำจำกัดความของผู้วิจัยเองและจะนำไปใช้ในขั้นตอนของการอภิปรายผลในงานวิจัยนี้ต่อไป จิตวิทยาการบริการ (Service psychology) หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในกระบวนการบริการและระบบบริการเพื่อให้สามารถพยากรณ์ ควบคุม และ/หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์และนำมาซึ่งการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจอันสูงสุดให้กับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการนับได้ว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงานบริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้นย่อมขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในขณะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ อีกทั้งผู้ให้บริการยังทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กร ฉะนั้นการที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจแรก (First impression) อันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจการให้บริการนั้น ๆ

นอกจากนี้ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 63-64) ยังได้กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่แบ่งตามการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็น 4 ประเภท คือ มองว่าตนเองดีคนอื่นไม่ดี (I’m O.K., you’re not O.K.) มองว่าตนเองไม่ดีแต่คนอื่นดี (I’m not O.K., you’re O.K.) มองว่าทั้งตนเองและคนอื่นไม่ดี (I’m not O.K., you’re not O.K.) และมองว่าทั้งตนเองและคนอื่นดี (I’m O.K., you’re O.K.)

อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรต้องเรียนรู้ถึงบุคลิกภาพทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของบุคลิกภาพที่เหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ และการมีกิริยาท่าทางที่สง่างาม ส่วนตัวอย่างของบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ การแสดงหน้าตาบูดบึ้ง การแต่งกายไม่สุภาพ และการมีกิริยาท่าทางที่ไม่สง่างาม เป็นต้น

นอกจากความสำคัญของบุคลิกภาพที่ดีข้างต้นที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการพึงมีแล้ว การใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาพูด ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างยิ่งอีกประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการ เนื่องจากการพูดถือได้ว่าเป็น “เครื่องมือสื่อสาร” ที่สำคัญในการทำงานและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ศิลปะในการเลือกใช้คำพูดอย่างเหมาะสมว่าสิ่งไหนควรพูดหรือไม่ควรพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การสนทนา โดยอาจพิจารณาปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกันด้านความสามารถทางภาษา ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 107-108) ได้เสนอว่า ในการสนทนาควรระมัดระวังคำพูดบางคำพูด ซึ่งอาจทำให้คู่สนทนาตีความหมายไปในทางลบได้ และหากจำเป็นจะต้องใช้คำพูดเหล่านั้นจริง ๆ อาจต้องปรับน้ำเสียงให้ดูนุ่มนวลในขณะพูดด้วย ตัวอย่างเช่น

1. “เข้าใจไหม” เนื่องจากอาจสื่อให้คู่สนทนาเข้าใจว่าเราคิดว่าเขาโง่หรือไม่เข้าใจในเรื่องที่พูด

2. “ทำไมปล่อยให้เป็นอย่างนั้นล่ะ” อาจสื่อได้ว่าเป็นการตำหนิคู่สนทนาว่าได้ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม

3. “เรื่องแค่นี้ไม่น่าคิดมาก” อาจสื่อได้ว่าคู่สนทนาเป็นคนคิดเล็กคิดน้อย หยุมหยิม หรือเรื่องมาก

4. “คุณน่าจะใจเย็นกว่านี้” หรือ “คุณน่าจะ...” อาจสื่อได้ว่าคู่สนทนาได้ทำสิ่งที่ไม่เหมาะสม และผู้พูดกำลังยกตนเองให้เหนือกว่าคู่สนทนา

5. “จะเป็นไปได้หรือ” อาจสื่อได้ว่าคู่สนทนาพูดในสิ่งที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือพูดโกหก

นอกจากนี้ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 180-181) ได้กล่าวถึงประโยคต้องห้ามสำหรับผู้ให้บริการ มีทั้งสิ้น 5 ประโยค ได้แก่

1. “I don’t know (ไม่ทราบค่ะ/ครับ)” เช่น ผู้โดยสารถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า “พรุ่งนี้ฝนจะตกหรือไม่” ห้ามพนักงานตอบสั้น ๆ ว่า “ไม่ทราบครับ” เพราะฟังดูห้วนเกินไป แต่ควรตอบว่า “ขออภัยค่ะ/ครับ ไม่ทราบค่ะ/ครับ” แล้วต้องเสนอความช่วยเหลือที่จะหาคำตอบให้ลูกค้าด้วย เช่น ขออภัยครับ ผมไม่ทราบจริง ๆ แต่คุณผู้ชายกรุณารอสักครู่ได้ไหมครับ ผมจะถามกัปตันให้ กัปตันน่าจะทราบสภาพอากาศวันพรุ่งนี้ครับ”

2. “We can’t do that (เราทำสิ่งนั้นให้คุณไม่ได้หรอก)” หรือ “You can’t do that (คุณทำอย่างนี้ไม่ได้นะ)” การพูดเช่นนี้เกิดในกรณีที่ลูกค้าต้องการสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองได้ การห้ามพูดประโยคทั้งสองนี้ก็เช่นเดียวกันกับข้อที่ 1 คือสามารถใช้ได้ แต่ห้ามใช้เดี่ยว ต้องเสนอ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทางเลือกให้ลูกค้าด้วย เช่น ผู้โดยสารสายการบินต้องการถือน้ำแร่และน้ำหอมขึ้นเครื่องบิน ซึ่งผิดกฎการบินระหว่างประเทศ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินควรกล่าวว่า “ขออภัยค่ะ ท่านนำน้ำแร่และน้ำหอมขึ้นเครื่องไม่ได้นะคะ แต่เราสามารถนำน้ำใส่ถุงซิปล็อค และให้ท่านโหลดลงใต้เครื่องได้ค่ะ”

3. “You will have to… (คุณจะต้อง...)” ในภาษาไทยหมายความว่า “คุณจะต้อง” แต่ประโยคนี้สำหรับภาษาไทยอาจไม่เห็นความแตกต่างชัดเจนระหว่างประโยคที่ควรพูดและไม่ควรพูด ดังนั้นจึงอธิบายภาษาอังกฤษว่า ประโยค “You will have to…” เป็นประโยคคำสั่งและค่อนข้างห้วน ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการสั่งให้ลูกค้าทำสิ่งใด ควรใช้ประโยคว่า “You will need to…” ประโยคนี้มีความหมายในเชิงขอร้องและฟังดูสุภาพมากกว่า

4. “Hang on a second. I will be right back (รอแป๊บนึงนะคะเดี๋ยวมาค่ะ)” ใช้ในกรณีที่ต้องให้ลูกค้ารอ แต่ประโยคนี้เป็นภาษาพูด ดังนั้นหากต้องให้ลูกค้ารอ ควรกล่าวว่า “Would you mind waiting for a few moment? I will be back with you shortly. (กรุณารอสักครูนะคะ ดิฉันจะกลับมาในไม่ช้าค่ะ)”

5. ขึ้นต้นประโยคด้วยคำว่า “No (ไม่)” คำนี้มีหลักการใช้เช่นเดียวกับ ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 คือไม่ใช้เพียงคำเดียวโดด ๆ แต่จำเป็นต้องเสนอทางเลือกอื่นให้ลูกค้าควบคู่กันไปด้วยเสมอ เช่น ในร้านอาหารไทยแบบชาววัง ลูกค้าถามว่า “ที่นี่มีเนื้อจระเข้ไหม” ผู้ให้บริการไม่ควรตอบว่า “ไม่มีค่ะ แต่ควรตอบว่า “ไม่มีค่ะ แต่เนื้อจระเข้รสชาติเหมือนเนื้อไก่ นะคะ รับอาหารจานอื่นที่ปรุงด้วยเนื้อไก่แทนได้ไหมคะ”

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 108-109) กล่าวถึงคำพูดที่ไม่สุภาพซึ่งไม่ควรนำมาใช้ในการสนทนา และเสนอคำพูดที่ควรนำมาใช้แทนคำพูดที่ไม่สุภาพดังกล่าว ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 1 ตารางแสดงคำพูดที่ไม่ควรใช้และคำพูดที่ควรใช้ในการสนทนา

คำพูดที่ไม่ควรใช้	คำพูดที่ควรใช้แทน
“เอาอย่างนี้ไหมคะ”	“คุณตกลงตามนี้ไหมคะ”
“ดิฉันไม่เข้าใจว่าคุณหมายถึงอะไร”	“ขอความกรุณาคุณช่วยอธิบายอีกครั้งได้ไหมคะ”
“ดิฉันไม่เข้าใจสิ่งที่คุณกำลังพูดเลยค่ะ”	“ขอความกรุณาคุณช่วยอธิบายให้ดิฉันเข้าใจมากขึ้นได้ไหมคะ”
“หมายความว่ายังไงคะ”	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คำพูดที่ไม่ควรใช้	คำพูดที่ควรใช้แทน
“บอกตรง ๆ นะครับว่า...”	“ผมขอเรียนว่า...”
“มาทำไมคะ” “มองหาอะไรอยู่คะ”	“มีอะไรจะให้ดิฉันช่วยไหมคะ”
“พอหรือยังคะ” “จะเอาอะไรอีกไหมคะ”	“จะรับอะไรเพิ่มไหมคะ”
“ทำไมเอามาแค่นี้ละครับ”	“ต้องขอประทานโทษด้วยนะครับ คุณยังขาดเอกสารบางอย่างอยู่ครับ ได้แก่...”
“คุณนัดกับผู้จัดการไว้หรือเปล่า”	“ขอประทานโทษด้วยนะครับ ไม่ทราบว่าคุณได้นัดหมายกับผู้จัดการไว้ก่อนหรือเปล่าครับ”
“จะกลับแล้วหรือคะ”	“ขอบคุณที่ใช้บริการนะคะ ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพค่ะ”
“ดิฉันไม่เห็นด้วย”	“ความคิดของดิฉันอาจไม่ตรงกับคุณ เรามาลองพิจารณากันใหม่ดีไหมคะ”

จากตัวอย่างคำพูดข้างต้น จะเห็นว่าเป็นลักษณะของคำพูดที่ผู้ให้บริการควรใช้และไม่ควรใช้กล่าวต่อผู้รับบริการในสถานการณ์การบริการทั่ว ๆ ไป แต่หากเป็นสถานการณ์ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้นั้น จะมีกลวิธีการกล่าวปฏิเสธอย่างไร ซึ่ง รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 149-150) ได้เสนอไว้ 2 กรณีด้วยกัน กล่าวคือ การปฏิเสธที่ไม่สามารถให้บริการได้ในขณะนั้น และการปฏิเสธที่ไม่สามารถให้บริการได้เลย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เทคนิคในการปฏิบัติเมื่อต้องปฏิเสธกับผู้รับบริการในขณะนั้น

1. รับฟังความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสนใจและเอาใจใส่ให้จบก่อน ไม่ควรรีบด่วนตัดสินใจหากยังฟังไม่จบจนครบถ้วนกระบวนความ

2. ทบทวนความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

3. เมื่อไตร่ตรองแล้วว่าความต้องการของผู้รับบริการอยู่นอกเหนืออำนาจในการตัดสินใจของตนเองจะต้องแจ้งต่อผู้รับบริการว่าจะต้องนำเรื่องนี้ไปปรึกษากับผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงเสียก่อน สิ่งที่ต้องระมัดระวังคือ จะต้องไม่ปฏิเสธหรือให้สัญญากับผู้รับบริการว่าเขาจะได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ หรือไม่ สิ่งที่ทำได้ คือ การแจ้งวันหรือเวลาที่ผู้มีอำนาจโดยตรงจะสามารถให้คำตอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ได้ และจะต้องแสดงความเห็นใจต่อผู้รับบริการ โดยอาจกล่าวขอโทษที่เราไม่สามารถช่วยเหลือเขาได้ในทันที พร้อมทั้งแจ้งถึงเหตุผลที่เหมาะสม เช่น “เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญระดับนโยบาย กระผมจึงขออนุญาตเรียนปรึกษาหัวหน้าก่อนนะครับ เพื่อให้คุณได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ต้องขอโทษด้วยจริง ๆ นะครับ” และไม่ควรบอกว่า “ผมไม่มีอำนาจตัดสินใจครับ” เพราะประโยคหลังนี้ไม่ได้แสดงความเห็นอกเห็นใจ แต่เป็นเพียงการบอกปัดความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น

4. แสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าเราจะรับเป็นธุระในการนำเรื่องดังกล่าวไปปรึกษากับผู้ที่มีอำนาจจริง ๆ โดยการจดบันทึกความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องลงในสมุดบันทึกหรือแบบฟอร์ม (ถ้ามี)

5. ดำเนินการตามที่ได้แจ้งไว้กับผู้บริการโดยทันที กล่าวคือ นำเรื่องดังกล่าวไปปรึกษากับผู้ที่มีอำนาจ และเมื่อทราบผลแล้ว จะต้องรีบแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยเร็วที่สุด

เทคนิคในการบอกปฏิเสธกับผู้รับบริการ

1. ควรเริ่มต้นด้วยการฟังความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสนใจและรอให้เขาพูดให้จบก่อน ไม่ควรด่วนตัดสินใจ หรือพูดแทรกหากยังฟังไม่จบโดยตลอด

2. ทบทวนความต้องการของผู้รับบริการใหม่อีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. หากพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ไม่ควรรีบตอบปฏิเสธเพราะจะทำให้เขารู้สึกว่าเราไม่เต็มใจช่วยเหลือ แต่ควรแสดงอากัปกิริยาที่แสดงว่าเราได้ไตร่ตรองและพิจารณาถึงความต้องการนั้น ๆ แล้ว เช่น หยุดคิด และแสดงสีหน้าไตร่ตรอง เป็นต้น

4. กล่าวขอโทษกับผู้รับบริการและตอบปฏิเสธอย่างนุ่มนวล พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลว่าเพราะเหตุใดเราจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ในขั้นตอนนี้ควรแสดงกิริยาท่าทางโดยใช้สีหน้าและแววตาที่สื่อให้เขาเห็นว่าเราต้องการช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถช่วยได้เนื่องจากสุดวิสัยและเรามีความเห็นอกเห็นใจเขาเป็นอย่างยิ่ง

เป็นที่น่าสังเกตว่าสิ่งที่ทั้ง จิตตินันท์และรวีวรรณ ได้เสนอไว้นั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เนื่องจากการเลือกใช้คำพูดดังกล่าวถึงแม้ว่าจะให้ความหมายที่เหมือนกัน แต่ก็มีความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้สึกในการรับรู้ เนื่องจากคำพูดที่ไม่ควรใช้นั้นจะทำให้เกิดผลกระทบต่อความรู้สึกในทางลบของผู้ฟัง กล่าวคือผู้ฟังจะรู้สึกไม่ประทับใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานที่ใช้คำพูดในลักษณะนั้น ตรงกันข้ามหากพนักงานใช้คำพูดที่ควรใช้แทนก็จะทำให้ผู้ฟังซึ่งเป็นลูกค้าเกิดความรู้สึกดีต่อการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากคำพูดที่ควรใช้นั้นแสดงถึงความสุภาพการยกย่องให้เกียรติ และความยินดีที่จะให้บริการของพนักงานอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเด็นนี้มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson (1978; 1987) อย่างยิ่ง เนื่องจากทั้งสองทฤษฎีต่างก็ให้ความสำคัญไปที่การทำให้ผู้ร่วมสนทนารู้สึกพึงพอใจสูงสุดโดยการพยายามรักษาหน้าของคู่สนทนาเฉกเช่นเดียวกัน

งานวิจัยด้านความสุภาพ

สำหรับการศึกษาด้านความสุภาพในภาษาไทยนั้นมีผู้สนใจศึกษาหลายท่าน เช่น วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2529); เยาวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์ (2529); ดียู ศรีนราวัฒน์ (2542) โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ภาษาสุภาพของภาษาไทยกรุงเทพ” โดยเสนอว่าภาษาสุภาพของภาษาไทยกรุงเทพนั้นประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ การยกย่องผู้ฟัง การถ่อมตัวของผู้พูด การใช้ภาษาทางการ และการใช้ถ้อยคำยาว ๆ ที่แสดงความสุภาพนอบน้อม นอกจากนี้การแสดงความสุภาพในภาษาไทยอาจแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีหลัก คือ การใช้น้ำเสียงและการแสดงออกโดยใช้คำ การใช้น้ำเสียง เช่น การพูดอย่างสั้น ๆ ห้วน ๆ ถือได้ว่าเป็น การพูดที่ไม่สุภาพ การพูดเบา ๆ และทอดเสียงให้ยาวถือว่าเป็นการพูดที่มีลักษณะสุภาพ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในงานวิจัยนี้วิไลวรรณยังพบอีกว่าการแสดงออกโดยการเลือกใช้คำจำแนกย่อยได้อีก 2 ชนิด คือ คำที่แสดงความสุภาพโดยตรง เช่น คำว่า ค่ะ ครับ จ้ะ และคำที่จัดว่าเป็นคำชั้นสูง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคำที่ยืมมาจากภาษาบาลี สันสกฤต หรือเขมร นิยมใช้เป็นคำราชาศัพท์ หรือคำที่ใช้ในภาษาราชการ เช่น บิดา รับประทาน ถือว่ามีความสุภาพมากกว่าคำว่า พ่อ และ กิน ซึ่งเป็นคำไทยแท้ นอกจากนี้คำที่แฝงความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้พูดและยกย่องผู้ฟัง ทำให้ผู้ร่วมสนทนารู้สึกดี ซึ่งคำประเภทนี้จะมีความหมายประจำคำอยู่แล้ว แต่ผู้พูดนิยมนำมาใช้เพื่อให้ภาษาสุภาพมากขึ้น

งานของวิไลวรรณเป็นการศึกษาด้านความสุภาพในยุคแรกของเมืองไทย โดยนำภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันมาวิเคราะห์ วิไลวรรณเลือกศึกษาเฉพาะภาษาสุภาพที่ใช้สื่อสารกันในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งการศึกษาดังกล่าวนี้ไม่สามารถครอบคลุมประเด็นความสุภาพที่เกิดขึ้นกับภาษาในสังคมย่อยอื่น ๆ ของไทยได้ เช่น ภาษาโฆษณา ภาษาข่าว ภาษากฎหมาย และภาษาธุรกิจ เป็นต้น

เยาวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์ (2529) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการทำภาษาให้สุภาพในภาษาไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงวิธีการที่จะทำให้ภาษามีความสุภาพ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการใช้ภาษาสุภาพมาศึกษา โดยพิจารณาจากการเลือกใช้ถ้อยคำ และสาเหตุที่ทำให้เกิดการใช้ภาษาสุภาพในการสนทนา โดยกำหนดว่าภาษาสุภาพจะต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการ ได้แก่ 1) เป็นถ้อยคำที่ฟังรื่นหูไม่หยาบคาย 2) คนในสังคมเป็นผู้กำหนดขึ้นมา และ 3) เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าสุภาพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตจากการใช้คำชนิดนั้นซ้ำ ๆ บ่อยครั้ง และเป็นถ้อยคำที่ผู้ฟังเกิดความรู้สึกพึงพอใจและยินยอมปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้พูดต้องการ

ผลการศึกษาพบว่าการเลือกใช้ถ้อยคำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ คำที่แสดงความสุภาพโดยตรง และคำที่แฝงความสุภาพ ส่วนสาเหตุของการใช้ภาษาสุภาพแบ่งเป็น 2 สาเหตุเช่นกัน คือ เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นค่านิยมของสังคมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม เนื่องจากภาษาเป็นตัวถ่ายทอดวัฒนธรรมและภาษาก็เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมด้วย ดังนั้นลักษณะของภาษาก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของวัฒนธรรมนั้น ๆ ด้วย สำหรับการใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทยนั้นพบว่า การใช้ภาษาในการสนทนานั้นคนไทยนิยมเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้พูดและยกย่องผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะลักษณะของสังคมไทยเป็นสังคมที่รู้จักกาลเทศะ ที่ต่ำที่สูง และมีสัมมาคารวะ ส่วนกลวิธีการทำภาษาไทยให้สุภาพในงานวิจัยนี้พบ 4 กลวิธี คือ การแสดงออกโดยการใช้น้ำเสียง การเลือกใช้คำ การเปลี่ยนรูปประโยค และการใช้ภาษาท่าทาง โดยที่กลวิธีดังกล่าวจะเกิดร่วมกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานของเยาวลักษณ์เป็นอีกงานหนึ่งที่ศึกษาด้านความสุภาพในยุคแรกของเมืองไทย โดยเยาวลักษณ์เลือกศึกษาภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันเหมือนกับวิไลวรรณ แต่มีลักษณะที่แตกต่างกันตรงที่งานของเยาวลักษณ์มีขอบเขตการศึกษาภาษาสุภาพที่กว้างกว่าของวิไลวรรณ กล่าวคือเยาวลักษณ์ศึกษาภาษาสุภาพที่ใช้กันทั่ว ๆ ไป ไม่ได้เฉพาะเจาะจงว่าเป็นการใช้ภาษาของที่ใดที่หนึ่ง ความน่าสนใจในงานวิจัยนี้อยู่ที่การมุ่งเน้นหากลวิธีที่จะทำให้ภาษาสุภาพ โดยมีการนำปัจจัยทางสังคมมาพิจารณาด้วย

ดียู ศรีนราวัฒน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “วิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบและหน้าที่ของการพูดอ้อมในภาษาไทย อีกทั้งการเลือกใช้กลวิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของตัวอย่างประชากรว่ามีมากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับการพูดตรง ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่ หนังสือนวนิยาย 5 เล่ม ซึ่งเป็นหนังสือที่ได้รับรางวัลนวนิยายดีเด่นประจำปีจากการคัดเลือกของคณะกรรมการพัฒนาหนังสือแห่งชาติ และตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามโดยมาจากหลากหลายอาชีพ เพศ การศึกษา และอายุ จำนวนทั้งสิ้น 475 คน แบบสอบถาม 1 ชุด จะประกอบด้วยบทสนทนาที่มีสถานการณ์แตกต่างกันไป 5 สถานการณ์ และมีคำถามแบบให้เลือกตอบและแบบปลายเปิด โดยตัวเลือกที่ปรากฏในแบบสอบถามประกอบไปด้วยการใช้ภาษาอ้อมเพื่อแสดงหน้าที่ในการสื่อสาร 5 ประเภท ซึ่งได้แก่ การประชดประชัน การปกป้องตนเอง การพูดเป็นนัย การเลี่ยงผลทางลบหรือการรักษาหน้า และการเน้นความสุภาพ งานวิจัยนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพูดอ้อม (Indirectness) และวัจนกรรมอ้อม (Indirect speech act) ซึ่งอ้างอิงจากงานของ Tannen (1986) และ Brown and Levinson (1987)

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลที่ได้จากหนังสือนวนิยายดีเด่นพบวัจนกรรมอ้อมปรากฏในรูปประโยคคำถามมากที่สุด โดยมีหน้าที่ของการพูดอ้อมคือการประชดประชัน ซึ่งผลดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้ภาษาอ้อมเพื่อเน้นความสุภาพมากเป็นอันดับแรก และเลือกพูดอ้อมเพื่อแสดงการประชดประชันเป็นอันดับที่สี่ ซึ่งผลดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงค่านิยมเรื่องความสุภาพในสังคมไทย นอกจากนี้ยังพบอีกว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้ภาษาอ้อมของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดเลือกใช้ภาษาอ้อมมากที่สุดและใช้ลดหลั่นกันลงมาตามระดับการศึกษาที่ลดลง ซึ่งผลดังกล่าวนี้ผู้วิจัยได้เสนอว่าการใช้ภาษาอ้อมเป็นกลวิธีการสื่อสารที่ต้องใช้ทักษะด้านภาษา ด้านการสื่อสารและประสบการณ์ ดังนั้นผู้ที่จะเลือกใช้ภาษาอ้อมจะต้องเป็นกลุ่มของผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าซึ่งมีประสบการณ์และความมั่นใจในการใช้ภาษามากกว่า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานของดียูเป็นงานวิจัยในยุคถัดจากงานของวิไลวรรณและเยาวลักษณ์ มีความน่าสนใจตรงที่เลือกศึกษาเฉพาะวัจนกรรมอ้อมซึ่งเป็นกลวิธีหนึ่งในการทำภาษาให้สุภาพ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างจากวิไลวรรณและเยาวลักษณ์ โดยเลือกเก็บข้อมูลจากหนังสือนวนิยายและแบบสอบถาม รวมทั้งมีการนำปัจจัยทางสังคมด้านอาชีพ เพศ การศึกษา และอายุ มาพิจารณาด้วย

งานวิจัยด้านการปฏิเสธตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการปฏิเสธโดยตรงนั้นมีผู้สนใจศึกษาหลายท่าน เช่น จิตราภรณ์ เกียรติไพบูลย์ (2524); ธนพรรษ สายหรุ่น (2542); วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543); อุมาภรณ์ สังขมาน (2544); ธิดารัตน์ น้อมมนัส (2546); สุภาสินี โพธิวิทย์ (2547); ภาวดี ดีพึ่งตน (1992); Liao and Bresnahan (1996); ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (1999); สุจริตลักษณ์ ดีผดุง และ สุขุมาวดี ขำหิรัญ (2548) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จิตราภรณ์ เกียรติไพบูลย์ (2524) ได้ศึกษาเรื่อง “คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย และเพื่อจำแนกประเภทของคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธเฉพาะแบบที่มีรูปประโยคที่มีคำลงท้ายแสดงคำถาม โดยงานวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิเคราะห์เชิงอรรถศาสตร์ตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล

ผลการศึกษาพบว่า คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยนั้นมีลักษณะเหมือนคำถามชนิดอื่น ๆ โดยมีเกณฑ์กำหนด 4 ข้อ ซึ่งเกณฑ์ทั้ง 4 ข้อนี้ยังสามารถแยกคำถามออกจากวัจนกรรมชนิดอื่น ๆ ด้วย แต่เกณฑ์ข้อที่ 5 ที่ว่าด้วยการที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบ โดยข้อมูลนั้นอาจมีปริมาณมากหรือน้อยก็ได้เป็นเกณฑ์ที่ทำให้คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยแตกต่างไปจากคำถามชนิดอื่น ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ชนิดแรก ได้แก่คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธชนิดคำถามแท้ หรือคำถามชนิดที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบน้อยมากไม่เพียงพอที่จะสามารถคาดคะเนคำตอบได้ และชนิดที่สอง ได้แก่ คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธชนิดคำถามทดสอบ ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบมากพอที่จะสามารถแสดงอาการคาดคะเนคำตอบได้

ความน่าสนใจในงานของจิตราภรณ์อยู่ที่การเลือกศึกษาการปฏิเสธในรูปแบบของประโยคคำถามเพื่อจำแนกประเภทของคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธ ซึ่งศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธนพรรษ สายหรุ่น (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการปฏิเสธในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลวิธีการปฏิเสธการให้ข้อเสนอ และกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องของนักศึกษาไทยและนักศึกษาอเมริกันว่ามีลักษณะอย่างไร และนักศึกษาไทยจะนำลักษณะต่าง ๆ ที่พบในการปฏิเสธในภาษาแม่ไปใช้ในการปฏิเสธในภาษาที่สองหรือไม่ อย่างไร งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาไทยจำนวน 50 คน และนักศึกษาอเมริกัน 50 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์รูปภาษาและความหมายของข้อความย่อยแต่ละข้อความย่อย ว่าแสดงกลวิธีใดในการปฏิเสธ โดยเริ่มจากการนำข้อความการปฏิเสธ 1 ข้อความมาจำแนกเป็นข้อความย่อย เพื่อที่จะวิเคราะห์ข้อความย่อยเหล่านั้นว่าแสดงกลวิธีการปฏิเสธแบบใด เช่น ข้อความตัวอย่างนี้ “ขอบคุณค่ะ แต่หนูมีธุระที่จะต้องทำต่อค่ะ” ข้อความนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ข้อความย่อย คือ ข้อความแรก “ขอบคุณค่ะ” เป็นการแสดงกลวิธีการขอบคุณโดยใช้เกณฑ์รูปภาษา และข้อความที่สอง “แต่หนูมีธุระที่จะต้องทำต่อค่ะ” เป็นการแสดงกลวิธีการให้เหตุผลโดยใช้เกณฑ์ความหมาย

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยมีความแตกต่างจากกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาอเมริกัน คือ นักศึกษาไทยไม่นิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่จะนิยมใช้กลวิธีอื่น ๆ และส่วนใหญ่จะนิยมใช้กลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความลังเลในการปฏิเสธ นอกจากนี้นักศึกษาไทยยังนำบรรทัดฐานต่าง ๆ ในการใช้ภาษาหรือนำวัฒนธรรมของตนเข้ามาใช้ในการสนทนาภาษาอังกฤษด้วย หรือที่นักภาษาศาสตร์เรียกว่าการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ เช่น นิยมเพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอโทษและคำกล่าวขอบคุณ นิยมใช้คำกล่าวแสดงความลังเล และการใช้คำกล่าวให้เหตุผลโดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อีกทั้งสถานภาพทางสังคมระหว่าง ผู้ร่วมสนทนายังมีบทบาทต่อการเลือกใช้กลวิธีของนักศึกษาไทยทั้งในปริบทภาษาแม่และปริบทภาษาอังกฤษ

งานของ ธนพรรษ มีความโดดเด่นตรงที่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) จากภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน

วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 2 ประการ คือ (1) หากลวิธีในการปฏิเสธที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี และหาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธี โดยมีปัจจัย 2 ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปราถนาดี ได้แก่ การให้คำแนะนำ การเชิญ และการให้ข้อเสนอ กับสถานภาพของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คู่สนทนา (2) วิเคราะห์บทบาทของ “หน้า” เพื่อศึกษาว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการปฏิเสธนั้น ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของตนเองหรือหน้าของผู้ถูกปฏิเสธ

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทยนั้นมี 18 กลวิธี โดยสามารถแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท ได้แก่ กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรง และกลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อม กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมี 2 กลวิธี ได้แก่ การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา การปฏิเสธโดยบ่งความไม่สามารถตอบสนอง ส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมนั้น พบ 16 กลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การขอบคุณ การปลอบไม่ให้กังวล การขอโทษ การแสดงความลังเล การแสดงความยินดีและความปรารถนาดี การแนะนำ การแสดงความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิเสธ การขอความเห็นใจจากผู้ถูกปฏิเสธ การชมเชย การผัดผ่อนการให้คำตอบ การแสดงความเสียดายที่รับความปรารถนาดีไม่ได้ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การบอกทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การตอบกึ่งตอบรับ การกล่าวติดตลก กลวิธีที่พบข้างต้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประเภทของวัจนกรรม และสถานภาพของคู่สนทนา ส่วนการวิเคราะห์บทบาทของหน้านั้น พบว่าผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าหน้าของตนเอง

งานของวิมลพักตร์มีความน่าสนใจตรงที่เลือกศึกษาเฉพาะการแสดงการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย 3 ประเภทเท่านั้น โดยพิจารณาควบคู่กับปัจจัยทางสังคม คือ สถานภาพของคู่สนทนา และมุ่งหาคำตอบว่าผู้ที่กล่าวปฏิเสธนั้นคำนึงถึงหน้าตัวเองหรือผู้อื่นเป็นหลัก

อุมาภรณ์ สังขมาน (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทย: วัจนกรรมขอร้อง ปฏิเสธและการไม่เห็นด้วย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงรูปแบบและปริมาณการใช้ของวัจนกรรมที่ผู้พูดใช้กล่าวเพื่อแสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา รวมทั้งศึกษาการประมาณการเสี่ยงต่อการเสียหน้าระหว่างเพศชายและเพศหญิงว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อีกด้วย ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อหารูปแบบต่าง ๆ ของการแสดงความสุภาพ จำนวนทั้งสิ้น 50 ชุด แบ่งเป็นชาย 25 คน และหญิง 25 คน โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยศิลปากรเท่านั้น และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้กรอบแนวคิด ของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987: 68-71)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า วัจนกรรมขอร้อง ปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ ส่วนเสริมหน้า ถ้อยคำแสดงเจตนา และส่วนเสริมหลัง ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนี้ยังทำให้เกิดรูปแบบของวัจนกรรม 4 แบบใหญ่ ๆ ได้แก่ แบบที่ 1 ส่วนเสริมหน้า + ถ้อยคำแสดงเจตนา แบบที่ 2 ส่วนเสริมหน้า + ถ้อยคำแสดงเจตนา + ส่วนเสริมหลัง แบบที่ 3 ถ้อยคำแสดงเจตนา และแบบที่ 4 ถ้อยคำแสดงเจตนา + ส่วนเสริมหลังรูปแบบของวัจนกรรมขอร้อง ปฏิเสธ และแสดงความไม่เห็นด้วย

สำหรับปริมาณการเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ของวัจนกรรมทั้ง 3 พบว่ามีการเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในปริมาณที่แตกต่างกันไปตามวัจนกรรม ส่วนปัจจัยด้านเพศ พบว่าทั้งเพศหญิงและเพศชายมี การใช้รูปแบบเดียวกันกล่าวคือ วัจนกรรมการขอร้องและการปฏิเสธ ทั้งเพศหญิงและเพศชายเลือกใช้แบบที่ 1 มากที่สุด ในขณะที่วัจนกรรมการแสดงความไม่เห็นด้วย ทั้งเพศหญิงและเพศชายเลือกใช้แบบที่ 4 มากที่สุด ดังนั้นเพศจึงไม่น่าจะเป็นปัจจัยทางสังคมที่สามารถบ่งถึงความต่างของปริมาณการใช้ได้ และในส่วนของการประมาณการเสี่ยงต่อการเสียหน้าผลปรากฏว่า วัจนกรรมการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วย ผู้พูดมีการเลือกใช้ภาษาแบบอ้อมค้อมมากที่สุด แต่ในวัจนกรรมขอร้องนั้นแทบจะไม่มีการเลือกใช้ภาษาแบบอ้อมค้อมเลย ซึ่งอาจเป็นเพราะการขอร้องผู้ฟังจะเสียผลประโยชน์น้อยกว่าการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วย

งานวิจัยของอุมาภรณ์ดังกล่าวข้างต้น มีความโดดเด่นตรงที่การเลือกศึกษาถึงรูปแบบของการแสดงความสุภาพในภาษาไทยของวัจนกรรม 3 ประเภท ได้แก่ ขอร้อง ปฏิเสธ และการแสดงความไม่เห็นด้วย โดยไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การหากลวิธีเหมือนกับผู้วิจัยท่านอื่น ๆ

ธิดารัตน์ น้อมมนัส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในการตอบปฏิเสธของคนไทย (2) เพื่อศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธในแต่ละปริบท และ (3) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านเพศ สถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนา และลำดับเกียรติภูมิของอาชีพของกลุ่มตัวอย่างจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธหรือไม่ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาในละครโทรทัศน์ 2 เรื่อง และเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจกลวิธีการสื่อสารว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีใดในการตอบปฏิเสธ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับเกียรติภูมิของอาชีพ 4 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ แพทย์ ข้าราชการระดับกลาง พนักงานเสมียน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กลุ่มละ 20 คน ซึ่งแต่ละกลุ่มประกอบด้วยหญิง 10 คน และชาย 10 คน รวม 80 คน สถิติที่ใช้ในงานวิจัยนี้คืออัตราส่วนร้อยละ และค่า Z-proportion เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของความแตกต่างระหว่างสัดส่วน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์พบว่า รูปประโยคบอกเล่าหรือปฏิเสธเป็นประเภทที่พบมากที่สุด รองลงมาคือประโยคคำสั่ง และประโยคคำถามตามลำดับ ส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธมีหน้าที่ซึ่งจำแนกตามกลุ่มความหมายได้ 6 กลุ่มคือ การให้เหตุผล การพูดเป็นนัย การแบ่งรับแบ่งสู้ การตอบรับในอนาคต การไม่ยอมรับข้อเสนอ และการหยั่งความคิดของคู่สนทนา การให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่พบมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลทั้งสอง ได้แก่ ละครโทรทัศน์ และแบบสอบถามนั้นมีความแตกต่างกัน ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยด้านสถานภาพสังคมของคู่สนทนามีผลต่อการตอบปฏิเสธมากที่สุด

งานของธิดารัตน์เป็นการศึกษาภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันทั่วไป ความน่าสนใจอยู่ที่การนำปัจจัยด้านเพศ สถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนา และลำดับเกียรติภูมิของอาชีพของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ รวมทั้งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ธิดารัตน์ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทสนทนาทางโทรทัศน์และแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการเลือกเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ ที่ผ่านมา

สุภาสินี โพธิวิทย์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษากลวิธีการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทย (2) เพื่อศึกษาการใช้ภาษาแสดงความเห็นโต้แย้งในวัจนกรรมประเภทต่าง ๆ 4 ประการ คือ การกล่าวแข่งขัน การกล่าวแสดงความเป็นมิตร การกล่าวแถลง และการกล่าวขัดแย้งโดยมีคำถามวิจัยว่าวัจนกรรมทั้ง 4 ประเภทดังกล่าวจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการส่งสารของผู้ส่งสารหรือไม่ อย่างไร และ (3) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ และการศึกษาของผู้ส่งสาร จะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงความเห็นโต้แย้งหรือไม่ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากบทสนทนาของตัวละครทางโทรทัศน์ 3 เรื่อง และการตอบแบบสอบถามปลายเปิดของกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 80 คน โดยใช้สถิติอัตราส่วนร้อยละและการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่าไคร์สแควร์มาใช้วิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ ปรากฏกลวิธีในการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทยทั้งหมด 12 กลวิธี ได้แก่ การปฏิเสธ การแก้ไขคำพูด การให้เหตุผล การถามกลับ การแสดงความไม่แน่ใจ การกล่าวท้าทาย การให้ทางเลือก การพูดประชด การผัดผ่อน การกล่าวบั่นทอนกำลังใจ การกล่าวโทษตนเอง และการต่อว่า ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงความเห็นโต้แย้งนั้น ปรากฏว่าปัจจัยเพศและอายุของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานของสุภาสินีมีลักษณะคล้ายคลึงกับงานของธิดารัตน์ โดยเฉพาะแหล่งที่ใช้ในการเก็บข้อมูล กล่าวคือสุภาสินีเลือกเก็บข้อมูลจากบทสนทนาทางโทรทัศน์และแบบสอบถามเหมือนกับธิดารัตน์ แต่มีความแตกต่างกันตรงที่งานของสุภาสินีเลือกศึกษาในแง่มุมของการแสดงความเห็นโต้แย้งจากวัจนกรรม 4 ประเภท ได้แก่ การกล่าวแข่งขัน การกล่าวแสดงความเป็นมิตร การกล่าวแถลง และการกล่าวขัดแย้ง โดยพิจารณาควบคู่กับปัจจัยด้านเพศ อายุ และการศึกษาของผู้ส่งสาร

ภาวดี ดีพึ่งตน (1992) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสุภาพในกลวิธีการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรักษาหน้าตามแนวทางของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกแถบบันทึกเสียงและการจดบันทึกจากบทสนทนาที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น การพบปะสังสรรค์ การพูดคุยในบทโทรทัศน์ เป็นต้น ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วยมีทั้งสิ้น 3 ลักษณะ คือ ความสุภาพในเชิงบวก ความสุภาพในเชิงลบ และความสุภาพโดยอ้อม ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทั้ง 3 ลักษณะข้างต้นนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคมด้วย

งานของภาวดีมีลักษณะคล้ายคลึงกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่ความน่าสนใจอยู่ที่การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยภาวดีเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกแถบบันทึกเสียงและการจดบันทึกจากบทสนทนาที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานในการถ่ายถอดข้อมูลเสียงให้เป็นภาษาเขียน อีกทั้งการจดบันทึกอาจได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริงตามบทสนทนาเนื่องจากประสิทธิภาพในการจำของผู้จดบันทึกเอง

Liao and Bresnahan (1996) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษ (อเมริกัน) และกลุ่มผู้พูดภาษาจีน (แมนดาริน) ในไต้หวัน งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์สมมติทั้งหมด 6 สถานการณ์ โดยสถานการณ์ดังกล่าวแบ่งย่อยเป็นสถานการณ์การปฏิเสธระหว่างผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธระหว่างผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน และการปฏิเสธระหว่างผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างระหว่าง 2 วัฒนธรรม คือ ชาวจีนมักจะปฏิเสธสมาชิกในครอบครัวได้ยากที่สุด ซึ่งต่างจากชาวอเมริกันที่ให้ความสำคัญกับเพื่อนและครอบครัวเท่าๆ กัน ดังนั้นจึงไม่มีกลุ่มใดที่ปฏิเสธยากเป็นพิเศษ เช่น จากสถานการณ์ที่ครูขอร้องให้นักเรียนอยู่ช่วยงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หลังจากเลิกเรียนแล้ว การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า (ในที่นี้คือ ครู) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าชาวจีนมีแนวโน้มที่จะให้เหตุผลที่เฉพาะเจาะจงกว่าชาวอเมริกัน ตัวอย่างเช่น

Deng yi-xia yao da-gong, pa hwei chi-dao

'I need to work part-time in a moment, I'm afraid I will be late.'

หรือ Lao-shi, bu hao yi-si, wo wan-shang yao gan zwo-ye.

'Sir, I'm sorry, I have to write my homework in the evening.'

ซึ่งแตกต่างจากชาวอเมริกัน โดยชาวอเมริกันจะบอกเพียงแค่

'I'm sorry I'd like to help but I got other plans.'

หรือ 'Yes I would love to help but I would have to leave early.'

นอกจากนี้ ยังมีอีกหลายกลวิธีที่พบความแตกต่างระหว่างชาวจีนและชาวอเมริกัน ในที่นี้จะขอกล่าวถึงประเด็นที่ชาวอเมริกันมักขึ้นต้นการปฏิเสธด้วยการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่าชาวจีน เช่น

'Sorry, I really wish I could but I've got other things to do.'

หรือ 'Yes I would love to help but I have to leave early.'

ในขณะที่ชาวจีนก็มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกโดยใช้ประโยคที่มีความหมายคล้ายกับ 'I would love to' เหมือนกัน แต่พบการใช้น้อยกว่าชาวอเมริกัน จะเห็นได้ว่าประโยคที่ชาวอเมริกันใช้ดังกล่าวเป็นการแสดงความสุภาพต่อผู้ที่ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้ชาวจีนก็มีรูปแบบการแสดงความสุภาพในการปฏิเสธ เช่น

Dwei-bu-qi, jin-tian wo you shi yao zwo.

'Sorry, I have things to do today.'

หรือ Lao-shi, wo you hen zhong-yao de shi, shi-zai wu-fa liou xia lai.

'Sir/Ma'am, I have very important things to do. I really cannot stay.'

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากกลวิธีต่าง ๆ ที่พบในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยยังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิเสธของชาวจีนต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกในครอบครัวว่า มักจะมีการอ้างเหตุผลต่าง ๆ ที่อยู่เหนือการควบคุม จึงต้องปฏิเสธอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้อธิบายถึงลักษณะทางสังคมของชาวจีนซึ่งเป็นสังคมแบบพึ่งพากัน ดังนั้นการปฏิเสธของชาวจีนจะไม่นิยมแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อน เพราะเกรงว่าจะถูกบังคับให้ทำตาม ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้มีความแตกต่างจากสังคมของชาวอเมริกัน เพราะชาวอเมริกันจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ผู้อื่นขอร้อง ดังนั้นชาวอเมริกันจึงนิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธโดยการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนเห็นความสำคัญดังกล่าว แล้วจึงให้เหตุผลที่ไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้

งานของเลียว และ เบร็สนาฮาน มีความน่าสนใจเหมือนกับงานของธนพรรษตรงที่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมเหมือนกัน กล่าวคือ งานของเลียว และ เบร็สนาฮาน ศึกษาการปฏิเสธข้ามวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษ (อเมริกัน) และกลุ่มผู้พูดภาษาจีน (แมนดาริน) ในไต้หวัน โดยวิเคราะห์ควบคู่กับปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคม

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (1999) ได้ศึกษาเรื่อง “การปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดชาวไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาว่าสถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมมีผลต่อการปฏิเสธหรือไม่ งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวนทั้งสิ้น 110 คน ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วยสถานการณ์ที่แตกต่างกัน 5 สถานการณ์ โดยแบ่งเป็นการปฏิเสธอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธผู้รับใช้ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า การปฏิเสธเพื่อนสนิท การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน และการปฏิเสธบุคคลแปลกหน้า

ผลการศึกษาพบว่าการปฏิเสธการขอร้องจากอาจารย์นั้น ผู้พูดไม่นิยมตอบปฏิเสธโดยสิ้นเชิง แต่จะกล่าวผัดผ่อนและให้ความช่วยเหลือในภายหลังมากที่สุด รองลงมาเป็นการปฏิเสธการขอร้องอย่างสิ้นเชิง ส่วนกลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้ในการตอบปฏิเสธได้แก่ การขอโทษ และการให้เหตุผลมากตามลำดับ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบอีกว่า การที่นิสิตปฏิเสธอาจารย์ไม่พบการใช้กลวิธีการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำว่า “ไม่” ส่วนการปฏิเสธการขอร้องของสาวใช้นั้นพบการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงเป็นส่วนใหญ่ และบางส่วนจะใช้การผลัดหรือการเสนอการให้ความช่วยเหลือในเรื่องอื่นแทน

ในส่วนของปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันนั้นพบว่า ผู้ปฏิเสธมักแสดงการขอโทษในการปฏิเสธอาจารย์ แต่ในทางตรงกันข้ามการปฏิเสธสาวใช้พบการขอโทษเพียงเล็กน้อย แต่ผู้ปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จะใช้กลวิธีอื่น ๆ ในการปฏิเสธสาวใช้ ได้แก่ การปฏิเสธโดยใช้คำว่า “ไม่” โดยตรงการปฏิเสธโดยให้คำแนะนำ และการปฏิเสธโดยการให้การอนุญาต ซึ่งกลวิธีดังกล่าวไม่พบในการปฏิเสธอาจารย์ ส่วนการศึกษาปัจจัยเรื่องความสนิทสนมพบว่า การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นมักพบการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงโดยไม่มีการเสนอความช่วยเหลือในภายหลัง แต่การปฏิเสธเพื่อนสนิทพบการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงน้อยกว่า และมีการเสนอการให้ความช่วยเหลืออื่นแทนด้วย นอกจากนี้ ยังพบกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธใช้ปฏิเสธเพื่อนสนิท ได้แก่ การขอร้อง และการกล่าวตักเตือน โดยกลวิธีดังกล่าวไม่พบในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้น ส่วนการปฏิเสธคนแปลกหน้าพบการปฏิเสธโดยสิ้นเชิง โดยไม่เสนอการช่วยเหลือใด ๆ เลย กลวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดคือการกล่าวขอโทษตามด้วยการให้เหตุผล โดยที่เหตุผลที่ให้มักจะเป็นเหตุผลที่ปฏิเสธเพื่อประโยชน์ของผู้ฟังเอง

งานของณัฐพรมีจุดเด่นตรงที่เน้นศึกษาด้านสถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมว่ามีผลต่อการปฏิเสธหรือไม่

สุจริตลักษณ์ ดีผดุง และ สุขุมาวดี ขำหิรัญ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “การขอร้องและการปฏิเสธคำขอร้องในภาษาไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบของการใช้ถ้อยคำที่แสดงการขอร้องและการปฏิเสธคำขอร้อง งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน โดยไม่ได้นำปัจจัยที่อยู่นอกเหนือจากรูปภาษามาวิเคราะห์ด้วย เช่น เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่ารูปประโยคที่ใช้แสดงการขอร้องประกอบด้วยรูปประโยค 3 ประเภท ได้แก่ รูปประโยคคำสั่ง รูปประโยคคำถาม และรูปประโยคบอกเล่า รูปประโยค (Form of sentence) หรือโครงสร้างทางวากยสัมพันธ์ (Syntactic structure) ของถ้อยคำแสดงการขอร้องในภาษาไทยนั้น เมื่อใช้รูปประโยคตรงตามหน้าที่ก็จัดเป็น “วัจนกรรมตรง” (Direct object) ซึ่งจะมีโครงสร้างประโยคขึ้นต้นด้วยคำกริยา ส่วนประธานของประโยคนิยมละไว้ และส่วนใหญ่จะมีอนุภาคลงท้าย (Final particles) คำว่า “หน่อย” อีกด้วย ส่วนคำหน้ากริยาจะมีคำกริยาแสดงการขอร้องคือคำว่า “ขอ” หรือคำกริยาแสดงการขอความช่วยเหลือ คือ คำว่า “ช่วย” นำหน้า สำหรับการใช้รูปประโยคขอร้องข้างต้นและตามด้วยคำแสดงคำถามตอบรับ/ปฏิเสธ ตัวอย่างเช่น ขอ...หน่อยได้มั้ย หรือ ช่วย...หน่อยได้มั้ย ส่วนการปฏิเสธคำขอร้องจัดเป็นการกระทำที่คุกคามหน้า (Face threatening act) ของผู้ส่งสารหรือผู้ขอร้องเนื่องจากเป็นการถูกปฏิเสธการขอร้อง และในขณะเดียวกันก็อาจเป็น การกระทำที่คุกคามหน้าของผู้รับสารหรือผู้ถูกขอร้องด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานของสุจริตลักษณ์ ดีผดุง และ สุขุมาวดี ขำหิรัญ มีความน่าสนใจตรงที่เป็นการมุ่งเน้นศึกษาถึงโครงสร้างทางวากยสัมพันธ์ของการขอร้องและการปฏิเสธ ซึ่งเป็นรูปแบบการศึกษาที่แตกต่างจากผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ที่ผ่านมา

งานวิจัยด้านภาษาในวงการธุรกิจ

การศึกษาทางด้านภาษาในวงการธุรกิจนั้นมีผู้สนใจศึกษาอยู่บ้างโดยส่วนใหญ่ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากบริบทที่เป็นจดหมายธุรกิจ เช่น Maier (1992); Pilegaard (1997); Chakorn (2006); ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) และ Jansen and Janssen (2010) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Maier (1992) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีความสุภาพในจดหมายธุรกิจโดยผู้เขียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่และผู้เขียนที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่พบในจดหมายธุรกิจที่เขียนโดยผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่และผู้ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ผลการศึกษาพบความแตกต่างที่โดดเด่นของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยภาษาที่ใช้สื่อถึงความสุภาพของผู้เขียนที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่นั้น มีแนวโน้มที่จะเป็นทางการน้อยและมีลักษณะตรงไปตรงมามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ นอกจากนี้ผู้ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่นิยมหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพบางอย่าง ผลการศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นอีกว่าจดหมายธุรกิจที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษโดยผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษานั้น ถึงแม้ว่ามีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษ แต่ส่งผลกระทบในทางลบต่อการรับรู้ของผู้รับจดหมาย ทั้งนี้อาจมีสาเหตุอันเนื่องมาจากการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ไม่เหมาะสมของผู้เขียนนั่นเอง

งานของ Maier มีความน่าสนใจตรงที่เลือกศึกษาความสุภาพในบริบทที่อยู่นอกเหนือจากการใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาที่มุ่งศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันเท่านั้น กล่าวคือ Maier เลือกศึกษาความสุภาพที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจซึ่งทำให้งานวิจัยนี้มีความน่าสนใจอย่างมาก

Pilegaard (1997) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีการแสดงความสุภาพในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจในภาษาอังกฤษ” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบของการแสดงความสุภาพที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างบริษัทและลูกค้า โดยงานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากจดหมายธุรกิจจำนวนทั้งสิ้น 323 ฉบับ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) จดหมายที่ใช้ติดต่อสื่อสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กันในระยะแรกของการติดต่อทางธุรกิจ 2) จดหมายที่ใช้ติดต่อสื่อสารในระยะการเจรจาต่อรอง และ 3) จดหมายที่ใช้ติดต่อสื่อสารในช่วงระยะเวลาที่เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างบริษัทและลูกค้า ผู้วิจัยนำทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าความสุภาพด้านบวกปรากฏในจดหมายธุรกิจที่ใช้ติดต่อสื่อสารในระยะแรกของการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ส่วนความสุภาพด้านลบปรากฏมากที่สุดในระยะ การเจรจาต่อรอง และเมื่อนำการปรากฏของความสุภาพด้านบวกและความสุภาพด้านลบจากจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ขายเปรียบเทียบกับจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ซื้อนั้น ผลปรากฏว่าความสุภาพด้านบวกพบในจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ขายมากกว่าจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ซื้อ ตรงกันข้ามความสุภาพด้านลบพบในจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ซื้อมากกว่าผู้ขาย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่าความสุภาพด้านบวกพบในส่วนต้น (Opening section) และส่วนจบ (Closing section) ของจดหมายเท่านั้น ซึ่งถือได้ว่า 2 ส่วนของจดหมายนี้เป็นส่วนนอก (External) ของเนื้อความจดหมาย ส่วนความสุภาพด้านลบมักพบในส่วนภายใน (Internal) ของเนื้อความจดหมาย

สำหรับลักษณะและรูปแบบต่าง ๆ ของการแสดงความสุภาพมีความสัมพันธ์กับสถานภาพของผู้ส่งสารกับผู้รับสารและจุดมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสารกันในแต่ละครั้งอีกด้วย ซึ่งปัจจัยหลักทั้ง 2 ดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบการแสดงความสุภาพในลักษณะต่าง ๆ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสุภาพด้านบวกและความสนิทสนมของคู่สนทนาที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ ซึ่งแตกต่างจากที่พบในการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง (Oral-face-to-face) เนื่องจากว่าการติดต่อสื่อสารกันทางจดหมายธุรกิจนั้น ถึงแม้ว่าคู่สนทนาจะมีความสนิทสนมกันมากเพียงไร แต่คู่สนทนาก็ยังเลือกใช้ภาษาที่มีระดับความสุภาพมากกว่าการสื่อสารกันโดยตรงเสมอ สิ่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบและลักษณะต่างๆ ของความสุภาพอีกประการหนึ่งคือลักษณะเนื้อหาและประเภทของจดหมายธุรกิจนั่นเอง

Pilegaard เป็นอีกผู้หนึ่งที่สนใจศึกษาความสุภาพจากบริบทจดหมายธุรกิจซึ่งมีความคล้ายคลึงกับงานของ Maier แต่มีความแตกต่างกันตรงที่ Maier สนใจศึกษาเปรียบเทียบระหว่างจดหมายธุรกิจที่เขียนโดยผู้เขียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่และจดหมายที่เขียนโดยผู้เขียนที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ส่วนงานของ Pilegaard นั้นสนใจศึกษาเฉพาะจดหมายภาษาอังกฤษที่เขียนโดยผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่เท่านั้น แต่ทั้งสองงานต่างมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อแสดงให้เห็นภาพของความสุภาพในแง่มุมของภาษาด้านธุรกิจที่ชัดเจนมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Chakorn (2006) ได้ศึกษาเรื่อง “กลวิธีความสุภาพและกลวิธีในการเชิญชวนในจดหมายขอร้องภาษาอังกฤษภายใต้บริบททางธุรกิจไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการขอร้องระหว่างผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากจดหมายทั้งสิ้น 80 ฉบับ โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ จดหมายของผู้พูดภาษาไทยจำนวน 38 ฉบับ และจดหมายของผู้พูดภาษาอังกฤษ 42 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมมีผลต่อความสุภาพ โดยความสุภาพของคนไทยที่เกิดจากความเกรงใจในการทำให้ผู้อื่นเกิดความลำบากใจส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลวิธีความสุภาพด้านลบที่ปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัดกว่ากลวิธีความสุภาพด้านบวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่าการขอร้องปรากฏในส่วนท้ายของจดหมายมากกว่าส่วนเริ่มต้น ซึ่งมีลักษณะเหมือนกันกับจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาอังกฤษ แต่ความแตกต่างของจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษคือผู้พูดภาษาไทยมักเกริ่นนำยาวและใช้วัจนกรรมอ้อมในการขอร้องมากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษ สำหรับกลวิธีความสุภาพที่พบในงานวิจัยนี้สามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ กลวิธีความสุภาพด้านลบ ได้แก่ การกลบเกลื่อน (Hedging) การให้การยกย่อง (Deference) การลบตัวเองออก (Self-effacement) และการให้ความเคารพ (Respect) และกลวิธีความสุภาพด้านบวกซึ่งพบเพียงกลวิธีเดียว ได้แก่ การเสนอ (Offer) สำหรับผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่นั้น ผู้วิจัยพบว่า ปรากฏการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาตั้งแต่ส่วนเริ่มต้นของจดหมาย ส่วนกลวิธีที่เลือกใช้มากที่สุดคือการแสดงการสำนึกในบุญคุณ

ความน่าสนใจของงานวิจัยนี้อยู่ที่จุดมุ่งหมายในการศึกษากลวิธีความสุภาพและกลวิธีในการเชิญชวนในจดหมายขอร้องภาษาอังกฤษภายใต้บริบททางธุรกิจไทย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการศึกษาที่แตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา กล่าวคือ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเฉพาะวัจนกรรมเชิญชวนที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นจดหมายธุรกิจที่มาจากบริบททางธุรกิจไทยอีกด้วย จึงทำให้งานวิจัยนี้มีความน่าสนใจมากขึ้น เนื่องจากงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะความสุภาพที่มาจากบริบทภาษาอังกฤษเท่านั้น

ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและปฏิเสธปรากฏความแตกต่างบางประการ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการขอร้องจำแนกเป็น 6 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจโดยการชม การขอโทษ และการขอบคุณ นอกจากนั้นยังปรากฏกลวิธีการให้เหตุผล การเสนอทางเลือก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏเพียง 5 กลวิธี โดยกลวิธีการเสนอทางเลือกไม่ปรากฏในส่วนนี้

งานของปนันดามีความน่าสนใจเนื่องจากเป็นการศึกษาวัจนกรรมถึงสองประเภท ได้แก่ การขอร้อง และการปฏิเสธ อีกทั้งยังศึกษาจากข้อมูลที่เป็นปริจเฉทในการติดต่อธุรกิจทางจดหมาย นอกจากนี้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลก็ยังมีความน่าสนใจ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลถึง 3 วิธีด้วยกัน ได้แก่ การรวบรวมจากจดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกด้านและเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับทฤษฎีที่นำมาใช้วิเคราะห์ได้นำแนวคิดความสุภาพของนักภาษาศาสตร์ 3 ท่าน ได้แก่ Brown and Levison (1987) Leech (1983) และ Blum-Kulka (1984; 1992) มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ด้านความสุภาพ

Jansen and Janssen (2010) ได้ศึกษาเรื่อง “การมีผลต่อความรู้สึกของกลวิธีความสุภาพด้านบวกที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการมีผลต่อความรู้สึกของการเพิ่มและการรวมกลวิธีความสุภาพด้านบวกในจดหมายปฏิเสธการเรียกร้องค่าชดเชยในกรณีสินค้าหายหรือสูญหายของผู้ถือประกันสินค้า ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวดัตช์และมีภูมิหลังทางวัฒนธรรมดัตช์ โดยแบ่งเป็นเพศชาย 139 คน เพศหญิง 161 คน กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 22–64 ปี อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง คือ 39 ปี ปัจจัยด้านเพศและอายุถูกนำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง(two-way ANOVA)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้กลุ่มตัวอย่างอ่านจดหมายที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการปฏิเสธการเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทประกันโดยมีสาเหตุมาจากสินค้า ได้แก่ นาฬิกาและกล้องถ่ายรูปเกิดการสูญหาย จากนั้นกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินว่าตนยอมรับกับสิ่งที่ถูกบริษัทประกันปฏิเสธการจ่ายค่าชดเชยหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างแต่ละคน มีเวลาโดยเฉลี่ย 5 นาทีในการอ่านจดหมาย จากนั้นกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาอีกประมาณ 8 – 12 นาที ในการกรอกแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีการให้เหตุผล (Give reason) ส่งผลต่อความรู้สึกในการยอมรับการถูกปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างเพียงกลวิธีเดียวเท่านั้น ในขณะที่การเพิ่มและการรวมกลวิธีประเภทอื่น ๆ กับกลวิธีแบบตรงประเด็น (Bald on record) ไม่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งการเพิ่ม 1 กลวิธี (1 strategy) 2 กลวิธี (2 strategies) และ 3 กลวิธี (3 strategies) ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้วิจัยคาดหวังว่าการปรากฏกลวิธีความสุภาพในจดหมายปฏิเสธการเรียกร้องค่าชดเชยมากเท่าไร ก็จะทำให้ผู้รับหรือผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีและสามารถยอมรับกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธได้

งานของ Jansen and Janssen นี้มีความน่าสนใจอย่างมาก เนื่องจากผู้วิจัยเลือกศึกษาความสุภาพที่ปรากฏในภาษาและมีแง่มุมที่แตกต่างกับผู้วิจัยท่านอื่น ๆ กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกศึกษาภาษาที่มาจากบริบททางด้านธุรกิจ นอกจากนี้ประเด็นที่นำมาศึกษายังเป็นการกล่าวปฏิเสธต่อลูกค้า ซึ่งหากพิจารณาแล้วผู้ปฏิเสธจำเป็นจะต้องมีกลวิธีบางสิ่งบางอย่างในการกล่าวปฏิเสธต่อลูกค้า และยังคงรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างบริษัทและลูกค้าไว้ได้ด้วย สิ่งนี้จึงเป็นประเด็นสำคัญที่สร้างความน่าสนใจให้กับงานวิจัยชิ้นนี้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาในแวดวงธุรกิจที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนี้พบว่าในแต่ละงานต่างก็มีความน่าสนใจที่แตกต่างกันไป โดยทุกงานวิจัยมุ่งเน้นศึกษาภาษาจากบริบทจดหมายธุรกิจเท่านั้น ซึ่งการเลือกศึกษาลักษณะนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ แต่ข้อมูลที่ได้จากจดหมายอาจไม่สามารถอธิบายความสุภาพทางภาษาที่ปรากฏในบริบททางด้านธุรกิจได้อย่างครอบคลุมทุกประเด็น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสุภาพทางภาษาที่มาจากสถานการณ์สมมติที่ได้จากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (Discourse completion test) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกรูปแบบหนึ่งสำหรับงานวิจัยทางภาษาตามแนวทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยวิธีการเก็บข้อมูลนี้จะทำให้ผู้วิจัยสามารถควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษาได้ ดังจะอธิบายในบทที่ 3 วิธีการวิจัยต่อไป

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยเริ่มจากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การรวบรวมข้อมูล

ในเบื้องต้นของการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้มีรูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการบันทึกเสียงวัจนกรรมการปฏิเสธการขอร้องจากบทสนทนาที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จริง (Naturally occurring conversation)ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาษาธรรมชาติ แต่ด้วยเหตุผลบางประการที่เป็นสาเหตุทำให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลคือข้อจำกัดที่ทางต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่างไม่อนุญาตให้ดำเนินการด้วยวิธีการดังกล่าวเพราะนอกจากจะเป็นการรบกวนผู้โดยสารแล้ว ยังเป็นการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้โดยสารอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นผู้โดยสารที่เดินทางในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจด้วยแล้ว ทางต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่างจะยิ่งเพิ่มความระมัดระวังในการที่จะไม่ทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เป็นการรบกวนต่อผู้โดยสารประเภทนี้เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เดินทางในระดับชั้นที่นั่งทั้งสองนี้มักเป็นนักธุรกิจหรือบุคคลสำคัญทางการเมือง เป็นต้น

นอกจากข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นแล้ว การเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้ยังมีข้อจำกัดอีกหลายประการ เช่น การต้องใช้เวลาในการบันทึกเสียงค่อนข้างนานกว่าจะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้มากพอตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานในการถ่ายถอดข้อมูลเสียงให้เป็นภาษาเขียนก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ ด้วยเหตุเหล่านี้ผู้วิจัยจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาเป็นการเก็บรวบรวมด้วยการใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (Discourse completion test หรือ DCT) โดยเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการทำวิจัยด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์วิธีหนึ่งซึ่งมีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติและมีบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยเว้นผลัดที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบเอาไว้ ข้อดีของการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้คือผู้วิจัยสามารถกำหนดสถานการณ์และ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถานภาพของคู่สนทนา ตลอดจนปัจจัยที่ต้องการศึกษาต่าง ๆ ไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำความเข้าใจก่อนลงมือเขียนคำตอบได้ นอกจากนี้ยังสามารถเก็บข้อมูลในปริมาณมากและครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องการศึกษา อีกทั้งยังเหมาะสมกับงานวิจัยนี้ที่มีข้อจำกัดด้านเวลาอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้ อย่างไรก็ดีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้ก็มีข้อจำกัดอยู่บ้างบางประการ เช่น ข้อมูลที่ได้อาจมีลักษณะเป็นภาษาเขียนซึ่งแตกต่างจากภาษาธรรมชาติ อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามมักไม่ประสงค์ที่จะให้ความร่วมมือในการเขียนคำตอบในแบบสอบถามหรืออาจเขียนคำตอบโดยที่ไม่ให้ความใส่ใจในสถานการณ์แต่ละข้อซึ่งจะมีความแตกต่างกันของปัจจัยที่ศึกษา จึงอาจทำให้ในแต่ละสถานการณ์ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คำตอบที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายกัน เป็นต้น สำหรับขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของแต่ละขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 80 คน โดยพนักงานดังกล่าวมีหน้าที่ปฏิบัติในแผนกต่าง ๆ รวม 4 แผนก แผนกละ 20 คน ได้แก่ แผนกตรวจบัตรโดยสาร แผนกห้องรับรองพิเศษ แผนกห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระ สำหรับสาเหตุที่เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาจาก 4 แผนกนี้เนื่องจากมีหน้าที่สื่อสารกับผู้โดยสารโดยตรง (Face to face communication) โดยมีรายละเอียดตามตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง

แผนกที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)
1. แผนกตรวจบัตรโดยสาร	20
2. แผนกห้องรับรองพิเศษ	20
3.แผนกห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง	20
4.แผนกติดตามสัมภาระ	20
รวม	**80**

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร โดยมีคำถามงานวิจัยว่าปัจจัยทางด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ จำนวน 4 แผนก แผนกละ 5 คน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ห้องรับรองพิเศษ ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระถึงเหตุการณ์การขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งจดบันทึกคำสัมภาษณ์

จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งจัดอันดับความถี่ของแต่ละสถานการณ์การขอร้องที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น โดยปรากฏสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่จำนวนทั้งสิ้น 17 สถานการณ์ ขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยได้คัดเลือกสถานการณ์ที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้กับผู้โดยสารทุกระดับชั้นออก (ไม่นำมาพิจารณา) เช่น สถานการณ์การขอเข้าใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบิน เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวนี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้กับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ เนื่องจากผู้โดยสารทั้ง 2 ระดับชั้นนี้มีสิทธิเข้าใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินได้อยู่แล้ว ตามระเบียบที่สายการบินต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังคัดเลือกสถานการณ์การขอร้องที่เป็นสิ่งที่พนักงานบริการผู้โดยสารต้องทำตามการร้องขอของผู้โดยสารอยู่แล้วออก (ไม่สามารถปฏิเสธการขอร้องได้) ทั้งนี้สถานการณ์ดังกล่าวนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพหรือความทุพพลภาพของตัวผู้โดยสารเอง เช่น สถานการณ์ที่ผู้โดยสารที่มีปัญหาทางด้านการมองเห็นขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารช่วยเหลือตนผ่านขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางและนำพาไปขึ้นเครื่องบิน เป็นต้น เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจะต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารอยู่แล้ว ไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการได้ เป็นต้น

หลังจากคัดเลือกสถานการณ์ที่มีลักษณะดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นออก จะเหลือสถานการณ์การขอร้องทั้งสิ้น 9 สถานการณ์จากทั้งหมด 17 สถานการณ์ โดยสามารถเรียงลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ดังมีรายละเอียดต่าง ๆ ตามตารางข้างล่างนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 ตารางแสดงสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

รายการการขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่	**คะแนนความถี่**
1. ขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์	☑☑☑☑☑
- ไม่มีวีซ่า/วีซ่าหมดอายุ	☑☑☑☑☑
- หนังสือเดินทางหมดอายุ	☑☑☑☑☑
- ไม่มีเงินค่าครองชีพ (Sufficient fund)	☑☑☑☑☑
- มีปัญหาเกี่ยวกับตั๋วโดยสาร	❷❼
2. ขอร้องให้ชดเชยค่าเสียหายกรณีกระเป๋า	☑☑☑☑☑
- แตกเสียหาย	☑☑☑☑☑
- สูญหาย	☑☑☑☑☑
	☑☑☑☑☑
	❷❼
3. ขอร้องเกี่ยวกับที่นั่ง (Seat selection)	☑☑☑☑☑
- ขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน	☑☑☑☑☑
- ขอเลือกที่นั่งริมหน้าต่าง	☑☑☑☑☑
- ขอเลือกที่นั่งริมทางเดิน	☑☑☑☑
- ขอเลือกที่นั่งที่ใกล้คนไทยด้วยกัน	❶❾
- ขอเลือกที่นั่งด้านหน้าของเครื่องบิน	
- ขอเลือกที่นั่งด้านหลังของเครื่องบิน	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการการขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่	คะแนนความถี่
- ขอเลือกที่นั่งที่ไม่ใช่บริเวณปีกของเครื่องบิน	☑☑☑☑☑
- ขอเลือกที่นั่งโดยมีที่นั่งข้าง ๆ ว่าง	☑☑☑☑☑
- ขอเลือกที่นั่งคู่กับผู้โดยสารที่มาด้วยกัน	☑☑☑☑☑
- ขอเปลี่ยนที่นั่ง	☑☑
	❶❼
4. ขอร้องเกี่ยวกับอาหารพิเศษ (Special meal)	☑☑☑☑☑
- มีในเมนู	☑☑☑☑☑
- นอกเมนู (กรณีแพ้อาหารบางชนิด เช่น กุ้ง)	☑☑☑☑☑
	☑☑
	❶❼
5. ขอร้องให้อนุญาตนำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินขึ้นเครื่องไปได้ (Overweight & oversize)	☑☑☑☑☑
	☑☑☑☑☑
	☑☑☑☑☑
- สัมภาระที่ฝากลงใต้ท้องเครื่องบิน (Checked baggage)	☑☑
- สัมภาระที่ผู้โดยสารถือขึ้นเครื่องเอง (Carry-on baggage)	
- เครื่องดนตรี หรือ อุปกรณ์การกีฬา	❶❼
- ขอใช้สิทธิ์น้ำหนักกระเป๋าร่วมกับผู้โดยสารท่านอื่น (pool baggage weight)	
6. ขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่มาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารหลังจากที่ปิดทำการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว (Late show at counter) โดยให้เหตุผลว่า	☑☑☑☑☑
	☑☑☑☑☑
	☑☑☑☑☑
	☑
- รถติด	
- รถเสีย	❶❻
- หลงทาง	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการการขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่	**คะแนนความถี่**
7. ขอร้องให้ไปเจรจาต่อรองกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น เพื่อขออนุญาตนำสิ่งของเหล่านี้ขึ้นเครื่อง - ของเหลว - เจล - สเปรย์ - ครีม - วัตถุ/สิ่งของมีคม	☑☑☑☑☑ ☑☑☑☑☑ ☑☑☑☑☑ ❶❺
8. ขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่เที่ยวบินมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้เต็มทุกระดับชั้นที่นั่ง (กรณีเดินทางไม่ตรงตามที่ระบุไว้บนหน้าตั๋ว) โดยให้เหตุผลว่า - ญาติป่วย - มีกิจธุระสำคัญ - ต้องทำงานในวันถัดไป - เหตุผลอื่น ๆ	☑☑☑☑☑ ☑☑☑☑☑ ☑☑ ❶❷
9. ขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่ทางแผนกสำรองที่นั่งได้ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน (Oversold/overbooking) ทำให้ต้องปฏิเสธการขึ้นเครื่องของผู้โดยสารบางส่วน (Deny boarding passenger)	☑☑☑☑☑ ☑☑☑☑☑ ☑☑ ❶❷

จากตารางที่ 3 ข้างต้น เป็นตารางแสดงสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยและอัตราความถี่ในการปรากฏ ซึ่งประกอบด้วย สถานการณ์การขอร้องทั้งสิ้น 9 ประเภท ได้แก่ การขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ การขอร้องให้ชดเชยค่าเสียหายกรณีกระเป๋าสูญหายหรือเสียหาย การขอร้องเกี่ยวกับที่นั่ง การขอร้องเกี่ยวกับอาหารพิเศษ การขอร้องให้อนุญาตนำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินขึ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เครื่องไปโดยไม่จ่ายค่าธรรมเนียม การขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่มาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารหลังจากที่ปิดทำการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว การขอร้องให้ไปเจรจาต่อรองกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจค้นเพื่อขออนุญาตนำสิ่งของต้องห้ามขึ้นเครื่อง การขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่เที่ยวบินมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้เต็มทุกระดับชั้นที่นั่ง และการขอร้องให้รับขึ้นเครื่องแต่ต้องปฏิเสธเนื่องจากมีการทำสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากตารางข้างต้นไปจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจะใช้ปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อไป

สาเหตุที่ผู้วิจัยนำประเด็นเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของสถานการณ์มาพิจารณาด้วยนั้นมีเหตุผลอันเนื่องมาจากประเด็นดังกล่าวนี้ Brown and Levinson (1987: 74-84) ได้เสนอว่าบุคคลต้นแบบ[6] (Model person หรือ MP) จะใช้กลวิธีความสุภาพได้ด้วยความมั่นใจก็ต่อเมื่อต้องประเมินความรุนแรงของการคุกคามหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้วัจนกรรม (Seriousness หรือ Weightiness) โดยการประเมินดังกล่าวนั้นจะต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการในการตัดสินค่าความรุนแรง ได้แก่ ระยะห่างทางสังคม (Social distance) อำนาจ (Power) และระดับน้ำหนักของเจตนาของผู้พูดซึ่งเป็นที่เข้าใจกันในสังคม (Ranking of imposition) และเพื่อสนับสนุนประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างงานวิจัยที่นำระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่แตกต่างกันมาเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ด้วย เช่นในงานวิจัยของ Blum-Kulka and Olshtain (1984) ได้ศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวอเมริกันและชาวอิสราเอล ผลการวิจัยพบว่า คนทั้งสองวัฒนธรรมเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษต่างกัน เนื่องจากคนทั้งสองวัฒนธรรมประเมินความรุนแรงของสถานการณ์แตกต่างกัน เช่น ชาวอเมริกันจะประเมินสถานการณ์การมาประชุมสายว่าเป็นความผิดที่รุนแรง จึงแสดงวัจนกรรมการขอโทษในสถานการณ์นี้บ่อยกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอิสราเอล อีกตัวอย่างเป็นงานวิจัยของ Bergman and Kasper (1991) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเรื่อง การรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิด โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ความสนิทสนมของผู้พูดและผู้ฟัง และน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวอเมริกัน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความผิดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจะมองสถานการณ์การกระทำผิดในงานวิจัยนี้ทุกสถานการณ์เป็น

---

[6] บุคคลต้นแบบ (Model person หรือ MP) คือ บุคคลที่สามารถเลือกใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร (Brown and Levinson, 1987: 58)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความผิดที่ไม่ควรให้อภัยทั้งสิ้น แต่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเห็นว่า สถานการณ์การกระทำผิดโดยการทำลายชื่อเสียง และการทุจริตในการสอบเท่านั้นที่เป็นการกระทำผิดชนิดที่ไม่สามารถให้อภัยได้

จากตัวอย่างงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นว่าการประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำมาพิจารณาในการสร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการเก็บข้อมูล และเพื่อให้ได้สถานการณ์สมมติที่สามารถเพิ่มหรือลดระดับความรุนแรงได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าประเด็นดังกล่าวนี้มีความสำคัญต่องานวิจัยในครั้งนี้เช่นเดียวกัน เนื่องจากการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรที่จะมีการประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ในงานวิจัยนี้ก่อน เพื่อที่จะได้ทราบว่าสถานการณ์การปฏิเสธข้อใดมีระดับความรุนแรงของสถานการณ์อยู่ในระดับใด โดยมีขั้นตอนในการประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การร่างแบบสอบถามเพื่อหาระดับความรุนแรงของสถานการณ์

หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารที่มักเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งจดบันทึกคำสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดอันดับความถี่ แล้วคัดเลือกสถานการณ์ที่มีความถี่ในอันดับ 1-9 จะได้สถานการณ์เป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 สถานการณ์ และนำสถานการณ์ที่ได้ทั้งหมดมาจัดใส่ตาราง เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 4 ตารางแสดงตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ข้อ	สถานการณ์	ระดับความรุนแรง
1	ผู้โดยสารขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัยเพราะหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องยนต์เกิดขัดข้องกะทันหัน นักบินจำเป็นต้องนำเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน ก็จะทำให้ผู้โดยสารเองสามารถที่จะออกจากเครื่องบินได้ก่อนผู้โดยสารท่านอื่น แต่เนื่องจากที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินดังกล่าวถูกเลือกโดยผู้โดยสารท่านอื่นไปหมดแล้ว จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)** **มาก (4)** **ปานกลาง (3)** **น้อย (2)** **น้อยที่สุด (1)**
2	ผู้โดยสารขอสั่งอาหารพิเศษประเภทฮินดู (Hindu Meal) เนื่องด้วยเหตุผลทางด้านศาสนาที่บริเวณเคาน์เตอร์ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) ซึ่งอาหารดังกล่าวเป็นอาหารที่ปรุงจากเนื้อลูกแกะ เนื้อปลา และเนื้ออื่น ๆ แต่ปราศจากเนื้อวัวและเนื้อหมู แต่ตามระเบียบการขออาหารพิเศษของทางสายการบินแล้ว ผู้โดยสารจะต้องแจ้งความประสงค์ขออาหารพิเศษต่าง ๆ ก่อนเวลาเครื่องออกเดินทางอย่างน้อย 24 ชั่วโมง สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และ 48 ชั่วโมง สำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจและผู้โดยสารชั้นประหยัด เพราะอาหารประเภทดังกล่าวนี้จะต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมและปรุงมากกว่าอาหารปกติ จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)** **มาก (4)** **ปานกลาง (3)** **น้อย (2)** **น้อยที่สุด (1)**

จากตารางที่ 4 เป็นตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์การขอร้องทั้งสิ้น 9 สถานการณ์ แต่ในที่นี้ผู้วิจัยนำมาแสดงเพื่อเป็นตัวอย่างเพียงแค่ 2 สถานการณ์เท่านั้น[7]โดยสถานการณ์ดังกล่าวจะเรียงลำดับจากสถานการณ์ที่ 1 ถึง 9 และมีช่องสำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินค่าระดับ

[7] ดูรายละเอียดแบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยมีคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามข้างต้นนี้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างอีกครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ จำนวน 4 แผนก แผนกละ 10 คน โดยกลุ่มตัวอย่างนี้จะเป็นคนละกลุ่มตัวอย่างกับที่จะใช้เก็บข้อมูลในขั้นตอนของแบบสอบถามหลัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดอันดับความรุนแรงของสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสาร โดยผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของสถานการณ์ในแต่ละข้อ โดยสามารถคำนวณได้จากการนำคะแนน ทุกค่าในสถานการณ์แต่ละข้อมารวมกันแล้วหารด้วย 5 ยกตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ที่ 1 ผู้วิจัยได้รวมคะแนนตั้งแต่คนที่ 1 – 40 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างตอบ 5 จะได้เท่ากับ 5 คะแนน ตอบ 4 ได้เท่ากับ 4 คะแนน ตอบ 3 ได้เท่ากับ 3 คะแนน ตอบ 2 ได้เท่ากับ 2 คะแนน และตอบ 1 ได้เท่ากับ 1 คะแนน กรณีสถานการณ์ที่ 1 นี้มีค่าคะแนนรวมเป็น 152 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยได้นำค่าคะแนนดังกล่าวมาหารด้วย 5 เนื่องจากค่าประเมินมีทั้งหมด 5 ค่าด้วยกัน ดังนั้นในสถานการณ์ที่ 1 นี้ค่าคะแนนเฉลี่ยจะเท่ากับ 30.4 คะแนน ดังตัวอย่างที่แสดงในตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธต่อผู้โดยสาร

ลำดับที่ของกลุ่มตัวอย่าง	**สถานการณ์ที่ 1 ค่าประเมิน**					**สถานการณ์ที่ 2 ค่าประเมิน**					**สถานการณ์ที่ … ค่าประเมิน**					**…สถานการณ์ที่ 9 ค่าประเมิน**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1				✓				✓					✓					✓		
2			✓					✓							✓				✓	
…																				
40																				
รวม																				
	152					124					145					118				
	30.4					24.8					29					23.6				

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขั้นตอนหลังจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของสถานการณ์แต่ละข้อแล้ว ผู้วิจัยได้ค่าคะแนนระดับความรุนแรงของสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเรียงจากคะแนนมากที่สุดไปจนถึงคะแนนน้อยที่สุด รวมทั้งสิ้น 9 สถานการณ์ โดยมีรายละเอียดดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความรุนแรงของสถานการณ์

ลำดับที่	สถานการณ์ที่	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความรุนแรง
1	6	36.2	มาก
2	1	30.4	
3	5	30.0	
4	3	29.0	ปานกลาง
5	4	27.4	
6	7	25.2	
7	2	24.8	น้อย
8	8	24.4	
9	9	23.6	

จากตารางข้างต้น จะเห็นค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 9 สถานการณ์ โดยแต่ละสถานการณ์นั้นถูกกำหนดให้เป็นตัวแทนของสถานการณ์การขอร้องที่มีระดับความรุนแรง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับรุนแรงมาก ระดับรุนแรงปานกลาง และระดับรุนแรงน้อย ซึ่งสถานการณ์ที่มีค่าระดับความรุนแรงมากได้มาจากสถานการณ์ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสูงที่สุด 3 ระดับแรก ได้แก่ สถานการณ์ที่ 6 1 และ 5 ตามลำดับ ส่วนสถานการณ์ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสูง 3 อันดับถัดมาเป็นสถานการณ์ที่มีค่าระดับความรุนแรงปานกลาง ได้แก่ สถานการณ์ที่ 3 4 และ 7 สำหรับสถานการณ์ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3 อันดับสุดท้ายเป็นสถานการณ์ที่มีค่าระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ สถานการณ์ที่ 2 8 และ 9 ทั้งนี้เพื่อให้ได้สัดส่วนเท่า ๆ กับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งทั้ง 3 ระดับเช่นกัน ซึ่งหลังจากขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 2 มาสร้างเป็นสถานการณ์สมมติโดยใน 1 สถานการณ์จะต้องประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 2 ประเภท และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้วิจัยต้องแบ่งระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธให้มีจำนวนเท่ากับระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักการการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในขั้นตอนต่อไป ดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 7 ตารางแสดงเกณฑ์การจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่มีค่าความรุนแรง 3 ระดับ

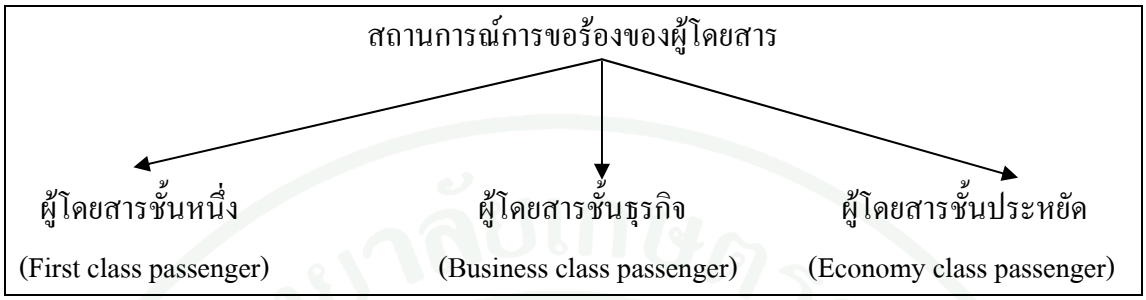
สถานการณ์ลำดับที่	ค่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ
1 - 3	เป็นตัวแทนสถานการณ์ที่มีค่าระดับความรุนแรงมาก
4 - 6	เป็นตัวแทนสถานการณ์ที่มีค่าระดับความรุนแรงปานกลาง
7 - 9	เป็นตัวแทนสถานการณ์ที่มีค่าระดับความรุนแรงน้อย

การร่างแบบสอบถามหลักเพื่อหากลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ขั้นตอนถัดมาผู้วิจัยใช้สถานการณ์ที่กำหนดค่าระดับความรุนแรงข้างต้นทั้ง 3 ระดับ มาใช้เป็นสถานการณ์สมมติในแบบสอบถามหลัก โดยมีปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) นำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วย ซึ่งระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารสามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (First class passenger) ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business class passenger) และผู้โดยสารชั้นประหยัด (Economy class passenger) ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารทั้งสามดังกล่าวถือว่ามีความแตกต่างกันในวงการธุรกิจสายการบิน เนื่องจากในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของบัตรโดยสารเครื่องบิน (Passenger ticket) นั้นผู้โดยสารจะได้รับการบริการและความสะดวกสบายที่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องมาจากราคาของบัตรโดยสารที่ผู้โดยสารได้ชำระไป โดยผู้โดยสารชั้นหนึ่งเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าบัตรโดยสารแพงที่สุด ดังนั้นผู้โดยสารประเภทนี้จะมีความคาดหวังว่าตนจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด โดยผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รองลงมาเป็นผู้โดยสารชั้นธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารน้อยกว่าผู้โดยสารชั้นหนึ่ง แต่ก็นับว่าราคาค่าโดยสารสำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจนี้ยังคงเป็นราคาที่ค่อนข้างสูงหากเทียบกับราคาบัตรโดยสารของผู้โดยสารชั้นประหยัด ดังนั้นผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นธุรกิจก็จะมีความคาดหวังสูงที่ว่าตนจะได้รับการบริการที่ดีเยี่ยมจากผู้ให้บริการ สำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัดนั้นเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารน้อยที่สุด และเป็นผู้โดยสารที่มีจำนวนมากที่สุดในแต่ละเที่ยวบิน ฉะนั้นการให้บริการกับผู้โดยสารประเภทนี้ก็จะมีความแตกต่างกับผู้โดยสารทั้ง 2 ประเภทแรก ดังนั้นผู้วิจัยจะนำปัจจัยระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารนี้กับระดับความรุนแรงของสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสารมากำหนดเป็นสถานการณ์ในแบบสอบถาม ดังแผนภูมิต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างการร่างสถานการณ์ในแบบสอบถามโดยใช้สถานการณ์การขอร้องและระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการร่างสถานการณ์ในแบบสอบถามโดยใช้สถานการณ์การขอร้องและระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

หลังจากที่ได้ร่างสถานการณ์โดยใช้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมาเป็นองค์ประกอบแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและแก้ไขรูปแบบภาษาให้ถูกต้องเป็นประโยคที่สมบูรณ์ อีกทั้งพิจารณาว่ามีประโยคหนึ่งหรือคำหนึ่งคำใดที่ปรากฏในสถานการณ์สมมติที่จะใช้เป็นแบบสอบถามนี้มีความกำกวมทางความหมายหรือไม่ เพราะอาจมีผลกับการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำสถานการณ์การขอร้องที่มีค่าระดับความรุนแรงแตกต่างกัน (มาก ปานกลาง น้อย) ทั้ง 9 สถานการณ์มาจัดทำเป็นสถานการณ์สมมติในแบบสอบถาม และในแต่ละสถานการณ์การขอร้องที่ปรากฏในแบบสอบถามนั้นจะถูกกำหนดให้เป็นการขอร้องต่อผู้โดยสารที่มีระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นประหยัด ตามลำดับ และเพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารที่อาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีปฏิเสธการขอร้องนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสลับสถานการณ์และปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารไม่ให้เรียงติดต่อกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติและเหมือนกับที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ขณะปฏิบัติหน้าที่จริง โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 8 ตารางแสดงรายละเอียดการจัดทำแบบสอบถามหลัก

สถานการณ์ที่	ระดับความรุนแรง	รายละเอียดสถานการณ์	ระดับชั้นที่นั่ง	สลับข้อเป็น
6		ปฏิเสธการขึ้นเครื่อง	ชั้นหนึ่ง	1
1	มาก	ขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน	ชั้นธุรกิจ	9
5		ขอให้จ่ายค่าชดเชยเนื่องจากกระเป๋าหาย	ชั้นประหยัด	4
3		หนังสือเดินทางหมดอายุ	ชั้นหนึ่ง	8
4	ปานกลาง	มาถึงหลังจากปิดเคาน์เตอร์แล้ว	ชั้นธุรกิจ	6
7		ขออนุญาตฝากสัมภาระที่มีน้ำหนักเกิน	ชั้นประหยัด	2
2		ขอสั่งอาหารพิเศษก่อนขึ้นเครื่อง	ชั้นหนึ่ง	5
8	น้อย	ขอให้รับขึ้นเครื่องเนื่องจากญาติป่วย	ชั้นธุรกิจ	3
9		ขอให้ช่วยเจรจาเรื่องของเหลว	ชั้นประหยัด	7

จากตารางที่ 8 ข้างต้น เป็นการแสดงรายละเอียดการจัดทำแบบสอบถามหลัก โดยช่องแรกของตารางเป็นสถานการณ์การขอร้องที่ได้จากขั้นตอนการร่างแบบสอบถามเพื่อหาระดับความรุนแรงของสถานการณ์ข้างต้น ถัดมาเป็นช่องที่แสดงระดับความรุนแรงของสถานการณ์ การขอร้องของผู้โดยสาร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความรุนแรงระดับมาก ความรุนแรงระดับปานกลาง และความรุนแรงระดับน้อย ถัดมาเป็นช่องที่ 3 ของตารางเป็นการแสดงรายละเอียดของสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสาร เช่น ในสถานการณ์ที่ 6 ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์อยู่ในระดับมาก และมีรายละเอียดของสถานการณ์การขอร้องคือ เป็นการขอร้องของผู้โดยสารต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพื่อให้รับตนขึ้นเครื่อง แต่พนักงานบริการผู้โดยสารไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวปฏิเสธ เนื่องจากมีการทำสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่อง ต่อมาเป็นช่องที่ 4 ของตารางเป็นการกำหนดให้สถานการณ์การขอร้องในแต่ละข้อใช้กับการปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับชั้นต่าง ๆ ทั้ง 3 ระดับชั้น ได้แก่ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นประหยัด และช่องสุดท้ายของตารางเป็นการแสดงการสลับข้อที่จะปรากฏในแบบสอบถามหลัก เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าผู้วิจัยต้องการศึกษาความแตกต่างของการปฏิเสธที่มีอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่ง ตัวอย่างเช่น ผู้วิจัยกำหนดให้ข้อที่ 1 เป็นสถานการณ์การปฏิเสธผู้โดยสารชั้นหนึ่งขึ้นเครื่อง ข้อที่ 2 เป็นสถานการณ์การปฏิเสธผู้โดยสารชั้นประหยัดที่ขอร้องให้ตนฝากกระเป๋าสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินขึ้นเครื่อง เป็นต้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากนั้นผู้วิจัยได้แบบสอบถามหลักในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ต่อไป ดังตัวอย่างแบบสอบถามหลักต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามหากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

สถานการณ์ที่ 1

เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน (Overbooking/Oversold) จึงเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องได้ และมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Deny boarding) แต่ภาษิตซึ่งเดินทางชั้นหนึ่ง (First class) ยืนยันที่จะเดินทางให้ได้ โดยให้เหตุผลว่าตนต้องเข้าร่วมประชุม ณ ประเทศจุดหมายปลายทาง หากไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวเองและบริษัทของตนเป็นอย่างมาก **ท่านจะกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารท่านนี้อย่างไร**

ภาษิต: ผมมีประชุมซึ่งสำคัญมาก ๆ ยังไงผมก็ต้องเดินทาง ช่วยจัดการให้ผมด้วยนะครับ

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 9

ณเดชเป็นผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business class) ขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน (Emergency exit seat) เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัยเพราะหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องยนต์เกิดขัดข้องกะทันหัน นักบินจำเป็นต้องนำเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน ก็จะทำให้ตนเองสามารถที่จะออกจากเครื่องบินได้ก่อนผู้โดยสารท่านอื่น แต่ที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินดังกล่าวถูกเลือกโดยผู้โดยสารท่านอื่นไปหมดแล้ว **จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารท่านนี้**

ณเดช: ผมอยากได้ที่นั่งตรงบริเวณทางออกฉุกเฉินนะครับ

ท่าน: _____

_____

_____

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หลังจากที่ได้แบบสอบถามที่มีลักษณะดังตัวอย่างข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากสถาบันการศึกษาต้นสังกัด

2. ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต.ราชาเทวะ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ

3. แจกแบบสอบถามด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง

4. ตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจนกว่าจะครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยจะแบ่งส่วนของการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์เพื่อหากลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย และการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

การวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ในการวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์และจัดประเภทกลวิธีโดยยึดถือเกณฑ์ทางด้านรูปภาษาและเจตนาในการสื่อสารของผู้พูดเป็นสำคัญ โดยใช้กรอบทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson (1978; 1987) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวถือเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายลักษณะและองค์ประกอบของภาษาสุภาพได้ดีที่สุด (ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 171) นอกจากนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Brown and Levinson (1987 อ้างใน ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 172) ยังได้อ้างว่าทฤษฎีที่พวกเขาคิดค้นขึ้นนี้สามารถใช้วิเคราะห์ครอบคลุมทุกภาษาอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวทางการวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธตามกรอบทฤษฎีของ Brown and Levinson (1978, 1987) นี้ เพื่อชี้ให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยนั้น มีความสอดคล้องหรือแตกต่างกับทฤษฎีความสุภาพดังกล่าวอย่างไร ดังมีรายละเอียดของกลวิธีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

กลวิธีความสุภาพด้านบวก ได้แก่

1. การแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง (Notice, Attend to H)

2. การแสดงอารมณ์ความรู้สึกเกินจริง (Exaggerate)

3. การเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensify interest to H)

4. การใช้รูปภาษาแสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม (Use in-group identity markers)

5. การแสดงการเห็นด้วยโดยการกล่าวซ้ำหรือพูดในประเด็นที่ไม่ทำให้เกิดการขัดแย้งหรือทะเลาะวิวาท (Seek agreement)

6. การหลีกเลี่ยงการไม่เห็นด้วย (Avoid disagreement)

7. การแสดงว่ามีความรู้ร่วมกัน (Presuppose/raise/assert common ground)

8. การพูดตลก (Joke)

9. การแสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้สึกถึงความปรารถนาของผู้ฟัง หรือเข้าใจว่าผู้ฟังต้องการอะไร (Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants)

10. การเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไรให้ (Offer, Promise)

11. การมองโลกในแง่ดี (Be optimistic)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

12. การเน้นว่าผู้พูดและผู้ฟังกระทำกิจกรรมร่วมกัน (Include both S and H in the activity)

13. การให้เหตุผล (Give (or ask for) reasons)

14. การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน (Assume or assert reciprocity)

15. การให้ของขวัญหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ฟัง (Give gifts to H)

กลวิธีความสุภาพด้านลบ ได้แก่

1. การใช้รูปภาษาแบบอ้อมแต่เป็นที่เข้าใจกัน (Be conventionally indirect)

2. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน (Question, hedge)

3. การมองโลกในแง่ร้าย (Be pessimistic)

4. การลดอัตราการล่วงละเมิด โดยการใช้คำที่แสดงว่าการคุกคามหน้านั้นเป็นเพียงการรบกวนเพียงเล็กน้อย (Minimize the imposition)

5. การใช้รูปแสดงการนับถือโดยผู้พูดถ่อมตัวและยกย่องผู้ฟัง (Give deference)

6. การขอโทษ (Apologize)

7. การทำให้ผู้พูดผู้ฟังเป็นบุคคลที่สาม (Impersonalize S and H)

8. การแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเสมือนกฎ (State the FTA as a general rule)

9. การทำให้เป็นนามวลี (Nominalize)

10. การขอบคุณ (Go on record as incurring a debt, or as not indebting H)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากกลวิธีความสุภาพทั้งด้านบวกและด้านลบดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้พูดอาจเลือกใช้กลวิธีไม่ตรงประเด็น กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่ากำลังทำอะไร ผู้ฟังต้องตีความเองว่าผู้พูดต้องการสื่ออะไร ได้แก่

1. การแนะความ (Give hints)

2. การโยงความสัมพันธ์ (Give association clues)

3. การสื่อมูลบท (Presuppose)

4. การพูดน้อยกว่าความเป็นจริง (Understate)

5. การพูดเกินความเป็นจริง (Overstate)

6. การใช้สัจจนิรันดร์ (Use tautologies)[8]

7. การใช้ถ้อยความแสดงความขัดแย้ง (Use contradictions)

8. การประชดประชัน (Be ironic)

9. การใช้อุปลักษณ์ (Use metaphors)

10. การใช้คำถามย้อนกลับ (Use rhetorical questions)

11. การพูดกำกวม (Be ambiguous)

12. การพูดคลุมเครือ (Be vague)

13. การใช้สำนวนคำพังเพย (Over-generalize)

---

[8] พจนานุกรมศัพท์ปรัชญา อังกฤษ-ไทย บัญญัติคำว่า “Tautology” เป็นภาษาไทยว่าเป็น “คำซ้ำความ” ตัวอย่างกลุ่มคำในภาษาไทยที่มีลักษณะดังกล่าวนี้เช่น “สัญญาต้องเป็นสัญญา” ผู้หญิงก็ต้องเป็นผู้หญิงวันยังค่ำ” เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532: 111)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

14. การพูดกระทบ (Displace)

15. การพูดไม่จบความ (Be incomplete, use ellipsis)

หลังจากจำแนกกลวิธีความสุภาพประเภทต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยได้คำนวณหาความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในแต่ละประเภท เพื่อหาว่ากลวิธีความสุภาพแต่ละแบบถูกนำมาใช้โดยมีความถี่แตกต่างกันมากน้อยเพียงไร จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมาบันทึกลงในตารางแสดงอัตราความถี่ของการปรากฏกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารและอภิปรายกลวิธีในแต่ละกลวิธีต่อไปตามลำดับของอัตราความถี่ในการปรากฏ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ตารางแสดงอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ของการปรากฏ (ร้อยละ)
1.		
2.		
3.		
4.		
5…..		

ในการคำนวณหาความถี่ในการปรากฏดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถคำนวณได้จากสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราความถี่ในการปรากฏ} = \frac{\text{จำนวนการปรากฏของแต่ละกลวิธีความสุภาพ x } 100}{\text{จำนวนการปรากฏของกลวิธีความสุภาพ}}$$

ในส่วนของการนับจำนวนครั้งของการปรากฏในแต่ละกลวิธีนั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การนับกลวิธีละ 1 ครั้งต่อการปฏิเสธ 1 ครั้ง กล่าวคือ ในการปฏิเสธ 1 ครั้ง ไม่ว่าจะปรากฏกลวิธีความสุภาพเดียวกันกี่ครั้งก็ตาม ผู้วิจัยได้นับการปรากฏของกลวิธีนั้นเป็น 1 ครั้งเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

"**ดิฉันต้องขอโทษจริง ๆ ค่ะคุณภาษิต**$_1$ ขณะนี้ทางเราไม่สามารถรับคุณขึ้นเครื่องได้ เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้ขายที่นั่งเกินกว่าที่มีอยู่ ถ้ายังไงจะขอติดต่อกับทางหัวหน้าที่ควบคุมเที่ยวบินนี้เผื่อว่าจะหาสายการบินอื่นที่เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางเดียวกันหรือจุดหมายใกล้เคียง โดยทางเราจะเป็นฝ่ายรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในความไม่สะดวกในครั้งนี้ **ต้องขออภัยจริง ๆ ค่ะ**$_2$" (6/1/1)[9]

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้กลวิธีการขอโทษถึง 2 ครั้งด้วยกัน โดยครั้งแรกใช้ในส่วนของการเริ่มต้นของการกล่าวปฏิเสธ ส่วนครั้งที่สองนั้นใช้เป็นส่วนปิดท้ายข้อความ ลักษณะเช่นนี้ผู้วิจัยจะนับเป็น 1 ครั้งเท่านั้น เพราะทั้งสองส่วนมีลักษณะภาษาในการแสดงเจตนาที่เหมือนกัน กล่าวคือ ผู้พูดต้องการแสดงเจตนาขอโทษต่อผู้ร่วมสนทนานั่นเอง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำกลวิธีความสุภาพที่ได้จากการวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารมาบันทึกลงในตารางที่ 10 ด้านล่างนี้ โดยจำแนกตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร (Class of service) จากนั้นได้นำกลวิธีแต่ละประเภทที่พบมาคำนวณเป็นร้อยละแล้วจึงนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อศึกษาว่าปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารหรือไม่ และอย่างไร โดยนำทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson (1978, 1987) และทฤษฎีจิตวิทยาการบริการมาใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยไม่เพียงพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเท่านั้น แต่จะพิจารณาจากคำให้สัมภาษณ์ และ การสังเกตการณ์ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 10 ด้านล่างนี้

[9] สัญลักษณ์ที่ปรากฏภายในวงเล็บหลังข้อความตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ตัวเลขในตำแหน่งแรก แทนลำดับที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม(1-80) ถัดมาเป็นตัวเลขแทนค่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์ (1 = มาก 2 = ปานกลาง 3 = น้อย) และลำดับสุดท้ายเป็นตัวเลขแทนลำดับที่ของสถานการณ์(1-9)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 10 ตารางแสดงกลวิธีและความถี่ที่ปรากฏของปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

กลวิธีความสุภาพ	ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร						รวมทั้งหมด	
	ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง		ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ		ผู้โดยสารชั้นประหยัด			
	ครั้ง	%	ครั้ง	%	ครั้ง	%	ครั้ง	%
1.								
2.								
3.								
4.								
5……								

ตารางที่ 10 เป็นตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยและการเปรียบเทียบความถี่ในการปรากฏระหว่างกลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีโดยมีปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง โดยผู้วิจัยนำเสนอกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏทุกกลวิธีในงานวิจัยครั้งนี้ลงในช่องกลวิธีความสุภาพซึ่งเป็นช่องแรกของตาราง จากนั้นนำเสนอจำนวนครั้งที่ปรากฏและความถี่ในการปรากฏของกลวิธีต่าง ๆ ต่อผู้โดยสารในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับชั้นที่นั่ง คือ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นประหยัด ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอการเปรียบเทียบในลักษณะเช่นเดียวกันนี้กับปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธอีกด้วย โดยปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับเช่นกัน ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ทั้งนี้เพื่อให้เห็นการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของทั้ง 2 ปัจจัยซึ่งล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 4

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากคำตอบในแบบสอบถาม รวมทั้งได้จัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ ตามขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารมาวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารดังกล่าวมีทั้งสิ้นกี่กลวิธี และแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร จากผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยพบรายละเอียดของข้อมูลดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และจัดประเภทกลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารโดยพิจารณาจากเกณฑ์ทางด้านรูปภาษาและเจตนาในการสื่อสารของผู้พูดเป็นสำคัญ โดยนำกรอบทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson (1978, 1987) และทฤษฎีด้านจิตวิทยาการบริการมาใช้เป็นแนวทางในการจำแนกประเภทกลวิธีความสุภาพ ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่ามีกลวิธีใหญ่อยู่ทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่

1. การให้เหตุผล

2. การขอโทษ

3. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

4. การเสนอทางเลือกอื่น

5. การแนะนำ

6. การขอบคุณ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

7. การแสดงการยกย่อง

8. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน

9. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ

10. การแสดงความรับผิดชอบ

11. การแสดงการขอรบกวน

12. การกล่าวโทษบริษัท

13. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ

14. การเสนอชดเชย

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

สำหรับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยทั้ง 14 กลวิธีนั้น มีรายละเอียดและตัวอย่างดังต่อไปนี้

1.1 การให้เหตุผล

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธใช้กล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร ทั้งนี้โดยมีจุดประสงค์เพื่ออธิบายเหตุผลหรือสาเหตุของการที่ไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ เนื่องจากหากผู้ปฏิเสธยินยอมทำตามการขอร้องนั้น ก็จะทำให้มีผลกระทบหรือเกิดผลเสียทั้งต่อตัวผู้ถูกปฏิเสธเอง หรือผู้ปฏิเสธ หรือองค์กรสายการบินตามมาได้ ฉะนั้นผู้ปฏิเสธจึงพยายามอธิบายโดยให้รายละเอียดแก่ผู้ถูกปฏิเสธเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความเข้าใจถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต และเพื่อไม่ให้เป็นการปฏิเสธแบบห้วน ๆ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อไม่ให้ผู้ถูกปฏิเสธมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ปฏิเสธ ตัวอย่างเช่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 1

"ขอโทษคุณปานวาดจริง ๆ **ทางการท่าอากาศยานทั่วโลกไม่อนุญาตให้นำของเหลวขึ้นไปบนเครื่อง เพราะเกี่ยวกับความปลอดภัย ซึ่งเป็นมาตรการเหมือนกันทั่วโลก**" (16/3/7)[10]

ตัวอย่างที่ 1 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารพยายามขอร้องต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้ไปเจรจาต่อรองกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น เพื่อขออนุญาตให้ตนนำน้ำหอมที่มีปริมาณความจุเกินกว่าที่กำหนดไว้พกติดตัวขึ้นเครื่องไปได้ แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัย จึงพยายามอธิบายให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องกล่าวปฏิเสธว่ามีเหตุผลมาจากมาตรการการรักษาความปลอดภัย และได้ชี้ให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นอีกว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันทั่วโลกไม่ได้ปฏิบัติเพียงที่นี่ที่เดียวเท่านั้น

ตัวอย่างที่ 2

"**เนื่องจากอาหารของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ต้องใช้เวลาในการเตรียมการนานเป็นพิเศษ** ดังนั้นต้องขออภัยคุณอารยาด้วยครับ ทางเราไม่สามารถเตรียมอาหารพิเศษให้คุณได้ทันเที่ยวบิน ยังไงครั้งต่อไปที่เดินทาง กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ล่วงหน้า 2 วันก่อนเดินทางนะครับ" (46/3/5)

ตัวอย่างที่ 2 เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารพยายามขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสั่งอาหารฮินดูให้ตน เนื่องจากเหตุผลทางด้านศาสนา แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลทางด้านเวลา จึงได้พยายามอธิบายถึงเหตุผลว่าการจัดเตรียมอาหารพิเศษโดยเฉพาะอาหารของผู้โดยสารชั้นหนึ่งนั้นต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมนานเป็นพิเศษมากกว่าอาหารที่ให้บริการในระดับชั้นโดยสารอื่นๆ และหากพิจารณาตามระเบียบการสั่งอาหารพิเศษแล้ว ผู้โดยสารจำเป็นที่จะต้องสั่งล่วงหน้าก่อนถึงวันเดินทาง

[10] ดูคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ปรากฏภายในวงเล็บหลังจากข้อความตัวอย่างได้จากคำอธิบายเชิงอรรถในบทที่ 3 หน้า 57

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 3

"ดิฉันเข้าใจความจำเป็นของผู้โดยสาร **แต่เนื่องจากหนังสือเดินทางของท่านได้หมดอายุแล้ว หากสายการบินรับไปท่านก็ไม่สามารถเดินทางเข้าประเทศอังกฤษได้ และอาจถูกส่งกลับมา รวมทั้งสายการบินจะถูกปรับ ท่านจะต้องเสียเวลาในการเดินทางครั้งนี้** ดิฉันขอให้ท่านทำหนังสือเดินทางใหม่ก่อนดีกว่าค่ะ" (55/2/8)

ตัวอย่างที่ 3 เป็นสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง โดยพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้พยายามอธิบายถึงเหตุผลในการปฏิเสธว่าเนื่องจากหนังสือเดินทางของผู้โดยสารหมดอายุแล้วจึงไม่สามารถรับขึ้นเครื่องได้ และนอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงผลกระทบและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นตามมาหากตนรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องไปอีกด้วย นั่นคือ การที่ผู้โดยสารจะต้องถูกส่งตัวกลับมาทันที อีกทั้งสายการบินจะต้องถูกปรับเป็นจำนวนเงินที่มีมูลค่าสูงมาก และนอกจากความเสียหายดังกล่าวนี้ที่จะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธแล้ว ความเสียหายยังจะเกิดขึ้นกับตัวของผู้ถูกปฏิเสธเองอีกด้วย เนื่องจากจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเสียเวลาไปกับการเดินทางในครั้งนี้

เป็นที่น่าสังเกตว่าการให้เหตุผลที่นำมากล่าวอ้างส่วนใหญ่เป็นเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย ด้านเวลา ด้านกฎหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงสาเหตุของการที่ผู้ปฏิเสธต้องปฏิเสธการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธยังสามารถกล่าวถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหากผู้ปฏิเสธยอมทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ นอกจากนี้การให้เหตุผลในลักษณะนี้ยังแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าสาเหตุของการปฏิเสธนั้นไม่ได้เป็นความคิดเห็นของผู้ปฏิเสธ แต่เนื่องจากว่าเป็นกฎหรือระเบียบข้อบังคับที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามโดยไม่สามารถอนุโลมได้ ทั้งนี้หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทั้งผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธ องค์กรสายการบิน และคนส่วนรวมได้ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธได้

กลวิธีการให้เหตุผลนี้เมื่อนำมาพิจารณากับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ที่ได้กล่าวถึงการให้เหตุผลไว้ว่าเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่ง โดยเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกปรากฏว่ามีความสอดคล้องกัน โดยการให้เหตุผลนั้นนับได้ว่ามีความสำคัญมากในวงการธุรกิจการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสถานการณ์การปฏิเสธลูกค้า เพราะหากผู้ให้บริการประสบกับสถานการณ์ที่มีความจำเป็นต้องปฏิเสธลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้อง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อธิบายหรือชี้แจงเหตุผลที่น่าเชื่อถือต่อลูกค้าเสมอ เพื่อที่ลูกค้าจะได้เข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธ ตลอดจนผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามมา ทั้งนี้หากไม่อธิบายให้เหตุผลต่อลูกค้า อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่เข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธ และไม่กลับมาใช้บริการอีกก็เป็นได้

1.2 การขอโทษ

กลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธ การเลือกใช้กลวิธีนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยอมรับผิดกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงพยายามแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าตนรู้สึกผิดจริงๆ กับเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ สำหรับกลวิธีการขอโทษนี้จะปรากฏรูปภาษาที่แสดงการขอโทษ ได้แก่ “ขอโทษ” “ต้องขอโทษด้วย” “ต้องขอโทษด้วยจริง ๆ” “ต้องขอกราบประทานโทษด้วย” “ขออภัย” “ขออภัยด้วย” เป็นต้น โดยปรากฏการเลือกใช้คำกล่าวแสดงการขอโทษข้างต้นที่มีลักษณะการเลือกใช้ปะปนกัน กล่าวคือ ผู้พูดเลือกใช้รูปภาษาดังกล่าวโดยไม่ได้คำนึงถึงระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 4

“**ต้องขอโทษด้วยนะคะ** เนื่องจากหนังสือเดินทางเป็นเอกสารหลักที่ใช้ในการเดินทางออกนอกประเทศ.....[11]ถ้าหมดอายุทางตรวจคนเข้าเมืองจะไม่อนุญาตให้เดินทางออกไปได้” (33/2/8)

ตัวอย่างที่ 5

“ในส่วนนี้ ดิฉันไม่มีอำนาจในการอนุญาตให้นำน้ำหอมที่มีปริมาณเกินขึ้นเครื่อง เพราะเป็นกฎของการท่าอากาศยานที่ดูแลในส่วนตรงนี้นะคะ **ต้องขอโทษด้วยค่ะ**” (10/3/7)

ตัวอย่างที่ 6

“**ขออภัยด้วยครับ** เนื่องจากในขณะนี้เราได้สั่งอาหารเตรียมขึ้นเครื่องเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการสั่งอาหารพิเศษต้องสั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชม. ครับ ในวันนี้จึงไม่สามารถเตรียมให้ท่านได้ทันครับ” (56/3/5)

---

[11] สัญลักษณ์จุดไข่ปลา (…) ที่ปรากฏในข้อความตัวอย่างใช้เพื่อละข้อความข้างท้ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ต้องการกล่าวถึงเพื่อแสดงว่าตัดตอนข้อความนั้นมาเพียงบางส่วน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 4 เป็นการกล่าวขอโทษของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่ตนไม่สามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ เนื่องจากว่าหนังสือเดินทางของผู้โดยสารได้หมดอายุแล้ว ตัวอย่างที่ 5 ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษต่อผู้ถูกปฏิเสธอันเนื่องมาจากตนไม่สามารถไปเจรจาต่อรองกับพนักงาน ณ จุดตรวจค้นเพื่อขออนุญาตให้ผู้โดยสารนำน้ำหอมที่มีปริมาณความจุเกินกว่ากำหนดนำติดตัวไปได้ และตัวอย่างที่ 6 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวขอโทษกับผู้โดยสารต่อสถานการณ์ที่ตนไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้โดยสารที่ต้องการสั่งอาหารพิเศษได้ จะสังเกตเห็นว่าในตัวอย่างที่ 6 นี้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้คำศัพท์ที่แสดงความยกย่องอย่างมาก นั่นคือ การใช้คำว่า “ขออภัย” ซึ่งหากพิจารณาแล้วอาจดูเป็นการยกย่องให้เกียรติต่อผู้โดยสารมากกว่าการใช้คำว่า “ขอโทษ” โดยมักพบการเลือกใช้คำว่า “ขออภัย” หรือ “ขอประทานโทษ” ต่อสถานการณ์การปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจมากกว่าผู้โดยสารชั้นประหยัด ซึ่งสื่อให้เห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้คำกล่าวเพื่อสื่อเจตนาในการขอโทษที่แปรไปตามสถานภาพทางสังคมหรือระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2541: 68) เนื่องจากผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจนั้นมักเป็นบุคคลที่มีฐานะทางการเงินดีและเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในสังคม (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2548: 304) จึงทำให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำกล่าวเพื่อสื่อเจตนาในการขอโทษที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติอย่างมาก

นอกจากนี้ ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541: 68) ยังได้เปรียบเทียบคำกล่าวที่แสดงเจตนาในการขอโทษที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั้งหมด ได้แก่ คำว่า “ขอประทานโทษ” “ขออภัย” “ขอโทษ” และ “โทษ” พบว่าคำว่า “ขอโทษ” เป็นคำที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุด ส่วนคำว่า “ขออภัย” และ “ขอประทานโทษ” นั้นมักพบในกรณีที่ผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า หรือไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูด ซึ่งมีความสอดคล้องกับกลวิธีการกล่าวขอโทษในงานวิจัยนี้ เนื่องจากผู้พูดและผู้ฟังต่างมีสถานภาพที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้พูดมีสถานภาพเป็นพนักงานผู้ให้บริการ ในขณะที่ผู้ฟังมีสถานภาพเป็นลูกค้า ดังนั้นผู้พูดจึงต้องเลือกใช้คำศัพท์ที่แสดงถึงการยกย่องและให้เกียรติต่อลูกค้านั่นเอง

เป็นที่น่าสังเกตว่า การเลือกใช้กลวิธีการกล่าววัจนกรรมขอโทษนั้น สามารถปรากฏได้ทั้งส่วนแรกและส่วนท้ายของการกล่าวปฏิเสธ ดังตัวอย่างที่ 4 และ 6 จะเห็นว่าปรากฏการกล่าวขอโทษในส่วนแรกของการกล่าวปฏิเสธ ส่วนตัวอย่างที่ 5 ปรากฏในส่วนท้ายของการกล่าวปฏิเสธ นอกจากนี้ยังปรากฏการใช้วัจนกรรมขอโทษร่วมกับอนุภาคลงท้าย (Final particle) เช่น “นะคะ” “คะ” “ครับ” เพื่อเพิ่มความสุภาพให้มากขึ้น และการเติมส่วนขยาย เช่น “มาก ๆ” “อย่างมาก” “จริง ๆ” เพื่อเพิ่มความหนักแน่นของความหมายอีกด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลวิธีการขอโทษนี้ถือว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) โดยผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้ เพื่อทำให้เรื่องของการปฏิเสธฟังดูอ่อนลง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษเพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้โดยสารที่ตนไม่สามารถทำตามการขอร้องได้ และส่วนใหญ่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจะเลือกใช้กลวิธีนี้ก็ต่อเมื่อตนต้องกล่าวปฏิเสธกับสถานการณ์ที่เป็นความผิดโดยมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของตนเองหรือบริษัท แต่พบการใช้กลวิธีนี้เพียงเล็กน้อยกับสถานการณ์ที่เกิดจากความผิดของตัวผู้โดยสารเอง เช่น สถานการณ์ที่หนังสือเดินทางของผู้โดยสารหมดอายุ สถานการณ์ที่ผู้โดยสารต้องการนำน้ำหอมที่มีขนาดเกินปริมาณที่กำหนดถือขึ้นเครื่อง เป็นต้น

1.3 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

การแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธแสดงความรู้สึกเข้าใจและรับรู้ได้ถึงความเดือดร้อนของผู้ถูกปฏิเสธอันมีผลมาจากการที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ ผู้ปฏิเสธจึงพยายามแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนเข้าใจในความรู้สึกและความเดือดร้อนของผู้ถูกปฏิเสธ แต่ถึงอย่างไรก็ตามตนก็ไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องได้อยู่ดี จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเป็นที่น่าสังเกตว่ารูปภาษาที่ปรากฏในกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังนั้นผู้ปฏิเสธเลือกใช้คำว่า “เข้าใจ” โดยผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะสื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ได้ว่าตนร่วมรู้สึกในความทุกข์ยากของผู้ถูกปฏิเสธ เช่น “เราเข้าใจในความเสียหาย” “ผม/ดิฉันเข้าใจในความจำเป็น” “ทางการบินไทยเข้าใจความรู้สึก” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 7

“**เราเข้าใจในความเสียหาย** และต้องขอโทษมา ณ ที่นี้ด้วย แต่เนื่องจากว่าดิฉันไม่มีอำนาจในการอนุมัติให้จ่ายเงินในเรื่องนี้ จึงขออนุญาตปรึกษาทางผู้ใหญ่ที่มีอำนาจก่อนนะคะ” (10/1/4)

ตัวอย่างที่ 8

“**ดิฉันเข้าใจในความจำเป็นครั้งนี้ค่ะ** แต่พนักงานเช็คอินที่เคาน์เตอร์ไม่มีอำนาจ waive น้ำหนักที่เกินเป็นจำนวนมากค่ะ แต่ดิฉันจะลองคำนวณดูว่า น้ำหนักที่เกินจะต้องเสียเงินเพิ่มเป็นจำนวนมากน้อยเท่าไหร่ แต่ยังไงก็อาจจะต้องมีการเรียกเก็บค่าน้ำหนักเกินบ้าง เพราะไม่สามารถอนุญาตได้ทั้งหมดค่ะ” (15/2/2)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 9

"**ทางการบินไทยเข้าใจความรู้สึกของคุณสิงหรัตน์** แต่ทางประเทศอังกฤษไม่รับผู้โดยสารที่มีเอกสาร (passport) หมดอายุ ซึ่งทาง TG ซึ่งเป็น carrier ได้รับผู้โดยสารที่มี passport หมดอายุ ทาง immigration ของประเทศอังกฤษจะทำการปรับสายการบินเป็นเงินจำนวนสูงมาก" (16/2/8)

ตัวอย่างที่ 7 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวแสดงความเข้าใจต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อผู้โดยสาร อันเนื่องมาจากกระเป๋าเดินทางและสิ่งของที่มีมูลค่าเกิดสูญหายระหว่างการเดินทาง ทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวผู้โดยสารเป็นอย่างมาก ตัวอย่างที่ 8 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นแสดงความเข้าใจกับผู้โดยสารที่มีน้ำหนักสัมภาระเกินกว่าที่กำหนดไว้ตามหน้าตั๋วโดยสาร และถึงแม้ว่าผู้โดยสารจะเป็นตัวแทนของประเทศเพื่อไปจัดงานแสดงสินค้าก็ตาม ตนก็ไม่สามารถอนุญาตให้ไปโดยไม่เก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระเกินได้ และตัวอย่างที่ 9 เป็นการกล่าวแสดงความเข้าใจต่อผู้โดยสารที่ตนไม่สามารถอนุญาตให้ผู้โดยสารเดินทางได้ เนื่องจากผู้โดยสารถือหนังสือเดินทางที่หมดอายุแล้ว

จากตัวอย่างที่ 7 และตัวอย่างที่ 9 ข้างต้นนั้นเป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ปฏิเสธเลือกใช้สรรพนามแทนตัวว่า "เรา" และ "ทางการบินไทย" ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะสื่อไปยังผู้ถูกปฏิเสธว่าไม่ใช่เฉพาะตัวของผู้ปฏิเสธอย่างเดียวที่รู้สึกเข้าใจต่อความเสียหายหรือความเดือดร้อนที่ผู้ถูกปฏิเสธได้รับแต่รวมถึงบุคคลทั้งหมดในองค์กรด้วยที่รู้สึกเช่นนั้นเหมือนกัน ตนซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรจึงขอถ่ายทอดความรู้สึกนี้ไปยังผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกดีต่อการให้บริการ รวมทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย

กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) โดยเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก คือ ผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensify interest to H) ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ฟังได้ แต่ผู้พูดก็ยังแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนมีความเข้าใจหรือเห็นใจในความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังอีกด้วย โดยผู้พูดพยายามสื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าตนต้องการช่วยเหลืออย่างจริงใจ แต่ไม่สามารถช่วยได้เนื่องจากสุดวิสัย และตนมีความเข้าใจผู้ฟังเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการแสดงความเข้าใจที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีต่อผู้โดยสารนั้น ทำให้มีส่วนช่วยให้ผู้โดยสารเกิดความซาบซึ้งใจ เกิดความประทับใจต่อการบริการที่พนักงานมีให้ตน ถึงแม้ว่าจะถูกปฏิเสธการให้บริการก็ตาม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากความประทับใจที่มีต่อตัวผู้ให้บริการแล้ว กลวิธีการแสดงความเห็นใจผู้ฟังนี้ยังมีอิทธิพลอย่างมากต่อความรู้สึกของผู้รับบริการต่อองค์กรที่ให้บริการอีกด้วย เนื่องจากหากผู้รับบริการเกิดความประทับใจต่อการให้บริการแล้ว ผู้รับบริการจะสั่งสมประสบการณ์การรับบริการที่ดีไว้ในใจตลอดไป และจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกในแง่บวกต่อองค์กร ซึ่งหน่วยงานใดก็ตามที่สามารถผูกใจผู้รับบริการหรือลูกค้าไว้ได้ หน่วยงานนั้นจะประสบความสำเร็จทางธุรกิจ เนื่องจากเมื่อผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจกับการใช้บริการกับหน่วยงานใดแล้ว ก็มักจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก จนกลายเป็น “ลูกค้าที่ภักดี” (Loyal customer) และมักจะแนะนำบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการอีกด้วย (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 1)

1.4 การเสนอทางเลือกอื่น

กลวิธีเสนอทางเลือกอื่นเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้เพื่อประกอบกับการกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้ก็เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธพยายามแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าถึงแม้ว่าตนจะไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องที่ผู้ถูกปฏิเสธขอร้องได้ แต่ตนก็สามารถทำสิ่งอื่นที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคู่สนทนาได้และพยายามรักษาผลประโยชน์ของคู่สนทนาไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สำหรับรูปภาษาที่มักปรากฏในกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นนี้ เช่น “เสนอทางเลือก” “มีข้อเสนอ” เป็นต้น เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นนี้ผู้พูดนิยมเสนอทางเลือกต่อคู่สนทนาอย่างน้อย 2 ข้อด้วยกัน และคู่สนทนาสามารถเลือกได้เพียง 1 ทางเลือกเท่านั้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 10

“ดิฉันขอประทานโทษจริง ๆ ค่ะ **ดิฉันเสนอทางเลือกให้คุณ คือ ดิฉันจะจัดการให้คุณได้ที่นั่งที่ดีที่สุดในไฟล์ทถัดไป หรือหากคุณต้องการคืนตั๋วทางเราก็ยินดีคืนเงินให้ค่ะ**” (50/1/1)

ตัวอย่างที่ 10 มาจากสถานการณ์ที่แผนกสำรองที่นั่งได้ทำการสำรองที่นั่งให้กับผู้โดยสารเกินกับจำนวนที่นั่งที่มีอยู่จริง จึงเป็นสาเหตุทำให้ต้องปฏิเสธการขึ้นเครื่องของผู้โดยสารบางส่วน เนื่องจากไม่มีที่นั่งเหลือสำหรับให้บริการ ผู้โดยสารพยายามขอร้องต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพื่อให้รับตนขึ้นเครื่องไป แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องนั้นได้ จึงได้พยายามหาวิธีการเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อผู้โดยสาร โดยการเสนอทางเลือกอื่นให้กับผู้โดยสารเพื่อเป็นการทดแทนในสิ่งที่ตนไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องได้ โดยการเสนอ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทางเลือก 2 ทาง ได้แก่ การจัดที่นั่งที่ดีที่สุดให้ในเที่ยวบินถัดไป กับการคืนเงินค่าตั๋ว ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับตัวผู้โดยสารเองที่จะยอมรับกับข้อเสนอที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้เสนอให้หรือไม่

ตัวอย่างที่ 11

"คุณภาษิตค่ะ ก่อนอื่นดิฉันต้องกราบขออภัยในความไม่สะดวกในครั้งนี้ ทางเราเข้าใจในความจำเป็นของท่านเป็นอย่างดี อย่างไรก็ดี **ดิฉันมีข้อเสนอให้ท่านได้พิจารณา ดังนี้ 1) เราจะเรียนเชิญท่านเดินทางในชั้นธุรกิจและจะชดเชยส่วนต่างให้ท่าน หรือ 2) เราจะทำการโอนย้าย (transfer) ท่านไปยังสายการบินกลุ่มพันธมิตร (1st class) (Star alliance)** แต่เที่ยวบินจะล่าช้ากว่าเราประมาณ 3 ชม." (67/1/1)

ตัวอย่างที่ 11 มาจากสถานการณ์เดียวกันกับ ตัวอย่างที่ 10 แต่ต่างกันตรงที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นยื่นข้อเสนอต่อผู้โดยสารแตกต่างกัน ได้แก่ การเรียนเชิญให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นธุรกิจแทนชั้นหนึ่งที่ได้ทำการซื้อตั๋วมาพร้อมกับจ่ายค่าชดเชยส่วนต่างค่าตั๋วโดยสารให้กับการโอนย้ายให้ผู้โดยสารเดินทางกับสายการบินอื่นแทน

ตัวอย่างที่ 12

"ไม่ทราบว่ามีญาติมาส่งไหม **จะนำไปฝากกับญาติเพื่อนำกลับไปไว้ที่บ้านก่อนดีไหมครับ หรือต้องการจะให้เราเก็บไว้** เมื่อกลับมาให้มาติดต่อรับกลับได้ที่หน่วยงานของ Customer service" (22/3/7)

ตัวอย่างที่ 12 มาจากสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร เนื่องจากไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้โดยสารที่ให้ไปขออนุญาตนำน้ำหอมที่มีขนาดเกินกว่ากำหนดขึ้นเครื่องไปได้ โดยพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ยื่นข้อเสนอกับผู้โดยสาร 2 ทาง เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การฝากญาติที่มาส่งกลับไปไว้ที่บ้าน กับฝากให้ทางสายการบินเก็บไว้ให้

หากพิจารณากลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นนี้กับทฤษฎีความสุภาพที่บราวน์และเลวินสันได้เสนอไว้นั้นนับว่ามีความสอดคล้องกัน โดยบราวน์และเลวินสันได้เสนอกลวิธีความสุภาพด้านบวกประเภทการเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไร (Offer, promise) ซึ่งการเสนอทางเลือกอื่นให้กับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้โดยสารนั้นนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่องานด้านการให้บริการ เพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้ให้บริการก็ควรที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อเป็นการทดแทน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจกับความใส่ใจของผู้ให้บริการที่มีต่อตนในฐานะลูกค้า อีกทั้งยังเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้ถูกทอดทิ้งและยังคงได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้บริการอยู่ ไม่ใช่เพียงกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่สามารถทำตามการขอร้องได้เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องเสนอทางเลือกให้ลูกค้าด้วย และบางครั้งการเสนอทางเลือกเดียวให้ลูกค้าก็อาจทำให้เขารู้สึกเหมือนถูกบังคับ ดังนั้นหากเป็นไปได้ควรเสนอทางเลือกให้ลูกค้ามากกว่า 1 ทางเลือก (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 278)

1.5 การแนะนำ

กลวิธีการแนะนำนี้เป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้โดยมีเจตนาเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นความคิดเห็นของตนต่อผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธนำแนวคิดของตนไปพิจารณาว่าจะนำไปปฏิบัติตามหรือไม่ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของผู้ถูกปฏิเสธเอง โดยผู้ปฏิเสธยังคงเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับเป็นสำคัญ สำหรับรูปภาษาที่แสดงถึงกลวิธีการแนะนำ เช่น “แนะนำ” “แนะนำให้” “ขอแนะนำ” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 13

“ผมคงจะทำอย่างที่คุณขอร้องไม่ได้นะครับ เพราะมันเป็นกฎของ IATA และอำนาจที่จะอนุญาตใคร ๆ ก็ไม่สามารถอนุญาตได้ ทางที่ดี **ผมแนะนำให้คุณ load ใส่กระเป๋าฝากใต้ท้องเครื่องดีกว่านะครับ จะได้ไม่ต้องถูกริบ และคุณยังสามารถใช้ได้ปลายทางด้วยนะครับ**” (29/3/7)

ตัวอย่างที่ 13 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไปติดต่อขอเจรจากับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น เพื่อขออนุญาตให้ตนนำน้ำหอมที่มีขนาดความจุเกินปริมาณที่กำหนดไว้ถือติดตัวไปได้ แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ โดยให้เหตุผลว่าเป็นกฎที่ทางสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศหรือ IATA (International air transportation association) ได้กำหนดไว้ จึงได้กล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร และเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้ให้ความช่วยเหลืออะไรเลย นอกจากการกล่าวปฏิเสธเพื่อให้พ้นภาระของตนไปเท่านั้น พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงได้ใช้กลวิธีการแนะนำให้ผู้โดยสารนำน้ำหอมดังกล่าวใส่กระเป๋าเพื่อฝากไปใต้ท้องเครื่องบิน ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไม่ต้องถูกริบจากพนักงาน ณ จุดตรวจค้น และเป็นการทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีและประทับใจกับการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวด้วย

ตัวอย่างที่ 14

"ต้องขอโทษคุณสิงหรัตน์ด้วยนะครับ เพราะถ้า passport ของคุณหมดอายุแล้วจะทำให้คุณมีปัญหาที่ ตม. นะครับ เค้าจะไม่ให้ผ่าน **แนะนำให้คุณต่ออายุ passport แล้วเปลี่ยนวันเดินทางนะครับ**" (44/2/8)

ตัวอย่างที่ 14 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นรับตนขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังประเทศอังกฤษ แต่ผู้โดยสารคนดังกล่าวถือหนังสือเดินทางที่หมดอายุแล้ว ทำให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ จึงได้กล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารพร้อมทั้งยังชี้แจงถึงปัญหาที่จะตามมาหากตนยินยอมให้ผู้โดยสารเดินทางไป ดังนั้นเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้โดยสารเท่าที่ตนจะทำได้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงเลือกใช้กลวิธีการแนะนำให้ผู้โดยสารไปทำการต่ออายุหนังสือเดินทางใหม่ และเลื่อนเที่ยวบินเป็นวันอื่น เพื่อให้ผู้โดยสารได้เดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางได้ตามที่ต้องการ

ตัวอย่างที่ 15

"เนื่องจากเที่ยวบินนี้เต็มแล้วครับ ทั้งในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด **ขอแนะนำคุณผู้โดยสารลองติดต่อสายการบินอื่นดีมั้ยครับ**" (44/3/3)

ตัวอย่างที่ 15 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาติดต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพื่อขอร้องให้รับตนขึ้นเครื่องไปยังจุดหมายปลายทาง แต่เนื่องจากผู้โดยสารท่านนี้ถือตั๋วโดยสารเป็นวันอื่น ซึ่งไม่ใช่วันที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ กอปรกับเที่ยวบินที่ผู้โดยสารประสงค์จะโดยสารไปนี้มีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่อง จึงทำให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร แต่เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารรู้สึกขัดเคืองในใจต่อการปฏิเสธของตน พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น จึงให้การแนะนำต่อผู้โดยสารว่าให้ลองติดต่อกับสายการบินอื่นที่มีจุดหมายปลายทางเดียวกันนี้เผื่อว่าจะมีที่นั่งว่างและสามารถรับผู้โดยสารท่านนี้ขึ้นเครื่องไปได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลวิธีการแนะนำนี้นอกจากจะสังเกตได้จากรูปภาษาที่ปรากฏดังแสดงให้เห็นจากตัวอย่างที่ 13 14 และ 15 ข้างต้นแล้ว ยังมีการแนะนำที่ไม่ปรากฏรูปภาษาให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งผู้ฟังต้องอาศัยการตีความจากถ้อยคำตามเจตนาของผู้พูด ผู้ฟังจึงจะสามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดกำลังแนะนำให้ตนกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 16

"ดิฉันเข้าใจนะคะว่าคุณไปทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศ แต่หากคุณไม่ได้ทำเรื่องขอน้ำหนักมาก่อน ดิฉันก็ไม่สามารถปล่อยน้ำหนักเกินได้นะคะ ดิฉันไม่ได้มีอำนาจในการทำอย่างนั้นได้ **คุณจะติดต่อ cargo ไหมคะ ค่าน้ำหนักจะถูกกว่ามาก** เดี๋ยวดิฉันจะช่วยติดต่อให้" (1/2/2)

ตัวอย่างที่ 16 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารขอร้องต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพื่ออนุญาตให้ตนฝากกระเป๋าและสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสารขึ้นเครื่องไปโดยไม่ประสงค์ที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน แต่เนื่องจากการอนุญาตให้ผู้โดยสารฝากกระเป๋าและสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินไปได้นั้นอยู่นอกเหนืออำนาจการตัดสินใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าว จึงทำให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร และการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารโดยที่ไม่ได้ให้ความช่วยเหลืออื่นใดเลยนั้นย่อมเป็นการไม่เหมาะสมสำหรับงานด้านบริการ ดังนั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงได้ให้คำแนะนำกับผู้โดยสารให้ส่งสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินนั้นไปกับแผนกขนส่งสินค้าโดยตรง ซึ่งจะมีค่าธรรมเนียมการส่งสินค้าที่ถูกกว่า นอกจากนี้ยังเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือโดยกล่าวว่า "เดี๋ยวดิฉันจะช่วยติดต่อให้" เข้ามาเสริมเพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกได้ถึงความมีน้ำใจและความยินดีที่จะให้การช่วยเหลือของตนอย่างจริงใจ จะสังเกตได้ว่าตัวอย่างที่ 16 นี้ไม่ปรากฏรูปภาษาที่แสดงถึงการแนะนำอย่างชัดเจน เช่น คำว่า "แนะนำ" หรือ "ขอแนะนำ" เป็นต้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 17

"...แต่ขณะนี้ที่นั่งทุกที่นั่งมีการทำสำรองที่นั่งเต็มหมดแล้ว **ถ้าคุณจำเป็นจริง ๆ มีอีกวิธีก็คือต้องรบกวนรอที่เช็คอินเคาน์เตอร์นี้สักครู่นะคะ พอ flight ปิดแล้ว บางทีอาจจะมีผู้โดยสารที่จองไว้บางคนไม่มา** แต่อันนี้ดิฉันไม่ได้ให้สัญญาว่าจะมีนะคะ" (2/3/3)

ตัวอย่างที่ 17 เป็นสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเกี่ยวกับการเดินทางไม่ตรงตามวันและเวลาที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร โดยผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องเดินทางกลับอย่างเร่งด่วนเนื่องจากญาติป่วยหนัก แต่เที่ยวบินที่ผู้โดยสารประสงค์จะโดยสารไปนั้นมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งมากเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริง จึงทำให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ในขณะนั้น ตนจึงแนะนำให้ผู้โดยสารรอที่เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารก่อน เนื่องจากหากถึงเวลาปิดเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารแล้ว ผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้ในเที่ยวบินนี้ไม่มาแสดงตนทันเวลา ก็จะทำให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสามารถรับผู้โดยสารท่านนี้ขึ้นเครื่องไปได้ จะสังเกตเห็นว่าตัวอย่างที่ 17 นี้ไม่ปรากฏคำที่บ่งบอกการแนะนำอย่างตรงไปตรงมา แต่ผู้ฟังก็สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดกำลังแนะนำให้ตนกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสิ่งนั้นอาจจะสนองตอบต่อความต้องการของผู้ฟังได้

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการแนะนำมีความแตกต่างกับกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น กล่าวคือ กลวิธีการแนะนำนั้นมีลักษณะที่ผู้ปฏิเสธเสนอแนะให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียวเท่านั้น ซึ่งหากพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้วอาจกล่าวได้ว่ากลวิธีดังกล่าวนี้มีลักษณะบีบบังคับให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธแนะนำอย่างเป็นนัย ส่วนกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นผู้ปฏิเสธจะเสนอแนะทางเลือกให้ผู้ถูกปฏิเสธอย่างน้อย 2 ทางเลือก โดยผู้ถูกปฏิเสธจะต้องเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียวจากทางเลือกทั้งหมดที่เสนอไป ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธไม่รู้สึกว่าตนกำลังถูกบังคับให้ปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธเสนอให้

หากพิจารณากลวิธีการแนะนำนี้กับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่งทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น แต่อาจมีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไร (Offer, promise) เนื่องจากผู้พูดมีความจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ฟัง แต่ตนยังคงต้องการทำให้ผู้ฟังเห็นว่า ถึงแม้ตนจะไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้ฟังในเรื่องดังกล่าวได้ แต่ตนก็สามารถให้คำแนะนำให้ผู้ฟังกระทำสิ่งอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของตัวผู้ฟังเองได้ ทั้งนี้ก็เพื่อผลประโยชน์ของผู้ฟังเป็นสำคัญ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.6 การขอบคุณ

กลวิธีการขอบคุณนี้เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ปฏิเสธได้กล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธไปแล้ว และต่อมาผู้ปฏิเสธได้พยายามเสนอความช่วยเหลืออย่างอื่นต่อผู้ถูกปฏิเสธเพื่อเป็นการทดแทนต่อสิ่งที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ นอกจากนี้ยังเป็นการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีต่อความมีน้ำใจของผู้ปฏิเสธอีกด้วย ถึงแม้ว่าตนจะไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ถูกปฏิเสธได้ก็ตาม แต่ตนก็ยังคงเสนอความช่วยเหลืออื่น ๆ ทั้งนี้อาจสนองตอบต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ไม่เท่ากับการที่ผู้ปฏิเสธยอมปฏิบัติตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ และหลังจากที่ผู้ปฏิเสธแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธไปแล้วนั้น ผู้ปฏิเสธก็ได้กล่าวคำแสดงการขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยมีเจตนาในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทางภาษานี้เพื่อปิดการสนทนาต่อผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 18

“ขอโทษในความไม่สะดวก จะพยายามหาสายการบินอื่นที่บินไปจุดหมายของท่านให้ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียง และถ้าสายการบินนั้นไม่มีบริการในชั้น first class ทางสายการบินยินดีจ่ายค่าส่วนต่างให้ **ขอบคุณครับ**” (28/1/1)

ตัวอย่างที่ 18 เป็นสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีเจตนาที่จะปฏิเสธการขึ้นเครื่องต่อผู้โดยสาร เนื่องจากมีการทำสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริง และได้เสนอแนวทางเพื่อให้การช่วยเหลือต่อผู้โดยสาร นั่นคือโอนย้ายผู้โดยสารให้เดินทางกับสายการบินอื่น และถ้าสายการบินอื่นไม่มีที่นั่งให้บริการในชั้นหนึ่ง ทางสายการบินก็ยินดีคืนเงินส่วนต่างให้กับผู้โดยสาร จะสังเกตว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณต่อผู้โดยสาร ทั้งนี้เพื่อต้องการปิดการสนทนานั่นเอง

ตัวอย่างที่ 19

“ต้องขออภัยต่อท่านผู้โดยสารที่เราไม่สามารถให้บริการท่านใน flight นี้ได้ เป็นความผิดของการบินไทย ทางเราจะประสานงานกับผู้จัดการไฟล์ทให้หาอาสาสมัครที่ไม่เดินทางใน flight นี้ได้ รอสักครู่ **ขอบคุณค่ะ**” (41/1/1)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 19 มาจากสถานการณ์เดียวกันกับ ตัวอย่างที่ 18 ซึ่งสามารถสังเกตได้ว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณเพื่อเป็นการปิดการสนทนาเช่นเดียวกัน

ตัวอย่างที่ 20

"ขอโทษครับ ขณะนี้ที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินมีผู้โดยสารท่านอื่นเลือกนั่งล่วงหน้าแล้ว เราจึงไม่สามารถให้ท่านนั่งบริเวณนั้นได้ ขอรบกวนท่านนั่งบริเวณอื่นที่ยังว่างของเครื่องบินจะได้ไหมครับ **ขอบคุณครับ**" (56/1/9)

ตัวอย่างที่ 20 เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น อันเนื่องมาจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัย เพราะหากเครื่องยนต์เกิดขัดข้อง นักบินจำเป็นต้องนำเครื่องลงจอดฉุกเฉินตนจะได้ออกจากเครื่องบินเป็นคนแรก แต่เนื่องจากที่นั่งดังกล่าวถูกเลือกโดยผู้โดยสารท่านอื่นก่อนหน้านี้แล้ว จึงไม่สามารถจัดที่นั่งลักษณะดังกล่าวให้ได้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงกล่าวแสดงการขอร้องกลับไปยังผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารเลือกที่นั่งอื่นที่ยังว่างอยู่ โดยการทำให้เป็นประโยคคำถามเพื่อความสุภาพมากกว่าประโยคคำสั่ง ซึ่งสอดคล้องกับที่สุจริตลักษณ์ ดีผดุง (2552: 9) ได้กล่าวไว้ว่า "การขอร้องที่อยู่ในรูปประโยคคำถามโดยมีคำแสดงคำถาม "ได้ไหม" นี้เป็นการขอร้องที่แสดงความสุภาพมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้พูดได้ใช้รูปประโยคคำถามในการขอร้อง ซึ่งเท่ากับผู้พูดได้ให้ทางเลือกกับผู้ถูกขอร้อง" จากนั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ใช้กลวิธีการขอบคุณเพื่อปิดการสนทนาโดยคาดหวังว่าผู้โดยสารจะยินดีทำตามในสิ่งที่ตนได้เสนอไป

เป็นที่น่าสังเกตว่า การเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณต่อผู้โดยสารนี้ นอกจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีเจตนาในการเลือกใช้เพื่อแสดงความสุภาพในการกล่าวปิดการสนทนาแล้ว แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นยังแฝงเจตนาอย่างอื่นอีกด้วย นั่นคือ เพื่อโน้มน้าวให้ผู้โดยสารยินยอมทำตามข้อเสนอของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น ทั้งนี้ยังคงยึดมั่นในผลประโยชน์ที่ผู้โดยสารจะได้รับอยู่เหมือนเดิม

เมื่อพิจารณากลวิธีการขอบคุณนี้กับทฤษฎีความสุภาพที่บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ได้เสนอไว้ถือได้ว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีการขอบคุณ (Go on record as incurring a debt, or as not indebting H) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ แต่มีความสอดคล้องโดยอ้อมกับกลวิธีการขอบคุณดังกล่าวของบราวน์และเลวินสัน กล่าวคือ บราวน์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

และเลวินสันเสนอว่าการที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณนั้นย่อมแสดงว่าผู้พูดมีเจตนายอมรับว่าตัวเองตกเป็นหนี้บุญคุณของผู้ฟัง หน้าด้านลบของผู้พูดถูกรบกวน ซึ่งจากข้อมูลพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้กลวิธีนี้หลังจากที่ตนได้เสนอทางเลือกในการช่วยเหลือผู้โดยสารไปแล้ว โดยมีจุดมุ่งหมายโดยอ้อมเพื่อให้ผู้โดยสารคล้อยตามและยินยอมทำตามข้อเสนอที่ได้เสนอไปนั้น ซึ่งหากผู้โดยสารยอมทำตามก็จะทำให้ภาระหน้าที่ของตนเสร็จสิ้นลง ตนจึงรู้สึกขอบคุณผู้โดยสารและหวังว่าผู้โดยสารจะทำตามสิ่งที่เสนอไปนั้น

อย่างไรก็ตาม เจตนาโดยตรงของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการขอบคุณที่ได้จากการตีความของความหมายจากคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ปรากฏว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีเจตนาในการเลือกใช้เพื่อต้องการปิดการสนทนาระหว่างตนกับผู้โดยสารมากกว่าการขอบคุณเนื่องจากตนรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณต่อผู้โดยสาร

สำหรับแนวคิดเรื่องการขอบคุณเพื่อแสดงว่าผู้พูดมีเจตนายอมรับว่าตนเองตกเป็นหนี้บุญคุณของผู้ฟังนี้มีนักวิชาการบางท่านวิจารณ์ว่าอาจใช้ไม่ได้ในหลายวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับวัฒนธรรมไทยซึ่งสอดคล้องกับที่ทรงธรรม อินทจักร (2004b) พบจากการศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอบคุณ โดยพบว่าการขอบคุณเป็นปรากฏการณ์ทางภาษาที่เกิดขึ้นในทุกสังคม ในการขอบคุณเกี่ยวกับการให้ของขวัญและของที่ระลึกนั้น พบว่าชาวไทยมักจะขอบคุณกันในหัวข้อนี้บ่อยกว่าชาวอังกฤษ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่คนไทยเห็นว่าการซื้อของมาฝากกันขณะที่หยุดพักผ่อนนั้นเป็นการแสดงมารยาททางสังคมอย่างหนึ่ง ในขณะที่ชาวอังกฤษมักจะมองว่าการกระทำเช่นนี้คล้ายกับเป็นการติดสินบนหรือเรียกร้องให้ได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษจากผู้รับของฝาก

1.7 การแสดงการยกย่อง

การแสดงการยกย่องนับได้ว่าเป็นกลวิธีที่สำคัญกลวิธีหนึ่งที่ผู้ประกอบอาชีพการให้บริการพึงมี เนื่องจากหากผู้ให้บริการไม่แสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้รับบริการแล้ว จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการให้บริการ และไม่กลับมาใช้บริการอีก อันจะส่งผลเสียต่อผลประโยชน์ของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องนี้เพื่อเป็นการให้เกียรติและทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีถึงแม้ว่าตนจะถูกปฏิเสธการขอร้องก็ตาม แต่ตนก็ยังคงได้รับการยกย่องให้เกียรติจากผู้ปฏิเสธอยู่ ซึ่งผู้ปฏิเสธสามารถแสดงการยกย่องให้เกียรติด้วยกลวิธีทางภาษาต่อผู้ถูกปฏิเสธได้โดยการเลือกใช้คำประเภท คำกริยา คำสรรพนาม เป็นต้น ที่แสดงให้เห็นถึงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้ถูกปฏิเสธ เช่น “กราบขออภัย” “ทราบ” “คุณ” “ท่าน” “ท่านผู้โดยสาร” “ผม” “ดิฉัน” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 21

"ทางสายการบินต้อง **กราบขออภัย** เนื่องจากที่นั่งในเที่ยวบินนี้เต็ม และจะแก้ไขปัญหาโดยจะ transfer ไปให้ A/L[12] อื่น ซึ่งจะเดินทางไปถึงปลายทางในเวลาเดียวกัน หรือจะเดินทางโดยการบินไทยไปลงอีกที่หนึ่งแล้วเปลี่ยนเครื่อง ซึ่งอาจจะทำให้เสียเวลาไปอีกเล็กน้อย" (35/1/1)

ตัวอย่างที่ 21 เป็นตัวอย่างจากสถานการณ์การปฏิเสธผู้โดยสารขึ้นเครื่อง เนื่องจากมีการทำสำรองที่นั่งเต็ม พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้วลี "กราบขออภัย" ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเลือกใช้คำที่มีระดับของความสุภาพสูงมาก ทั้งนี้เพื่อที่จะยกย่องและให้เกียรติต่อผู้โดยสาร และการที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้วลีนี้อาจเนื่องมาจากสถานการณ์นี้จัดเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมาก อีกทั้งยังเป็นการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งอีกด้วย จึงอาจทำให้ต้องเลือกใช้คำที่แสดงการยกย่องให้เกียรติมากกว่าปกติ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุอันเนื่องมาจากว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคำนึงถึงความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้โดยสารชั้นหนึ่งซึ่งเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารแพงกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งอื่น ๆ สายการบินจะให้บริการพิเศษในฐานะที่เป็นแขก VIP (Very important person) (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2548: 304) ดังนั้นผู้โดยสารชั้นหนึ่งจึงมีความคาดหวังว่าตนจะได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งอื่น

ตัวอย่างที่ 22

"หาก**ท่าน**ทราบถึงความจำเป็นดังกล่าว ควรติดต่อกับทางสำนักงานใหญ่ เพื่อขอเพิ่มน้ำหนักสัมภาระเป็นกรณีพิเศษ โดยจะได้จดหมายอนุญาตรับสัมภาระดังกล่าว เพื่อให้ทางแผนกของเรารับเรื่องการยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระเกิน" (37/2/2)

ตัวอย่างที่ 22 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้ฟังว่า "ท่าน" ซึ่งเป็นการยกย่องผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เนื่องจากผู้พูดยกย่องและให้เกียรติตนในฐานะบุคคลสำคัญ นอกจากนี้ผู้พูดยังเลือกใช้คำกริยาที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติอีกด้วย ดังเห็นได้จากตัวอย่างข้างต้น ผู้พูดเลือกใช้คำว่า "ทราบ" ซึ่งฟังแล้วดูเป็นการยกย่องให้เกียรติมากกว่าการใช้คำว่า

---

[12] A/L เป็นคำย่อมาจากคำว่า Airline ผู้ที่ทำงานทางด้านสายการบินนิยมใช้คำย่อ เนื่องจากมีการติดต่อสื่อสารกันทางโทรเลขทั้งระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกันและระหว่างสายการบิน ซึ่งการสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวนี้จำเป็นต้องจำกัดจำนวนตัวอักษรในการส่งข้อความแต่ละครั้ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังช่วยทำให้เนื้อหาของข้อความมีความกระชับอีกด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

“รู้” และนอกจากการใช้คำสรรพนามว่า “ท่าน” ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ผู้พูดยังนิยมใช้คำว่า “ท่านผู้โดยสาร” อีกด้วย ดังตัวอย่างที่ 23 ด้านล่างนี้

ตัวอย่างที่ 23

“ต้องขออภัย**ท่านผู้โดยสาร**ด้วยค่ะ เนื่องจากการสั่งอาหารพิเศษ ปกติต้องมีการสั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชม. แต่เนื่องจาก**ท่าน**ได้พึ่งทำการสั่งอาหาร ทางสายการบินจึงไม่สามารถจัดทำตามที่ท่านต้องการได้ค่ะ” (55/3/5)

ตัวอย่างที่ 23 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำสรรพนามที่ใช้เรียกผู้โดยสารว่า “ท่านผู้โดยสาร” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความยกย่องและให้เกียรติต่อผู้โดยสารอีกรูปแบบหนึ่ง โดยมีโครงสร้างแบบ ท่าน+ผู้โดยสาร และจากข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าปรากฏการเลือกใช้คำสรรพนามลักษณะดังกล่าวข้างต้นนี้ซ้ำ ๆ เพื่อใช้เรียกขานผู้ถูกปฏิเสธซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้โดยสารหรือผู้รับบริการ จนอาจกล่าวได้ว่าคำสรรพนาม “ท่านผู้โดยสาร” นี้เป็นแบบแผนของคำสรรพนามที่ใช้กล่าวถึงผู้รับบริการในสายงานทางด้านธุรกิจการบิน

และนอกจากนี้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นยังนิยมใช้คำเรียกขานต่อผู้โดยสารโดยใช้คำว่า “คุณ” และบางครั้งก็ใช้คำว่า “คุณ” แล้วตามด้วยชื่อของผู้โดยสารอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 24

“**คุณภาษิต** ผมต้องขอโทษท่านด้วยนะครับ ที่เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้น ทางเราจะหาวิธีที่จะลองสอบถามผู้โดยสารท่านอื่นที่สมัครใจยกเลิกการเดินทาง” (13/1/1)

ตัวอย่างที่ 24 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำสรรพนามที่ใช้เรียกผู้โดยสารโดยเริ่มต้นด้วยคำว่า “คุณ” จากนั้นตามด้วยชื่อของผู้โดยสาร “ภาษิต” ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้คำเรียกขานที่แสดงถึงความยกย่องให้เกียรติต่อผู้โดยสารอีกรูปแบบหนึ่ง อีกทั้งรูปแบบการเลือกใช้คำเรียกขานดังกล่าวนี้ยังเป็นสรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้าแบบทั่ว ๆ ไปในธุรกิจการบริการอีกด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 177)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดังที่ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 177) ได้กล่าวถึงคำสรรพนามที่ใช้เรียกลูกค้าว่า โดยปกติผู้ให้บริการควรเรียกลูกค้าว่า “คุณ” แล้วตามด้วยชื่อของลูกค้าหากจำได้ เช่น คุณภัคจิรา คุณโอวาท แต่ในปัจจุบัน ธุรกิจบริการใช้สรรพนามเรียกลูกค้าแบบให้เกียรติมากขึ้น โดยใช้คำว่า “ท่าน” ดังนั้น “คุณ” และ “ท่าน” จึงเป็นสรรพนามกลาง ๆ ที่ผู้ให้บริการใช้เรียกลูกค้าได้ แต่หากต้องการทำให้เกินความคาดหวังและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้นไปอีก ผู้ให้บริการก็ควรเรียกลูกค้าโดยแยกตามเพศ ได้แก่ ลูกค้าสุภาพบุรุษควรเรียกว่า “คุณผู้ชาย” และลูกค้าสุภาพสตรีควรเรียกว่า “คุณผู้หญิง”

เป็นที่น่าสังเกตว่าจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้คำเรียกญาติกับผู้โดยสารเพียง 2 ตัวอย่างเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานทางด้านการให้บริการนั้น การใช้คำเรียกญาติอาจถือว่าไม่เหมาะสมนัก หากต้องการเลือกใช้อาจจะต้องใช้ควบคู่กับคำที่แสดงการยกย่องร่วมด้วย เช่น “คุณพี่” เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างที่ 25 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 25

“ทราบค่ะ งั้นเรามาเจอกันครึ่งทาง หนูให้**พี่**เต็มที่ได้เท่านี้ ที่เหลือ**พี่**ต้องรีแพคแล้วล่ะค่ะ ขึ้นเครื่องได้ 7 kgs นะคะ ช่วยกันเนาะ...” (31/2/2)

ตัวอย่างที่ 25 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำเรียกญาติเพื่อใช้เรียกผู้โดยสาร โดยใช้คำว่า “พี่” เพียงอย่างเดียวและใช้คำว่า “หนู” เพื่อแทนตัวของผู้พูดเองโดยไม่ได้ใช้ควบคู่กับคำที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติอื่น ๆ จึงถือได้ว่าไม่เหมาะสมนักกับงานด้านการบริการ ทั้งนี้สาเหตุของการเลือกใช้คำเรียกญาติดังกล่าวนั้นอาจเนื่องมาจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีเจตนาที่จะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าตนกับผู้โดยสารนั้นเปรียบเสมือนเครือญาติกัน อันจะส่งผลให้การเจรจาต่อรองเพื่อให้คู่สนทนากระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งดูเหมือนเป็นการพูดคุยกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งเป็นลักษณะของการเลือกใช้รูปภาษาที่แสดงถึงอัตลักษณ์ (Identity) ภายในกลุ่ม นอกจากนี้ยังเป็นรูปแบบการเลือกใช้ภาษาที่นิยมใช้กันในสังคมไทยซึ่งเน้นระบบเครือญาติอีกด้วย (กฤษดาวรรณ หงศ์ลดารมภ์ และ ธีรนุช โชคสุวณิช, 2551: 136)

จากข้อมูลพบว่าคำสรรพนามที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้แทนตัวเองนั้น เพศชายนิยมใช้คำว่า “ผม” “กระผม” ส่วนเพศหญิงนิยมใช้คำว่า “ดิฉัน” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 26

"...**ผม**ต้องทำตามกฎของสายการบินซึ่งให้น้ำหนักตามหน้าตั๋วเดินทางของผู้โดยสารครับ" (44/2/2)

ตัวอย่างที่ 26 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพศชายเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวเองโดยใช้คำว่า "ผม" ในการสื่อสารกับผู้โดยสาร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยกย่องและให้เกียรติกับคู่สนทนา นอกจากนี้การเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม" ยังถือได้ว่าเป็นรูปแบบการใช้คำสรรพนามแทนตัวของผู้พูดที่สามารถสื่อให้เห็นถึงความแตกต่างด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอีกด้วย กล่าวคือ ผู้พูดและผู้ฟังไม่ได้มีความสนิทสนมกัน ดังนั้นผู้พูดจึงต้องเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ฟังซึ่งในที่นี้มีปัจจัยด้านความสนิทสนม (Intimacy) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นตัวกำหนดการเลือกใช้สรรพนามดังกล่าว โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นแบบผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั่นเอง (กัลยา ติงศภัทิย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2531)

ในขณะที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพศหญิงเลือกใช้คำว่า "ดิฉัน" เพื่อใช้สื่อสารกับผู้โดยสาร ดังตัวอย่างที่ 27 ด้านล่างนี้

ตัวอย่างที่ 27

"...**ดิฉัน**จะตรวจสอบให้นะคะ ว่ามีอาหารพิเศษชนิดนี้สั่งไว้กี่ที่ และจะแจ้งให้ทราบค่ะ..." (45/3/5)

ตัวอย่างที่ 27 แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างของการเลือกใช้คำสรรพนามที่ใช้แทนตัวเองของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพศหญิงที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสาร โดยใช้คำว่า "ดิฉัน" ซึ่งเป็นรูปแบบของการเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูดที่มีความเป็นทางการ (Formality) และแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้มีความสนิทสนมกับผู้ฟัง (Palakornkul, 1972) เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างผู้พูดและผู้ฟังซึ่งอยู่ในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้นผู้พูดจึงมีความจำเป็นต้องเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูด "ดิฉัน" นี้เพื่อแสดงการยกย่องให้เกียรติและแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง เพราะไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ที่ตนได้รับการยกย่องให้เกียรติ แต่ยังสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการเลือกใช้คำสรรพนามที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้โดยมีเจตนาเพื่อสื่อให้เห็นว่าตนไม่ใช่ปัจเจกบุคคล แต่ตนเป็นผู้ที่กำลังทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนขององค์กร ดังตัวอย่างที่ 28 29 30 และ 31 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 28

“**ทางเรา**อยากจะช่วยมาก ๆ เลยค่ะ แต่ปัญหาที่เกิดมันนอกเหนืองานความรับผิดชอบของ**สายการบิน** เนื่องจากเป็นงานของเจ้าหน้าที่ immigration…” (40/2/8)

ตัวอย่างที่ 29

“**ทางบริษัท**ได้ทำการ list ชื่อ standby ไว้ใน FLT นี้ให้ท่านแล้ว **บริษัท**ต้องขออภัยในความไม่สะดวกของท่านด้วย...” (42/3/3)

ตัวอย่างที่ 30

“...**ทางสายการบิน**จะพยายามอย่างดีที่สุดที่จะให้ทางคุณภาษิตได้เดินทางไปถึงที่หมายได้ทันเวลา กรุณารอสักครู่นะคะ...” (30/1/1)

ตัวอย่างที่ 31

“**การบินไทย**ต้องขออภัยในความไม่สะดวกในครั้งนี้ด้วยนะคะ เนื่องจากครั้งนี้เป็นความผิดของ**สายการบินไทย**เอง...**การบินไทย**ต้องขออภัยในความไม่สะดวกครั้งนี้ด้วยค่ะ” (80/1/1)

จากตัวอย่างที่ 28 29 30 และ 31 ข้างต้น เป็นการเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่ไม่ได้ระบุเพศของผู้พูด ได้แก่ “ทางเรา” “สายการบิน” “ทางบริษัท” “ทางสายการบิน” “การบินไทย” และ “สายการบินไทย” ซึ่งเป็นรูปแบบของการเลือกใช้คำสรรพนามที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง กล่าวคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีเจตนาในการเลือกใช้คำสรรพนามประเภทนี้เนื่องจากว่าตนต้องการแสดงให้ผู้โดยสารเห็นว่าการปฏิเสธการขอร้องที่เกิดขึ้นมาจากการตัดสินใจขององค์กรไม่ใช่ตัวของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเองที่เป็นผู้ปฏิเสธ ถึงแม้ว่าบางครั้งการปฏิเสธดังกล่าวอาจเป็นการตัดสินใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเองก็ตาม แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นก็ยังเลือกใช้คำสรรพนามประเภทนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทั้งนี้ก็เพื่อผลักภาระในการปฏิเสธให้กับองค์กรของตนเป็นผู้รับผิดชอบต่อการปฏิเสธนั่นเอง ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจและเห็นใจในความจำเป็นของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่ต้องกล่าวปฏิเสธ นอกจากนี้ยังจะทำให้ช่วยลดความขัดเคืองที่อยู่ภายในใจของผู้โดยสารต่อการที่ตนต้องถูกปฏิเสธอีกด้วย ซึ่งประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม (2549: 94) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยอีกด้วยเช่นกัน

สำหรับการเลือกใช้สรรพนามของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนี้สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนิยมเลือกใช้คำหรือวลีที่แสดงให้เห็นถึงการยกย่องให้เกียรติต่อคู่สนทนา เช่น “กราบขอโทษ” “กราบขอประทานโทษ” ขอเรียนให้ทราบ” “ขอความกรุณาท่าน” เป็นต้น นอกจากนี้การแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้โดยสารซึ่งอยู่ในฐานะลูกค้านั้น พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นยังสามารถแสดงออกได้จากการใช้คำสรรพนามทั้งเพื่อใช้กล่าวแทนตัวผู้โดยสาร และคำสรรพนามที่ใช้แทนตัวพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเอง สำหรับคำสรรพนามที่นิยมใช้แทนตัวผู้โดยสารนั้น ยกตัวอย่างเช่น “ท่าน” “ท่านผู้โดยสาร” “คุณ” “คุณภายิต” เป็นต้น ส่วนคำสรรพนามที่นิยมใช้แทนตัวพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น ได้แก่ “ผม” “กระผม” สำหรับเพศชาย ส่วนเพศหญิงนิยมใช้ “ดิฉัน” เพื่อแทนตัวในขณะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร นอกจากนี้แล้วยังพบข้อสังเกตของการเลือกใช้คำสรรพนามอีกประเภทหนึ่งที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนิยมเลือกใช้ โดยคำสรรพนามแทนตัวประเภทนี้ไม่ได้ระบุถึงเพศของผู้พูด เช่น “ทางเรา” “สายการบิน” “ทางการบินไทย” เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมีเจตนาในการเลือกใช้คำสรรพนามประเภทนี้ก็เพื่อผลักภาระความรับผิดชอบไปให้กับองค์กรของตัวเอง เนื่องจากการเลือกใช้คำสรรพนามดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกได้ว่าการปฏิเสธการขอร้องที่เกิดขึ้นเป็นมติขององค์กรของผู้ปฏิเสธ โดยไม่ได้มาจากความคิดเห็นของผู้ปฏิเสธเอง

หากพิจารณากลวิธีการแสดงการยกย่องกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่ามีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีการใช้รูปแสดงการนับถือโดยผู้พูดถ่อมตัวและยกย่องผู้ฟัง (Give deference) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม (Use in-group identity markers) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก ดังปรากฏตามตัวอย่างที่ 25 ข้างต้น เนื่องจากว่าการยกย่องเกียรติยศ และชื่อเสียงล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน โดยนักจิตวิทยาอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้กำหนดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ลำดับความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ส่วนลำดับความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความรัก การเป็นพวกพ้อง ความต้องการการยกย่อง เกียรติยศ ชื่อเสียงและความต้องการประสบความสำเร็จ จะสังเกตเห็นว่าความต้องการการยกย่อง เกียรติยศ และชื่อเสียงนั้นมีลำดับความต้องการอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนย่อมต้องการการได้รับการยกย่องให้เกียรติจากบุคคลในสังคม

ในมุมมองทางด้านจิตวิทยาการบริการ การยกย่องให้เกียรติของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยผู้ให้บริการสามารถแสดงการยกย่องต่อผู้รับบริการทั้งด้วยการกระทำหรือคำพูดก็ได้ ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้ของผู้ให้บริการเป็นการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนนั่นเอง (Maslow, 1954) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบททางด้านธุรกิจการบริการ ผู้ที่อยู่ในฐานะลูกค้าย่อมต้องการการยกย่องให้เกียรติจากผู้ให้บริการมากกว่าในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน หากผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยการแสดงการยกย่องให้เกียรติแล้วจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการในฐานะที่ตนเป็นบุคคลสำคัญ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 89)

สำหรับกลวิธีการใช้รูปภาษาแสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม (Use in-group identity markers) นั้น หากนำมาพิจารณาควบคู่กับทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาการบริการแล้วปรากฏว่ามีความไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากการใช้คำเรียกญาติกับลูกค้าถือว่าไม่เหมาะสมนักเพราะการทำเช่นนั้นเปรียบเสมือนผู้ให้บริการวางตนเสมอกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำอย่างยิ่ง ผู้ให้บริการควรระลึกอยู่เสมอว่าผู้รับบริการอยู่ในสถานะที่เหนือกว่าตน ฉะนั้นผู้ให้บริการควรเลือกใช้คำเรียกขานที่แสดงถึงการยกย่องลูกค้าที่เหมาะสมมากกว่าการใช้คำเรียกญาติ

อย่างไรก็ตามประเด็นเรื่องการใช้คำเรียกญาตินี้อาจมีอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมไทยซึ่งเน้นระบบเครือญาติจึงมักนิยมเรียกขานคู่สนทนาด้วยคำเรียกญาติถึงแม้ว่าจะไม่รู้จักกัน ทั้งนี้ก็เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นพวกพ้องเดียวกัน โดยคำเรียกญาติที่นิยมใช้จะเป็นญาติฝ่ายแม่ (กฤษดาวรรณ หงศ์ลดารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช, 2551: 136)

1.8 การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน

กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนมีลักษณะที่ผู้ปฏิเสธต้องการทำให้การปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธนั้นฟังดูมีความหมายที่แสดงถึงความไม่แน่ใจหรือลังเลใจ โดยการเลือกใช้คำที่มีลักษณะเป็นคำเชิงคาดคะเนหรือประมาณการ และคำกริยาช่วย เช่น “น่าจะ” “คง” “คงจะ” “เกรงว่า” เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าการปฏิเสธของตนนั้นเป็นเพียงความคิดเห็นอย่างเป็นกลางหรือเป็นแค่การคาดเดาเท่านั้น โดยที่ความเป็นจริงอาจไม่เป็นไปตามที่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กล่าวก็ได้ ผู้ปฏิเสธไม่ได้แสดงความมั่นใจกับสิ่งที่กล่าวจึงทำให้น้ำหนักของการปฏิเสธลดลง กลวิธีนี้ไม่สามารถปรากฏตามลำพังได้แต่จะปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 32

"...เนื่องจากการรับผู้โดยสารขณะนี้อาจทำให้ผู้โดยสารที่รอบนเครื่องนั้นต้องเกิดความคับข้องใจ และจะทำให้เครื่องบินล่าช้าออกไปอีก ซึ่งจะกระทบกับอีกหลาย ๆ อย่างค่ะ และ **เวลาขณะนี้ไม่น่าจะทันแล้วค่ะ** จึงขอให้ติดต่อเพื่อเปลี่ยนแปลงไฟล์ทเดินทางในไฟล์ทถัดไปนะคะ" (7/2/6)

ตัวอย่างที่ 32 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาถึงเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารหลังจากที่ทางสายการบินได้ทำการปิดรับการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงพยายามอธิบายให้ผู้โดยสารเข้าใจถึงผลกระทบและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากตนเปิดรับตรวจบัตรโดยสารให้ นอกจากนี้แล้วพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นยังเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน ซึ่งได้แก่คำว่า "ไม่น่าจะ" เพื่อทำให้ลดความแรงของเรื่องที่ปฏิเสธ อีกทั้งยังทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ได้ว่าสิ่งที่ผู้ปฏิเสธกล่าวออกมานั้นเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนตัวหรือเป็นเพียงการคาดเดาเท่านั้นว่า "ไม่น่าจะทัน" ซึ่งหากพิจารณาแล้วการเลือกใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นดังกล่าวจะทำให้ความหมายของสิ่งที่กล่าวออกไปฟังดูสุภาพกว่าการกล่าวว่า "ไม่ทัน" อย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างที่ 33

"**เกรงว่าจะไม่ได้จริง ๆ ค่ะ** เพราะ BKD ของวันนี้เต็มมาก ยังไงลอง STBY FLT ต่อไปดีกว่าค่ะ ดิฉันจะทำการ list ชื่อไว้ให้เลยจะได้อยู่ในอันดับต้น ๆ นะคะ" (14/3/3)

ตัวอย่างที่ 33 เป็นการเลือกใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ผู้โดยสารพยายามขอร้องให้รับตนขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังจุดหมายปลายทาง เนื่องจากมีความจำเป็นต้องเดินทางกลับอย่างเร่งด่วนเพราะญาติป่วยหนัก แต่เที่ยวบินที่ผู้โดยสารประสงค์จะเดินทางไปนั้นมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้เกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่อง จึงเป็นเหตุให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารคนดังกล่าว โดยการกล่าวว่า "เกรงว่าจะไม่ได้จริง ๆ ค่ะ" ซึ่งเป็นกลวิธีการกล่าวที่แสดงให้เห็นถึงความลังเลหรือไม่แน่ใจของผู้พูด โดยพนักงานบริการผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคพื้นต้องการสื่อให้ผู้โดยสารรู้ว่าสิ่งที่ตนได้กล่าวไปนั้นเป็นเพียงความคิดเห็นอย่างเป็นกลาง หรือเป็นเพียงการคาดเดาเท่านั้น เพื่อทำให้ความหมายของการปฏิเสธฟังดูอ่อนลง ไม่ห้วนหรือกระด้าง โดยหากพิจารณาแล้วอาจฟังดูสุภาพกว่าการกล่าวปฏิเสธโดยใช้คำว่า “ไม่ได้” ไปอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนี้จะเห็นว่ามีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพอื่น ๆ ประกอบด้วย ได้แก่ กลวิธีการให้เหตุผล การแนะนำ และการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ เพื่อลดความรุนแรงของการปฏิเสธ อีกทั้งยังเป็นการทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีอีกด้วย

ตัวอย่างที่ 34

“...ถ้ายังไง**คง**ต้องรบกวนนำสัมภาระบางส่วนออก หรือไม่ก็ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมบางส่วน ครั้งหน้าต้องรบกวนติดต่อขอน้ำหนักทางสำนักงานใหญ่มาก่อนนะคะ”
(75/2/2)

ตัวอย่างที่ 34 มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างที่ 33 กล่าวคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็น คือ คำว่า “คง” เพื่อทำให้ความหมายในการปฏิเสธของผู้พูดฟังดูอ่อนลง ซึ่งจะทำให้กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธน้อยกว่าการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา

หากพิจารณาถึงกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนกับทฤษฎีความสุภาพของ บราวน์และเลวินสัน(Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วพบว่ามีความสอดคล้องกันกับกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน (Hedge) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ กล่าวคือ ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อแสดงความสุภาพอย่างหนึ่งในการสนทนา โดยผู้พูดต้องการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นกลางและพยายามสื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าสิ่งที่ตนได้กล่าวไปนั้นเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนตัวหรือเป็นเพียงการคาดเดาเท่านั้น นอกจากนี้ผู้พูดยังไม่ต้องการรับผิดชอบกับสิ่งที่ตนเองได้กล่าวออกไป เพราะสิ่งที่กล่าวออกไปแล้วนั้นอาจจะเป็นจริงหรือเท็จก็ได้ จากข้อมูลที่ได้จากคำตอบในแบบสอบถามพบว่ากลวิธีความสุภาพนี้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนิยมเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนเพื่อลดน้ำหนักในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร ซึ่งคำกล่าวแสดงความคิดเห็นในที่นี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าคำกริยานุเคราะห์บอกอรรถานุเคราะห์[13]

[13] คำกริยานุเคราะห์แสดงอรรถานุเคราะห์ หมายถึง คำที่ทำให้น้ำหนักของวัจนกรรมอ่อนลง เช่น อาจจะ คงจะ ค่อนข้าง เป็นต้น (กฤษดาวรรณ หงศ์ลดารมภ์ และ ธีรนุช โชคสุวณิช, 2551: 140-141)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.9 การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ

การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นถึงความปรารถนาดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างจริงใจ อีกทั้งยังทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีต่อความพยายามให้ความช่วยเหลือของผู้ปฏิเสธอีกด้วย ถึงแม้ว่าผู้ปฏิเสธรู้ดีว่าอย่างไรก็ตามตนก็ไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้อย่างแน่นอน แต่ผู้ปฏิเสธก็ยินดีเสนอความช่วยเหลือ สำหรับกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือนี้ปรากฏรูปภาษา เช่น “จะพยายาม” “จะลองพยายาม” “จะช่วย” “ขออนุญาตพยายาม” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 35

“...เนื่องจากการสั่งอาหารพิเศษนั้น โดยปกติต้องสั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนวันเดินทางตั้งแต่ตอนทำสำรองที่นั่งค่ะ... ต้องขออภัยเป็นอย่างสูงค่ะ **แต่จะช่วยตรวจสอบเมนูอาหารบนเครื่อง และแจ้งให้ลูกเรือพยายามจัดหาอาหารที่พอจะรับประทานได้ให้ค่ะ**” (4/3/5)

ตัวอย่างที่ 36

“ขออภัยอย่างยิ่งค่ะ เนื่องจากเรามีเวลาจำกัดในการเตรียม menu ดังกล่าว... **อย่างไรก็ดีดิฉันตระหนักว่าท่านมีเหตุผลทางด้านศาสนา ดิฉันจะแจ้งลูกเรือสำหรับ VGML (อาหารเจ) แทน HINDU MEAL เนื่องจากว่าเราได้สั่ง VGML เพิ่ม เผื่อผู้โดยสารที่มีปัญหาทางศาสนาไว้แล้วค่ะ**” (67/3/5)

ตัวอย่างที่ 35 และ 36 มาจากสถานการณ์เดียวกันคือ ผู้โดยสารชั้นหนึ่งเข้ามาติดต่อขอสั่งอาหารฮินดูที่เคาน์เตอร์บริการผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้พิจารณาแล้วว่า ถ้าสั่งอาหารพิเศษประเภทดังกล่าวยังไงก็ไม่สามารถทันกับเวลาเครื่องออกได้ เพราะอาหารประเภทนี้จะต้องใช้เวลาในการเตรียมนานเป็นพิเศษ และนอกจากนี้ยังอาจมีผลกระทบตามมาหลายอย่าง เช่น เที่ยวบินเกิดการล่าช้าจนทำให้ผู้โดยสารที่มีเที่ยวบินต่ออาจพลาดเที่ยวบินได้ และอาจมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการลานจอดเครื่องบินเพิ่มขึ้น เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นก็เลือกกล่าวเพื่อให้ผู้โดยสารเห็นถึงความพยายามให้ความช่วยเหลือของตน ทั้งนี้ก็เพราะคำนึงถึงความสุภาพต่อผู้โดยสารเป็นหลัก เพราะหากกล่าวปฏิเสธออกไปเลยตรง ๆ อาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ประทับใจ และเป็นการบอกปฏิเสธโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ในงานด้าน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสดงความพยายามอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพยายามที่จะให้การช่วยเหลือ ถึงแม้ว่าการช่วยเหลือนั้นจะไม่ประสบความสำเร็จก็ตาม แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความพยายาม

ตัวอย่างที่ 37

"ต้องขอโทษด้วยค่ะ เครื่องเราปิดเช็คอินแล้ว และผู้โดยสารก็ board ใกล้ครบแล้ว ระยะทางที่จะไปเครื่องก็ไกล คงไม่ทัน **ทางเราจะพยายามหาเครื่องสายการบินอื่นให้นะคะ**" (23/2/6)

ตัวอย่างที่ 37 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารเนื่องจากผู้โดยสารมาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารในขณะที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ปิดรับการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว และไม่สามารถเปิดรับตรวจบัตรโดยสารได้อีกเนื่องจากหากทำเช่นนั้นแล้วจะทำให้มีผลกระทบกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายแผนก นอกจากนี้ยังอาจมีผลทำให้เที่ยวบินเกิดความล่าช้า อันจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อีกมากมายตามมา ดังนั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงมีความจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร และเพื่อทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีต่อทั้งผู้ให้บริการและองค์กรสายการบินถึงความพยายามในการให้การช่วยเหลือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงกล่าวเพื่อแสดงให้ผู้โดยสารเห็นว่าตนจะพยายามให้การช่วยเหลือโดยการติดต่อสายการบินอื่นที่บินไปยังจุดหมายปลายทางเดียวกัน ซึ่งการกระทำลักษณะนี้จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจต่อการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการหรือองค์กรสายการบิน อีกทั้งผู้โดยสารยังรับรู้ได้อีกว่าตนไม่ได้ถูกทอดทิ้งให้เผชิญกับปัญหาแต่โดยลำพัง

หากพิจารณากลวิธีการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือนี้กับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง ทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น แต่อาจมีความใกล้เคียงกับกลวิธีการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้ถึงความปรารถนาของผู้ฟังหรือเข้าใจว่าผู้ฟังต้องการอะไร (Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกมากที่สุด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนื่องจากกลวิธีความสุภาพของการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือนี้ผู้พูดมีเจตนาในการเลือกใช้เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนรู้ว่าผู้ฟังต้องการอะไร และถึงแม้ว่าตนจะไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ฟังได้ แต่ตนก็ยังพยายามให้ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจจะไม่ใช่ความต้องการที่อยู่ในใจของผู้ฟังโดยตรง แต่อย่างน้อยก็เป็นการตอบสนองต่อความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ฟัง

จากข้อมูลปรากฏว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือต่อการขอร้องของผู้โดยสาร ถึงแม้ว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจะตระหนักดีว่าถึงอย่างไรตนก็ไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้โดยสารได้ แต่ตนก็พยายามแสดงให้ผู้โดยสารได้รับรู้ว่าตนรู้และเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารและยินดีให้ความช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ผู้โดยสารขอร้อง เพื่อช่วยให้ผู้โดยสารได้รับในสิ่งที่ต้องการ แม้ว่าขั้นตอนหรือวิธีการในการให้ความช่วยเหลือนั้นจะไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้โดยสารโดยตรง แต่ท้ายที่สุดแล้วขั้นตอนหรือวิธีการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวก็สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้เฉกเช่นเดียวกัน ซึ่งการปฏิบัติต่อผู้โดยสารในลักษณะเช่นนี้จะทำให้ลดความขุ่นเคืองที่อยู่ในใจของผู้โดยสารให้น้อยลงโดยมีเหตุผลอันเนื่องมาจาก การปฏิเสธการให้บริการของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น นอกจากนี้ยังจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจจากการได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นอีกด้วย อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์การให้บริการของสายการบิน

1.10 การแสดงความรับผิดชอบ

การแสดงความรับผิดชอบเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธ ซึ่งทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเสียหายหรือได้รับความเดือดร้อน และเพื่อไม่ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการถูกปฏิเสธในการให้บริการ ผู้ปฏิเสธจึงต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ส่วนรูปภาษาที่มักปรากฏในกลวิธีนี้ เช่น “จะรับผิดชอบ” “ขอแสดงความรับผิดชอบ” “ยินดีรับผิดชอบ” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 38

"เป็นความผิดพลาดของทางสายการบิน ดิฉันต้องขอโทษท่านผู้โดยสารด้วยนะคะ แต่เที่ยวบินนี้ เราไม่มีที่นั่งเหลือแล้ว **ทางเราจะรับผิดชอบในความผิดพลาดนี้ ด้วยการนำท่านบินไปยัง XXX ด้วยสายการบิน XXX**[14] **ซึ่งออกเดินทางช้ากว่าเวลาในเที่ยวบินนี้เพียง 1 ชม. ท่านผู้โดยสารจะได้ที่นั่งในชั้นหนึ่งเหมือนเดิม** ทางบริษัทต้องขออภัยในความไม่สะดวกในคราวนี้ด้วยนะคะ" (34/1/1)

ตัวอย่างที่ 39

"ค่ะ ดิฉันทราบค่ะว่าเป็นความผิดพลาดและคาดคะเนผิดอย่างหนึ่งของส่วนสำรองที่นั่งของสายการบินเรา ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ **ทางเราก็ขอแสดงความรับผิดชอบให้กับทางท่านโดยการขออนุญาตทำการสำรองที่นั่งให้กับท่านในเที่ยวบินถัดไป แต่หากว่าท่านจำเป็นต้องไปถึงที่ปลายทางทันเวลาก็จะขอทำการสำรองที่นั่งให้กับท่านในสายการบินอื่นค่ะ**" (7/1/1)

ตัวอย่างที่ 40

"ต้องขอประทานโทษด้วยจริง ๆ นะค่ะ ทั้งนี้ทราบค่ะว่าเป็นความผิดพลาดของทางสายการบินที่มีการรับสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งจริง **ทางเรายินดีรับผิดชอบโดยจะเปลี่ยนเที่ยวบินให้บินกับสายการบินอื่นที่มีเวลาถึงปลายทางใกล้เคียงกับเวลาเดิมให้มากที่สุดนะค่ะ** ต้องขออภัยอีกครั้งนะค่ะ" (9/1/1)

จากตัวอย่างที่ 38-40 มาจากสถานการณ์เดียวกันทั้งหมด กล่าวคือ เป็นสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของทางแผนกสำรองที่นั่งที่ทำการสำรองที่นั่งให้กับผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน ทำให้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการรับเช็คอินให้กับผู้โดยสาร จึงทำให้มีผู้โดยสารบางส่วนที่มาถึงเคาน์เตอร์เช็คอินเป็นลำดับหลัง ๆ ต้องถูกปฏิเสธการรับเช็คอิน ดังนั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร เพื่อลดปริมาณ

[14] เนื่องจากเหตุผลทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการทำวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ XXX ที่ปรากฏในข้อความตัวอย่างเพื่อปกปิดชื่อของสายการบินที่กลุ่มตัวอย่างได้กล่าวพาดพิง ทั้งนี้หากเปิดเผยชื่อดังกล่าวอาจทำให้มีผลกระทบทางใดทางหนึ่งต่อสายการบินนั้นได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความขัดเคืองของผู้โดยสารให้น้อยลง โดยการกล่าวแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และได้แสดงความช่วยเหลือผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารได้เดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ต้องการ โดยการเสนอให้ผู้โดยสารเลื่อนเที่ยวบินไปเป็นเที่ยวบินถัดไป เช่น ตัวอย่างที่ 39 หรือการย้ายโอนผู้โดยสารให้เดินทางกับสายการบินอื่นที่มีจุดหมายปลายทางเหมือนกัน เช่น ตัวอย่างที่ 38 และ 40 ข้างต้น

ในบางครั้งการปฏิบัติงานทางด้านการบริการต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายในแต่ละวัน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ หรืออาจเป็นสิ่งที่ไม่ได้คาดหมายไว้ก่อนผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวด้วยความราบรื่น และที่สำคัญที่สุดก็คือวิธีการที่นำมาใช้แก้ปัญหานั้นจะต้องรักษาสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการในฐานะตัวแทนขององค์กรและผู้รับบริการไว้ให้ได้อีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาหรือความผิดพลาดที่มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งขององค์กร และองค์กรเอง ปัญหาเหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยความระมัดระวังอย่างมาก เนื่องจากว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ หน่วยงาน ฝ่าย หรือแผนกใดแผนกหนึ่งขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้องค์กรสูญเสียความน่าเชื่อถือ ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจมองว่าผู้ให้บริการหรือองค์กรของผู้ให้บริการไม่มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานจึงทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้น และเมื่อความผิดพลาดได้เกิดขึ้นแล้ววิธีการที่ดีที่สุดที่ผู้ให้บริการควรนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในขณะนั้นก็คือการยอมรับผิด และพยายามไม่ให้ความผิดในลักษณะเช่นเดียวกันนี้เกิดขึ้นซ้ำอีกโดยเฉพาะกับผู้รับบริการคนเดิม จากนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องกล่าวแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นมีผู้รับผิดชอบอย่างแน่นอน หลังจากนั้นจึงแสดงความรับผิดชอบด้วยการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการคลายความกังวลและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในที่สุด ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการของผู้ให้บริการหรือองค์กรของผู้ให้บริการก็ตาม

หากพิจารณากลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้กับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง ทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น แต่อาจมีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง (Notice, attend to H (his interests, wants, needs, goods)) และการเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensify interest to H) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก กล่าวคือ กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบเป็นการกระทำที่ผู้ให้บริการแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงการยอมรับผิดกับสิ่งที่เป็น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการหรือองค์กรของผู้ให้บริการก็ตาม ผู้ให้บริการซึ่งอยู่ในฐานะตัวแทนขององค์กรจึงกล่าวแสดงความรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความสนใจหรือใส่ใจ ตลอดจนความห่วงใยในตัวผู้รับบริการต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการแสดงความรับผิดชอบด้วยการให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเป้าหมายหรือสิ่งสำคัญที่สุดในการบริการ

1.11 การแสดงการขอรบกวน

กลวิธีแสดงการขอรบกวนนี้เป็นกลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่งที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เมื่อต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำบางสิ่งบางอย่าง โดยสิ่งที่ผู้ปฏิเสธแสดงการขอรบกวนให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำนี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่จะทำให้สนองตอบต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้น ผู้ปฏิเสธนิยมเลือกใช้คำศัพท์ที่แสดงการขอรบกวนต่อผู้ถูกปฏิเสธ เช่น คำว่า “รบกวน” และวลี “ยังไงรบกวน” “ต้องรบกวน” เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงความสุภาพและความเกรงใจต่อผู้ถูกปฏิเสธเป็นสำคัญ เนื่องจากหากผู้ปฏิเสธเลือกใช้ประโยคคำสั่งต่อผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นลูกค้าจะถือได้ว่าเป็นการไม่สุภาพ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 41

“**ยังไงรบกวนผู้โดยสารลอง standby ในเที่ยวบินนี้** หากกรณีที่ผู้โดยสารที่มี booking ไม่มาแสดงตัวในเวลาที่กำหนดก็จะเป็นโอกาสให้ผู้โดยสารได้ที่นั่งในเที่ยวบินนี้” (20/3/3)

ตัวอย่างที่ 42

“ทางเราอยากช่วยจริง ๆ ค่ะ แต่เนื่องจาก flight เต็มมาก ๆ **อย่างไรก็รบกวนให้คุณ list ชื่อเป็นผู้โดยสาร standby ไว้ก่อนนะคะ** หากมีผู้โดยสารที่จองที่นั่งไว้แล้วไม่มา check-in จะรีบให้ seat นั้นแก่คุณทันทีเลยค่ะ” (40/3/3)

ตัวอย่างที่ 41 และ 42 ข้างต้นมาจากสถานการณ์เดียวกันคือ ผู้โดยสารขอร้องต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้รับตนขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังจุดหมายปลายทาง แต่เนื่องจากเที่ยวบินที่ผู้โดยสารท่านนี้ต้องการจะเดินทางไปนั้นมีการทำสำรองที่นั่งไว้เกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริง จึงทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารท่านนี้ขึ้นเครื่องได้ จากตัวอย่างจะสังเกตเห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวนหลังจากที่ได้กล่าวปฏิเสธต่อ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้โดยสารไปแล้ว และเพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือในขั้นต่อไป พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงกล่าวแสดงการขอรบกวนต่อผู้โดยสาร เพื่อขอให้ผู้โดยสารกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อที่จะให้ผู้โดยสารได้เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางตามความต้องการ นอกจากนี้ผู้ปฏิเสธยังกล่าวต่อผู้ถูกปฏิเสธเพื่อแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือแบบมีเงื่อนไข โดยการกล่าวเชิงเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไรให้ นั่นคือ การกล่าวว่าหากผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้ไม่มาแสดงตัว ตนก็จะรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องไป

ตัวอย่างที่ 43

"ตามหน้าตั๋วเราให้ผู้โดยสารท่านละ 20 kgs ค่ะ และดิฉันสามารถให้เพิ่มได้แค่ 10 กิโลกรัม คุณสุกฤษฎิ์ไม่มีกระเป๋าถือขึ้นเครื่อง **ยังไงรบกวนจัดกระเป๋าใหม่ แยกของไปถือขึ้นเครื่องได้อีก 7 kgs นะคะ**" (58/2/2)

ตัวอย่างที่ 43 เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารชั้นประหยัดขอร้องต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพื่ออนุญาตให้ตนนำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสารฝากลงใต้ท้องเครื่องบิน และไม่ประสงค์จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน โดยพยายามให้เหตุผลว่าตนเป็นตัวแทนของประเทศไทยต้องไปจัดแสดงสินค้า ณ ประเทศ ที่เป็นจุดหมายปลายทาง จึงทำให้สัมภาระมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนด พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร โดยพยายามชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบว่าตนสามารถอนุญาตให้ฝากสัมภาระเพิ่มได้แต่จะต้องไม่เกิน 10 กิโลกรัม จากนั้นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกล่าวแสดงการขอรบกวนให้ผู้โดยสารจัดกระเป๋าและสัมภาระใหม่อีกครั้ง เนื่องจากเห็นว่าผู้โดยสารไม่มีกระเป๋าสำหรับถือติดตัวขึ้นเครื่อง (Hand carry bag) ซึ่งโดยปกติแล้วผู้โดยสารสามารถมีกระเป๋าสำหรับถือติดตัวขึ้นเครื่องไปได้ คนละ 1 ใบสำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัด ทั้งนี้น้ำหนักของกระเป๋าที่ถือติดตัวขึ้นเครื่องนี้จะต้องมีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงแสดงการขอรบกวนให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามสิ่งที่ตนแนะนำ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้โดยสารให้สามารถนำสัมภาระต่าง ๆ ไปจัดงานแสดงสินค้าได้อย่างครบถ้วน

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการแสดงการขอรบกวนนี้มีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการแนะนำ เนื่องจากวัจนกรรมทั้ง 2 ประเภทเป็นวัจนกรรมในกลุ่มชี้นำ (Directive) เช่นเดียวกัน (Searle, 1976) กล่าวคือ วัจนกรรมในกลุ่มนี้จะแสดงให้เห็นถึงความพยายามของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำการ บางสิ่งบางอย่าง อีกทั้งยังเป็นวัจนกรรมที่เป็นการคุกคามหน้าเหมือนกันอีกด้วย แต่เมื่อพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่าวัจนกรรมทั้ง 2 ประเภทมีความแตกต่างกันในด้านพลังวัจนกรรม ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ พลังวัจนกรรมแรง (Strong) และพลังวัจนกรรมอ่อน (Weak) โดย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สามารถนำมาอธิบายเพื่อให้เห็นภาพอย่างชัดเจนได้โดยการใช้เส้นแนวนอนมาเป็นเกณฑ์ โดยให้วัจนกรรมดังต่อไปนี้เรียงจากปลายด้านซ้ายสุดจนถึงด้านขวาสุด ได้แก่ การออกคำสั่ง (Ordering หรือ Commanding) การขอร้อง (Requesting) การสอบถาม (Questioning) การอ้อนวอน (Begging) การวิงวอน (Praying) การอนุญาต (Permitting) การเสนอแนะ (Suggesting) การแนะนำ (Recommending) และการให้คำปรึกษา (Advising) ซึ่งจะเห็นว่าการออกคำสั่งเป็นวัจนกรรมที่มีพลังวัจนกรรมแรงที่สุดเพราะมักกล่าวโดยผู้ที่มีอำนาจเหนือผู้ฟัง และมักพบในรูประโยคคำสั่งและการกล่าวด้วยน้ำเสียงห้วน ๆ ส่วนวัจนกรรมอื่น ๆ เป็นวัจนกรรมที่มีค่าของพลังวัจนกรรมลดหลั่นกันไปตามลำดับ

สำหรับการแสดงการขอรบกวนผู้วิจัยเห็นว่าสามารถจัดเป็นวัจนกรรมที่มีค่าพลังวัจนกรรมอยู่ตรงกลางระหว่างวัจนกรรมการออกคำสั่งและวัจนกรรมการขอร้อง เนื่องจากการกล่าวแสดงการขอรบกวนนั้นมีลักษณะที่สื่อให้เห็นว่าผู้พูดมีความต้องการที่จะให้ผู้ฟังกระทำการบางสิ่งบางอย่างเหมือนกับวัจนกรรมทั้ง 2 ข้างต้น แต่การกล่าวแสดงการขอรบกวนนี้จะทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกว่าตนถูกบังคับเหมือนการใช้วัจนกรรมการออกคำสั่ง และนอกจากนี้แล้วผู้ฟังยังรู้สึกได้ว่าตนมีทางเลือกที่จะทำในสิ่งที่ผู้พูดต้องการให้ทำหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ฟังเอง ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกันกับการใช้วัจนกรรมการขอร้อง แต่การแสดงการขอรบกวนจะสื่อค่าของความต้องการให้กระทำได้มากน้อยไม่เท่ากับการขอร้อง ส่วนความแตกต่างระหว่างการแสดงการขอรบกวนกับการแนะนำนั้น จะเห็นว่าตำแหน่งของวัจนกรรมแนะนำอยู่ห่างจากวัจนกรรมการออกคำสั่งมากจึงทำให้วัจนกรรมทั้ง 2 นี้มีค่าพลังวัจนกรรมแตกต่างกันค่อนข้างมาก นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าทั้ง 2 วัจนกรรมยังมีความแตกต่างกันในด้านอำนาจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง กล่าวคือ การแสดงการขอรบกวนสื่อให้เห็นว่าผู้พูดมีอำนาจน้อยกว่าผู้ฟังและต้องการความเห็นใจจากผู้ฟังให้กระทำตามสิ่งที่ผู้พูดต้องการ ในขณะที่การแนะนำสื่อให้เห็นว่าผู้พูดมีอำนาจเหนือกว่าผู้ฟัง (Searle, 1976)

หากพิจารณากลวิธีการแสดงการขอรบกวนนี้กับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง ทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น อาจเนื่องมาจากว่าการกระทำการขอรบกวนนี้เป็นการกระทำที่คุกคามหน้าของผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดต้องการให้ขอร้องให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้ฟังอาจไม่ปรารถนาที่จะกระทำตามสิ่งนั้นก็ได้ เปรียบเสมือนการสั่ง แต่ฟังดูสุภาพกว่า เนื่องจากมีการใช้คำว่า “รบกวน” แล้วตามด้วยกริยาแสดงการกระทำ ดังนั้นการแสดงการขอรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่บราวน์และเลวินสันมองว่าไม่สุภาพ แต่ในมุมมองของธุรกิจการให้บริการแล้ว ถือได้ว่าการกระทำดังกล่าว ถึงแม้ว่าจะดูเหมือนเป็นการสั่งให้ลูกค้าทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ที่สุดแล้วการกระทำดังกล่าวล้วนแล้วแต่ยึดถือผลประโยชน์ของลูกค้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เป็นสำคัญ เพราะหากลูกค้าปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้ให้บริการรบกวนให้กระทำแล้ว ลูกค้าก็จะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้

1.12 การกล่าวโทษบริษัท

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารด้วยการกล่าวโทษบริษัทนั้น เกิดขึ้นจากสาเหตุของการปฏิเสธที่มาจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากบริษัทหรือแผนกใดแผนกหนึ่งภายในบริษัท ไม่ใช่ความผิดของทั้งผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ใช่ผู้ที่กระทำผิด ฉะนั้นทางบริษัทจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อตัวผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธจึงเลือกกล่าวโทษบริษัทเพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าทางบริษัทยินดีที่จะรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและเพื่อสนองต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ สำหรับรูปภาษาที่มักปรากฏในกลวิธีนี้ เช่น “เป็นความผิดพลาดของ...” “เป็นความผิดของ...” “มีการผิดพลาดเกิดขึ้น” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 44

“ค่ะ ดิฉันทราบค่ะว่า**เป็นความผิดพลาดและคาดคะเนผิดอย่างหนึ่งของส่วนสำรองที่นั่งของสายการบินเรา** ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ทางเราก็ขอแสดงความรับผิดชอบให้กับทางท่านโดยการขออนุญาตทำการสำรองที่นั่งให้กับท่านในเที่ยวบินถัดไป แต่หากว่าท่านจำเป็นต้องไปถึงที่ปลายทางทันเวลาก็จะขอทำการสำรองที่นั่งให้กับท่านในสายการบินอื่นค่ะ” (7/1/1)

ตัวอย่างที่ 45

“ต้องขอประทานโทษด้วยจริง ๆ ครับ **เป็นความผิดของการบินไทยเองที่ทำ booking เข้ามา** ยังไงทางเราจะหา flight อื่นเพื่อ transfer คุณไปยังจุดหมายปลายทางให้ได้ภายในเวลาที่กำหนดนะครับ” (18/1/1)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 46

"ต้องขอโทษคุณภาษิตจริง ๆ ค่ะ ตอนนี้ชั้นหนึ่งเต็มทุกที่นั่งแล้ว **มีการผิดพลาดเกิดขึ้นจากแผนกสำรองที่นั่ง** ทางเราได้มีการติดต่อสายการบินXXXไว้ให้แล้วในชั้นหนึ่ง เวลาเครื่องออกจะเป็นสิบสามนาฬิกายี่สิบนาทีค่ะ" (70/1/1)

จากตัวอย่างที่ 44 45 และ 46 ข้างต้นนั้น เป็นเหตุการณ์ที่มาจากสถานการณ์เดียวกันทั้งหมด นั่นคือ แผนกสำรองที่นั่งของสายการบินได้ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่อง พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร และได้อธิบายถึงสาเหตุของการปฏิเสธในครั้งนี้โดยการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท การกระทำลักษณะนี้จะทำให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ว่าความผิดดังกล่าวมิใช่เป็นความผิดที่มีสาเหตุมาจากตัวผู้โดยสารเอง แต่เป็นความผิดของทางสายการบิน ฉะนั้นเมื่อเป็นความผิดของสายการบิน สายการบินจำเป็นที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความสบายใจมากขึ้นว่าตนจะได้รับการบริการอย่างอื่นเพื่อเป็นการชดเชยกับสิ่งที่เป็นความผิดพลาดของทางสายการบิน อันนำมาซึ่งการปฏิเสธต่อการให้บริการของตน

หากพิจารณากลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้กับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่งทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น เนื่องจากกลวิธีการกล่าวโทษนี้เป็นการแสดงวัจนกรรมสารภาพ กล่าวคือ ผู้ฟังยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองซึ่งอาจทำให้ความชื่นชอบที่ผู้อื่นเคยมีให้ลดน้อยลงไป ซึ่งการแสดงวัจนกรรมดังกล่าวนี้บราวน์และเลวินสันไม่ได้นำมาพิจารณาเป็นกลวิธีความสุภาพ

สำหรับทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาการบริการแล้ว กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนั้นถือว่ามีความสอดคล้องกันกับที่ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 271-276) ได้กล่าวว่า "การทำผิดพลาดเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ ขอเพียงอย่าให้ผิดในจุดเดิมอีก เพราะถ้าหากคุณยังทำผิดอยู่อีก นั่นหมายความว่าคุณไม่ได้เรียนรู้อะไรในความผิดพลาดเหล่านั้นเลย" ฉะนั้นเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นผู้ให้บริการควรยอมรับผิดและแสดงความเห็นใจโดยอาจใช้คำพูด เช่น "เรารู้สึกเสียใจมากที่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้กับท่านนะครับ" "ขออภัยครับ เป็นความผิดของเราเองครับ" เป็นต้น ส่วนสถานการณ์ที่ผู้ให้บริการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไม่ควรยอมรับความผิดในขั้นต้นนั้นมีสถานการณ์เดียว คือ การถูกตำหนิเรื่องเกี่ยวกับเงิน เช่น ลูกค้าตำหนิว่าร้านอาหารคิดเงินค่าอาหารเกินไป 1,000 บาท เป็นต้น กรณีนี้ผู้ให้บริการควรสืบหาสาเหตุเสียก่อน หากเป็นความผิดพลาดขององค์กรจริงจึงค่อยกล่าวขออภัยลูกค้า

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ทั้งองค์กรและผู้ให้บริการต่างก็มีความพยายามที่จะให้บริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้าโดยปราศจากข้อผิดพลาด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการบริการและกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง แต่อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดก็สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ ดังนั้นเมื่อความผิดพลาดได้เกิดขึ้นแล้ว ผู้ให้บริการก็ควรยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และหาวิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป ถึงแม้ว่าการยอมรับผิดต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้อาจทำให้องค์กรสูญเสียภาพลักษณ์และลดความน่าเชื่อถือขององค์กรลงไปบ้าง ผู้ให้บริการก็ยังคงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้ เพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนมีคำกล่าวว่า “ลูกค้าต้องเป็นฝ่ายถูกเสมอ”

1.13 การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ

ลักษณะของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจคือผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่สื่อไปยังผู้ถูกปฏิเสธว่าตนไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว อีกทั้งยังไม่ต้องการให้การปฏิเสธการขอร้องเป็นสิ่งที่ตนได้กล่าวออกไปด้วยตัวเอง เพราะจะทำให้ตนต้องรับผิดชอบต่อคำพูดที่ได้กล่าวออกไปทั้งหมด ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการถามบุคคลอื่นซึ่งมีอำนาจและความรับผิดชอบมากกว่าตนก่อน ทั้งนี้การขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธจะสำเร็จหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลเหล่านั้น นอกจากนี้แล้วหากผู้ปฏิเสธกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยตนเองไม่ได้ปรึกษากับบุคคลดังกล่าว ก็จะทำให้การปฏิเสธนั้นฟังดูห้วน ๆ โดยอาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกได้ว่าผู้พูดไม่ได้แสดงความช่วยเหลือใด ๆ ต่อตนเลย ส่วนรูปภาษาที่ปรากฏในกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจนี้ เช่น “ขอปรึกษา” “ต้องติดต่อผู้บังคับบัญชาก่อน” “ขอให้ทาง...เป็นคนจัดการ” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 47

“ขอโทษค่ะ ถ้ายังไงขอให้ผู้โดยสารรอสักครู่ **ดิฉันจะขอปรึกษา FLT manager ดูอีกครั้งว่าสามารถรับผู้โดยสารไปเที่ยวบินนี้ใน class อื่นได้หรือไม่**” (20/1/1)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่ 47 มาจากสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกล่าวปฏิเสธการรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งขึ้นเครื่อง เนื่องด้วยมีสาเหตุมาจากแผนกสำรองที่นั่งทำการสำรองที่นั่งมาเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน จึงไม่มีที่นั่งเหลือให้บริการกับผู้โดยสารท่านนี้ได้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่ต้องการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร โดยตรงด้วยตัวเอง จึงเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจก่อน เพื่อหาทางแก้ปัญหาต่อไป

ตัวอย่างที่ 48

"ขอเวลาสักครู่นะครับ **ผมต้องติดต่อผู้บังคับบัญชาก่อนว่าสามารถที่จะอนุญาตให้น้ำหนักของท่านเกินไปได้เท่าไหร่ หรือทั้งหมด** หากได้ไม่ทั้งหมด ท่านยินดีจะจ่ายในส่วนต่างที่เหลือหรือไม่" (22/2/2)

ตัวอย่างที่ 48 เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมีน้ำหนักของสัมภาระที่จะฝากไปใต้ท้องเครื่องบินเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร ผู้โดยสารจึงขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวอนุญาตให้ตนฝากไปโดยไม่ประสงค์จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระเกิน แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถที่จะกระทำตามการขอร้องนั้นได้เนื่องจากอยู่นอกเหนืออำนาจตัดสินใจของตน และไม่ต้องการที่จะกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยตัวเองอีกด้วย จึงเลือกใช้กลวิธีกล่าวกับผู้โดยสารว่าตนจะต้องติดต่อกับผู้บังคับบัญชาก่อน เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าตนเข้าใจและใส่ใจที่จะช่วยผู้โดยสารแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างที่ 49

"ขอประทานโทษค่ะท่าน **ดิฉันไม่มีอำนาจในการอนุมัติจ่ายเงินค่ะ แต่เดี๋ยวดิฉันจะขอให้ทาง KO เป็นคนจัดการในเรื่องนี้ค่ะ**" (51/1/4)

ตัวอย่างที่ 49 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารขอร้องต่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้จ่ายค่าชดเชยกรณีกระเป๋าสัมภาระที่มีราคาแพงของตนที่ฝากไว้ใต้ท้องเครื่องบินเกิดสูญหายระหว่างการเดินทาง และภายในกระเป๋าเดินทางใบดังกล่าวยังมีเครื่องประดับราคาแพงอีกด้วย โดยประสงค์จะได้ค่าชดเชยเป็นจำนวนเงิน USD 2000 ซึ่งการจ่ายค่าชดเชยเป็นจำนวนเงินดังกล่าวนั้นอยู่นอกเหนืออำนาจตัดสินใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นเพื่อแสดงความกระตือรือร้นและใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร พนักงานบริการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้โดยสารภาคพื้นจึงแสดงออกโดยการที่ตนจะรับเป็นธุระเพื่อนำเรื่องดังกล่าวนี้ไปปรึกษากับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจต่อไป ในที่นี้ก็คือ แผนก KO ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร

หากพิจารณากลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจกับทฤษฎีความสุภาพของ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง ทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น แต่อาจมีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง (Notice, attend to H (his interests, wants, needs, goods) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก กล่าวคือ ผู้พูดต้องการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนรู้ถึงความปรารถนาของผู้ฟังหรือเข้าใจว่าผู้ฟังต้องการอะไร แต่ตนไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ฟังได้ เนื่องจากความต้องการของผู้ฟังอยู่นอกเหนืออำนาจในการตัดสินใจของตนเอง ฉะนั้นตนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องขออนุญาตนำเรื่องที่ผู้ฟังขอร้องให้ทำนั้นไปปรึกษากับผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเสียก่อน เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือต่อผู้ฟังในขั้นต่อไป ซึ่งการกระทำลักษณะนี้จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีและประทับใจต่อการกระทำของผู้พูดที่สามารถสื่อให้เห็นถึงการสนใจหรือห่วงใยในตัวผู้ฟัง

จากข้อมูลที่ปรากฏในคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อแสดงความใส่ใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้โดยสารแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และหากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นตนเองไม่สามารถช่วยเหลือได้ ตนก็ยินดีที่จะรับเรื่องไปให้ผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าช่วยเหลืออีกที ซึ่งการกระทำลักษณะนี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและถือได้ว่าเป็นกลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาตามแนวทฤษฎีจิตวิทยาการบริการแล้ว กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจนี้มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้พูดไม่สามารถเลือกใช้คำพูด ที่มีลักษณะ เช่น “ดิฉันไม่มีอำนาจในการอนุมัติจ่ายเงินค่ะ” ได้อย่างเดียว แต่ผู้พูดจำเป็นจะต้องใช้ควบคู่กับกลวิธี อื่น ๆ ด้วย เนื่องจากว่าประโยคนี้ไม่ได้แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ แต่มีความหมายที่อาจทำให้ผู้รับบริการตีความหมายได้ว่าผู้ให้บริการต้องการบอกปัดความรับผิดชอบของตน และเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงประเด็นดังกล่าวนี้ผู้ให้บริการควรเลือกใช้คำพูดที่แสดงถึงความเห็นใจต่อผู้รับบริการ โดยอาจกล่าวว่า “เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญระดับนโยบาย กระผมจึงขออนุญาตเรียนปรึกษาหัวหน้าก่อนนะครับ เพื่อให้คุณได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ต้องขอโทษด้วยจริง ๆ นะครับ” เป็นต้น แทนประโยคดังกล่าวข้างต้น (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 150)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.14 การเสนอชดเชย

กลวิธีการเสนอชดเชยเป็นอีกกลวิธีความสุภาพหนึ่งที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้หลังจากที่ได้กล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธแล้ว เพื่อเป็นการทดแทนในสิ่งที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถทำตามการขอร้องได้ อีกทั้งยังทำให้ลดระดับความรุนแรงของอารมณ์โกรธที่ผู้ถูกปฏิเสธมีต่อผู้ปฏิเสธได้ด้วย รูปภาษาที่ปรากฏในกลวิธีการเสนอชดเชยนี้ เช่น “เราจะมอบ...” “ทางสายการบินยินดีจ่าย...” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 50

“คุณภาษิต เราต้องขอโทษด้วย เนื่องจากที่นั่งเต็มจริง ๆ เราจะให้ท่านเดินทางไปกับสายการบินอื่นแทน โดยอยู่ใน first class เช่นเดียวกัน **และเราจะมอบไมล์ให้ท่านเป็นกรณีพิเศษอีก 5,000 ไมล์ เพื่อเป็นการขอโทษที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น**” (22/1/1)

ตัวอย่างที่ 51

“...ทางสายการบินมีความจำเป็นที่จะต้อง deny เนื่องจากเที่ยวบินใน FLT นี้เต็ม ทางเราขอ TRSF ท่านไปสายการบินอื่น ซึ่งเป็นเวลาใกล้เคียงกัน **และทางสายการบินไทยยินดีจ่าย compensate ให้ท่านค่ะ** ดิฉันต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ค่ะ” (51/1/1)

ตัวอย่างที่ 52

“คุณภาษิตค่ะ ทางสายการบินของเราต้องขออภัยเป็นอย่างสูงที่ไม่สามารถรับคุณขึ้นเครื่องในชั้น first class ได้ เนื่องจากมีการสำรองที่นั่งเกินจำนวน **ทางเราจะชดเชยให้เป็น compensation ในครั้งต่อไป**” (59/1/1)

จากตัวอย่างที่ 50-52 ข้างต้นนั้น มาจากสถานการณ์เดียวกัน กล่าวคือ เป็นการปฏิเสธการรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งขึ้นเครื่อง เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงจึงทำให้ไม่มีที่นั่งเหลือที่จะให้บริการกับผู้โดยสารท่านนี้ได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธการให้บริการดังกล่าว จะสังเกตว่าหลังจากที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวปฏิเสธและชี้แจงเหตุผลที่ต้องกล่าวปฏิเสธแล้ว พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้เลือกใช้กลวิธีการเสนอการชดเชยแก่ผู้โดยสารเพื่อแสดงความสุภาพอย่างหนึ่ง ทั้งนี้โดยมีความคาดหวังว่า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การชดเชยที่เสนอให้นั้นจะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีและให้อภัยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจนเป็นสาเหตุให้ผู้โดยสารได้รับความไม่สะดวกในการเดินทางกับสายการบิน โดยในตัวอย่างที่ 50 พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้เสนอไมล์ให้ผู้โดยสารพิเศษ 5,000 ไมล์ ส่วนตัวอย่างที่ 51 และ 52 นั้นเสนอการชดเชยซึ่งอาจจะเป็นเงินค่าชดเชยส่วนต่างหรืออัพเกรดคูปองสำหรับใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป ทั้งนี้การชดเชยที่สามารถเสนอให้แก่ผู้โดยสารนั้นจะต้องเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้เท่านั้น

หากพิจารณากลวิธีการเสนอชดเชยกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่ามีความสอดคล้องกันกับกลวิธีการให้ของขวัญหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ฟัง (Give gifts to H (goods, sympathy, understanding, cooperation)) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก กล่าวคือ ผู้พูดแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังโดยการเสนอชดเชยที่เป็นสิ่งของต่าง ๆ ต่อผู้ฟัง หรืออาจหมายรวมถึง การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การแสดงความเข้าใจ และการให้ความร่วมมือต่อผู้ฟังด้วย และจากข้อมูลที่ได้จากคำตอบในแบบสอบถาม ก็พบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้เสนอให้การชดเชยต่อผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้ที่ถูกปฏิเสธ โดยสิ่งที่นำมาเสนอเพื่อเป็นการชดเชยในที่นี้อาจจะเป็นเงินหรือสิ่งที่เป็นสินค้าและบริการต่าง ๆ ของสายการบินเอง เช่น การสะสมไมล์ หรือบัตรกำนัลสำหรับใช้เลื่อนระดับชั้นโดยสาร (Upgrade counpon) เป็นต้น

อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธี โดยเป็นการนำเสนอในรูปแบบของตารางและแผนภูมิเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีอย่างชัดเจน รวมทั้งการอภิปรายถึงสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงและต่ำอีกด้วย

อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

หลังจากผู้วิจัยได้วิเคราะห์กลวิธีความสุภาพตามขั้นตอนการวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าปรากฏกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยใช้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

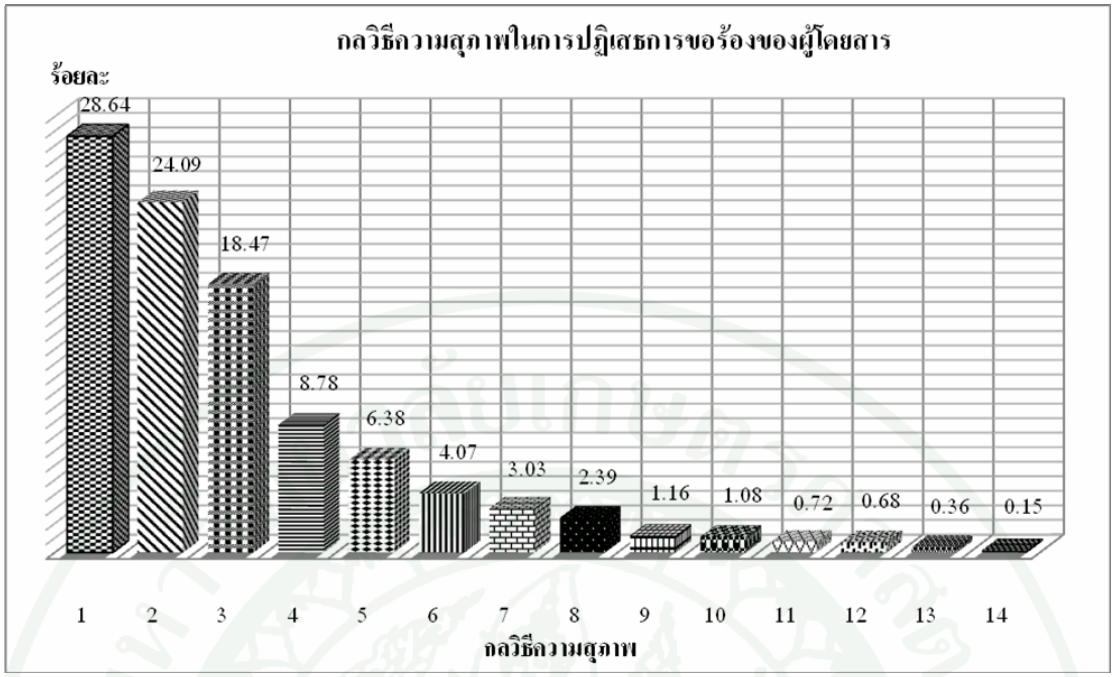
ทั้งสิ้น 14 กลวิธี และขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยได้ศึกษาอัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพดังกล่าวที่ปรากฏในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารพบว่า แต่ละกลวิธีมีอัตราการปรากฏแตกต่างกัน โดยอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีสามารถจำแนกและแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 11 ตารางแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
1. การแสดงการยกย่อง	718	28.64
2. การให้เหตุผล	604	24.09
3. การขอโทษ	463	18.47
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	220	8.78
5. การแนะนำ	160	6.38
6. การแสดงการขอรบกวน	102	4.07
7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	76	3.03
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	60	2.39
9. การเสนอทางเลือกอื่น	29	1.16
10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	27	1.08
11. การเสนอชดเชย	18	0.72
12. การขอบคุณ	17	0.68
13. การกล่าวโทษบริษัท	9	0.36
14. การแสดงความรับผิดชอบ	4	0.15
รวม	**2,507**	**100**

จากตารางที่ 11 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง	2 = การให้เหตุผล	3 = การขอโทษ
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	5 = การแนะนำ	6 = การแสดงการขอรบกวน
7 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	8 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	9 = การเสนอทางเลือกอื่น
10 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	11 = การเสนอชดเชย	12 = การขอบคุณ
13 = การกล่าวโทษบริษัท	14 = การแสดงความรับผิดชอบ	

ภาพที่ 3 แผนภูมิแสดงอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย

จากตารางที่ 11 และภาพที่ 3 ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพที่ปรากฏมากที่สุดคือ กลวิธีการยกย่องที่ปรากฏถึงร้อยละ 28.64 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการบริการก็คือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับและกลับมาใช้บริการอีกเป็นประจำ ซึ่งสิ่งแรกที่ผู้ให้บริการพึงกระทำได้ก็คือการแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้รับบริการทั้งโดยคำพูดและการกระทำ อันจะนำมาซึ่งความประทับใจทั้งต่อผู้ให้บริการและองค์กรของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การแสดงการยกย่องยังก่อให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความมีคุณค่าของตัวผู้รับบริการจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องต่อผู้รับบริการเพื่อสื่อให้เห็นว่าตนให้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความสำคัญกับผู้รับบริการในฐานะบุคคลสำคัญ จึงส่งผลให้อัตราในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องมีอัตราความถี่มากที่สุด ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏรองลงมา ได้แก่ การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอชดเชย การขอบคุณ การกล่าวโทษบริษัท โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏร้อยละ 24.09 18.47 8.78 6.38 4.07 3.03 2.39 1.16 1.08 0.72 0.68 และ 0.36 ตามลำดับ สำหรับการใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบปรากฏในอัตราความถี่ของการเลือกใช้ต่ำที่สุด โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏเพียงร้อยละ 0.15 เท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแสดงความรับผิดชอบนั้นเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้รับบริการเห็นว่าผู้ปฏิเสธยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยอาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากตัวผู้ให้บริการเองหรือจากองค์กรของผู้ให้บริการก็ตาม ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้เป็นการทำให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของทั้งผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธลดลง อันจะส่งผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากขาดความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ จึงส่งผลให้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้ต่ำที่สุด

จากผลการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารนี้ ทำให้ได้ทราบถึงกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้เพื่อปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในสถานการณ์การปฏิเสธต่าง ๆ ที่มีปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธเป็นตัวกำหนด โดยพบกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 14 กลวิธี และแต่ละกลวิธีมีอัตราความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันไป สำหรับบทต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 5

ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคำตอบว่า เมื่อพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันนั้น ชนิดของกลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้จะมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ตลอดจนความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีความสุภาพจะปรากฏมากน้อยแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธกับระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมสนทนานั้น นอกจากจะมีอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพทางสังคม และความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้ร่วมสนทนา เป็นต้น แล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าสนใจอีกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาภาษาในเชิงธุรกิจซึ่งเป็นภาษาเฉพาะกิจ กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟัง ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงว่าการเลือกใช้ภาษาของตนนั้นนอกจากจะไม่ทำให้องค์กรของผู้พูดต้องสูญเสียผลประโยชน์ทางธุรกิจบางสิ่งบางอย่างแล้ว ตรงกันข้ามยังจะต้องก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางด้านธุรกิจให้มากที่สุดอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยทั้งสองด้านล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งสิ้น เนื่องจากปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลประโยชน์ทางธุรกิจ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแตกต่างกันไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กรไว้ให้ได้มากที่สุด โดยผู้ปฏิเสธจะพยายามหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ทำให้องค์กรต้องสูญเสียผลประโยชน์ และจะเลือกใช้ในกรณีที่เป็นการกล่าวปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งและสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารก่อน จากนั้นปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธจะได้กล่าวถึงเป็นลำดับถัดไป

ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร โดยระดับชั้นที่นั่งดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับชั้น ได้แก่ ระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจ และระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ทั้งสิ้น ดังจะได้กล่าวถึงในรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง

จากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแบบสอบถามทั้ง 9 สถานการณ์นั้น มี 3 สถานการณ์ที่ถูกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 1 สถานการณ์ข้อที่ 5 และสถานการณ์ข้อที่ 8 หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบกลวิธีความสุภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 3 ระดับชั้นที่นั่ง ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยสามารถแสดงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งได้ดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 12 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง

กลวิธีความสุภาพ	ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
1. การแสดงการยกย่อง	✓
2. การให้เหตุผล	✓
3. การขอโทษ	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓
5. การแนะนำ	✓
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓
7. การแสดงการขอรบกวน	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓
9. การเสนอชดเชย	✓
10. การกล่าวโทษบริษัท	✓
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓
12. การขอบคุณ	✓
13. การเสนอทางเลือกอื่น	✓
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✓

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้
สัญลักษณ์ ✕ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

จากตารางที่ 12 แสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่ง พบว่า ระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งมีการใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอชดเชย การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การขอบคุณ การเสนอทางเลือกอื่น และการแสดงความรับผิดชอบ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง

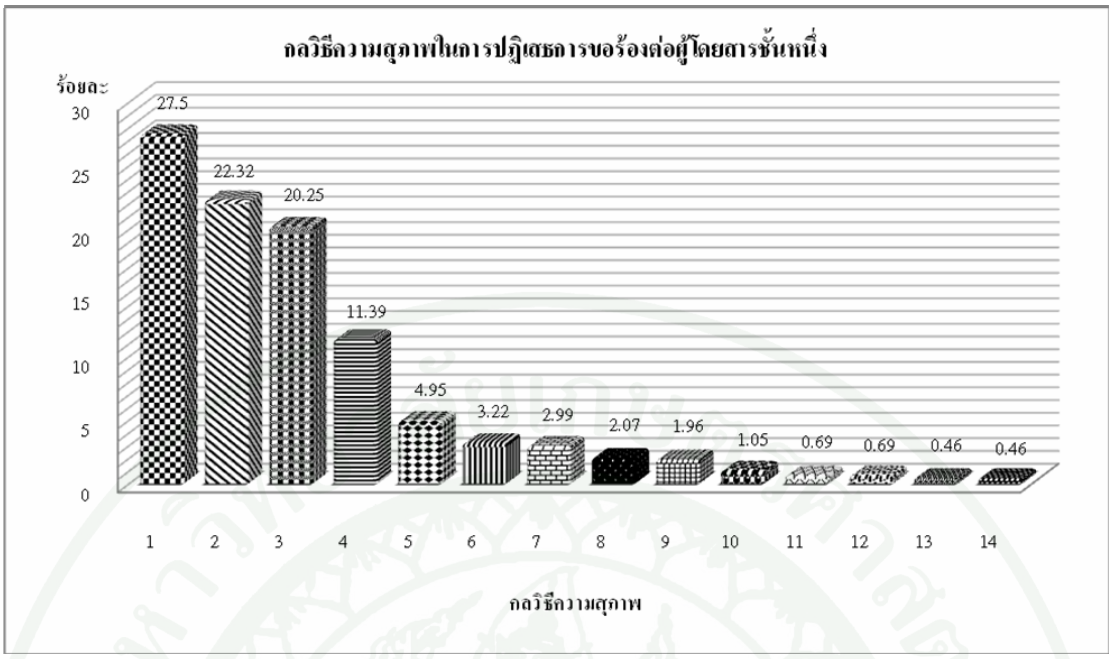
จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง สามารถจำแนกเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 14 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกัน และสามารถแสดงความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่ง

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงการยกย่อง	239	27.50
2. การให้เหตุผล	194	22.32
3. การขอโทษ	176	20.25
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	99	11.39
5. การแนะนำ	43	4.95
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	28	3.22
7. การแสดงการขอรบกวน	26	2.99
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	18	2.07
9. การเสนอชดเชย	17	1.96
10. การกล่าวโทษบริษัท	9	1.05
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	6	0.69
12. การขอบคุณ	6	0.69
13. การเสนอทางเลือกอื่น	4	0.46
14. การแสดงความรับผิดชอบ	4	0.46
รวม	**869**	**100**

จากตารางที่ 13 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การให้เหตุผล
3 = การขอโทษ
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
5 = การแนะนำ
6 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
7 = การแสดงการขอรบกวน
8 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
9 = การเสนอชดเชย
10 = การกล่าวโทษบริษัท
11 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
12 = การขอบคุณ
13 = การเสนอทางเลือกอื่น
14 = การแสดงความรับผิดชอบ

ภาพที่ 4 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่ง

จากภาพที่ 4 ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี และความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้มากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง โดยปรากฏในอัตราสูงสุดถึงร้อยละ 27.50 ทั้งนี้เนื่องจากการยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในวัฒนธรรมของสังคมไทยรวมถึงวัฒนธรรมของสังคมธุรกิจ นอกจากนี้การยกย่องยังเป็นกลวิธีที่ถูกนำมาใช้อย่างมีแบบแผนในการติดต่อทางธุรกิจอีกด้วย (ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 117) เพราะการได้รับการยกย่องให้เกียรติจะทำให้ผู้ปฏิเสธรู้สึกดีถึงแม้ว่าจะถูกปฏิเสธจากการขอร้องก็ตาม กลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับถัดมาคือ การให้เหตุผล คิดเป็น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ร้อยละ 22.32 สำหรับสาเหตุที่อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลนี้มีอัตราการปรากฏที่ค่อนข้างสูงเนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้ถูกปฏิเสธซึ่งอยู่ในฐานะลูกค้าเข้าใจในสาเหตุและความจำเป็นที่ต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้อง ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับกับการที่ตนถูกปฏิเสธได้ เพราะหากผู้ปฏิเสธไม่อธิบายหรือชี้แจงเหตุผลของการปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีกก็เป็นได้ อันจะนำมาซึ่งการสูญเสียผลประโยชน์ทางธุรกิจในอนาคตต่อไป อีกกลวิธีความสุภาพหนึ่งที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับถัดมา คือ การขอโทษ โดยมีความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับที่ 3 จากแผนภูมิที่ 2 ข้างต้น หรือคิดเป็นร้อยละ 20.25 เนื่องจากการแสดงวัจนกรรมการขอโทษถือเป็นการกระทำพื้นฐานที่สำคัญ และเป็นหัวใจอันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม อีกทั้งยังถือเป็นการแสดงความสุภาพแบบหนึ่ง (Brown and Levinson, 1987; Holmes, 1990) นอกจากนี้การขอโทษยังเป็นค่านิยมของสังคมไทยที่สมาชิกในสังคมพึงกระทำเมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดกระทำบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้ผู้ฟังไม่พึงพอใจ ผู้พูดควรกล่าวแสดงการขอโทษต่อผู้ฟังเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นกลวิธีการขอโทษจึงเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่ถูกนำมาใช้ในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างสูง สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การแสดงความรับผิดชอบ โดยปรากฏการใช้ในอัตราความถี่เพียงร้อยละ 0.46 เท่านั้น เนื่องจากกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ไม่เพียงแต่จะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธจะต้องสูญเสียผลประโยชน์บางสิ่งบางอย่างแล้ว ยังจะทำให้ภาพลักษณ์สาธารณะของตัวผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธเองต้องสูญเสียไปด้วย เพราะการแสดงความรับผิดชอบต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดยอมรับผิดต่อการกระทำนั้น ๆ และเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการสูญเสียดังกล่าวผู้ปฏิเสธจึงไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ จึงส่งผลให้กลวิธีนี้ปรากฏในอัตราความถี่ที่ต่ำที่สุด

ระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจ

จากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแบบสอบถามทั้ง 9 สถานการณ์นั้นมี 3 สถานการณ์ที่ถูกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นธุรกิจ ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 3 สถานการณ์ข้อที่ 6 และสถานการณ์ข้อที่ 9 หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบกลวิธีความสุภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสาร โดยสามารถแสดงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ

กลวิธีความสุภาพ	ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ
1. การแสดงการยกย่อง	✓
2. การให้เหตุผล	✓
3. การขอโทษ	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓
5. การแนะนำ	✓
6. การแสดงการขอรบกวน	✓
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓
8. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓
9. การเสนอทางเลือกอื่น	✓
10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓
11. การขอบคุณ	✓
12. การเสนอชดเชย	✗
13. การกล่าวโทษบริษัท	✗
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✗

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้
สัญลักษณ์ ✗ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

จากตารางที่ 14 แสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจ พบว่าระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจมีการใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการขอบคุณ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ

จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ สามารถจำแนกเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 11 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกัน และสามารถแสดงความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจ

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงการยกย่อง	240	27.71
2. การให้เหตุผล	217	25.06
3. การขอโทษ	159	18.36
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	83	9.58
5. การแนะนำ	58	6.70
6. การแสดงการขอรบกวน	36	4.17
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	22	2.54
8. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	21	2.42
9. การเสนอทางเลือกอื่น	17	1.96
10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	8	0.92
11. การขอบคุณ	5	0.58
12. การเสนอชดเชย	0	0.00
13. การกล่าวโทษบริษัท	0	0.00
14. การแสดงความรับผิดชอบ	0	0.00
รวม	**866**	**100**

จากตารางที่ 15 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การให้เหตุผล
3 = การขอโทษ
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
5 = การแนะนำ
6 = การแสดงการขอรบกวน
7 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
8 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
9 = การเสนอทางเลือกอื่น
10 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
11 = การขอบคุณ

ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจ

จากภาพที่ 5 ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจมีจำนวนทั้งสิ้น 11 กลวิธี และความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้มากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 27.71 รองลงมาคือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 25.06 และการขอโทษ คิดเป็น ร้อยละ 18.36 ซึ่งการปรากฏดังกล่าวนี้มีลักษณะเช่นเดียวกันกับที่ปรากฏในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนของอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งข้างต้น สำหรับสาเหตุที่ทั้ง 3 กลวิธีนี้ปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงเป็น 3 อันดับแรกนั้นก็มีสาเหตุอันเนื่องมาจากการแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่นเป็นประเด็นสำคัญในวัฒนธรรมของสังคมไทยรวมถึงวัฒนธรรมของสังคมธุรกิจ เนื่องจากการได้รับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การยกย่องให้เกียรติจะทำให้ผู้ปฏิเสธรู้สึกดี กลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับถัดมา คือ การให้เหตุผล โดยสาเหตุที่อัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลนี้มีอัตราการปรากฏที่ค่อนข้างสูงเนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้ถูกปฏิเสธซึ่งอยู่ในฐานะลูกค้าเข้าใจในสาเหตุและความจำเป็นที่ต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้อง เพราะจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับกับการที่ตนถูกปฏิเสธได้ อีกกลวิธีความสุภาพหนึ่งที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับถัดมา คือ การขอโทษ เนื่องจากการแสดงวัจนกรรมการขอโทษถือเป็นการกระทำพื้นฐานที่สำคัญ และเป็นหัวใจอันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม อีกทั้งยังถือเป็นการแสดงความสุภาพแบบหนึ่ง (Brown and Levinson, 1987; Holmes, 1990) ดังนั้นกลวิธีการขอโทษจึงเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่ถูกนำมาใช้ในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างสูง ส่วนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การขอบคุณ ซึ่งปรากฏการเลือกใช้เพียงร้อยละ 0.58 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีการขอบคุณที่พบในงานวิจัยนี้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้ก็เพื่อเป็นการขอบคุณล่วงหน้าต่อสิ่งที่ผู้ปฏิเสธได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยเป็นสถานการณ์ที่มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธมีความคาดหวังว่าผู้ถูกปฏิเสธจะยินยอมทำตามสิ่งที่ตนได้เสนอแนะไป แต่สถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารในระดับชั้นธุรกิจนี้มีลักษณะที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงไม่จำเป็นต้องเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ เพื่อคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งผู้ปฏิเสธยังไม่จำเป็นต้องกล่าวคำขอบคุณเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธคล้อยตามและยอมรับกับข้อเสนอที่ได้เสนอไปอีกด้วย และด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณมีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด และจากตารางที่ 15 และภาพที่ 5 ข้างต้นพบประเด็นที่น่าสนใจก็คือไม่พบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ 3 กลวิธีในระดับชั้นธุรกิจนี้ ได้แก่ กลวิธีการเสนอชดเชย กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท และกลวิธีแสดงความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีความสุภาพทั้ง 3 ดังกล่าวต่างมีอิทธิพลต่อการสูญเสียผลประโยชน์และภาพลักษณ์ขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นพยายามหลีกเลี่ยงการเลือกใช้ทั้ง 3 กลวิธีนี้

ระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด

จากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแบบสอบถามทั้ง 9 สถานการณ์นั้นมี 3 สถานการณ์ที่ถูกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัด ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 2 สถานการณ์ข้อที่ 4 และสถานการณ์ข้อที่ 7

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบกลวิธีความสุภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 3 ระดับชั้นที่นั่ง ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยสามารถแสดงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด

กลวิธีความสุภาพ	ผู้โดยสารชั้นประหยัด
1. การแสดงการยกย่อง	✓
2. การให้เหตุผล	✓
3. การขอโทษ	✓
4. การแนะนำ	✓
5. การแสดงการขอรบกวน	✓
6. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓
7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓
9. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓
10. การเสนอทางเลือกอื่น	✓
11. การขอบคุณ	✓
12. การเสนอชดเชย	✓
13. การกล่าวโทษบริษัท	✗
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✗

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้

สัญลักษณ์ ✗ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 16 แสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัด พบว่า ระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 12 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอทางเลือกอื่น การขอบคุณ และการเสนอชดเชย

2. ความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด

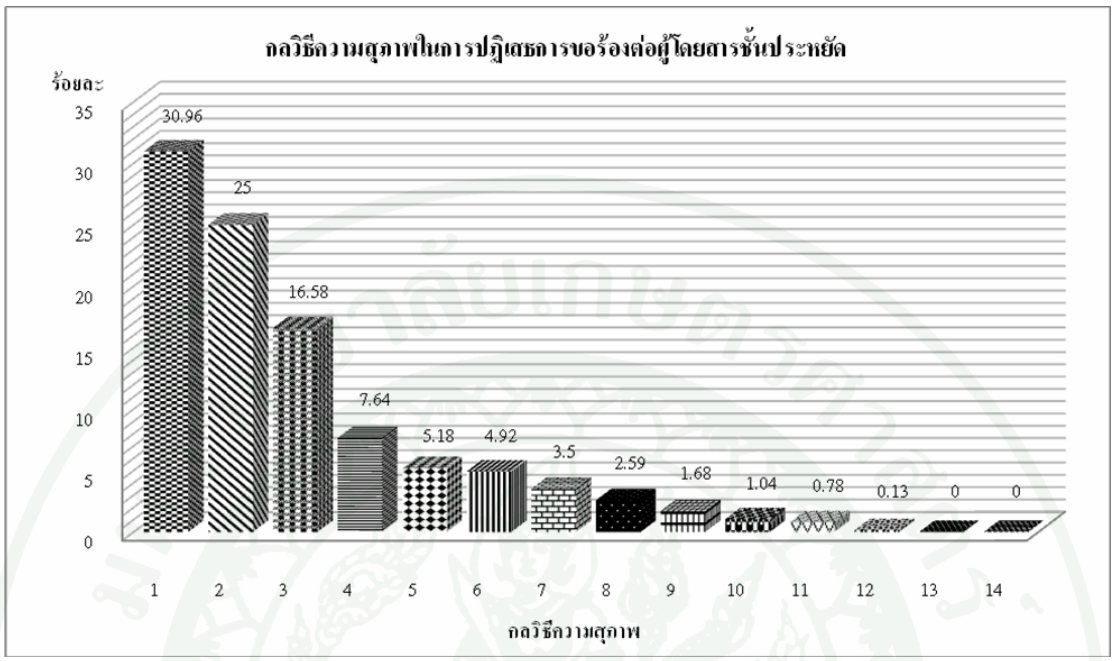
จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด สามารถจำแนกเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 11 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกัน และสามารถแสดงความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารระดับชั้นประหยัด

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงการยกย่อง	239	30.96
2. การให้เหตุผล	193	25.00
3. การขอโทษ	128	16.58
4. การแนะนำ	59	7.64
5. การแสดงการขอรบกวน	40	5.18
6. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	38	4.92
7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	27	3.50
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	20	2.59
9. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	13	1.68
10. การเสนอทางเลือกอื่น	8	1.04
11. การขอบคุณ	6	0.78
12. การเสนอชดเชย	1	0.13
13. การกล่าวโทษบริษัท	0	0.00
14. การแสดงความรับผิดชอบ	0	0.00
รวม	**772**	**100**

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 17 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การให้เหตุผล
3 = การขอโทษ
4 = การแนะนำ
5 = การแสดงการขอรบกวน
6 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
7 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
8 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
9 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
10 = การเสนอทางเลือกอื่น
11 = การขอบคุณ
12 = การเสนอชดเชย

ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นประหยัด

จากภาพที่ 6 ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดมีจำนวนทั้งสิ้น 12 กลวิธี และความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้มากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 30.96 รองลงมาคือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ การขอโทษ คิดเป็นร้อยละ 16.58 สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ใช้น้อยที่สุด คือ การเสนอชดเชย ซึ่งปรากฏการเลือกใช้เพียงร้อยละ 0.13 เท่านั้น ซึ่งการปรากฏดังกล่าวนี้มีลักษณะเช่นเดียวกันกับที่ปรากฏใน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนของอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ข้างต้น กล่าวคือ สาเหตุที่ทั้ง 3 กลวิธีนี้ปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงเป็น 3 อันดับแรกนั้นก็มีสาเหตุอันเนื่องมาจากการแสดงการยกย่องต่อผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในวัฒนธรรมของทั้งสังคมไทยและสังคมธุรกิจ (ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 117) เนื่องจากจะทำให้ผู้ที่ได้รับการยกย่องรู้สึกดีเสมือนกับว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ในขณะที่กลวิธีการให้เหตุผลซึ่งมีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับถัดมานั้น ทั้งนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากว่าการอธิบายหรือชี้แจงเหตุผลในการปฏิเสธจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจในความจำเป็นที่ผู้ปฏิเสธต้องกล่าวปฏิเสธต่อตน อันจะนำมาซึ่งการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไว้ได้ ส่วนกลวิธีการขอโทษซึ่งเป็นกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้สูงเป็นลำดับที่ 3 นั้น ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากว่าการขอโทษเป็นการกระทำพื้นฐานที่สมาชิกในสังคมพึงกระทำเมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดกระทำบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้ผู้ฟังไม่พึงพอใจ นอกจากนี้การขอโทษยังเป็นการแสดงความสุภาพของสมาชิกในสังคมอีกด้วย (Brown and Levinson, 1987; Holmes, 1990) เช่นเดียวกันกับที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนของระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจข้างต้น สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การเสนอชดเชย โดยปรากฏการเลือกใช้เพียงร้อยละ 0.13 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวนี้เป็นกลวิธีที่จะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียผลประโยชน์บางสิ่งบางอย่างไป กอปรกับการเสนอชดเชยยังแฝงนัยของการยอมรับในการกระทำความผิดพลาดของผู้ที่กล่าวเสนอชดเชยอีกด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดการสูญเสียภาพลักษณ์สาธารณะทั้งของผู้ปฏิเสธเองและองค์กรของผู้ปฏิเสธด้วยเช่นกัน และด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยมีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด และจากตารางที่ 17 และภาพที่ 6 ข้างต้น ปรากฏประเด็นที่น่าสนใจอีกประเด็นหนึ่ง กล่าวคือ ไม่พบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ 2 กลวิธีในระดับชั้นประหยัดนี้ ได้แก่ กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท และกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีความสุภาพทั้ง 2 ดังกล่าวต่างมีอิทธิพลต่อการสูญเสียผลประโยชน์และภาพลักษณ์ขององค์กรจึงส่งผลให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นพยายามหลีกเลี่ยงการเลือกใช้ทั้ง 2 กลวิธีนี้

จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารแต่ละระดับชั้นที่นั่ง ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด สามารถแสดงการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพได้ดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 18 ตารางแสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

กลวิธีความสุภาพ	ระดับชั้นที่นั่ง		
	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
1. การแสดงการยกย่อง	✓	✓	✓
2. การให้เหตุผล	✓	✓	✓
3. การขอโทษ	✓	✓	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓	✓	✓
5. การแนะนำ	✓	✓	✓
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓	✓	✓
7. การแสดงการขอรบกวน	✓	✓	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓	✓	✓
9. การเสนอชดเชย	✓	✗	✓
10. การกล่าวโทษบริษัท	✓	✗	✗
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓	✓	✓
12. การขอบคุณ	✓	✓	✓
13. การเสนอทางเลือกอื่น	✓	✓	✓
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✓	✗	✗

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้
สัญลักษณ์ ✗ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง โดยผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่งนั้นมีความหลากหลายในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ตามลำดับ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี ในขณะที่การปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดปรากฏกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้เป็นจำนวน 11 และ 12 กลวิธีตามลำดับ จะสังเกตเห็นว่ามีการปรากฏกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดมากกว่าชั้นธุรกิจ ทั้งนี้มีสาเหตุอันเนื่องมาจากว่าพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดจำนวน 1 ครั้งจากคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นการปรากฏในอัตราที่ต่ำมาก และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้พบจำนวนกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดมากกว่าผู้โดยสารชั้นธุรกิจ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

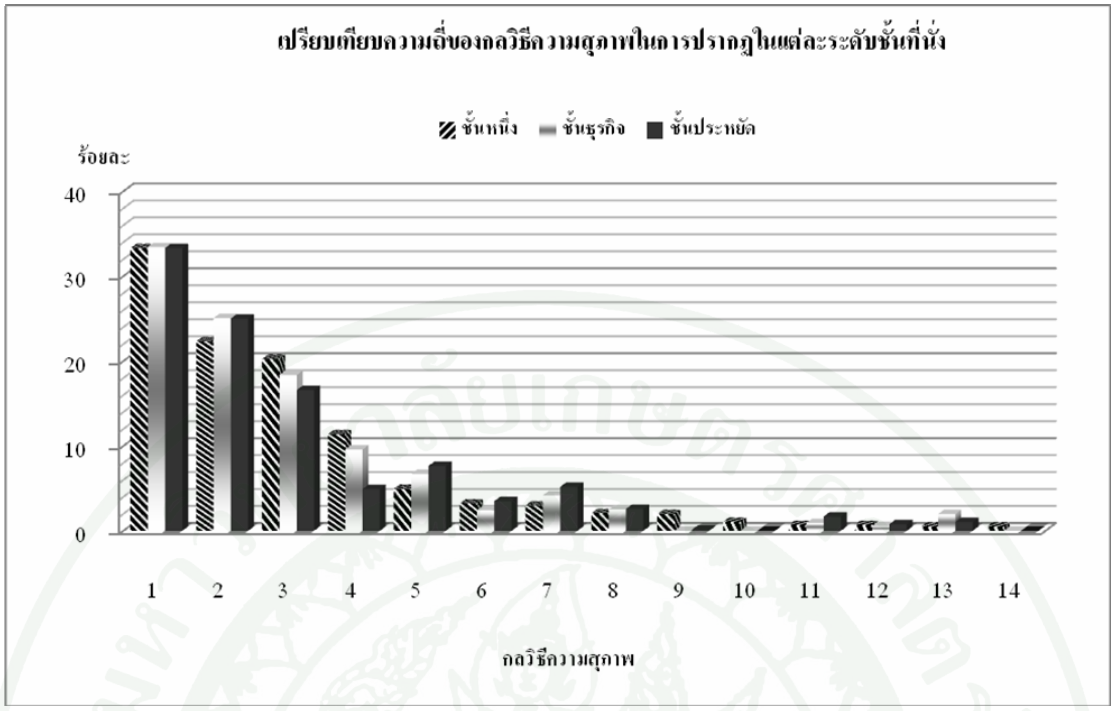
นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารทั้งสิ้น 14 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีนั้นมีการเลือกใช้มากน้อยในปริมาณที่แตกต่างกัน ขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเหล่านี้หรือไม่ อย่างไร โดยระดับชั้นที่นั่งในงานวิจัยนี้มีทั้งสิ้น 3 ระดับ ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในแต่ละกลวิธี โดยจำแนกตามระดับชั้นที่นั่งทั้ง 3 ระดับชั้น ข้างต้น จากนั้นผู้วิจัยได้อภิปรายความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารทีละระดับ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ตารางแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารจำแนกตามระดับชั้นที่นั่ง

กลวิธีความสุภาพ	ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร							
	ชั้นหนึ่ง		ชั้นธุรกิจ		ประหยัด		รวมทั้งหมด	
	ครั้ง	%	ครั้ง	%	ครั้ง	%	ครั้ง	%
1. การแสดงการยกย่อง	239	27.50	240	27.71	239	30.96	718	28.64
2. การให้เหตุผล	194	22.32	217	25.06	193	25.00	604	24.09
3. การขอโทษ	176	20.25	159	18.36	128	16.58	463	18.47
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	99	11.39	83	9.58	38	4.92	220	8.78
5. การแนะนำ	43	4.95	58	6.70	59	7.64	160	6.38
6. การแสดงการขอรบกวน	26	2.99	36	4.17	40	5.18	102	4.07
7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	28	3.22	21	2.42	27	3.50	76	3.03
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	18	2.07	22	2.54	20	2.59	60	2.39
9. การเสนอทางเลือกอื่น	4	0.46	17	1.96	8	1.04	29	1.16
10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	6	0.69	8	0.92	13	1.68	27	1.08
11. การเสนอชดเชย	17	1.96	0	0.00	1	0.13	18	0.72
12. การขอบคุณ	6	0.69	5	0.58	6	0.78	17	0.68
13. การกล่าวโทษบริษัท	9	1.05	0	0.00	0	0.00	9	0.36
14. การแสดงความรับผิดชอบ	4	0.46	0	0.00	0	0.00	4	0.15
รวม	**869**	**100.00**	**866**	**100**	**772**	**100**	**2507**	**100.00**

จากตารางที่ 19 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การให้เหตุผล
3 = การขอโทษ
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
5 = การแนะนำ
6 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
7 = การแสดงการขอรบกวน
8 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
9 = การเสนอชดเชย
10 = การกล่าวโทษบริษัท
11 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
12 = การขอบคุณ
13 = การเสนอทางเลือกอื่น
14 = การแสดงความรับผิดชอบ

ภาพที่ 7 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง

จากตารางที่ 19 ภาพที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพและความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง พบว่าบางกลวิธีความสุภาพปรากฏทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด แต่บางกลวิธีความสุภาพปรากฏในระดับชั้นที่นั่งเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เช่น กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทและกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบปรากฏการเลือกใช้เฉพาะในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งเท่านั้น ในขณะที่กลวิธีความสุภาพดังกล่าวนี้ไม่ปรากฏการเลือกใช้ในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดเลย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในระดับชั้นที่นั่งทั้ง 3 ระดับชั้นนั้น ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอชดเชย การขอบคุณ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ

ในขณะที่กลวิธีการเสนอชดเชย การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบไม่ปรากฏการเลือกใช้ในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจ ส่วนระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดนั้นกลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้มีเพียง 2 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ อย่างไรก็ดี แม้ว่ากลวิธีการเสนอชดเชยจะปรากฏการเลือกใช้ในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด แต่ก็เป็นการปรากฏการเลือกใช้เพียง 1 ครั้ง หรือปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 0.13 เท่านั้น จากข้อความที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด

นอกจากนี้ จะสังเกตเห็นว่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทยังปรากฏในจำนวนที่มากน้อยแตกต่างกันในแต่ละระดับชั้นที่นั่งอีกด้วย เช่น กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือพบว่าปรากฏความถี่ในการเลือกใช้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งในอัตราที่มากกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด ตามลำดับ โดยระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งนั้นปรากฏความถี่ในอัตราร้อยละ 11.39 ชั้นธุรกิจร้อยละ 9.58 และชั้นประหยัดร้อยละ 4.92 แต่ทั้งนี้ลักษณะของความถี่ในการปรากฏไม่ได้เป็นไปในลักษณะดังกล่าวนี้เสมอไป เนื่องจากบางกลวิธีความสุภาพพบอัตราความถี่ในการปรากฏในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดมากกว่าชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ตามลำดับ เช่น กลวิธีการแนะนำโดยระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดปรากฏความถี่ในอัตราร้อยละ 7.64 ชั้นหนึ่ง ร้อยละ 4.95 และชั้นธุรกิจร้อยละ 6.70 ซึ่งเป็นลักษณะที่ตรงกันข้ามกับลักษณะดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเมื่อต้องกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธและระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารที่แตกต่างกันพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การปฏิเสธและระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร เพื่อรักษาผลประโยชน์ทางธุรกิจให้กับองค์กรของตนเป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารให้มากที่สุดอีกด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นเป็นความแตกต่างโดยรวมในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารในแต่ละระดับชั้นที่นั่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน และเพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทที่พบในการเลือกใช้โดยการหาค่าไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารหรือไม่ อย่างไร โดยผู้วิจัยกำหนดค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.01 สูตรการคำนวณค่าไคสแควร์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 177) คือ

$$\chi^2 = \sum\left(\frac{O-E}{E}\right)^2$$

ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านอัตราความถี่ในการปรากฏและสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในแต่ละประเภท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อัตราความถี่ในการปรากฏและสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทต่อปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

1. การแสดงการยกย่อง

กลวิธีการแสดงการยกย่องเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงสุดจากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงการยกย่องจำนวนทั้งสิ้น 718 ครั้ง หรือร้อยละ 28.64 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 239 ครั้ง หรือ ร้อยละ 33.29 ระดับชั้นธุรกิจพบ 240 ครั้ง หรือ ร้อยละ 33.42 และระดับชั้นประหยัดพบ 239 ครั้ง หรือ ร้อยละ 33.29 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงการยกย่องที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

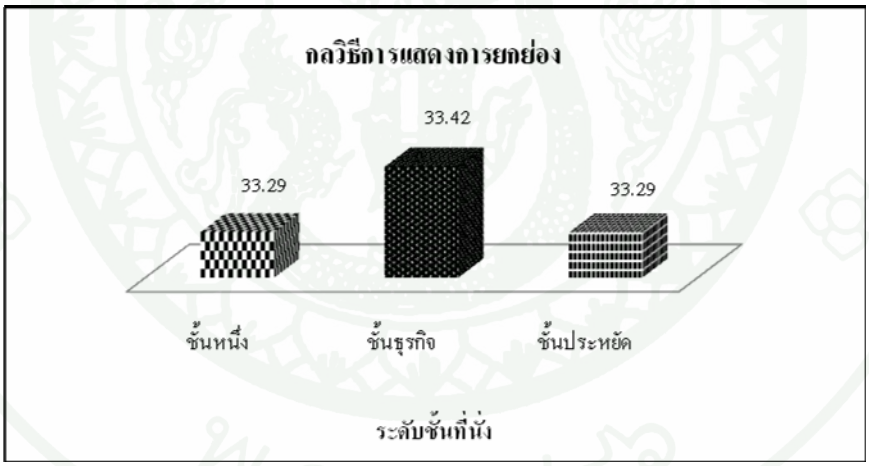
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 20 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการแสดงการยกย่อง	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	239	33.29
ชั้นธุรกิจ	240	33.42
ชั้นประหยัด	239	33.29
รวม	**718**	**100.00**

$\chi^2 = 0.999$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 20 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 8 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 20 และภาพที่ 8 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องเพื่อแสดงความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ 33.29 33.42 และ 33.29 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธซึ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในที่นี้อยู่ในฐานะผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ โดยการยกย่องให้เกียรติอย่างเท่าเทียมกันทุกระดับชั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการยกย่องเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องการได้รับจากบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคมเดียวกัน (Maslow, 1954) โดยเฉพาะสังคมไทยเป็นสังคมที่คาดหวังให้คนในสังคมแสดงความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและยกย่องให้เกียรติผู้อื่นมากกว่าตนเองอยู่เสมอ (วรวรรณา เพ็ชรกิจ, 2549) อีกทั้งในงานวิจัยนี้ไม่เพียงเป็นการแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้ที่อาศัยอยู่ในสังคมเดียวกันเท่านั้น แต่ยังเป็นการแสดงการยกย่องต่อลูกค้าซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในวงจรธุรกิจ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551; จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551) นอกจากนี้การแสดงการยกย่องยังเป็นหลักการบริการขั้นพื้นฐานที่จะสร้างความประทับใจแรกให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีต่อการที่ตนได้รับการยกย่องจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสถานการณ์การปฏิเสธ เฉกเช่นงานวิจัยนี้ซึ่งเป็นการกล่าวปฏิเสธเพื่อสื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ดังนั้นหากผู้ให้บริการนำกลวิธีการแสดงการยกย่องนี้มาใช้ก็จะทำให้ลดระดับการกระทบกระเทือนต่อจิตใจของผู้รับบริการลงได้ เนื่องจากว่าถึงแม้ตนจะถูกปฏิเสธการขอร้องจากผู้ให้บริการก็ตาม แต่ตนก็ยังได้รับการยกย่องให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

2. การให้เหตุผล

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากกลวิธีการแสดงการยกย่องจากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการให้เหตุผลจำนวนทั้งสิ้น 604 ครั้ง หรือร้อยละ 24.09 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 194 ครั้ง หรือร้อยละ 32.12 ระดับชั้นธุรกิจพบ 217 ครั้ง หรือ ร้อยละ 35.93 และระดับชั้นประหยัดพบ 193 ครั้ง หรือร้อยละ 31.95 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการให้เหตุผลที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

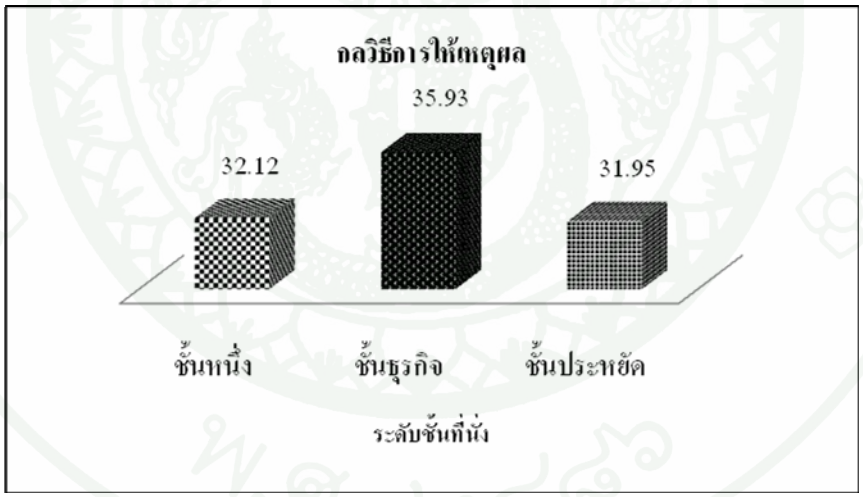
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 21 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการให้เหตุผล	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	194	32.12
ชั้นธุรกิจ	217	35.93
ชั้นประหยัด	193	31.95
รวม	**604**	**100.00**

$\chi^2 = 0.400$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 21 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 9 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 21 และภาพที่ 9 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลเพื่อชี้แจงเหตุผลหรือความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร พบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ร้อยละ 32.12 ชั้นธุรกิจ ร้อยละ 35.93 และชั้นประหยัด ร้อยละ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

31.95 ตามลำดับ โดยชั้นธุรกิจปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นธุรกิจนั้นส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากแบบสอบถามข้อที่ 9 ซึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อตัวผู้โดยสารโดยตรง นั่นคือ ผู้โดยสารขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน ดังนั้นจึงทำให้ผู้ปฏิเสธมีความจำเป็น ต้องอธิบายเพื่อชี้แจงเหตุผลต่อผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าปกติ ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลในการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจมากกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งอื่น โดยกลวิธีการให้เหตุผลนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธแสดงความใส่ใจและห่วงใยต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยการให้ข้อมูลหรือบอกสาเหตุของการปฏิเสธเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน อันจะส่งผลให้ลดความขุ่นเคืองที่อยู่ในใจของผู้ถูกปฏิเสธได้ สำหรับเหตุผลที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้ในการอธิบายต่อผู้โดยสารนั้นล้วนแล้วแต่เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบหรือข้อบังคับของทางสายการบินทั้งสิ้น ซึ่งการให้เหตุผลด้วยวิธีนี้จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงที่มาหรือสาเหตุของการปฏิเสธดังกล่าวว่าไม่ใช่เป็นความคิดเห็นของตนที่ต้องกล่าวปฏิเสธ แต่เนื่องจากว่าเป็นกฎระเบียบที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามโดยไม่สามารถอนุโลมได้ ทั้งนี้หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทั้งผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธ องค์กรสายการบิน และคนส่วนรวมได้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 59

"ผมต้องขออภัยคุณปานวาดด้วยนะครับ **เนื่องจากกฎระเบียบนี้เป็นกฎเกี่ยวกับความปลอดภัยของการท่าอากาศยานฯ** ทางผมจึงไม่สามารถทำตามที่ท่านขอได้" (13/3/7)

ตัวอย่างที่ 60

"คือไม่ได้ค่ะ **เพราะกฎนี้ทุกประเทศต้องปฏิบัติตามและผู้โดยสารทุกคนต้องปฏิบัติค่ะ เป็นกฎสากลค่ะ** คุณลองโทรหาญาติที่มาส่งก่อนดีไหมค่ะ ว่ายังอยู่ในสนามบินหรือเปล่า ถ้าเค้าอยู่ให้เค้ามารับน้ำหอมไปเก็บไว้ดีไหมค่ะ" (48/3/7)

ตัวอย่างที่ 59 และ 60 นั้นมาจากสถานการณ์เดียวกัน คือ ผู้โดยสารขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไปเจรจาต่อรองกับพนักงาน ณ จุดตรวจค้น เพื่อขออนุโลมจากพนักงานดังกล่าวโดยการขออนุญาตให้ตนนำน้ำหอมที่มีขนาดเกินกว่าที่กำหนดไว้ถือติดตัวขึ้นเครื่องไปได้ แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ จึงได้กล่าวปฏิเสธต่อ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้โดยสารและได้พยายามอธิบายโดยให้เหตุผลต่อผู้โดยสารว่าสาเหตุที่ตนไม่สามารถทำตามการขอร้องได้นั้นก็เพราะว่าเป็นกฎระเบียบที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม และไม่สามารถละเว้นต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้

ตัวอย่างที่ 61

"คุณสิงหรัตน์ครับ ผมเข้าใจน่ะครับว่าคุณมีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปพบลูกชาย แต่หนังสือเดินทางของคุณตอนนี้ได้หมดอายุไปแล้ว **ซึ่งตามกฎของ immigration แล้ว ถือว่าเอกสารไม่สมบูรณ์อาจโดนปรับและโดนส่งกลับได้**..." (65/2/8)

ตัวอย่างที่ 61 มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางไปร่วมงานแสดงความยินดีกับลูกชายของตนในโอกาสได้รับปริญญาที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ แต่หนังสือเดินทางของผู้โดยสารท่านนี้ได้หมดอายุแล้ว จึงไม่สามารถรับขึ้นเครื่องได้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงได้กล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารและได้ชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบว่าการปฏิเสธการรับขึ้นเครื่องครั้งนี้ตนปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางด่านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) ซึ่งถ้าหากว่าตนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบนี้ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อสายการบิน นั่นคือ สายการบินจะต้องถูกปรับเงินจากทางด่านตรวจคนเข้าเมืองและตัวผู้โดยสารเองก็จะต้องถูกส่งกลับมายังประเทศต้นทางในทันทีโดยไม่สามารถผ่านเข้าไปในประเทศจุดหมายปลายทางได้

3. การขอโทษ

กลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 3 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการขอโทษจำนวนทั้งสิ้น 463 ครั้ง หรือร้อยละ 18.47 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 176 ครั้ง หรือร้อยละ 38.01 ระดับชั้นธุรกิจพบ 159 ครั้ง หรือร้อยละ 34.34 และระดับชั้นประหยัดพบ 128 ครั้ง หรือร้อยละ 27.65 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการขอโทษที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

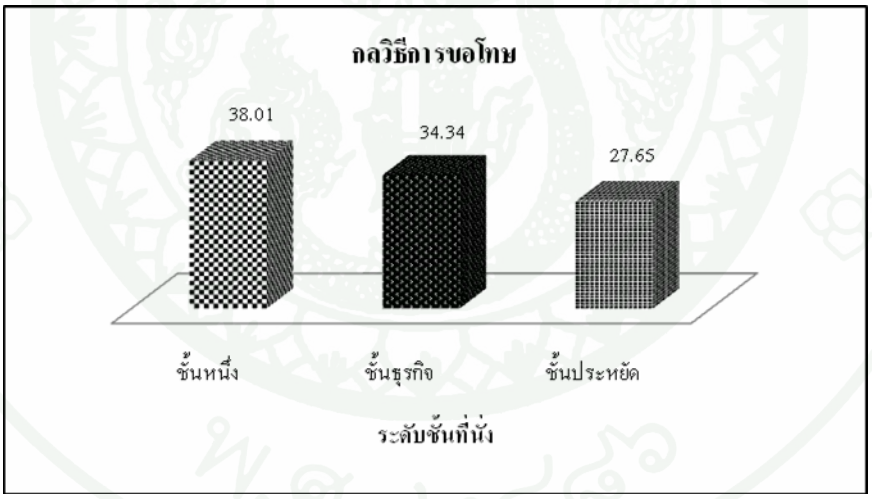
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 22 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการขอโทษ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	176	38.01
ชั้นธุรกิจ	159	34.34
ชั้นประหยัด	128	27.65
รวม	**463**	**100.00**

$\chi^2 = 0.022$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 22 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 10 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 22 และภาพที่ 10 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษโดยพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีนี้ก็เพื่อสื่อเจตนาให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ว่าตนและองค์กรยอมรับผิดที่ไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ ซึ่งการกล่าวขอโทษนี้ถือเป็นสิ่งที่พึงกระทำโดยเฉพาะในกรณีที่อาจสร้างความขัดแย้งระหว่าง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คู่สนทนา (ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 48) เฉกเช่นการปฏิเสธการขอร้องในงานวิจัยนี้ นอกจากนี้ การขอโทษยังเป็นทั้งมารยาทและค่านิยมของสังคมไทยที่คาดหวังให้บุคคลกล่าวขอโทษเมื่อกระทำผิด (ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 101) โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับชั้นที่นั่งใกล้เคียงกัน ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ร้อยละ 38.01 ชั้นธุรกิจ ร้อยละ 34.34 และชั้นประหยัด ร้อยละ 27.65 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิเสธมีความสนใจและห่วงใยต่อผู้ถูกปฏิเสธ เนื่องจากการกล่าวขอโทษเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น โดยใช้คำพูด (Holmes, 1996) นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้ผู้ที่ถูกปฏิเสธเห็นว่าแท้จริงแล้วผู้ปฏิเสธเข้าใจและมีความเสียใจในสิ่งที่ต้องทำการปฏิเสธมิได้ปฏิเสธโดยไม่สนใจว่าการปฏิเสธนั้นจะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างไร (ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549) ดังนั้นการกล่าวขอโทษจึงเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ได้ว่าผู้ปฏิเสธมีความใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธ สำหรับสาเหตุที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในอัตราที่สูงเป็นลำดับที่ 3 ในงานวิจัยนี้อาจเนื่องมาจากว่าผู้ปฏิเสธซึ่งอยู่ในฐานะผู้ให้บริการต้องการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธซึ่งอยู่ในฐานะลูกค้ารับรู้ว่าตนและองค์กรสายการบินรู้สึกผิดและยอมรับผิดที่ไม่สามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้ และสิ่งหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงความรู้สึกนี้ได้ก็คือการกล่าวคำเพื่อแสดงเจตนาในการขอโทษต่อลูกค้า อันจะส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกเห็นใจและเข้าใจถึงสาเหตุหรือความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธการขอร้องของลูกค้า อีกทั้งยังสามารถลดความขุ่นเคืองที่อยู่ในใจของลูกค้าได้อีกด้วย ดังนั้นกลวิธีการขอโทษจึงถูกนำมาใช้เพื่อแสดงความสุภาพต่อการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในอัตราความถี่ที่สูงอีกกลวิธีหนึ่ง

4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ

กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 4 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือจำนวนทั้งสิ้น 220 ครั้ง หรือร้อยละ 8.78 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 99 ครั้ง หรือร้อยละ 45.00 ระดับชั้นธุรกิจพบ 83 ครั้ง หรือร้อยละ 37.73 และระดับชั้นประหยัดพบ 38 ครั้ง หรือร้อยละ 17.27 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

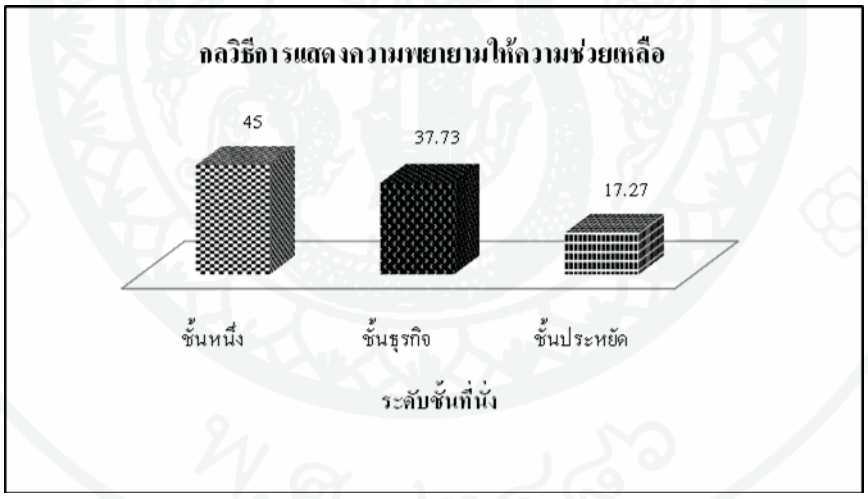
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 23 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	99	45.00
ชั้นธุรกิจ	83	37.73
ชั้นประหยัด	38	17.27
รวม	**220**	**100.00**

$\chi^2 = 0.000$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 23 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 11 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 23 และภาพที่ 11 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ชั้นหนึ่งปรากฏร้อยละ 45.00 ชั้นธุรกิจปรากฏ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ร้อยละ 37.73 และชั้นประหยัดปรากฏร้อยละ 17.27 ตามลำดับ โดยชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจมีอัตราความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในขณะที่ชั้นประหยัดมีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด ซึ่งแตกต่างกับชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งค่อนข้างมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนิยมเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นประหยัดตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปฏิเสธคำนึงถึงปัจจัยบางประการที่ส่งผลให้ความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีนี้แตกต่างกันในแต่ละระดับชั้นที่นั่งนั่นคือความคาดหวังของลูกค้าซึ่งจะแปรผันไปตามราคาของสินค้าหรือบริการ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551:38) กล่าวคือ ผู้โดยสารชั้นหนึ่งเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าบัตรโดยสารแพงที่สุดย่อมมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม โดยปราศจากข้อผิดพลาดใด ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ในขณะรับการบริการจากผู้ให้บริการ เฉกเช่นเดียวกันกับผู้โดยสารชั้นธุรกิจที่ชำระค่าบัตรโดยสารในราคาที่ค่อนข้างสูงรองจากผู้โดยสารชั้นหนึ่งย่อมคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีไม่น้อยไปกว่าผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ส่วนผู้โดยสารชั้นประหยัดนั้นเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารน้อยที่สุดจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมกับมูลค่าของค่าโดยสารที่ตนได้ชำระไป นอกจากมุมมองของผู้รับบริการดังที่ได้กล่าวไปแล้วนี้ แนวคิดดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับมุมมองของผู้ให้บริการอีกด้วย กล่าวคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจะดูแลเอาใจใส่กับผู้โดยสารในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันไป โดยจะให้ความสำคัญกับผู้โดยสารชั้นหนึ่งมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้โดยสารในระดับชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด ตามลำดับ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 232) ดังนั้นความคาดหวังของลูกค้าจึงมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือนี้ และส่งผลให้มีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพนี้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งมากที่สุด รองลงมาเป็นชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ตามลำดับ

5. การแนะนำ

กลวิธีการแนะนำเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 5 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแนะนำจำนวนทั้งสิ้น 160 ครั้ง หรือร้อยละ 6.38 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 43 ครั้ง หรือร้อยละ 26.88 ระดับชั้นธุรกิจพบ 58 ครั้ง หรือร้อยละ 36.25 และระดับชั้นประหยัดพบ 59 ครั้ง หรือร้อยละ 36.87 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแนะนำที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

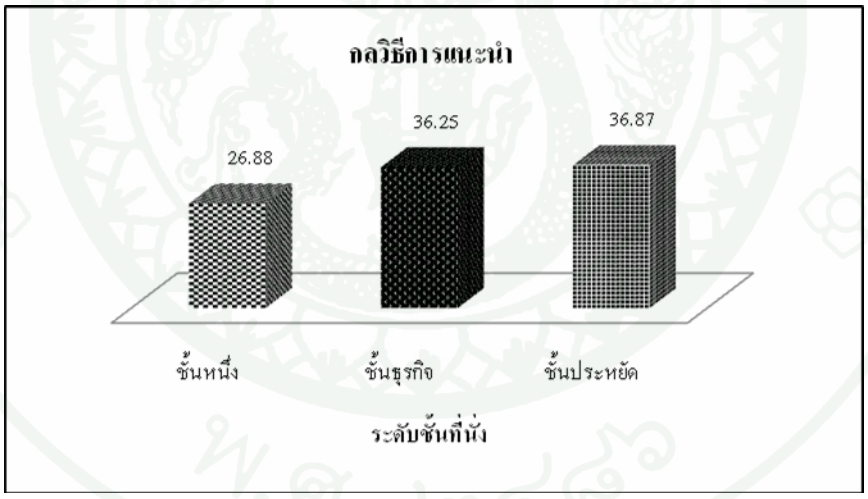
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 24 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการแนะนำ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	43	26.88
ชั้นธุรกิจ	58	36.25
ชั้นประหยัด	59	36.87
รวม	**160**	**100.00**

$\chi^2 = 0.222$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 24 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 12 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 24 และภาพที่ 12 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแนะนำ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแนะนำระหว่างระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ชั้นธุรกิจปรากฏร้อยละ 36.25 ส่วนชั้นประหยัดปรากฏร้อยละ 36.87 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นความแตกต่างเพียงเล็กน้อย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เท่านั้น ในขณะที่ชั้นหนึ่งมีอัตราการปรากฏน้อยที่สุด คือปรากฏร้อยละ 26.88 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำต่อผู้โดยสารชั้นประหยัดมากที่สุด ส่วนผู้โดยสารชั้นหนึ่งนั้นปรากฏการเลือกใช้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากว่าในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งนั้นส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์การปฏิเสธที่มีการวางแผนหรือเตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น สถานการณ์การปฏิเสธข้อที่ 1 จากแบบสอบถาม ซึ่งมีสาเหตุมาจากการทำสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงในชั้นหนึ่งจึงเป็นเหตุทำให้ต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่อง จากสถานการณ์ดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่สามารถรู้ล่วงหน้าได้ก่อนที่จะต้องเผชิญกับสถานการณ์การปฏิเสธ จึงทำให้ผู้ปฏิเสธสามารถวางแผนไว้ล่วงหน้าว่าจะแก้ไขปัญหาอย่างไร ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงไม่จำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีการแนะนำนี้ต่อผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่ง นอกจากนี้แล้วกลวิธีการแนะนำยังเป็นวัจนกรรมที่แสดงถึงการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ร่วมสนทนา (Brown and Levinson, 1987: 65-68) กล่าวคือ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่างซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ต้องการทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยนี้ที่เป็นการแนะนำต่อผู้โดยสารซึ่งเป็นลูกค้า ผู้พูดจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องระมัดระวังคำพูดของตนเพราะอาจทำให้กระทบกระเทือนต่อจิตใจของผู้ฟังได้ เนื่องจากวัจนกรรมการแนะนำมีค่าของพลังวัจนกรรมใกล้เคียงกับวัจนกรรมการสั่ง จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้ฟังคิดว่าผู้พูดกำลังสั่งให้ตนกระทำบางสิ่งบางอย่างอยู่ก็เป็นได้ ฉะนั้นการเลือกใช้วัจนกรรมการแนะนำนี้ผู้พูดควรเลือกใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะอีกด้วย นอกจากประเด็นดังที่ได้กล่าวไปแล้วนี้ ยังมีอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ กล่าวคือ ในกรณีที่เป็นการให้บริการต่อผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่งนั้นผู้ให้บริการจะให้การดูแลเอาใจใส่มากกว่าในระดับชั้นที่นั่งอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่ผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งได้ชำระไปมากกว่าที่ผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดได้ชำระ จึงทำให้ผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งอาจไม่พอใจหากตนได้รับการบริการที่เหมือนกับผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 218) และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้กลวิธีการแนะนำไม่เป็นที่นิยมเลือกใช้ต่อผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่ง

6. การแสดงการขอรบกวน

กลวิธีการแสดงการขอรบกวนเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 6 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงการขอรบกวนจำนวนทั้งสิ้น 102 ครั้ง หรือ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

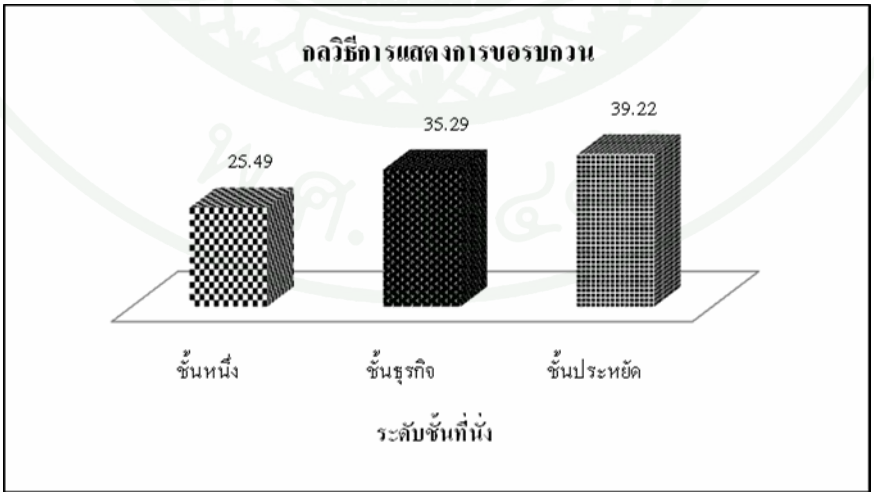
ร้อยละ 4.07 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 26 ครั้ง หรือร้อยละ 25.49 ระดับชั้นธุรกิจพบ 36 ครั้ง หรือร้อยละ 35.29 และระดับชั้นประหยัดพบ 40 ครั้ง หรือร้อยละ 39.22 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 25 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการแสดงการขอรบกวน	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	26	25.49
ชั้นธุรกิจ	36	35.29
ชั้นประหยัด	40	39.22
รวม	**102**	**100.00**

$\chi^2 = 0.217$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 25 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 13 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 25 และภาพที่ 13 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวน โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ชั้นหนึ่งปรากฏร้อยละ 25.49 ชั้นธุรกิจปรากฏร้อยละ 35.29 และชั้นประหยัดปรากฏร้อยละ 39.22 จะสังเกตเห็นว่าอัตราความถี่ในการปรากฏในระดับที่นั่งชั้นหนึ่งน้อยที่สุด รองลงมาเป็นชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดปรากฏในอัตราความถี่มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการแสดงการขอรบกวนเป็นวัจนกรรมที่แสดงถึงการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่างซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ต้องการทำ จึงส่งผลให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้โดยสารชั้นหนึ่งน้อยที่สุด เนื่องจากหากพิจารณาตามความเหมาะสมของคุณลักษณะของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มแล้ว สายการบินจะให้ความสำคัญกับผู้โดยสารชั้นหนึ่งมากที่สุด (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 232) โดยผู้พูดจะพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้เป็นการรบกวนต่อผู้โดยสารในระดับชั้นนี้มากที่สุด

7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน

กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 7 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนจำนวนทั้งสิ้น 76 ครั้ง หรือร้อยละ 3.03 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 28 ครั้ง หรือร้อยละ 36.84 ระดับชั้นธุรกิจพบ 21 ครั้ง หรือร้อยละ 27.63 และระดับชั้นประหยัดพบ 27 ครั้ง หรือร้อยละ 35.53 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

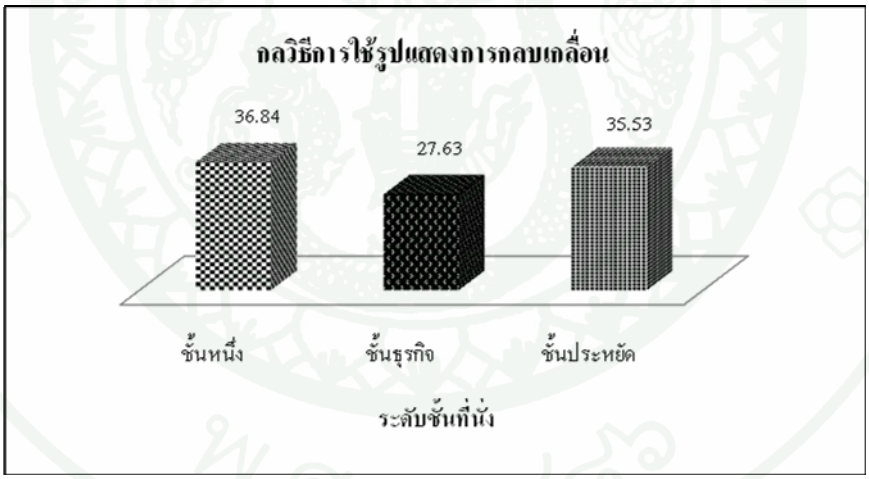
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 26 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	28	36.84
ชั้นธุรกิจ	21	27.63
ชั้นประหยัด	27	35.53
รวม	**76**	**100.00**

$\chi^2 = 0.568$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 26 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 14 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 26 และภาพที่ 14 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนนี้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งพบอัตราการปรากฏสูงที่สุดคือร้อยละ 36.84 รองลงมาเป็นชั้นประหยัด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คือ ร้อยละ 35.53 สำหรับชั้นธุรกิจปรากฏในอัตราความถี่น้อยที่สุดคือร้อยละ 27.63 โดยสาเหตุของการปรากฏที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในชั้นธุรกิจนั้นประกอบด้วยสถานการณ์การกล่าวปฏิเสธที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 9 ซึ่งเป็นสถานการณ์การขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินโดยจะเห็นว่าเป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสารโดยตรง ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในส่วนของกลวิธีการให้เหตุผลข้างต้น ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิเสธจะต้องเลือกกล่าวถ้อยคำที่มีความชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยปราศจากความคลุมเครือเพื่ออธิบายหรือชี้แจงกฎระเบียบหรือข้อบังคับดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พบอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนน้อยที่สุด เนื่องจากกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนนี้มีลักษณะที่ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายของการสื่อวัจนกรรม (Illocutionary point) เพื่อแสดงการคาดเดาหรือต้องการแสดงความคิดเห็นของตนอย่างเป็นกลางต่อผู้ฟัง ซึ่งแท้ที่จริงแล้วอาจจะเป็นหรือไม่เป็นไปตามที่ผู้พูดได้กล่าวออกไปก็เป็นได้

8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 8 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังจำนวนทั้งสิ้น 60 ครั้ง หรือร้อยละ 2.39 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 18 ครั้ง หรือร้อยละ 30.00 ระดับชั้นธุรกิจพบ 22 ครั้ง หรือร้อยละ 36.67 และระดับชั้นประหยัดพบ 20 ครั้ง หรือร้อยละ 33.33 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

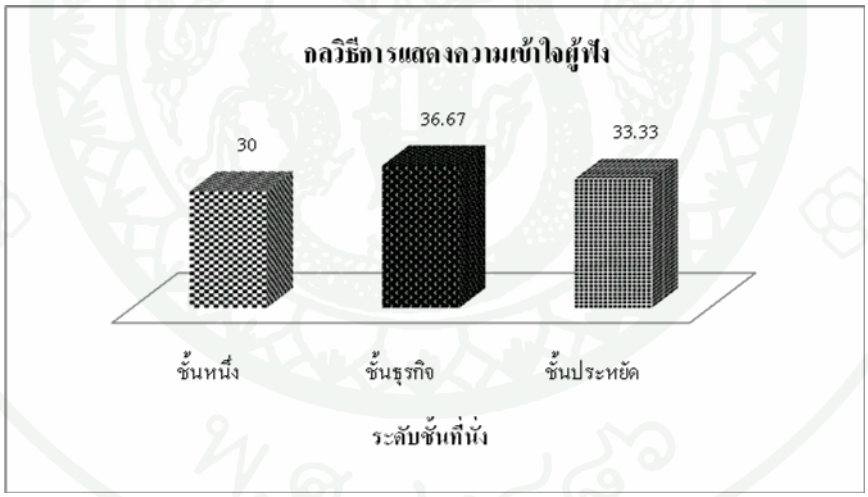
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 27 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	18	30.00
ชั้นธุรกิจ	22	36.67
ชั้นประหยัด	20	33.33
รวม	**60**	**100.00**

$\chi^2 = 0.819$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 27 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 15 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 27 และภาพที่ 15 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังนี้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจพบอัตราการปรากฏสูงที่สุดคือร้อยละ 36.67 รองลงมาเป็นชั้นประหยัดคือ ร้อยละ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

33.33 และชั้นหนึ่งปรากฏน้อยที่สุดคือร้อยละ 30.00 โดยลักษณะของการปรากฏที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการแสดงความเข้าใจต่อคู่สนทนาในสถานการณ์ที่ผู้พูดไม่สามารถกระทำบางสิ่งบางอย่างตามที่คู่สนทนาขอร้องให้ตนทำได้นั้น ถือได้ว่าเป็นการกระทำที่สามารถทำให้คู่สนทนารู้สึกพึงพอใจ อีกทั้งยังมีผลต่อการกระชับความสัมพันธ์ ตลอดจนการแสดงความเป็นมิตร และการมีมารยาทที่ดีอีกด้วย (ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 56) โดยการแสดงความเข้าใจจัดเป็นวัจนกรรมในกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressive) กล่าวคือ วัจนกรรมดังกล่าวสามารถบ่งบอกถึงอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง ซึ่งวัจนกรรมในกลุ่มแสดงความรู้สึกมีความจำเป็นต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและคู่สนทนาเป็นอย่างยิ่ง (ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 47) โดยการใช้วัจนกรรมประเภทนี้จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เนื่องจากผู้พูดสื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าตนรับรู้และเข้าใจต่อความรู้สึกของผู้ฟังที่ถูกปฏิเสธการขอร้อง จากเหตุผลดังกล่าวกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังจึงถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการแสดงความสุภาพต่อคู่สนทนา โดยในงานวิจัยนี้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังโดยไม่ได้คำนึงถึงระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารเป็นสำคัญ แต่ผู้พูดได้ให้ความสำคัญที่การกระทำในลักษณะเช่นนี้เป็นส่วนหนึ่งของบรรทัดฐานทางสังคม กล่าวคือ บรรทัดฐานในแทบทุกสังคมต่างถือว่าการใช้วัจนกรรมในกลุ่มแสดงความรู้สึกนี้ได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ (ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 47) และด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วนี้จึงส่งผลให้อัตราการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังปรากฏในอัตราที่ใกล้เคียงกันในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง

9. การเสนอทางเลือกอื่น

กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 9 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นจำนวนทั้งสิ้น 29 ครั้ง หรือร้อยละ 1.16 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 4 ครั้ง หรือร้อยละ 13.79 ระดับชั้นธุรกิจพบ 17 ครั้ง หรือร้อยละ 58.62 และระดับชั้นประหยัดพบ 8 ครั้ง หรือร้อยละ 27.59 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

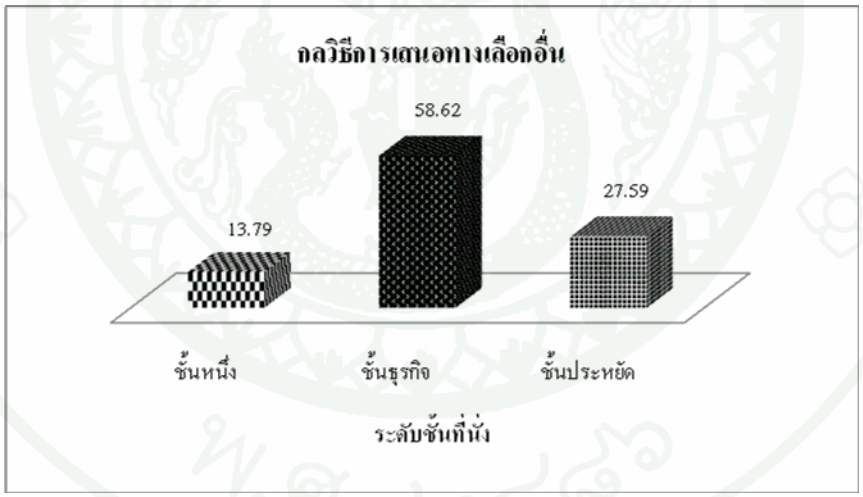
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 28 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	4	13.79
ชั้นธุรกิจ	17	58.62
ชั้นประหยัด	8	27.59
รวม	**29**	**100.00**

$\chi^2 = 0.236$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 28 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 16 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 28 และภาพที่ 16 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นนี้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง โดยในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจพบอัตราการปรากฏสูงที่สุดคือร้อยละ 58.62 รองลงมาเป็นชั้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประหยัด ร้อยละ 27.59 และชั้นหนึ่งปรากฏน้อยที่สุดคือร้อยละ 13.79 โดยลักษณะของการปรากฏที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นนี้เป็นวัจนกรรมที่เป็นการคุกคามหน้าด้านลบของคู่สนทนาเฉกเช่นเดียวกันกับกลวิธีการแนะนำดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ปฏิเสธจึงมักหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีนี้โดยเฉพาะกับผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่ง โดยนิยมเลือกใช้กลวิธีอื่นแทน เช่น กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ กลวิธีการเสนอชดเชย กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อลดความขัดเคืองภายในใจของผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่งนี้ให้มากที่สุด และนอกจากนี้ในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งผู้ปฏิเสธมักมีการวางแผนและเตรียมการเพื่อให้การช่วยเหลือไว้ล่วงหน้าอยู่แล้ว กอปรกับผู้ปฏิเสธมักให้การยกย่องต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งในฐานะบุคคลสำคัญดังนั้นผู้ปฏิเสธจะไม่นิยมกระทำการใด ๆ ที่เป็นการรบกวนต่อผู้โดยสารประเภทนี้ เช่น การแนะนำหรือการเสนอทางเลือก เป็นต้น เนื่องจากการกระทำดังกล่าวนี้แสดงถึงการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟังโดยผู้พูดแสดงความคิดว่าผู้ฟังควรกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ผู้พูดได้แนะนำหรือเสนอให้ ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ปรารถนาที่จะทำตามก็เป็นได้ และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารระดับชั้นหนึ่งน้อยที่สุด สำหรับระดับชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดนั้นจะสังเกตเห็นว่าปรากฏความถี่ในอัตราที่สูงกว่าในระดับชั้นหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องมาจากว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถเลือกใช้กลวิธีที่ใช้กับผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่งได้อย่างอิสระ เพราะการที่ผู้ปฏิเสธจะสามารถใช้กลวิธีเหล่านั้นได้จะต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้มีอำนาจตัดสินใจเสียก่อน ผู้ปฏิเสธซึ่งอยู่ในฐานะพนักงานระดับปฏิบัติการจึงไม่สามารถตัดสินใจได้เอง เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวเป็นกลวิธีที่ทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธจะต้องสูญเสียผลประโยชน์บางสิ่งบางอย่างไป ฉะนั้นเมื่อผู้ปฏิเสธไม่สามารถใช้กลวิธีเหล่านั้นได้ ผู้ปฏิเสธจึงได้เลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นทดแทน โดยผู้ปฏิเสธมีจุดมุ่งหมายอย่างน้อย 2 ประการในการเลือกใช้กลวิธีนี้ ประการแรกผู้ปฏิเสธคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับเมื่อยอมกระทำตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธได้เสนอไป ประการที่ 2 ผู้ปฏิเสธต้องการให้ทางเลือกต่อผู้ปฏิเสธเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกปฏิเสธได้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะกระทำตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธเสนอหรือไม่ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้ถูกปฏิเสธเอง

10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ

กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 10 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงาน วิจัยนี้จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจจำนวนทั้งสิ้น 27 ครั้ง หรือร้อยละ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

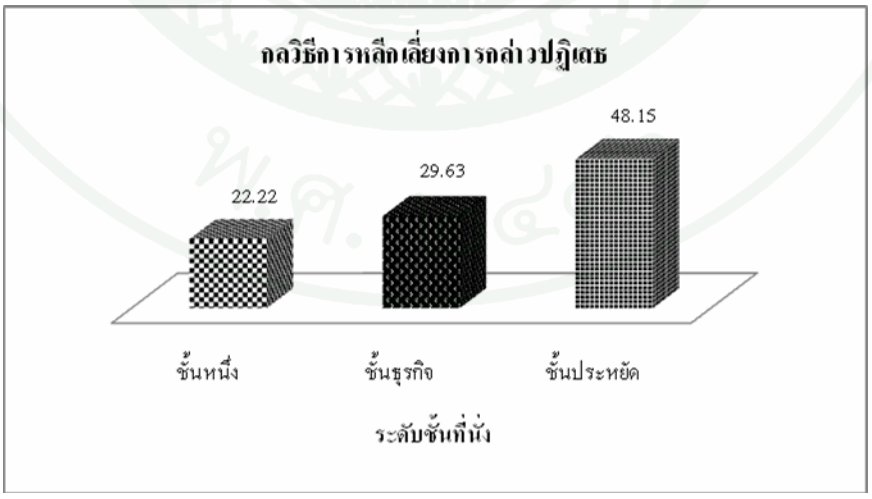
1.08 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 6 ครั้ง หรือร้อยละ 22.22 ระดับชั้นธุรกิจพบ 8 ครั้ง หรือร้อยละ 29.63 และระดับชั้นประหยัดพบ 13 ครั้ง หรือร้อยละ 48.15 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 29 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	6	22.22
ชั้นธุรกิจ	8	29.63
ชั้นประหยัด	13	48.15
รวม	**27**	**100.00**

$\chi^2 = 0.000$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 29 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 17 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 29 และภาพที่ 17 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจนี้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละระดับชั้นที่นั่ง โดยในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดพบอัตราการปรากฏสูงที่สุดคือร้อยละ 48.15 รองลงมาเป็นชั้นธุรกิจร้อยละ 29.63 และชั้นหนึ่งปรากฏน้อยที่สุดคือร้อยละ 22.22 ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องมาจากเหตุผลทางด้านความแตกต่างของระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารนั่นเอง กล่าวคือ เมื่อไรก็ตามที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร โดยความต้องการของผู้โดยสารนั้นอยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของตน พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นซึ่งอยู่ในฐานะพนักงานระดับปฏิบัติการย่อมไม่มีสิทธิหรืออำนาจในการอนุญาตหรืออนุโลมให้ผู้โดยสารกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ และเพื่อเป็นการแสดงความมีน้ำใจต่อผู้โดยสาร พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงเลือกกระทำการบางอย่างเพื่อสื่อเจตนาให้ผู้โดยสารได้รับรู้ว่าถึงแม้ตนจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้เนื่องจากสิ่งเหล่านั้นอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตน แต่ตนก็จะให้ความช่วยเหลือต่อผู้โดยสาร โดยการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบุคคลเหล่านั้นว่าจะยินยอมทำตามการขอร้องของผู้โดยสารหรือไม่ ซึ่งการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจนี้มักเกิดขึ้นกับผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด เนื่องจากว่าผู้โดยสารชั้นประหยัดจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการบริการน้อยกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งอื่น ๆ ทั้งนี้มีเหตุผลมาจากมูลค่าของสินค้าที่ผู้โดยสารครอบครองอยู่นั่งเอง ซึ่งมูลค่าของสินค้าในที่นี้หมายถึงจำนวนค่าโดยสารที่ผู้โดยสารได้ชำระไป กล่าวคือ ผู้โดยสารชั้นประหยัดเป็นผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารน้อยกว่าผู้โดยสารชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง ตามลำดับ ดังนั้นผู้โดยสารชั้นประหยัดจึงมีสิทธิประโยชน์ในการได้รับการบริการน้อยกว่าผู้โดยสารชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น สิทธิประโยชน์ในการฝากกระเป๋าสัมภาระ ซึ่งตามหลักสากลทั่วไปแล้วทางสายการบินจะอนุญาตให้ผู้โดยสารชั้นประหยัดฝากสัมภาระขึ้นเครื่องไปกับเที่ยวบินได้คนละ 20 กิโลกรัม ในขณะที่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 30 กิโลกรัม และชั้นหนึ่ง 40 กิโลกรัม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าสิทธิประโยชน์ที่ผู้โดยสารจะได้รับนั้นจะแปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร ดังนั้นเมื่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดได้รับสิทธิประโยชน์น้อยกว่าผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งอื่น จึงทำให้ผู้โดยสารชั้นประหยัดมีความจำเป็นต้องขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อตนมากกว่าผู้โดยสารระดับชั้นที่นั่งอื่นซึ่งสิ่งเหล่านั้นอาจอยู่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการทั่ว ๆ ไป และเมื่อพนักงานดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้จึงต้องขออนุญาตนำเรื่องไปปรึกษาหารือกับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้การช่วยเหลือต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้ เนื่องจากการกระทำดังกล่าวจะทำให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงการเอาใจใส่หรือสนใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนจาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ให้บริการ โดยมิใช่เป็นเพียงการกล่าวปฏิเสธเพื่อให้พ้นภาระหน้าที่ของตนเท่านั้น แต่ผู้ให้บริการยังคงพยายามให้การช่วยเหลือโดยการขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้ผู้โดยสารได้เห็นถึงความพยายามในการให้การช่วยเหลือของตน

สำหรับกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ปรากฏการเลือกใช้ต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่งนั้นมีอัตราการปรากฏของการเลือกใช้ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งมีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการที่มีมากกว่าผู้โดยสารชั้นประหยัดดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น นอกจากนี้ผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งยังจะได้รับการดูแลเป็นพิเศษในฐานะบุคคลสำคัญ (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2548: 304) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินจะให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งมากที่สุด (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 232) ดังนั้นทางสายการบินจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารประเภทนี้ให้มากที่สุดเท่าที่จะพึงกระทำได้ ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงคำตำหนิหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากบุคคลเหล่านี้ เมื่อไรก็ตามที่ผู้โดยสารในระดับชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งขอร้องให้ทำสิ่งใดแล้ว ถึงแม้ว่าจะเกินกว่าภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการผู้โดยสารก็ตาม พนักงานบริการผู้โดยสารก็มักจะยินยอมทำตามหากเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่หากเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นก็จะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารรู้ว่าตนจะนำเรื่องที่ผู้โดยสารขอร้องไปปรึกษากับผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจโดยตรงเสียก่อนเพื่อหาวิธีให้ความช่วยเหลือต่อไป โดยสรุปแล้วพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีนี้ต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง เนื่องจากผู้โดยสารประเภทดังกล่าวจะได้รับสิทธิประโยชน์และการดูแลเป็นพิเศษจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นอยู่แล้ว อีกทั้งเมื่อไรก็ตามที่มีการขอร้องจากผู้โดยสารทั้งสองประเภทนี้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นก็มักจะพยายามทำตามการขอร้องของผู้โดยสารเหล่านี้อีกด้วย จึงทำให้ไม่ค่อยพบสถานการณ์การปฏิเสธที่อยู่นอกเหนืออำนาจการตัดสินใจของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมากเท่ากับในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น และด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจต่อผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งในอัตราความถี่ที่น้อยกว่าที่ปรากฏในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

11. การเสนอชดเชย

กลวิธีการเสนอชดเชยเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเฉพาะในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง และชั้นประหยัดเท่านั้น โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 11 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการเสนอชดเชยจำนวนทั้งสิ้น 18 ครั้ง หรือร้อยละ 0.72 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 17 ครั้ง หรือร้อยละ 94.44 ระดับชั้นธุรกิจพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 และระดับชั้นประหยัดพบ 1 ครั้ง หรือร้อยละ 5.56 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการเสนอชดเชยที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

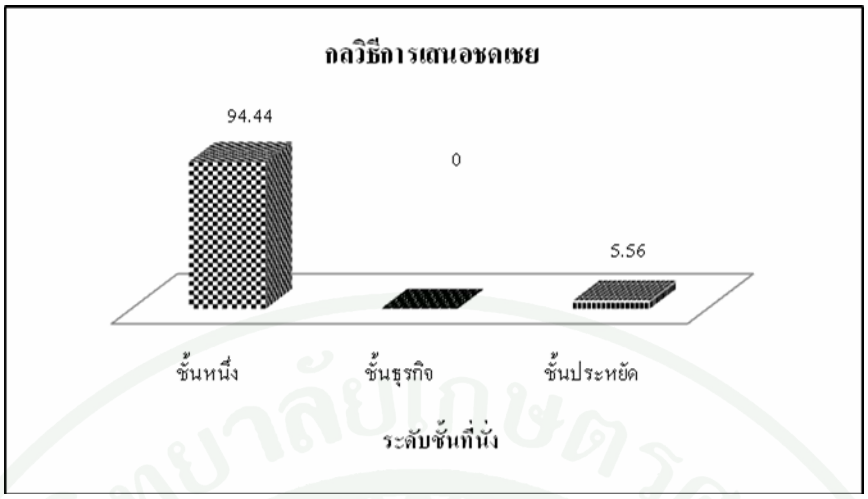
ตารางที่ 30 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการเสนอชดเชย	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	17	94.44
ชั้นธุรกิจ	0	0.00
ชั้นประหยัด	1	5.56
รวม	**18**	**100.00**

$\chi^2 = 0.000$ df = 1 $p < 0.01$

จากตารางที่ 30 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 18 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 30 และภาพที่ 18 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชย โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยนี้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันมากอย่างเห็นได้ชัด โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเฉพาะในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งปรากฏอัตราการเลือกใช้สูงสุดคือร้อยละ 99.44 รองลงมาเป็นระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด แต่ก็เป็นเพียงการปรากฏที่มีอัตราการปรากฏเพียงเล็กน้อยเท่านั้น นั่นคือ ร้อยละ 5.56 ซึ่งถือได้ว่าน้อยมากสำหรับสาเหตุของการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยต่อการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัดนี้มีสาเหตุมาจากว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ใน 80 คน เลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัดในกรณีที่ผู้โดยสารขอร้องให้จ่ายค่าชดเชยเป็นจำนวนเงิน USD 2,000 เนื่องจากกระเป๋าสูญหายระหว่างการเดินทาง แต่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถจ่ายค่าชดเชยเป็นจำนวนเงินดังกล่าวตามที่ผู้ถูกปฏิเสธร้องขอมาได้ จึงได้เสนอจ่ายเงินค่าชดเชยเป็นจำนวนเงินตามที่ระเบียบของบริษัทได้กำหนดไว้ และด้วยเหตุนี้เองที่ทำให้ปรากฏ การเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัด และทำให้อัตราการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีนี้ในชั้นประหยัดปรากฏมากกว่าชั้นธุรกิจ ในขณะที่ระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจไม่ปรากฏการเลือกใช้เลย คือร้อยละ 0.00 ทั้งนี้อาจเนื่องจากประเด็นทางด้านผลประโยชน์ขององค์กรของผู้ปฏิเสธเป็นสำคัญ กล่าวคือ เมื่อไรก็ตามที่ผู้ปฏิเสธตัดสินใจเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยต่อผู้ถูกปฏิเสธ ย่อมหมายความว่าองค์กรของผู้ถูกปฏิเสธจะต้องสูญเสียผลประโยชน์ไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่งไป ทั้งนี้รูปแบบของการเสนอชดเชยอาจเป็นเงินหรือสิ่งที่เป็นสินค้าและบริการต่าง ๆ ขององค์กรสายการบิน ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงพยายาม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หลีกเลี่ยง การเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยผู้ปฏิเสธมักเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ และด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้กลวิธีการเสนอชดเชยนี้มีอัตราความถี่ในการปรากฏเพื่อแสดงความสุภาพต่อการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งในอัตราที่สูงกว่าการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดอย่างชัดเจน

12. การขอบคุณ

กลวิธีการขอบคุณเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 12 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการขอบคุณจำนวนทั้งสิ้น 17 ครั้ง หรือร้อยละ 0.68 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 6 ครั้ง หรือร้อยละ 35.29 ระดับชั้นธุรกิจพบ 5 ครั้ง หรือร้อยละ 29.42 และระดับชั้นประหยัดพบ 6 ครั้ง หรือร้อยละ 35.29 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการขอบคุณที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

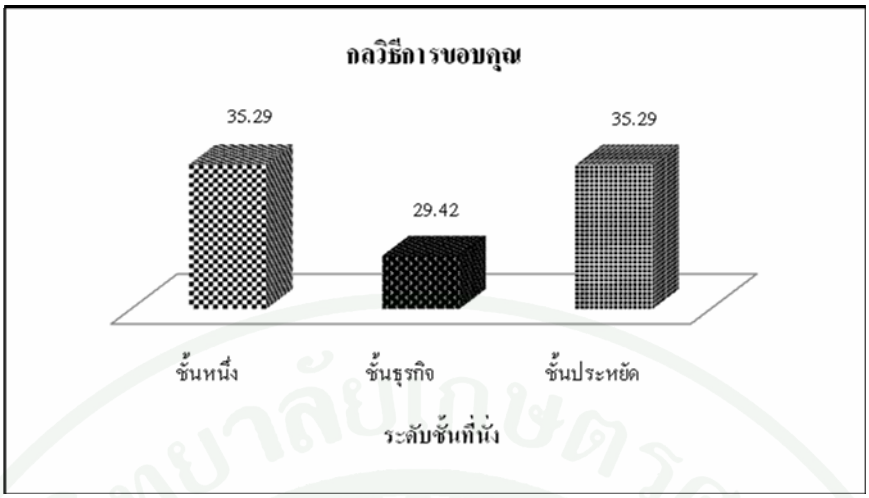
ตารางที่ 31 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการขอบคุณ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	6	35.29
ชั้นธุรกิจ	5	29.42
ชั้นประหยัด	6	35.29
รวม	**17**	**100**

$\chi^2 = 0.943$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 31 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 19 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 31 และภาพที่ 19 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณนี้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งกับชั้นประหยัดที่ปรากฏอัตราการเลือกใช้เท่ากันคือร้อยละ 35.29 ในขณะที่ระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจปรากฏการเลือกใช้น้อยกว่าเพียงเล็กน้อยคือร้อยละ 29.42 ซึ่งมีอัตราการปรากฏแตกต่างกับทั้งสองระดับชั้นข้างต้นเพียงร้อยละ 5.87 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจุดมุ่งหมายของผู้ปฏิเสธในการเลือกใช้วัจนกรรมการขอบคุณนี้มีสาเหตุของการเลือกใช้ 2 ประการ ประการแรกผู้ปฏิเสธเลือกใช้เพื่อต้องการปิดการสนทนา (Conversation closing) ต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณเฉพาะในส่วนท้ายของข้อความปฏิเสธเท่านั้น โดยผู้ปฏิเสธมีเจตนาในการเลือกใช้เพื่อปิดการสนทนาต่อผู้ถูกปฏิเสธ ประการที่ 2 ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณเพื่อเป็นการขอบคุณล่วงหน้าต่อผู้ถูกปฏิเสธ เนื่องจากผู้ปฏิเสธมีความคาดหวังว่าผู้ถูกปฏิเสธจะคล้อยตามและยินยอม ทำตามในที่สุดต่อการที่ผู้ปฏิเสธยื่นข้อเสนอหรือแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อเป็นการทดแทนในสิ่งที่ต้องปฏิเสธ และจากเหตุผลทั้ง 2 ประการที่กล่าวมาแล้วนี้จึงส่งผลให้อัตราการเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณนี้ต่อระดับชั้นที่นั่งในทุก ๆ ระดับชั้นมีความใกล้เคียงกันเนื่องจากผู้ปฏิเสธไม่จำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีความสุภาพนี้กับผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งใดเป็นพิเศษ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

13. การกล่าวโทษบริษัท

กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเฉพาะในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งเท่านั้น โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 13 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 9 ครั้ง หรือร้อยละ 0.36 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 9 ครั้ง หรือร้อยละ 100.00 ระดับชั้นธุรกิจพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 และระดับชั้นประหยัดพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

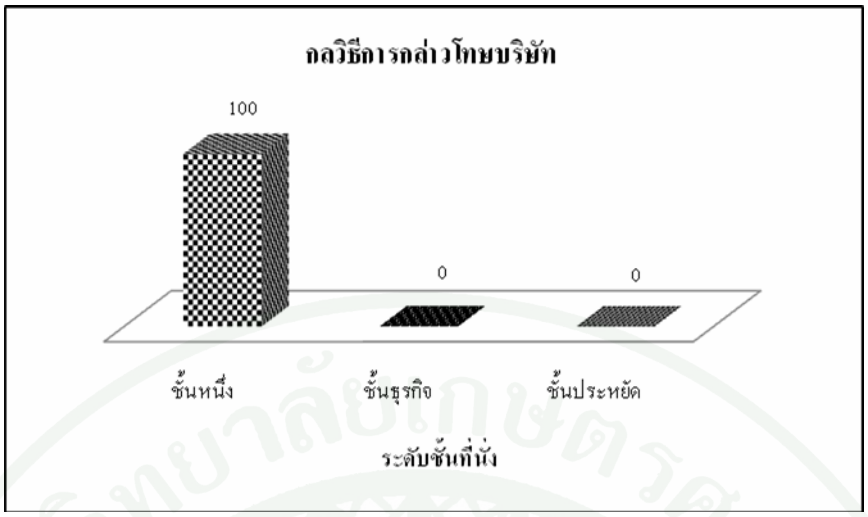
ตารางที่ 32 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร[15]

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	9	100.00
ชั้นธุรกิจ	0	0.00
ชั้นประหยัด	0	0.00
รวม	**9**	**100.00**

จากตารางที่ 32 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

[15] เนื่องจากพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียวเท่านั้น จึงทำให้ไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติแบบไคสแควร์ได้ ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผลจากข้อมูลเชิงประจักษ์แทนการคำนวณหาค่าด้วยวิธีการทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 20 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 32 และภาพที่ 20 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งจะเห็นว่ามีการปรากฏกลวิธีนี้เฉพาะในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียวเท่านั้น อีกทั้งการเลือกใช้กลวิธีนี้ยังมาจากสถานการณ์ที่ 1 จากแบบสอบถามเพียงสถานการณ์เดียวอีกด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าสถานการณ์จากแบบสอบถามข้อที่ 1 นั้นเป็นสถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียว โดยมีสาเหตุของการปฏิเสธอันเนื่องมาจากความผิดพลาดที่องค์กรหรือแผนกใดแผนกหนึ่งขององค์กรได้ก่อขึ้น นั่นคือแผนกสำรองที่นั่งได้ทำสำรองที่นั่งให้กับผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน จึงทำให้ต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่อง ในขณะที่ลักษณะความผิดพลาดเช่นนี้จะไม่พบในสถานการณ์การปฏิเสธข้ออื่น ๆ และด้วยข้อจำกัดดังกล่าวนี้จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทเฉพาะในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจและอาจส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทที่ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียว นั่นคือกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทถือได้ว่าเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด โดยผู้พูดรู้สึกผิดและยอมรับผิดต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ซึ่งการกระทำลักษณะนี้จะทำให้ผู้พูดต้องสูญเสียภาพลักษณ์สาธารณะ (Public self-image) ของผู้พูดเอง รวมทั้งยังอาจทำให้ความชื่นชอบและความน่าเชื่อถือที่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ฟังเคยมีให้ลดน้อยลงไป อันขัดแย้งต่อความต้องการเบื้องต้นที่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะมี (Goffman, 1967; 1971) ซึ่งได้แก่การรักษาหน้าทั้งของตนเองและผู้อื่น (Goffman, 1955: 218) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าผู้ปฏิเสธตระหนักดีว่าการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้จะทำให้ตนและองค์กรต้องสูญเสียภาพลักษณ์ลงไปบ้าง แต่ผู้ปฏิเสธยังคงเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีและคลายความกังวลว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากตัวผู้ถูกปฏิเสธเอง และด้วยเหตุผลที่การเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทเป็นวัจนกรรมที่ทำให้ทั้งผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียภาพลักษณ์ ตลอดจนความชื่นชอบและความน่าเชื่อถือนี่เอง จึงส่งผลให้ผู้ปฏิเสธหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ ซึ่งจะเห็นได้จากตารางและแผนภูมิข้างต้นที่ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทเฉพาะในกรณีการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียวเท่านั้น

14. การแสดงความรับผิดชอบ

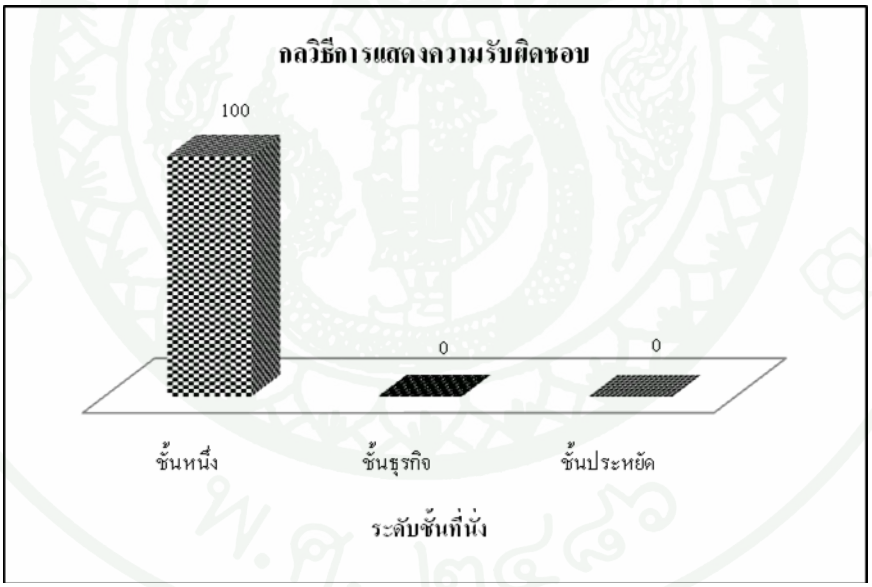
กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบเป็นกลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่งที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเฉพาะในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งเท่านั้น โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่น้อยที่สุดจากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบจำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง หรือร้อยละ 0.16 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับชั้นที่นั่งได้เป็น ระดับชั้นหนึ่งพบ 4 ครั้ง หรือร้อยละ 100.00 ระดับชั้นธุรกิจพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 และระดับชั้นประหยัดพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบที่ปรากฏในแต่ละระดับชั้นที่นั่งสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 33 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร[16]

ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร	กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
ชั้นหนึ่ง	4	100.00
ชั้นธุรกิจ	0	0.00
ชั้นประหยัด	0	0.00
รวม	**4**	**100**

จากตารางที่ 33 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 21 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

[16] เนื่องจากพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียวเท่านั้น จึงทำให้ไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติแบบไคสแควร์ได้ ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผลจากข้อมูลเชิงประจักษ์แทนการคำนาณหาค่าด้วยวิธีการทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 33 และภาพที่ 21 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับชั้นที่นั่งแตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งจะเห็นว่ามีการปรากฏกลวิธีนี้เฉพาะในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่งเพียงระดับชั้นเดียวเท่านั้น เช่นเดียวกับกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้จะปรากฏร่วมกันกับกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทเสมอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่ว่าเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น บุคคลหรือตัวแทนก็ควรแสดงความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องที่ตนได้ก่อขึ้น เพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกอุ่นใจและมั่นใจได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้จะมีผู้รับผิดชอบ

สำหรับประเด็นที่ว่า สาเหตุใดจึงปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้เฉพาะกับการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่งนั้น ทั้งนี้คงเนื่องมาจากการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นทำให้ผู้ปฏิเสธต้องเสียผลประโยชน์บางอย่าง จึงทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีนี้ในบางกรณีเท่านั้น ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนหรือองค์กรให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการสร้างความพึงพอใจและรักษาสัมพันธภาพกับฝ่ายตรงข้ามไว้ด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีนี้เฉพาะกับผู้โดยสารชั้นหนึ่งเท่านั้น ส่วนผู้โดยสารในระดับชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ผู้ปฏิเสธนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพอื่น ๆ แทนการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ทำให้ได้ข้อสรุปว่าการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารนั้นส่วนใหญ่ไม่แปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 9 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงการเข้าใจผู้ฟัง การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการขอบคุณ แต่มีบางกลวิธีความสุภาพที่มีการเลือกใช้โดยแปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารประกอบด้วย 3 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ การเสนอทางเลือกอื่น และการเสนอชดเชย สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างของการเลือกใช้ด้วยวิธีการทางสถิติได้แต่จากข้อมูลเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากลวิธีความสุภาพดังกล่าวมีการเลือกใช้โดยแปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร ได้แก่ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ

เมื่อนำจำนวนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งมาเปรียบเทียบกันพบความแตกต่างของการปรากฏคือผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งนั้นพบว่าผู้ปฏิเสธมีจำนวนกลวิธีความสุภาพในการเลือกใช้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าในระดับ ชั้นที่นั่งอื่น ๆ กล่าวคือ ในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งพบจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมด 14

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลวิธี ส่วนระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจพบจำนวนกลวิธีความสุภาพ 11 กลวิธี และระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดพบกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 12 กลวิธี จะสังเกตเห็นว่ามีการปรากฏกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัดมากกว่าชั้นธุรกิจ ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากว่าพบการปรากฏกลวิธีการเสนอชดเชยในชั้นประหยัดจำนวน 1 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.56 ซึ่งถือได้ว่าเป็นอัตราการปรากฏที่น้อยมาก และด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พบจำนวนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชั้นประหยัดมากกว่าผู้โดยสารชั้นธุรกิจ

สำหรับกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่ง โดยเรียงลำดับจากอัตราความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ และการแนะนำ ส่วนกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจ ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ และการแนะนำ เช่นเดียวกันกับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นประหยัด ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ และการแสดงการขอรบกวน

ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร กับระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

หลังจากที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารแล้วข้างต้น ในส่วนนี้จะขอกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความน่าสนใจและมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเฉกเช่นเดียวกันกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของกลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ตลอดจนการแสดงให้เห็นถึงอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธอีกด้วย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารแล้วข้างต้น ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพด้วยเช่นกัน นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยสามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ทั้งสิ้น ดังจะได้กล่าวถึงในรายละเอียดดังต่อไปนี้

สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก

จากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแบบสอบถามทั้ง 9 สถานการณ์นั้น มี 3 ข้อที่ถูกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 1 สถานการณ์ข้อที่ 4 และสถานการณ์ข้อที่ 9 หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบกลวิธีความสุภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งสามารถแสดงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากได้ดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 34 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก

กลวิธีความสุภาพ	ระดับความรุนแรงมาก
1. การแสดงการยกย่อง	✓
2. การให้เหตุผล	✓
3. การขอโทษ	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓
5. การแนะนำ	✓
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓
7. การแสดงการขอรบกวน	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓
9. การเสนอชดเชย	✓
10. การกล่าวโทษบริษัท	✓
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓
12. การขอบคุณ	✓
13. การเสนอทางเลือกอื่น	✓
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✓

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้
สัญลักษณ์ ✕ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

จากตารางที่ 34 แสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากพบว่า สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากมีการใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอชดเชย การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การขอบคุณ การเสนอทางเลือกอื่น และการแสดงความรับผิดชอบ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก

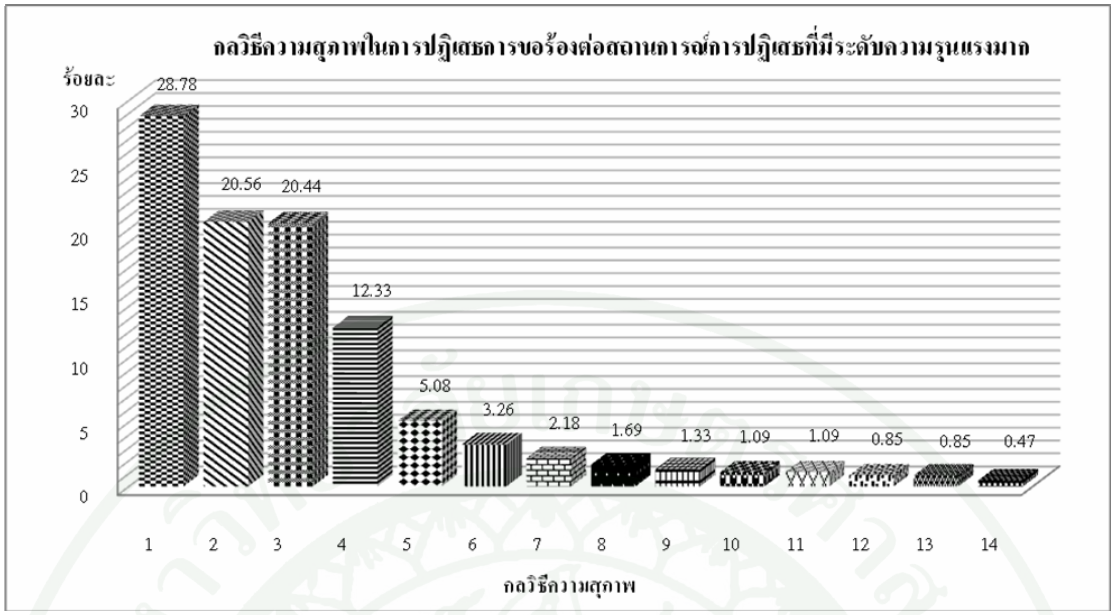
จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์มากสามารถจำแนกเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 14 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกัน และสามารถแสดงความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์มากได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 35 ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับความรุนแรงมาก

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงการยกย่อง	238	28.78
2. การขอโทษ	170	20.56
3. การให้เหตุผล	169	20.44
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	102	12.33
5. การแนะนำ	42	5.08
6. การแสดงการขอรบกวน	27	3.26
7. การเสนอชดเชย	18	2.18
8. การเสนอทางเลือกอื่น	14	1.69
9. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	11	1.33
10. การกล่าวโทษบริษัท	9	1.09
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	9	1.09
12. การขอบคุณ	7	0.85
13. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	7	0.85
14. การแสดงความรับผิดชอบ	4	0.47
รวม	**827**	**100**

จากตารางที่ 35 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การขอโทษ
3 = การให้เหตุผล
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
5 = การแนะนำ
6= การแสดงการขอรบกวน
7= การเสนอชดเชย
8 = การเสนอทางเลือกอื่น
9 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
10 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
11 = การกล่าวโทษบริษัท
12 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
13 = การขอบคุณ
14 = การแสดงความรับผิดชอบ

ภาพที่ 22 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์มาก

จากภาพที่ 22 สรุปว่า กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากมีจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี และความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้มากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง โดยปรากฏในอัตราสูงสุดถึงร้อยละ 28.78 ทั้งนี้เนื่องจากการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่นถือได้ว่าเป็นค่านิยมในการใช้ชีวิตในสังคมไทย โดยบุคคลในสังคมจะถูกปลูกฝังให้รู้จักเคารพและยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่อาวุโสกว่าหรือบุคคลที่มีบุญคุณต่อตัวเรา (สุพัตรา สุภาพ, 2534: 7-28) นอกจากนี้ในเชิงธุรกิจการแสดงการยกย่อง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ให้เกียรติต่อผู้อื่นยังเป็นหลักปฏิบัติที่พนักงานพึงกระทำต่อลูกค้าอีกด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 171-199) ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงรองลงมาคือ การขอโทษ โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏร้อยละ 20.56 และอีกกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับถัดมา คือ การให้เหตุผล ซึ่งปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 20.44 โดยจะสังเกตเห็นว่าอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพทั้งสองนี้มีอัตราความถี่ในการปรากฏที่ใกล้เคียงกันมาก ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อใดก็ตามที่มีการกล่าวขอโทษโดยผู้ปฏิเสธต้องการสื่อเจตนาให้ผู้ที่ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนยอมรับผิดและพร้อมที่จะรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้นก็มักจะต้องมีการอธิบายโดยการชี้แจงสาเหตุหรือเหตุผลของการปฏิเสธต่อผู้ที่ถูกปฏิเสธด้วยเสมอ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้และเข้าใจในความจำเป็นที่ผู้ปฏิเสธต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ จึงส่งผลให้กลวิธีความสุภาพทั้งสองกลวิธีนี้มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงมากอีกกลวิธีหนึ่ง สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ใช้น้อยที่สุด คือ การแสดงความรับผิดชอบ มีเพียงร้อยละ 0.47 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากการแสดงความรับผิดชอบนั้นนอกจากจะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียผลประโยชน์ทางธุรกิจแล้ว ยังสื่อให้เห็นถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุมาจากผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธอีกด้วย ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรสูญเสียไป ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้จึงไม่เป็นที่นิยมนำมาใช้เพื่อแสดงความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง จึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้ปรากฏในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างต่ำมาก

สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง

จากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแบบสอบถามทั้ง 9 สถานการณ์นั้น มี 3 ข้อที่ถูกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 2 สถานการณ์ข้อที่ 6 และสถานการณ์ข้อที่ 8 หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบกลวิธีความสุภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งสามารถแสดงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 36 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง

กลวิธีความสุภาพ	ระดับความรุนแรงปานกลาง
1. การแสดงการยกย่อง	✓
2. การให้เหตุผล	✓
3. การขอโทษ	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓
5. การแนะนำ	✓
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓
7. การแสดงการขอรบกวน	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓
9. การเสนอชดเชย	✗
10. การกล่าวโทษบริษัท	✗
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓
12. การขอบคุณ	✓
13. การเสนอทางเลือกอื่น	✓
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✗

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้

สัญลักษณ์ ✗ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 36 แสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางพบว่า สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางมีการใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การขอบคุณ และการเสนอทางเลือกอื่น

2. ความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง

จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์ปานกลางสามารถจำแนกเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 11 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากกฏแตกต่างกัน และสามารถแสดงความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์ปานกลางได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 37 ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับความรุนแรงปานกลาง

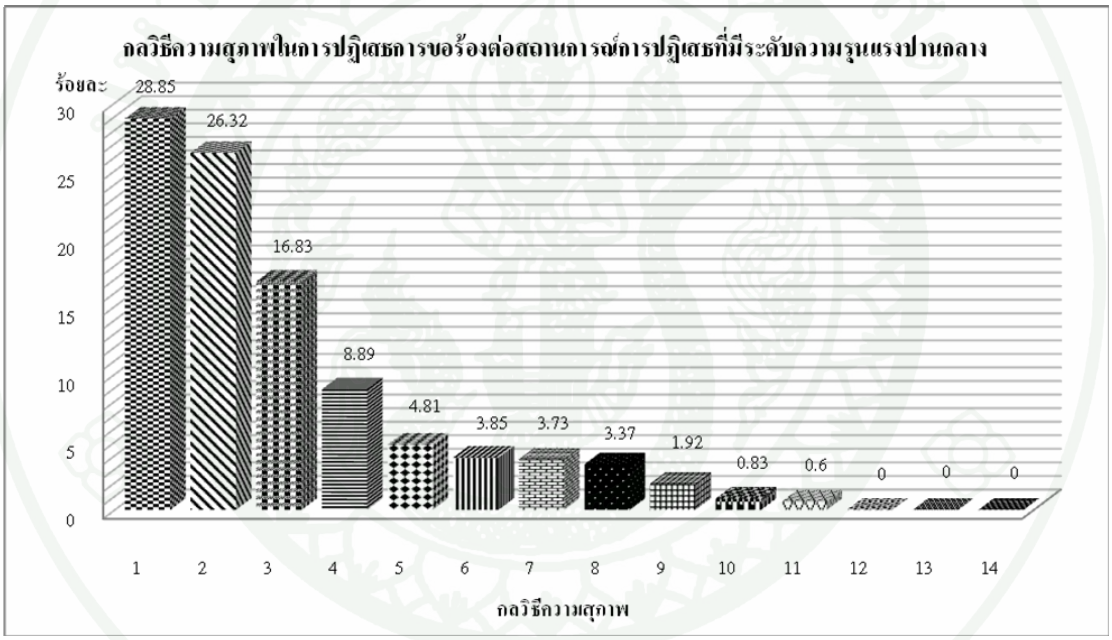
กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงการยกย่อง	240	28.85
2. การให้เหตุผล	219	26.32
3. การขอโทษ	140	16.83
4. การแนะนำ	74	8.89
5. การแสดงการขอรบกวน	40	4.81
6. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	32	3.85
7. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	31	3.73
8. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	28	3.37
9. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	16	1.92
10. การเสนอทางเลือกอื่น	7	0.83
11. การขอบคุณ	5	0.60

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 37 (ต่อ)

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
12. การเสนอชดเชย	0	0.00
13. การกล่าวโทษบริษัท	0	0.00
14. การแสดงความรับผิดชอบ	0	0.00
รวม	**832**	**100**

จากตารางที่ 37 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง	2 = การให้เหตุผล	3 = การขอโทษ
4 = การแนะนำ	5 = การแสดงการขอรบกวน	6 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
7 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	8 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	9 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
10 = การเสนอทางเลือกอื่น	11 = การขอบคุณ	

ภาพที่ 23 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์ปานกลาง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากภาพที่ 23 สรุปว่า กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 กลวิธี และความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้มากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏถึงร้อยละ 28.85 รองลงมาคือ การให้เหตุผล ร้อยละ 26.32 และการขอโทษ ร้อยละ 16.83 โดยลักษณะของการปรากฏดังกล่าวนี้มีลักษณะเช่นเดียวกันกับที่ปรากฏในการปฏิเสธการขอร้องต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนของอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากข้างต้น สำหรับสาเหตุที่ทั้ง 3 กลวิธีนี้ปรากฏในอัตราความถี่สูงเป็น 3 อันดับแรกนั้นมีสาเหตุอันเนื่องมาจากที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นเช่นเดียวกัน กล่าวคือ การยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่นถือได้ว่าเป็นค่านิยมในการใช้ชีวิตในสังคมไทย โดยบุคคลในสังคมจะถูกปลูกฝังให้รู้จักเคารพและยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่อาวุโสกว่าหรือบุคคลที่มีบุญคุณต่อตัวเรา (สุพัตรา สุภาพ, 2534: 7-28) นอกจากนี้ในเชิงธุรกิจการแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่นยังเป็นหลักปฏิบัติที่พนักงานพึงกระทำต่อลูกค้าอีกด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 171-199) ในขณะที่กลวิธีการให้เหตุผลซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากกลวิธีการแสดงการยกย่อง เนื่องจากการอธิบายหรือชี้แจงถึงที่มาหรือสาเหตุของการปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธ อันจะนำมาซึ่งการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไว้ได้ โดยเฉพาะในเชิงธุรกิจหากผู้ดำเนินธุรกิจสามารถอธิบายหรือชี้แจงสาเหตุของการปฏิเสธต่อลูกค้าได้ก็จะทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงสาเหตุและความจำเป็นที่ผู้ดำเนินธุรกิจต้องกล่าวปฏิเสธ ตรงกันข้ามหากผู้ดำเนินธุรกิจไม่อธิบายหรือชี้แจงถึงสาเหตุของการปฏิเสธก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่เข้าใจและอาจยกเลิกการใช้บริการด้วยก็เป็นได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสูญเสียผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ส่วนกลวิธีการขอโทษซึ่งปรากฏในอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 3 รองจากกลวิธีการแสดงการยกย่องและกลวิธีการให้เหตุผล ทั้งนี้เนื่องจากการกล่าวขอโทษแฝงนัยของการยอมรับผิดของผู้ปฏิเสธและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีที่ผู้ปฏิเสธยอมรับผิด นอกจากนี้ ผู้ถูกปฏิเสธยังเกิดความมั่นใจอีกว่าความเดือนร้อนหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการถูกปฏิเสธของตนจะมีผู้รับผิดชอบ และด้วยสาเหตุดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้กลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีความสุภาพที่ถูกนำมาใช้ในอัตราความถี่ที่สูงอีกกลวิธีหนึ่ง ส่วนกลวิธีความสุภาพที่ใช้น้อยที่สุด คือ การขอบคุณ มีเพียงร้อยละ 0.60 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากในงานวิจัยนี้การขอบคุณถูกนำมาใช้เพื่อเป็นการขอบคุณล่วงหน้าเฉพาะในกรณีที่ผู้ปฏิเสธเสนอแนะแนวทางบางสิ่งบางอย่างให้ผู้ถูกปฏิเสธทำตาม ทั้งนี้ก็เพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือบรรเทาความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อันเนื่องมาจากการถูกปฏิเสธให้กับผู้ถูกปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธกล่าวขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธและคาดหวังว่าผู้ถูกปฏิเสธจะยินยอมทำตามในสิ่งที่ตนได้เสนอไป จึงถือได้ว่าการกล่าวขอบคุณที่มีลักษณะเช่นนี้เป็นการขอบคุณล่วงหน้า นอกจากนี้การขอบคุณยังถูกนำมาใช้เพื่อเป็นการปิดการสนทนาอีกด้วย และด้วยเหตุผลที่การขอบคุณถูกนำมาใช้เฉพาะในกรณีดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น จึงส่งผลให้พบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างต่ำมาก และจากตารางที่ 37 และภาพที่ 21 ข้างต้นพบประเด็นที่น่าสนใจก็คือไม่พบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ 3 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการเสนอชดเชย กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท และกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีความสุภาพทั้ง 3 ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการสูญเสียผลประโยชน์ทางธุรกิจและภาพลักษณ์ขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นพยายามหลีกเลี่ยงการเลือกใช้ทั้ง 3 กลวิธีนี้

สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย

จากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแบบสอบถามทั้ง 9 สถานการณ์นั้น มี 3 ข้อที่ถูกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ สถานการณ์ข้อที่ 3 สถานการณ์ข้อที่ 5 และสถานการณ์ข้อที่ 7 หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบกลวิธีความสุภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งสามารถแสดงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อย ได้ดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 38 ตารางแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย

กลวิธีความสุภาพ	ระดับความรุนแรงน้อย
1. การแสดงการยกย่อง	✓
2. การให้เหตุผล	✓
3. การขอโทษ	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓
5. การแนะนำ	✓
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓
7. การแสดงการขอรบกวน	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓
9. การเสนอชดเชย	✗
10. การกล่าวโทษบริษัท	✗
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓
12. การขอบคุณ	✓
13. การเสนอทางเลือกอื่น	✓
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✗

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้
สัญลักษณ์ ✗ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

จากตารางที่ 38 แสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย พบว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยมีการใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การขอบคุณ และการเสนอทางเลือกอื่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย

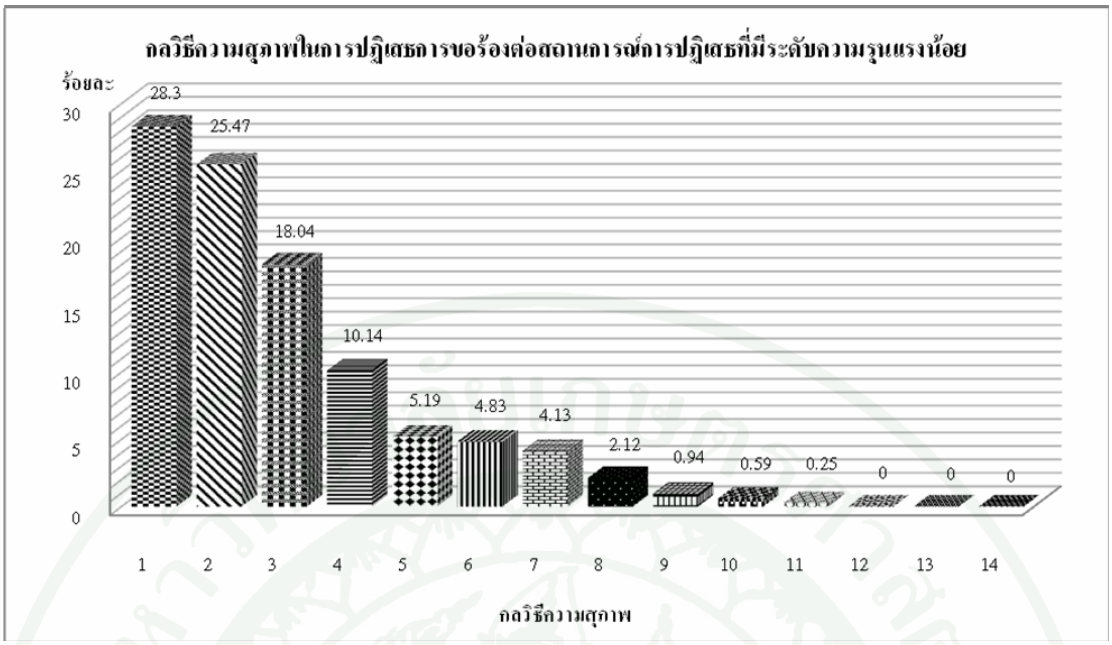
จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อยสามารถจำแนกเป็นกลวิธีต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 11 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกัน และสามารถแสดงความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อยได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 39 ตารางแสดงความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารระดับความรุนแรงน้อย

กลวิธีความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงการยกย่อง	240	28.30
2. การให้เหตุผล	216	25.47
3. การขอโทษ	153	18.04
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	86	10.14
5. การแนะนำ	44	5.19
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	41	4.83
7. การแสดงการขอรบกวน	35	4.13
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	18	2.12
9. การเสนอทางเลือกอื่น	8	0.94
10. การขอบคุณ	5	0.59
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	2	0.25
12. การกล่าวโทษบริษัท	0	0.00
13. การเสนอชดเชย	0	0.00
14. การแสดงความรับผิดชอบ	0	0.00
รวม	**848**	**100**

จากตารางที่ 39 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การให้เหตุผล
3 = การขอโทษ
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
5 = การแนะนำ
6 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
7 = การแสดงการขอรบกวน
8 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
9 = การเสนอทางเลือกอื่น
10 = การขอบคุณ
11 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ

ภาพที่ 24 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อย

จากภาพที่ 24 สรุปว่า กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยมีจำนวนทั้งสิ้น 11 กลวิธี และความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้มากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง ร้อยละ 28.30 รองลงมาคือ การให้เหตุผล ร้อยละ 25.47 และการขอโทษ ร้อยละ 18.04 ตามลำดับ สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ใช้น้อยที่สุด คือ การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ มีเพียงร้อยละ 0.25 เท่านั้น ซึ่งการปรากฏดังกล่าวนี้มีลักษณะเช่นเดียวกันกับที่ปรากฏในการปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากและระดับความรุนแรงปานกลางดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนของอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การขอร้องต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากและระดับความรุนแรงปานกลาง ข้างต้น สำหรับสาเหตุที่ทั้ง 3 กลวิธีนี้ปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงเป็น 3 อันดับแรกนั้นมีสาเหตุอันเนื่องมาจากการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่นถือได้ว่าเป็นค่านิยมในการใช้ชีวิตในสังคมไทย (สุพัตรา สุภาพ, 2534: 7-28) นอกจากนี้ในเชิงธุรกิจ การแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่นยังเป็นหลักปฏิบัติที่พนักงานพึงกระทำต่อลูกค้าอีกด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 171-199) ส่วนกลวิธีการให้เหตุผลซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากกลวิธีการแสดงการยกย่อง เนื่องจากการอธิบายหรือชี้แจงถึงที่มาหรือสาเหตุของการปฏิเสธจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธ อันจะนำมาซึ่งการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไว้ได้ ส่วนกลวิธีการขอโทษซึ่งปรากฏในอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 3 รองจากกลวิธีการแสดงการยกย่องและกลวิธีการให้เหตุผล ทั้งนี้เนื่องจากการกล่าวขอโทษจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีที่ผู้ปฏิเสธยอมรับผิด นอกจากนี้ผู้ถูกปฏิเสธยังเกิดความมั่นใจอีกว่าความเดือนร้อนหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจะมีผู้รับผิดชอบ และด้วยสาเหตุดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้การแสดงการยกย่อง กลวิธีการให้เหตุผล และกลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีความสุภาพที่ถูกนำมาใช้ในอัตราความถี่ที่สูง สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งปรากฏการเลือกใช้เพียงร้อยละ 0.25 เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยนี้ ส่วนใหญ่เป็นสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธสามารถใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีความจำเป็นต้องอาศัยอำนาจการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชาเนื่องจากไม่กระทบกระเทือนต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจและภาพลักษณ์ขององค์กร และด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจมีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด และจากตารางที่ 39 และแผนภูมิที่ 22 ข้างต้น พบประเด็นที่น่าสนใจก็คือไม่พบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ 3 กลวิธีในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยนี้ ได้แก่ การเสนอชดเชย การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีความสุภาพทั้ง 3 กลวิธีดังกล่าวต่างมีอิทธิพลต่อการสูญเสียผลประโยชน์และภาพลักษณ์ขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นพยายามหลีกเลี่ยงการเลือกใช้ทั้ง 3 กลวิธีนี้

จากการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย โดยสามารถแสดงตารางเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพได้ดังตารางต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 40 ตารางแสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

กลวิธีความสุภาพ	ระดับความรุนแรง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การแสดงการยกย่อง	✓	✓	✓
2. การให้เหตุผล	✓	✓	✓
3. การขอโทษ	✓	✓	✓
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓	✓	✓
5. การแนะนำ	✓	✓	✓
6. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	✓	✓	✓
7. การแสดงการขอรบกวน	✓	✓	✓
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓	✓	✓
9. การเสนอชดเชย	✓	✗	✗
10. การกล่าวโทษบริษัท	✓	✗	✗
11. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	✓	✓	✓
12. การขอบคุณ	✓	✓	✓
13. การเสนอทางเลือกอื่น	✓	✓	✓
14. การแสดงความรับผิดชอบ	✓	✗	✗

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการใช้

สัญลักษณ์ ✗ หมายถึง กลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการใช้

จากตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแต่ละระดับความรุนแรง โดยสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย ตามลำดับ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากมีจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี ในขณะที่การปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่อยู่ในระดับปานกลางและน้อยนั้นปรากฏกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้ในจำนวนเท่ากันคือ 11 กลวิธี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานของผู้วิจัยที่ว่าปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

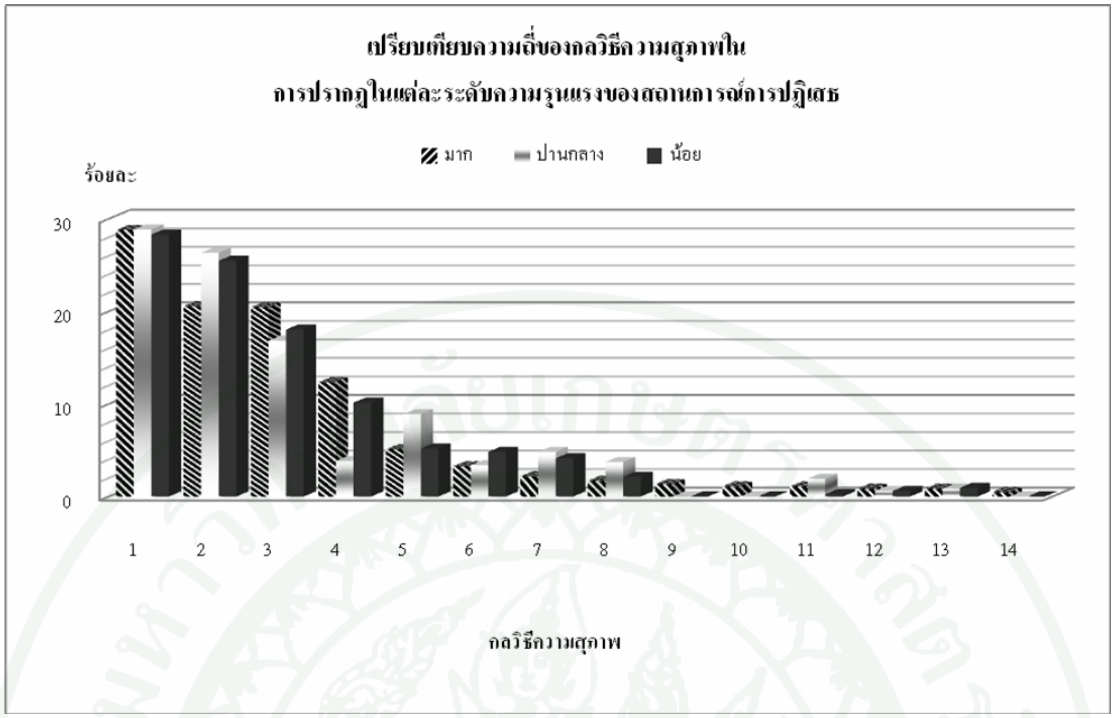
จากที่พบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งสิ้น 14 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีการเลือกใช้มากน้อยแตกต่างกัน ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเหล่านี้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธในงานวิจัยนี้มีทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในแต่ละกลวิธี โดยจำแนกตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธทั้ง 3 ระดับข้างต้น จากนั้นผู้วิจัยได้อภิปรายความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธทีละระดับ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 41 ตารางแสดงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารจำแนกตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

กลวิธีความสุภาพ	ระดับความรุนแรงของสถานการณ์						รวมทั้งหมด	
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	ครั้ง	%	ครั้ง	%	ครั้ง	%	ครั้ง	%
1. การแสดงการยกย่อง	238	28.78	240	28.85	240	28.30	718	28.64
2. การให้เหตุผล	169	20.44	219	26.32	216	25.47	604	24.09
3. การขอโทษ	170	20.56	140	16.83	153	18.04	463	18.47
4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	102	12.33	32	3.85	86	10.14	220	8.78
5. การแนะนำ	42	5.08	74	8.89	44	5.19	160	6.38
6. การแสดงการขอรบกวน	27	3.26	40	4.81	35	4.13	102	4.07
7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	7	0.85	28	3.37	41	4.83	76	3.03
8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	11	1.33	31	3.73	18	2.12	60	2.39
9. การเสนอทางเลือกอื่น	14	1.69	7	0.83	8	0.94	29	1.16
10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	9	1.09	16	1.92	2	0.25	27	1.08
11. การเสนอชดเชย	18	2.18	0	0.00	0	0.00	18	0.72
12. การขอบคุณ	7	0.85	5	0.60	5	0.59	17	0.68
13. การกล่าวโทษบริษัท	9	1.09	0	0.00	0	0.00	9	0.36
14. การแสดงความรับผิดชอบ	4	0.47	0	0.00	0	0.00	4	0.15
รวม	**827**	**100.00**	**832**	**100**	**848**	**100**	**2,507**	**100.00**

จากตารางที่ 41 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คำอธิบายแผนภูมิ

1 = การแสดงการยกย่อง
2 = การให้เหตุผล
3 = การขอโทษ
4 = การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ
5 = การแนะนำ
6 = การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน
7 = การแสดงการขอรบกวน
8 = การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง
9 = การเสนอชดเชย
10 = การกล่าวโทษบริษัท
11 = การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ
12 = การขอบคุณ
13 = การเสนอทางเลือกอื่น
14 = การแสดงความรับผิดชอบ

ภาพที่ 25 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีความสุภาพในการปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 41 และภาพที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพและความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยพบว่าบางกลวิธีความสุภาพปรากฏทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ปานกลาง และน้อย แต่บางกลวิธีความสุภาพปรากฏเฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เช่น กลวิธีการเสนอชดเชย กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทและกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ ซึ่งปรากฏการเลือกใช้เฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น ในขณะที่กลวิธีความสุภาพดังกล่าวนี้ไม่ปรากฏการเลือกใช้ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อยเลย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงทั้ง 3 ระดับนั้น ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การขอโทษ การให้เหตุผล การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การเสนอชดเชย การเสนอทางเลือกอื่น การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การขอบคุณ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน และการแสดงความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นเป็นความแตกต่างโดยรวมในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารในแต่ละสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์แตกต่างกัน และเพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีแต่ละประเภทที่พบในการเลือกใช้ โดยการหาค่าไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารหรือไม่ อย่างไร โดยผู้วิจัยกำหนดค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.01 สูตรการคำนวณค่าไคสแควร์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 177) คือ

$$\chi^2 = \sum\left(\frac{O-E}{E}\right)^2$$

ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านอัตราความถี่ในการปรากฏ รวมทั้งสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในแต่ละประเภท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อัตราความถี่ในการปรากฏและสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทต่อปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

1. การแสดงการยกย่อง

กลวิธีการแสดงการยกย่องเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงสุดจากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงการยกย่องจำนวนทั้งสิ้น 718 ครั้ง หรือร้อยละ 28.64 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 238 ครั้ง หรือร้อยละ 33.14 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 240 ครั้ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

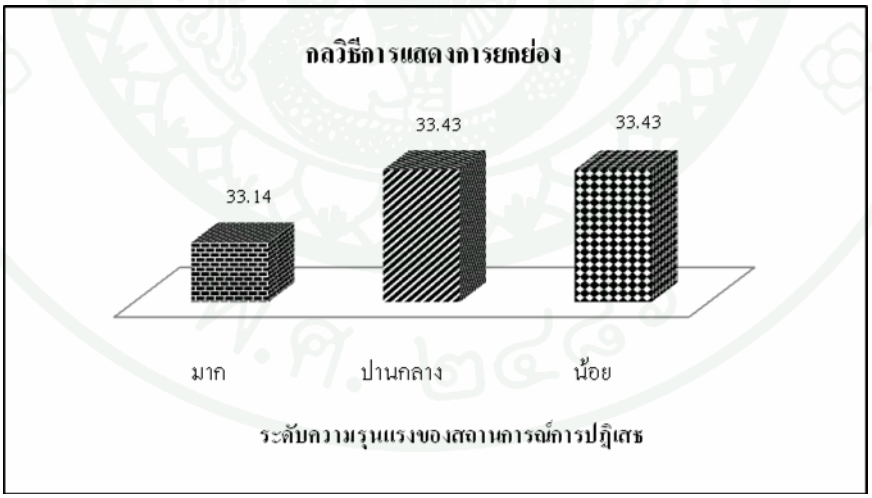
หรือร้อยละ 33.43 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 240 ครั้ง หรือร้อยละ 33.43 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงการยกย่องที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์สามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 42 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	**กลวิธีการแสดงการยกย่อง**	
	จำนวน (ครั้ง)	**อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)**
มาก	238	33.14
ปานกลาง	240	33.43
น้อย	240	33.43
รวม	**718**	**100.00**

$\chi^2 = 0.994$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 42 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 26 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการยกย่องในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 42 และภาพที่ 26 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่อง โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องถือได้ว่าเป็นการแสดงคู่วัจนกรรมที่การตอบไม่เป็นไปตามคาดของผู้ถูกปฏิเสธ (Dispreferred response)[17] เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธต่างต้องการให้ผู้ที่ตนขอร้องกล่าวตอบรับที่จะกระทำตามสิ่งที่ตนได้ขอร้องไป แต่อย่างไรก็ตามเมื่อผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ อย่างน้อยผู้ปฏิเสธก็เลือกที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงการยกย่องต่อผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าแม้ว่าตนจะได้รับการปฏิเสธแต่ตนก็ยังคงได้รับการยกย่องให้เกียรติจากผู้ปฏิเสธอยู่ ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ถูกปฏิเสธ กอปรกับการยกย่องให้เกียรติยังเป็นหลักการพื้นฐานของการให้บริการอีกด้วย จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องเพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏใกล้เคียงกันในทุกระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

2. การให้เหตุผล

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่เป็นลำดับที่ 2 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการให้เหตุผลจำนวนทั้งสิ้น 604 ครั้ง หรือร้อยละ 24.09 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 169 ครั้ง หรือร้อยละ 27.98 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 219 ครั้ง หรือร้อยละ 36.26 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 216 ครั้ง หรือร้อยละ 35.76 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการให้เหตุผลที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

[17] การตอบไม่ตามคาด (Dispreferred response) เป็นรูปแบบคำตอบที่ไม่เป็นไปตามคาด เป็นคำตอบที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำออกมาตรงกันข้ามกับที่ผู้รับสารคาดไว้ว่าควรจะเป็น ตัวอย่างเช่น โดยปกติในการกล่าวถ้อยคำเชิญคำตอบที่เป็นการตอบรับคำเชิญจัดเป็นคำตอบที่เป็นไปตามคาด (Preferred response) ดังนั้นคำตอบปฏิเสธคำเชิญจึงจัดเป็นคำตอบที่ไม่เป็นไปตามคาด (Dispreferred response) (สุจริตลักษณ์ ดีผดุง, 2552: 184)

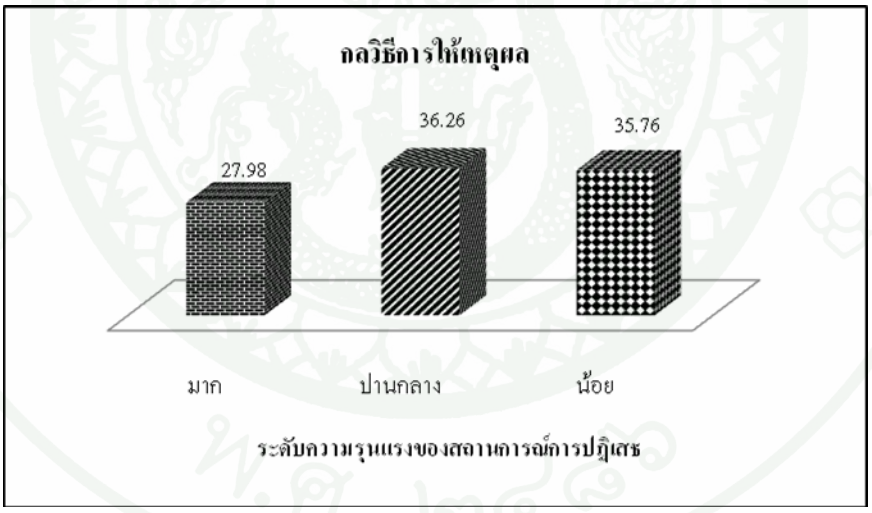
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 43 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการให้เหตุผล	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	169	27.98
ปานกลาง	219	36.26
น้อย	216	35.76
รวม	**604**	**100.00**

$\chi^2 = 0.020$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 43 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 27 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 43 และภาพที่ 27 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผล โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลนี้ ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธปานกลางและระดับความรุนแรงน้อยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปรากฏในอัตราร้อยละ 36.26 ในขณะที่สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อยปรากฏในอัตราร้อยละ 35.76 ซึ่งเป็นอัตราความถี่ในการปรากฏที่ใกล้เคียงกันมาก โดยสาเหตุของการปรากฏที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่าการให้เหตุผลที่น่าเชื่อถือและสามารถยอมรับได้นั้น ไม่ว่าสถานการณ์การปฏิเสธจะมีระดับความรุนแรงอยู่ในระดับใดก็ตามการให้เหตุผลก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจเหตุผลหรือสาเหตุของการถูกปฏิเสธ และส่งผลให้ความเคลือบแคลงที่ถูกปฏิเสธลดเลือนไปจากจิตใจ การให้เหตุผลจึงมีความสำคัญเพราะหากผู้ถูกปฏิเสธไม่เข้าใจถึงสาเหตุของการที่ตนถูกปฏิเสธนั้นก็จะทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจที่ถูกปฏิเสธและอาจส่งผลให้ไม่กลับมาใช้บริการอีกก็เป็นได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงได้เลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลนี้ในอัตราความถี่ที่ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์ เพราะทุก ๆ สถานการณ์การปฏิเสธต่างก็ต้องการการอธิบายหรือชี้แจงเหตุผลความจำเป็นที่ผู้ปฏิเสธต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ สำหรับประเด็นที่น่าสนใจของการปรากฏกลวิธีการให้เหตุผลนี้ก็คือจะสังเกตเห็นว่าพบการปรากฏกลวิธีการให้เหตุผลนี้ในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากในอัตราความถี่ที่น้อยที่สุด ทั้ง ๆ ที่สถานการณ์ดังกล่าวน่าจะต้องการการชี้แจงหรืออธิบายเหตุผลมากกว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นส่วนใหญ่เป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดขึ้นโดยมีเหตุผลอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งความผิดพลาดดังกล่าวนี้จะทำให้ทั้งผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียภาพลักษณ์อันดีไป จนทำให้บางครั้งผู้ปฏิเสธไม่ต้องการชี้แจงหรือให้เหตุผลที่แท้จริงกับผู้ถูกปฏิเสธมากนัก เนื่องจากเป็นความผิดพลาดของผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธซึ่งจะทำให้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ถูกปฏิเสธที่มีต่อผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพอื่น ๆ แทน เช่น กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ และกลวิธีการเสนอชดเชย เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ถูกปฏิเสธให้หันเหไปสนใจกับสิ่งที่ผู้ปฏิเสธเสนอเพื่อทดแทนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่าที่จะกล่าวถึงที่มาหรือสาเหตุของการปฏิเสธ และด้วยประเด็นดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้จึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการให้เหตุผลปรากฏการเลือกใช้ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากในอัตราที่น้อยที่สุด

3. การขอโทษ

กลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 3 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการขอโทษจำนวนทั้งสิ้น 463 ครั้ง หรือร้อยละ 18.47 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

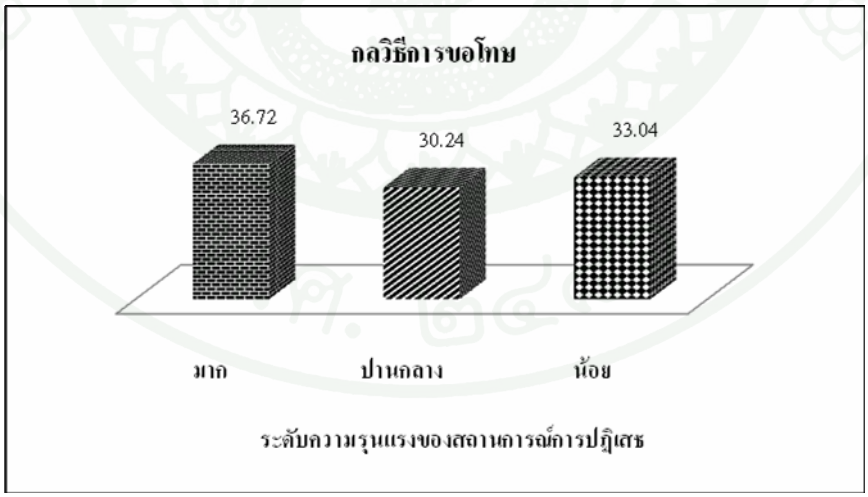
ระดับความรุนแรงมากพบ 170 ครั้ง หรือร้อยละ 36.72 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 140 ครั้ง หรือร้อยละ 30.24 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 153 ครั้ง หรือร้อยละ 33.04 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการขอโทษที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์สามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 44 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	**กลวิธีการขอโทษ**	
	จำนวน (ครั้ง)	**อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)**
มาก	170	36.72
ปานกลาง	140	30.24
น้อย	153	33.04
รวม	**463**	**100.00**

$\chi^2 = 0.231$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 44 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 28 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอโทษในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 44 และภาพที่ 28 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกล่าวคำขอโทษถือเป็นการกระทำพื้นฐานที่สำคัญและเป็นหัวใจอันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม และถือเป็นความสุภาพแบบหนึ่ง (Brown and Levinson, 1987 ; Holmes, 1990) ที่ผู้ปฏิเสธใช้กล่าวต่อผู้ถูกปฏิเสธเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนรู้สึกและยอมรับผิดต่อการปฏิเสธการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษต่อผู้ถูกปฏิเสธในทุกสถานการณ์การปฏิเสธในอัตราความถี่ของการปรากฏเท่า ๆ กัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541: 103-107) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง “วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย” และพบว่าในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษเมื่อกระทำผิดในแต่ละครั้งนั้น ผู้พูดไม่ได้คำนึงถึงน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นว่ามีค่ามากน้อยเพียงใด แต่ผู้พูดให้ความสำคัญไปที่ความจำเป็นที่จะต้องแสดงวัจนกรรมการขอโทษเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อไรก็ตามที่ผู้พูดรู้สึกว่ามีความจำเป็นมากที่ต้องแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้พูดก็จะกล่าวขอโทษต่อผู้ฟัง แต่ถ้าหากว่าผู้พูดรู้สึกว่าไม่มีความจำเป็นต้องกล่าวขอโทษในสถานการณ์นั้น ๆ ผู้พูดก็จะไม่เลือกใช้การกล่าววัจนกรรมการขอโทษ ซึ่งจะเห็นว่าผลการวิจัยของทัศนีย์สนับสนุนข้อค้นพบที่ปรากฏในการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในงานวิจัยนี้ นอกจากนี้เมื่อนำมาพิจารณาในมุมมองด้านจิตวิทยาการบริการกลวิธีการขอโทษนี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้รับบริการเนื่องจากเมื่อไรก็ตามที่บุคคลซึ่งอยู่ในฐานะผู้ให้บริการไม่สามารถกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรืออยู่นอกเหนือวิสัยที่ผู้ให้บริการจะปฏิบัติได้ผู้ให้บริการควรกล่าวขอโทษต่อผู้รับบริการและตอบปฏิเสธอย่างนุ่มนวลและสุภาพพร้อมทั้งแจ้งเหตุผลว่าเพราะเหตุใดจึงไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 149) ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดีต่อทั้งผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธ เนื่องจากตนได้รับความห่วงใยและใส่ใจจากผู้ปฏิเสธโดยการกล่าวคำเพื่อแสดงการขอโทษ และหวังว่าผู้ปฏิเสธจะทำสิ่งอื่นให้เพื่อทดแทนต่อสิ่งที่ไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ

การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 4 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือจำนวนทั้งสิ้น 220 ครั้ง หรือร้อยละ 8.78 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 102 ครั้ง หรือร้อยละ 46.36 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 32 ครั้ง หรือร้อยละ 14.55 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 86 ครั้ง หรือร้อยละ 39.09 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

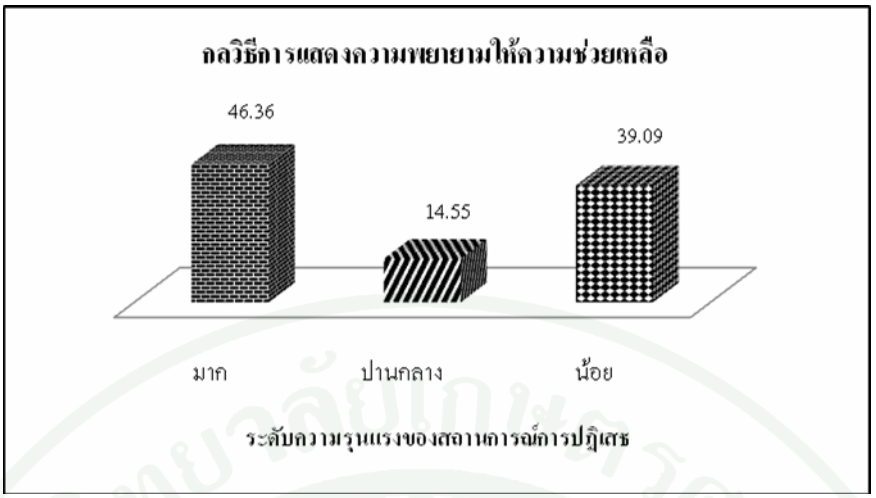
ตารางที่ 45 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	102	46.36
ปานกลาง	32	14.55
น้อย	86	39.09
รวม	**220**	**100.00**

$\chi^2 = 0.000$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 45 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 29 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 45 และภาพที่ 29 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ อัตราความถี่ปรากฏสูงที่สุดในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก คือร้อยละ 46.36 รองลงมาเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย โดยปรากฏร้อยละ 39.09 และสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางมีอัตราความถี่ในการปรากฏน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลกระทบที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับเป็นสำคัญ กล่าวคือสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับผลเสียหรือความเดือดร้อนมากที่สุด ผู้ปฏิเสธจึงต้องใช้ความพยายามเพื่อให้ความช่วยเหลือมากเป็นพิเศษกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย เช่นเดียวกันกับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏรองจากสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก โดยสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยนี้มีอัตราความถี่ในการปรากฏร้อยละ 39.09 เนื่องจากสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยส่วนใหญ่เป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่ละเอียดอ่อนของผู้ถูกปฏิเสธ เช่น สถานการณ์ข้อที่ 3 ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้โดยสารขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นรับตนขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังจุดหมายปลายทางเนื่องจากญาติป่วยหนัก และสถานการณ์ข้อที่ 5 เป็นกรณีที่ผู้โดยสารขอสั่งอาหารประเภทฮินดู (Hindu meal) จากทั้ง 2 สถานการณ์นี้จะสังเกตเห็นว่าล้วนแล้วแต่เป็นสถานการณ์ที่จะทำให้กระทบกระเทือนต่อจิตใจของผู้ถูกปฏิเสธเป็นอย่างมาก เนื่องจาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจและความเชื่อทางศาสนา โดยอาจสร้างความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจให้กับผู้ถูกปฏิเสธเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ถูกปฏิเสธจึงต้องการได้รับการเห็นอกเห็นใจจากผู้ปฏิเสธโดยการยินยอมทำตามสิ่งที่ตนได้ร้องขอไป แต่ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ จึงทำให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้และจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ และด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้จึงส่งผลให้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือนี้ในอัตราความถี่ที่สูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก สำหรับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางนั้น จะเห็นได้ว่าปรากฏในอัตราความถี่น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีความรุนแรงในระดับปานกลางนี้เป็นสถานการณ์ที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิเสธสามารถเลือกใช้กลวิธีนี้ได้ ยกตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ที่ 8 จากแบบสอบถาม ซึ่งถูกประเมินให้เป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีความรุนแรงของสถานการณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยสถานการณ์ดังกล่าวนี้ถูกกำหนดให้ผู้ปฏิเสธต้องกล่าวปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร เนื่องจากหนังสือเดินทางของผู้โดยสารหมดอายุ จึงไม่สามารถรับขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังจุดหมายปลายทางได้ จากสถานการณ์นี้จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือใด ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารได้เดินทางตามความต้องการ เนื่องจากการทำเช่นนั้นจะเท่ากับว่าเป็นการกระทำผิดต่อกฎระเบียบในการรับบุคคลที่มีเอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ออกนอกราชอาณาจักร ดังนั้นผู้ปฏิเสธมักนิยมเลือกใช้กลวิธีอื่นแทนกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือนี้ โดยกลวิธีที่นิยมใช้สำหรับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางนั้นได้แก่ กลวิธีการแนะนำ ซึ่งจะได้กล่าวถึงในรายละเอียดเป็นลำดับถัดไป

5. การแนะนำ

กลวิธีการแนะนำเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 5 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแนะนำจำนวนทั้งสิ้น 160 ครั้ง หรือร้อยละ 6.30 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 42 ครั้ง หรือร้อยละ 26.25 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 74 ครั้ง หรือร้อยละ 46.25 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 44 ครั้ง หรือร้อยละ 27.50 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแนะนำที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

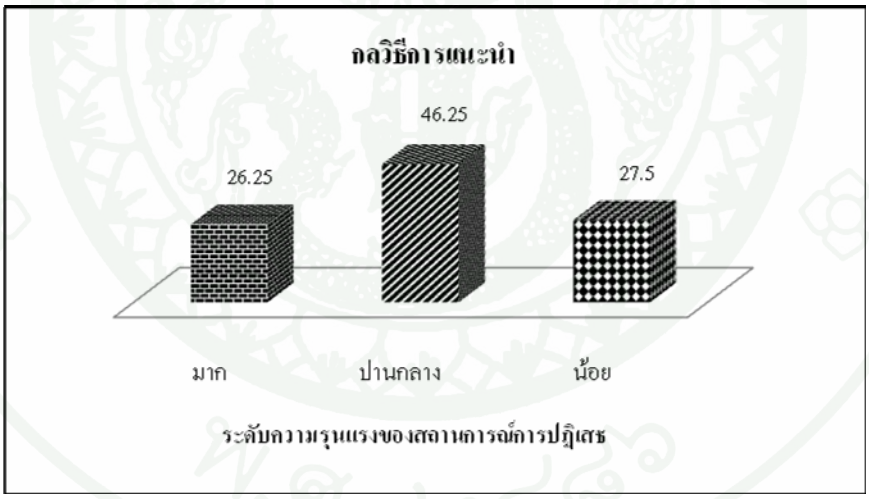
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 46 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการแนะนำ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	42	26.25
ปานกลาง	74	46.25
น้อย	44	27.50
รวม	**160**	**100.00**

$\chi^2 = 0.002$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 46 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 30 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 46 และภาพที่ 30 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแนะนำ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแนะนำนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางมีอัตราความถี่ในการปรากฏที่โดดเด่นที่สุด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โดยปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 46.25 รองลงมาเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย ปรากฏร้อยละ 27.50 และสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากปรากฏในอัตราความถี่ต่ำที่สุด คือร้อยละ 26.25 ซึ่งเป็นอัตราความถี่ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยข้างต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่สอดคล้องกับกลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางเป็นสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิเสธสามารถเลือกใช้กลวิธีการแนะนำได้มากที่สุด เพราะสถานการณ์ดังกล่าวนี้ถูกกำหนดให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธใด ๆ ได้เลย นอกจากการให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธนำไปปฏิบัติในภายหลัง ยกตัวอย่างเช่น สถานการณ์ที่ 8 จากแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ปฏิเสธจำเป็นต้องปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ โดยมีเหตุผลอันเนื่องมาจากหนังสือเดินทางหมดอายุ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสถานการณ์ที่มีลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถให้ความช่วยเหลือใด ๆ ได้เลย นอกจากการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธไปติดต่อสถานกงสุลเพื่อทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ เพราะหากผู้ปฏิเสธยินยอมให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธโดย การรับขึ้นเครื่องไปก็จะทำให้ผู้ปฏิเสธได้รับความเดือนร้อนเองในฐานะที่เป็นผู้ที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้ และด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดแล้วนี้จึงน่าจะเป็นเหตุที่ทำให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแนะนำเป็นที่นิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางมากที่สุด

6. การแสดงการขอรบกวน

กลวิธีการแสดงการขอรบกวนเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 6 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงการขอรบกวนจำนวนทั้งสิ้น 102 ครั้ง หรือร้อยละ 4.07 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 27 ครั้ง หรือร้อยละ 26.47 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 40 ครั้ง หรือร้อยละ 39.22 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 35 ครั้ง หรือร้อยละ 34.31 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

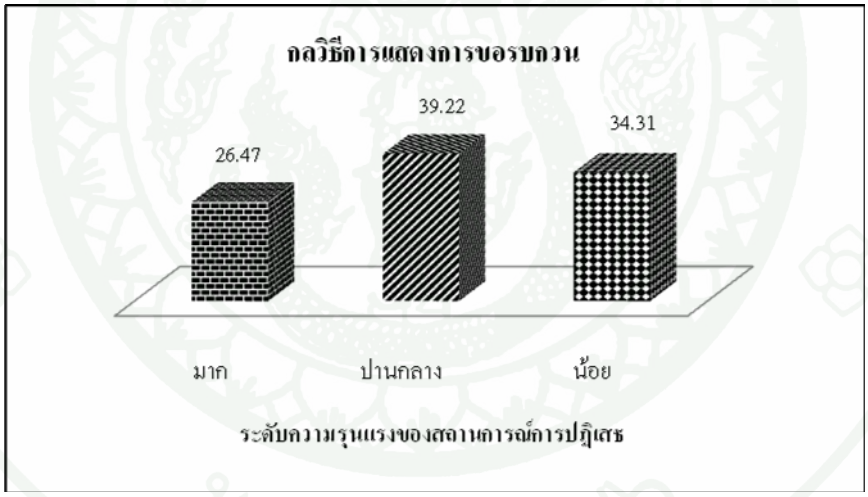
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 47 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการแสดงการขอรบกวน	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	27	26.47
ปานกลาง	40	39.22
น้อย	35	34.31
รวม	**102**	**100.00**

$\chi^2 = 0.282$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 47 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 31 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 47 และภาพที่ 31 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวน โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวนนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางปรากฏความถี่สูงที่สุด รองลงมาเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย และสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความรุนแรงมาก ตามลำดับ เป็นที่น่าสนใจว่าเพราะเหตุใดจึงปรากฏกลวิธีการแสดงการขอรบกวนนี้ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากในอัตราความถี่ที่น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนี้ส่วนใหญ่แล้วเป็นสถานการณ์ที่เกิดจากความผิดพลาดของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิเสธเองหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธ ตัวอย่างเช่น สถานการณ์ข้อที่ 1 และสถานการณ์ข้อที่ 4 จากแบบสอบถาม โดยสถานการณ์ข้อที่ 1 นั้นเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดขึ้นจากการที่แผนกสำรองที่นั่งได้ทำการทำสำรองที่นั่งให้กับผู้โดยสารเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องจนเป็นเหตุให้ต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง สำหรับสถานการณ์ข้อที่ 4 นั้นเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสายการบินจนเป็นเหตุให้กระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารที่มีเครื่องประดับราคาแพงเกิดการสูญหายระหว่างการเดินทาง เป็นต้น จากสถานการณ์การปฏิเสธทั้งสองดังกล่าวจะสังเกตเห็นว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธทั้งสิ้น โดยเฉพาะในงานวิจัยนี้เหตุการณ์ที่มีลักษณะดังกล่าวมักเป็นเหตุการณ์ที่ผู้ปฏิเสธรู้ก่อนล่วงหน้าว่าจะต้องปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ กล่าวคือ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า ในสถานการณ์การปฏิเสธข้อที่ 1 ผู้ปฏิเสธจะสามารถรับรู้ได้ถึงสถานการณ์ที่ตนจะต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ เนื่องจากก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหัวหน้างานจะเป็นผู้แนะนำแนวทางหรือวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในกรณีที่มีเหตุการณ์พิเศษที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานโดยปกติ เช่น กรณีมีผู้โดยสารป่วยขึ้นเครื่อง กรณีที่ผู้โดยสารต้องการนำสัตว์เลี้ยงเดินทางไปด้วย และกรณีมีการทำสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริง เป็นต้น ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้หัวหน้างานจำเป็นต้องเสนอแนะแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนทราบ โดยแนวทางหรือวิธีการต่าง ๆ นั้นได้ผ่านการเห็นชอบจากผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแล้ว สำหรับสถานการณ์การปฏิเสธข้อที่ 4 ก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกติดตามสัมภาระ (Lost and found department) จะสามารถรับรู้ได้ล่วงหน้าว่ากระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารท่านใดที่ไม่ได้โดยสารมาพร้อมกับตัวของผู้โดยสารก่อนที่เที่ยวบินลงจอด โดยพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดังกล่าวจะได้รับโทรเลขแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสัมภาระตกค้างจากสถานีต้นทาง เพื่อให้สถานีปลายทางได้เตรียมตัวและวางแผนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร จากตัวอย่างสถานการณ์ทั้งสองจะสังเกตเห็นว่าเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่ผู้ปฏิเสธสามารถรับรู้ได้ล่วงหน้า จึงทำให้มีการเตรียมตัวหรือวางแผนในการแก้ปัญหาในการปฏิเสธไว้ล่วงหน้าจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยจะพยายามเลือกใช้กลวิธีที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารให้มากที่สุด เช่น กลวิธีการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ กลวิธีการเสนอชดเชย เป็นต้น และจะพยายามหลีกเลี่ยงกลวิธีที่จะทำให้กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้โดยสาร เช่น กลวิธี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การแสดงการขอรบกวนนี้ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธไม่รู้สึกว่านอกจากตนจะถูกปฏิเสธแล้วยังถูกรบกวนให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากผู้ปฏิเสธอีกด้วย ทั้ง ๆ ที่ความผิดพลาดดังกล่าวไม่ได้มีสาเหตุมาจากตนเลย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ปรากฏอัตราความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวนในอัตราความถี่ที่ต่ำที่สุดจากสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงอื่น ๆ

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่ากลวิธีการแสดงการขอรบกวนจะเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธขอรบกวนให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำบางสิ่งบางอย่างก็ตาม แต่ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธเอง และเมื่อผู้ถูกปฏิเสธยินยอมที่จะปฏิบัติตามการขอรบกวนนั้น ผู้ถูกปฏิเสธก็จะเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการกระทำดังกล่าว และด้วยเหตุนี้จึงปรากฏอัตราความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการขอรบกวนในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธในอัตราความถี่ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เนื่องจากผู้ปฏิเสธต่างยึดถือผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับเป็นสำคัญ

7. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน

กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 7 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นจำนวนทั้งสิ้น 76 ครั้ง หรือร้อยละ 3.03 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็นระดับความรุนแรงมากพบ 7 ครั้ง หรือร้อยละ 9.21 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 28 ครั้ง หรือร้อยละ 36.84 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 41 ครั้ง หรือร้อยละ 53.95 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

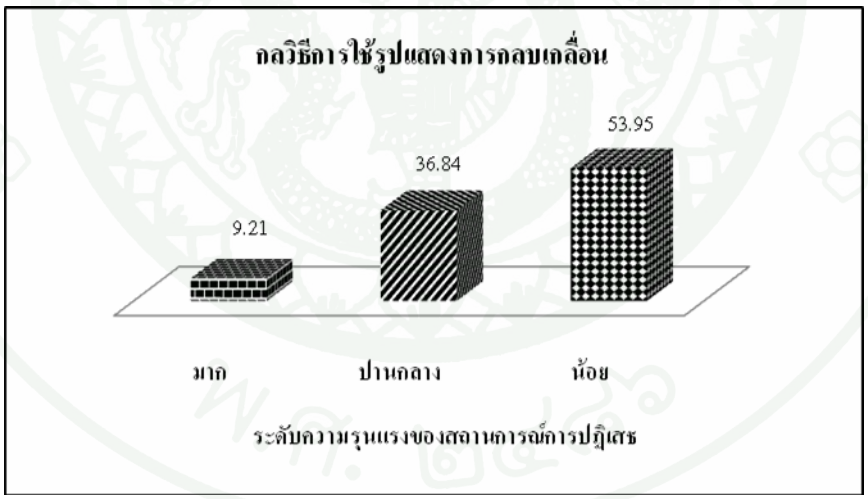
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 48 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	7	9.21
ปานกลาง	28	36.84
น้อย	41	53.95
รวม	**76**	**100.00**

$\chi^2 = 0.000$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 48 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 32 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้คำกล่าวแสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 48 และภาพที่ 32 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อนนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยปรากฏในอัตราความถี่สูงที่สุด คือร้อยละ 53.95 รองลงมาเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 36.84 ส่วนสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นปรากฏในอัตราความถี่ต่ำที่สุด คือร้อยละ 9.21 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีค่าระดับความรุนแรงยิ่งมากเท่าไร ก็ย่อมต้องการความกระจ่างหรือความชัดเจนมากยิ่งขึ้น กล่าวคือผู้ปฏิเสธนิยมใช้วัจนกรรมที่สื่อความได้ชัดเจนและไม่กำกวมต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีค่าระดับความรุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการสื่อสารในงานวิจัยนี้ที่ผู้ปฏิเสธมีจุดประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญต่อผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้ก็เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้ถูกปฏิเสธตีความเจตนาของผู้ปฏิเสธผิดไป จึงทำให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการใช้ คำกล่าวแสดงความคิดเห็นที่ปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากมีอัตราของความถี่ในการปรากฏต่ำที่สุด เพราะการแสดงความคิดเห็นสื่อให้เห็นว่า ผู้พูดไม่มั่นใจในสิ่งที่ตนกำลังพูดอยู่ หรือต้องการสื่อความคิดเห็นอย่างเป็นกลาง และไม่ต้องการรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนได้พูดไป

8. การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 8 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังจำนวนทั้งสิ้น 60 ครั้ง หรือร้อยละ 2.39 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 11 ครั้ง หรือร้อยละ 18.33 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 31 ครั้ง หรือร้อยละ 51.67 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 18 ครั้ง หรือร้อยละ 30.00 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

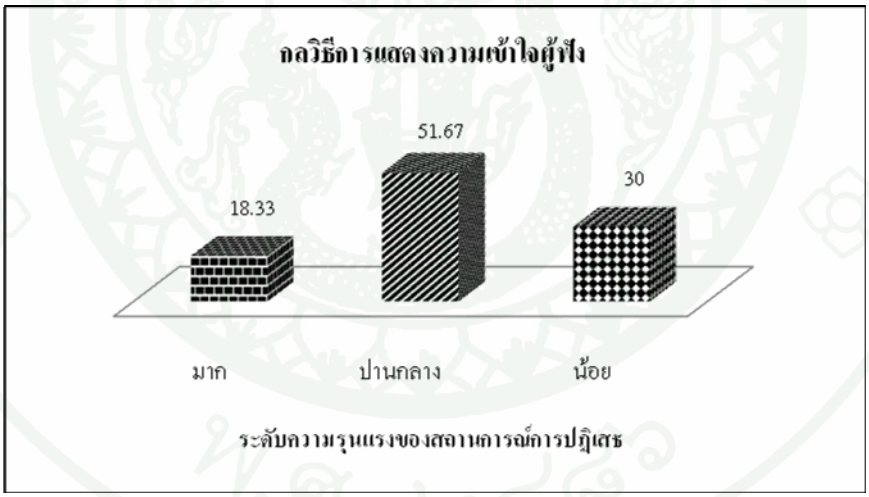
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 49 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	11	18.33
ปานกลาง	31	51.67
น้อย	18	30.00
รวม	**60**	**100.00**

$\chi^2 = 0.006$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 49 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 33 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 49 และภาพที่ 33 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางปรากฏใน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อัตราความถี่สูงที่สุด คือร้อยละ 51.67 รองลงมาเป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 30.00 ส่วนสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นปรากฏในอัตราความถี่ต่ำที่สุด คือร้อยละ 18.33 สำหรับสาเหตุที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏเช่นนี้อาจมีเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะที่ถูกกำหนดขึ้นของสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางดังที่ได้กล่าวถึงแล้วในส่วนของกลวิธีการแนะนำข้างต้น กล่าวคือสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางเป็นสถานการณ์ที่ถูกกำหนดให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธใด ๆ ได้เลย นอกจากการให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธนำไปปฏิบัติในภายหลัง เช่นสถานการณ์ที่ 8 ดังได้กล่าวไปแล้ว และด้วยเหตุผลที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถให้ความช่วยเหลือในขณะนั้นได้นี่เองจึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นต้องกล่าววัจนกรรมบางอย่างเพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นหรือรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธเลือกกล่าวถ้อยคำการแสดงความเข้าใจต่อความเสียหายหรือความเดือดร้อนที่ผู้ถูกปฏิเสธได้รับจากการกล่าวปฏิเสธของผู้ปฏิเสธ เพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีต่อความมีน้ำใจในการแสดงความห่วงใยต่อตน อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมของสังคมไทยอีกด้วย (รัชนีกร เศรษโฐ, 2532; Deephuengton, 1992) และจากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วนี้จึงเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธี การแสดงความเข้าใจผู้ฟังนี้ปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงที่สุดในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ประเด็นที่น่าสนใจของกลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังนี้ก็คือ จะสังเกตเห็นว่าพบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีนี้ต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมากในอัตราความถี่ที่น้อยที่สุด ทั้งที่จริงแล้วสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากดังกล่าวนี้น่าจะได้รับการเห็นอกเห็นใจหรือเข้าใจจากผู้ปฏิเสธมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นส่วนใหญ่เป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะเป็นความผิดพลาดของผู้ปฏิเสธหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งของผู้ปฏิเสธ เช่น สถานการณ์ข้อที่ 1 กรณีแผนกสำรองที่นั่งได้ทำสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องหรือสถานการณ์ข้อที่ 4 กรณีกระเป๋าเกิดสูญหายระหว่างการเดินทาง โดยจะสังเกตเห็นว่าสถานการณ์ทั้ง 2 ดังกล่าวเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสายการบิน จึงทำให้ผู้ถูกปฏิเสธต้องการการแสดงความรับผิดชอบหรือการชดเชยจากผู้ปฏิเสธมากกว่าการแสดงความเข้าใจเพียงอย่างเดียว ในขณะที่หากสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของผู้ถูกปฏิเสธเองผู้ถูกปฏิเสธก็มักต้องการการเข้าอกเข้าใจจากผู้ปฏิเสธมากเป็นพิเศษในความผิดพลาดที่ตนได้ก่อขึ้น ดังเช่น สถานการณ์จากแบบสอบถามข้อที่ 6 ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารในขณะที่ทางสายการบินได้ปิดทำการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว โดยผู้โดยสารได้ให้เหตุผลว่าเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทางมายังสนามบิน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุมาจากตัวผู้ถูกปฏิเสธเอง กรณีเช่นนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ถูกปฏิเสธมักต้องการการเข้าใจจากบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้ปฏิเสธมากกว่าในสถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรของผู้ปฏิเสธ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ปฏิเสธยินยอมทำตามการขอร้องของตน และด้วยประเด็นดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้เองจึงทำให้พบอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเข้าใจผู้ฟังนี้ต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากในอัตราความถี่ที่ต่ำที่สุด

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ปฏิเสธหรือผู้ถูกปฏิเสธเองก็ตาม ผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือนร้อนหรือความเสียหายต่างก็ต้องการความเข้าใจจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทิ้งสิ้น แต่ทั้งนี้ความต้องการการเข้าใจดังกล่าวจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับว่าสาเหตุของความผิดพลาดมาจากบุคคลใด หากความผิดพลาดเหล่านั้นเกิดขึ้นโดยมีสาเหตุมาจากผู้ปฏิเสธหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของผู้ปฏิเสธ บุคคลที่ต้องการการเห็นอกเห็นใจหรือเข้าใจมากที่สุดก็น่าจะเป็นตัวของผู้ปฏิเสธเองที่ต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงสาเหตุที่ต้องปฏิเสธ ตรงกันข้ามหากเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ถูกปฏิเสธก็ย่อมต้องเป็นบุคคลที่ต้องการการเข้าใจจากผู้ปฏิเสธและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุดในความเดือนร้อนหรือความเสียหายที่ตนจะได้รับจากการถูกปฏิเสธ

9. การเสนอทางเลือกอื่น

กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 9 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นจำนวนทั้งสิ้น 29 ครั้ง หรือร้อยละ 1.16 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็นระดับความรุนแรงมากพบ 14 ครั้ง หรือร้อยละ 48.28 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 7 ครั้ง หรือร้อยละ 24.14 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 8 ครั้ง หรือร้อยละ 27.58 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

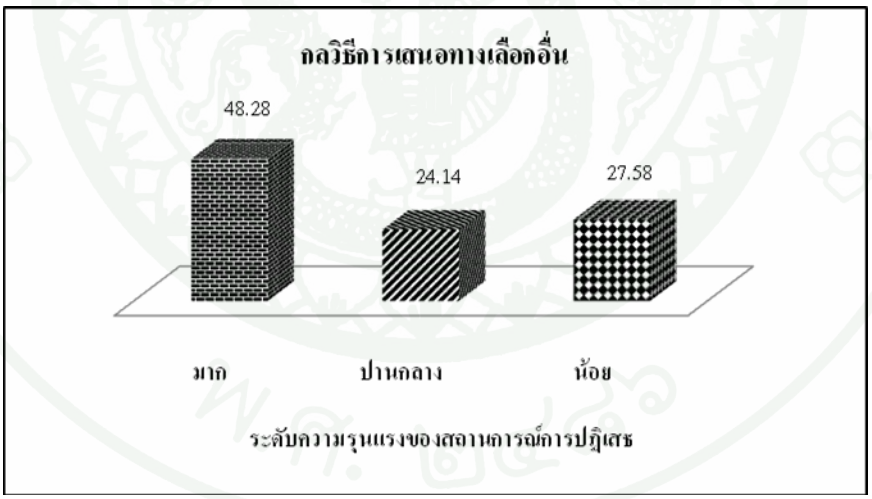
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 50 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	14	48.28
ปานกลาง	7	24.14
น้อย	8	27.58
รวม	**29**	**100.00**

$\chi^2 = 0.227$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 50 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 34 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 50 และภาพที่ 34 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทางสถิติ แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบระหว่างสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากกับสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อยนั้นพบความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด สำหรับสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อยพบว่าอัตราความถี่ในการปรากฏไม่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นที่จะต้องเสนอทางเลือกให้กับผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อย เพราะระดับความรุนแรงของการถูกปฏิเสธในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับ ความรุนแรงมากนั้นจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายมากที่สุด ซึ่งได้แก่สถานการณ์ที่ 1 4 และ 9 จากแบบสอบถาม กล่าวคือ สถานการณ์ที่ 1 เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่แผนกสำรองที่นั่งได้ทำสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน จึงเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งขึ้นเครื่องไปได้ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้โดยสารท่านนี้พลาดโอกาสในการเข้าร่วมประชุม ณ ประเทศจุดหมายปลายทางอีกด้วย ในขณะที่สถานการณ์ที่ 4 เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ผู้โดยสารชั้นประหยัดขอร้องให้จ่ายค่าชดเชยเป็นจำนวนเงิน USD2,000 เนื่องจากกระเป๋าสัมภาระสูญหายระหว่างการเดินทาง ซึ่งภายในกระเป๋าใบดังกล่าวนี้มีเครื่องประดับราคาแพงออยู่ด้วย สำหรับสถานการณ์ที่ 9 เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัย เพราะหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เครื่องยนต์เกิดขัดข้องตนก็จะได้ออกจากเครื่องบินก่อนผู้โดยสารท่านอื่นทั้ง 3 สถานการณ์ดังที่ได้กล่าวมานี้เป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่ถูกประเมินค่าว่ามีระดับความรุนแรงมาก จะเห็นได้ว่าทุกสถานการณ์ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเสียหายทั้งสิ้น ได้แก่ ผู้ถูกปฏิเสธเสียโอกาสในการเข้าร่วมประชุมในสถานการณ์ที่ 1 ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์กระเป๋าสัมภาระสูญหายในสถานการณ์ที่ 4 และผู้ถูกปฏิเสธอาจไม่ได้รับความปลอดภัยในสถานการณ์ที่ 9 ดังนั้นเมื่อผู้ถูกปฏิเสธจะต้องได้รับ ความเดือดร้อนหรือสูญเสียผลประโยชน์มากขนาดนี้ ผู้ปฏิเสธจึงนิยมเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นกับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย

10. การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ

กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 10 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจจำนวนทั้งสิ้น 27 ครั้ง หรือร้อยละ 1.08 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 9 ครั้ง หรือ ร้อยละ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

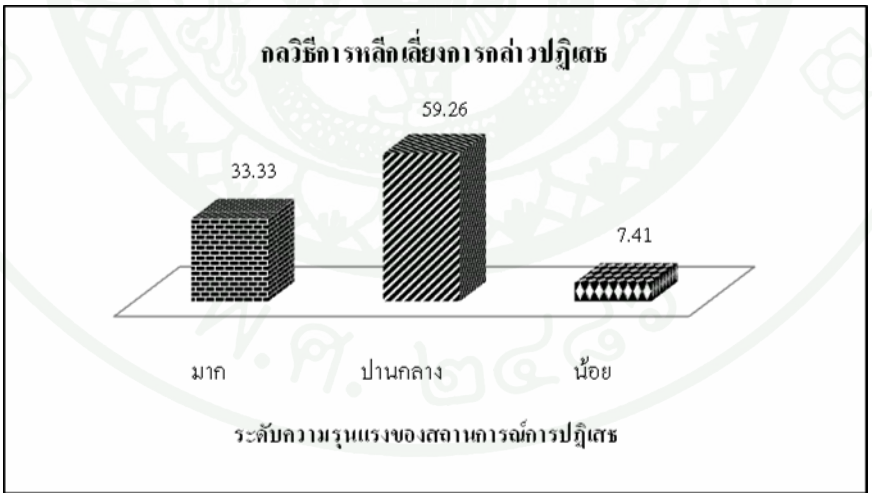
33.33 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 16 ครั้ง หรือร้อยละ 59.26 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 2 ครั้ง หรือร้อยละ 7.41 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 51 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	9	33.33
ปานกลาง	16	59.26
น้อย	2	7.41
รวม	**27**	**100.00**

$\chi^2 = 0.004$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 51 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 35 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 51 และภาพที่ 35 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางมากที่สุด รองลงมาเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ส่วนสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อยนั้นปรากฏในอัตราความถี่ต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ 2 และสถานการณ์ที่ 6 จากแบบสอบถามนั้นเป็นสถานการณ์ที่สามารถละเว้นหรืออนุโลมได้ กล่าวคือ สถานการณ์ที่ 2 เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารชั้นประหยัดขอร้องเพื่ออนุญาตให้ตนนำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสารฝากลงใต้ท้องเครื่องบิน โดยไม่ประสงค์จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน และสถานการณ์ที่ 6 เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจประสงค์เดินทางไปยังกรุงโคเปนเฮเกนเพื่อเข้าร่วมประชุมวิชาการ แต่มาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารหลังจากที่ได้ปิดทำการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นสถานการณ์ที่สามารถอนุโลมให้ได้ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่มีอำนาจตัดสินใจได้ และด้วยเหตุนี้จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจนี้ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์ปานกลาง ในขณะที่สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อยนั้นผู้ปฏิเสธมักนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพอื่นแทน อีกทั้งข้อจำกัดของสถานการณ์การปฏิเสธที่ถูกกำหนดขึ้นอาจไม่เอื้อต่อการเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจด้วยก็เป็นได้

11. การเสนอชดเชย

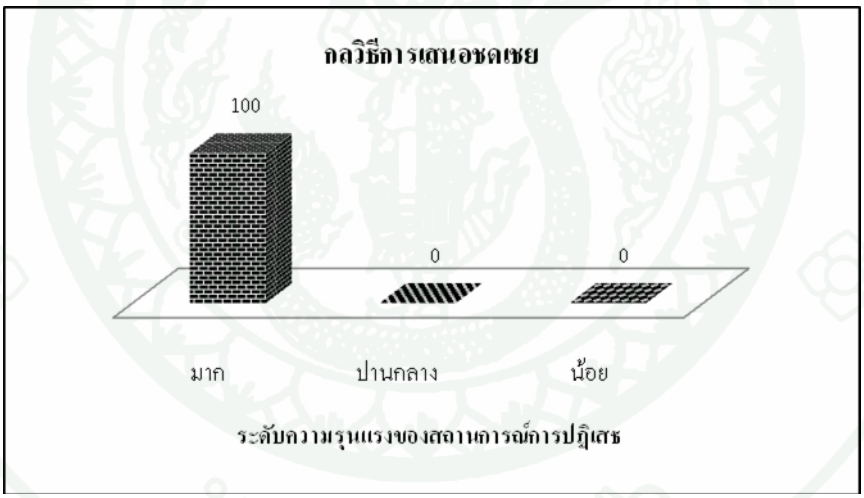
กลวิธีการเสนอชดเชยเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้เฉพาะในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 11 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการเสนอชดเชยจำนวนทั้งสิ้น 18 ครั้ง หรือร้อยละ 0.72 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 18 ครั้ง หรือร้อยละ 100.00 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการเสนอชดเชยที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 52 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ[18]

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการเสนอชดเชย	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	18	100.00
ปานกลาง	0	0.00
น้อย	0	0.00
รวม	**18**	**100.00**

จากตารางที่ 52 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 36 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

[18] เนื่องจากพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเพียงระดับเดียวเท่านั้น จึงทำให้ไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติแบบไคสแควร์ได้ ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผลจากข้อมูลเชิงประจักษ์แทนการคำนวณหาค่าด้วยวิธีการทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 52 และภาพที่ 36 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชย โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ปรากฏอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น ในขณะที่สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อยไม่ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถูกปฏิเสธหรือทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเดือดร้อนมากที่สุด จึงทำให้ผู้ปฏิเสธต้องเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยนี้เพื่อเป็นการชดเชยกับสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเสียหาย อีกทั้งยังเป็นการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีต่อการที่ตนได้รับการชดเชย ตลอดจนช่วยลดความขุ่นเคืองที่อยู่ในใจของผู้ถูกปฏิเสธได้อีกด้วย และด้วยเหตุผลข้างต้นนี้ จึงเป็นที่มาของอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอชดเชยเฉพาะในกรณีที่เป็นสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น โดยผู้ปฏิเสธไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีนี้มากนักและพยายามเลือกใช้เฉพาะในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยนี้จะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียผลประโยชน์บางสิ่งบางอย่างไป จึงไม่เป็นที่นิยมเลือกใช้ ผู้ปฏิเสธจะเลือกใช้ก็ต่อเมื่อตนไม่สามารถหาวิธีการอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหาและทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีได้แล้วจริง ๆ เท่านั้น ดังจะเห็นได้จากตารางและแผนภูมิข้างต้นที่ไม่พบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอชดเชยในสถานการณ์อื่น ๆ เลย นอกจากสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น

12. การขอบคุณ

กลวิธีการขอบคุณเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก ความรุนแรงปานกลาง และความรุนแรงน้อย โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 12 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการขอบคุณจำนวนทั้งสิ้น 17 ครั้ง หรือร้อยละ 0.68 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็นระดับความรุนแรงมากพบ 7 ครั้ง หรือร้อยละ 41.18 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 5 ครั้ง หรือร้อยละ 29.41 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 5 ครั้ง หรือร้อยละ 29.41 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการขอบคุณที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

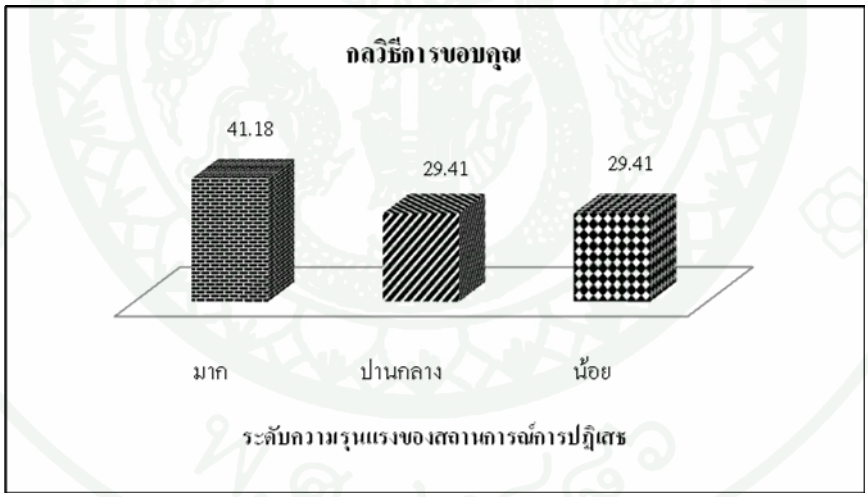
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 53 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการขอบคุณ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	7	41.18
ปานกลาง	5	29.41
น้อย	5	29.41
รวม	**17**	**100.00**

$\chi^2 = 0.790$ df = 2 $p < 0.01$

จากตารางที่ 53 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 37 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

จากตารางที่ 53 และภาพที่ 37 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากมากที่สุด คือร้อยละ 41.18 ส่วนสถานการณ์ที่มีระดับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อยนั้นปรากฏในอัตราความถี่ที่เท่ากัน กล่าวคือร้อยละ 29.41 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณมากกว่าสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อย เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการเลือกใช้กลวิธีนี้ก็เพื่อปิดการสนทนาหลังจากที่ผู้ปฏิเสธได้มีการยื่นข้อเสนอบางสิ่งบางอย่างเพื่อชดเชยต่อผู้ถูกปฏิเสธไปแล้ว อีกทั้งยังเป็นการขอบคุณล่วงหน้าในการที่ผู้ถูกปฏิเสธจะยินยอมทำตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธได้เสนอไป เพราะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นผู้ปฏิเสธย่อมต้องการให้ปัญหาที่เกิดขึ้นถูกแก้ไขหรือคลี่คลายไปได้โดยเร็ว โดยปัญหาดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาที่สร้างความเสียหายหรือความเดือดร้อนต่อผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อย ตามลำดับ ซึ่งจะทำให้ลดความรู้สึกไม่พึงพอใจของผู้ถูกปฏิเสธลงไปได้ อีกทั้งยังทำให้ภาระหน้าที่ของผู้ปฏิเสธหมดสิ้นลงโดยเร็วอีกด้วยหากผู้ถูกปฏิเสธยินยอมทำตามข้อเสนอของผู้ปฏิเสธ ด้วยเหตุนี้จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้อัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการขอบคุณปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อยนั่นเอง

13. การกล่าวโทษบริษัท

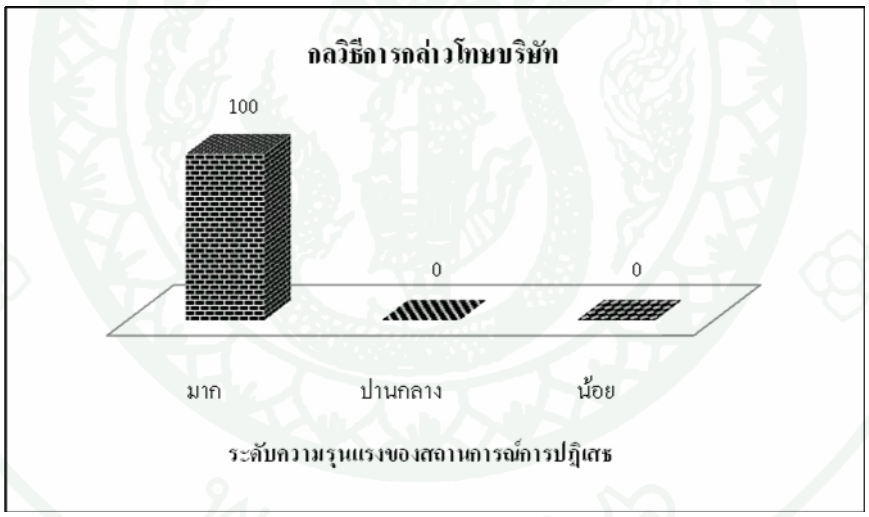
กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับที่ 13 จากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 9 ครั้ง หรือร้อยละ 0.36 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 9 ครั้ง หรือร้อยละ 100.00 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 54 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ[19]

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	9	100.00
ปานกลาง	0	0.00
น้อย	0	0.00
รวม	**9**	**100.00**

จากตารางที่ 54 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 38 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

[19] เนื่องจากพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเพียงระดับเดียวเท่านั้น จึงทำให้ไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติแบบไคสแควร์ได้ ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผลจากข้อมูลเชิงประจักษ์แทนการคำนวณหาค่าด้วยวิธีการทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 54 และภาพที่ 38 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธค่อนข้างแตกต่างกันมาก โดยจะเห็นว่ามีการปรากฏการเลือกใช้เฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น โดยปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 100.00 และไม่ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อยเลย สำหรับสาเหตุที่กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้ปรากฏเฉพาะในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเพียงระดับเดียวนั้นทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าการกล่าวโทษบริษัทนั้นเป็นการกระทำที่จะทำให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียไป เพราะการกล่าวโทษบริษัทถือเป็นการยอมรับต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากองค์กรหรือแผนกใดแผนกหนึ่งขององค์กร ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงพยายามหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีนี้และจะเลือกใช้เฉพาะในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น นั่นคือผู้ปฏิเสธนิยมเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษบริษัทนี้ต่อสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเนื่องจากสถานการณ์การปฏิเสธดังกล่าวมักสร้างความเสียหายหรือความเดือดร้อนต่อผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและระดับความรุนแรงน้อย เฉกเช่นเดียวกันกับกลวิธีการเสนอชดเชยดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นและกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

14. การแสดงความรับผิดชอบ

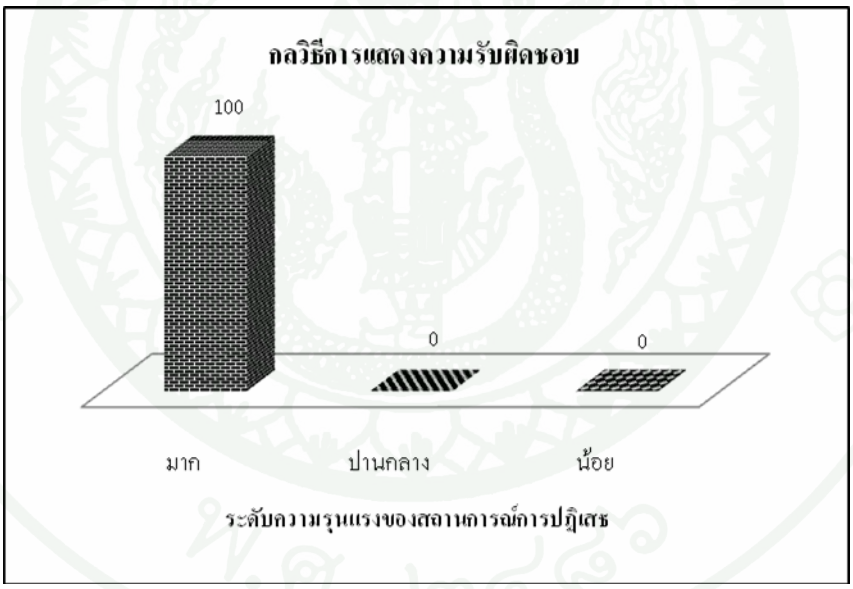
กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารเฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงเป็นลำดับสุดท้ายจากจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมดที่พบในงานวิจัยนี้ จากการวิเคราะห์พบจำนวนกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบจำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง หรือร้อยละ 0.16 โดยสามารถจำแนกการปรากฏตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธได้เป็น ระดับความรุนแรงมากพบ 4 ครั้ง หรือร้อยละ 100.00 ระดับความรุนแรงปานกลางพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 และระดับความรุนแรงน้อยพบ 0 ครั้ง หรือร้อยละ 0.00 โดยอัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบที่ปรากฏในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธสามารถแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 55 ตารางแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ[20]

ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ	กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ	
	จำนวน (ครั้ง)	อัตราความถี่ในการปรากฏ (ร้อยละ)
มาก	4	100.00
ปานกลาง	0	0.00
น้อย	0	0.00
รวม	**4**	**100.00**

จากตารางที่ 55 ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 39 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

[20] เนื่องจากพบการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเพียงระดับเดียวเท่านั้น จึงทำให้ไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติแบบไคสแควร์ได้ ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผลจากข้อมูลเชิงประจักษ์แทนการคำนวณหาค่าด้วยวิธีการทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากตารางที่ 55 และภาพที่ 39 ข้างต้นแสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ โดยพบว่ามีอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้ในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแตกต่างกันมาก โดยจะเห็นว่ามีการปรากฏการเลือกใช้เฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น คือ ร้อยละ 100.00 และไม่ปรากฏการเลือกใช้ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้อยเลย เช่นเดียวกันกับกลวิธีการกล่าวโทษบริษัทข้างต้น ทั้งนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากประเด็นที่ว่าการแสดงความรับผิดชอบนั้นเป็นกลวิธีที่แสดงให้เห็นถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยมีสาเหตุมาจากผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธเอง และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมีน้ำใจ รวมถึงคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบธุรกิจแล้ว ผู้ปฏิเสธในฐานะตัวแทนจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ถูกปฏิเสธที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อน อย่างไรก็ตามกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้จะไม่เป็นที่นิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้องมากนัก เนื่องจากเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยอมรับผิดต่อความผิดพลาด ซึ่งอาจทำให้สูญเสียภาพลักษณ์ที่ดีและความไว้วางใจต่อตัวผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธได้ อีกทั้งเมื่อไรก็ตามที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีนี้ก็จะทำให้ผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธเสียผลประโยชน์บางอย่างไป ดังนั้นกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบจึงถูกนำมาใช้ในการปฏิเสธการขอร้องเฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ทำให้ได้ข้อสรุปว่าการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารนั้นส่วนใหญ่ไม่แปรไปตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 6 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงการขอรบกวน การเสนอทางเลือกอื่น และการขอบคุณ แต่มีบางกลวิธีความสุภาพที่มีการเลือกใช้ที่แปรไปตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธประกอบด้วย 5 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง และการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างของการเลือกใช้ด้วยวิธีการทางสถิติได้แต่จากข้อมูลเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากลวิธีความสุภาพดังกล่าวมีการเลือกใช้โดยแปรไปตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ได้แก่ การกล่าวโทษบริษัท การเสนอชดเชย และการแสดงความรับผิดชอบ

เมื่อนำจำนวนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งมาเปรียบเทียบกันพบความแตกต่างของการปรากฏคือสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นพบว่าผู้ปฏิเสธมีจำนวนกลวิธีความสุภาพในการเลือกใช้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มากกว่าในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย กล่าวคือ ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากพบจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งหมด 14 กลวิธี ส่วนระดับความรุนแรงปานกลางพบจำนวนกลวิธีความสุภาพเท่ากันกับระดับความรุนแรงน้อย คือ 11 กลวิธี

สำหรับกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมาก โดยเรียงลำดับจากอัตราความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การขอโทษ การให้เหตุผล การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ และการแนะนำ ส่วนกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลาง ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ และการแสดงการขอรบกวน และกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ และการแนะนำ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร โดยมุ่งศึกษาใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (DCT) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของการให้บริการส่วนหน้า (Front-line service staffs) จำนวนทั้งสิ้น 80 คน โดยผู้วิจัยมีสมมติฐานในงานวิจัยนี้ว่า กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารประกอบด้วย การยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การขอโทษ การให้เหตุผล และการเสนอทางเลือก อีกทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวจะแปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับชั้น ได้แก่ ระดับชั้นหนึ่ง ระดับชั้นธุรกิจ และระดับชั้นประหยัด ส่วนปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธแบ่งได้เป็น 3 ระดับเช่นเดียวกัน ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ในประเด็นแรก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร โดยใช้ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levison, 1978, 1987) และทฤษฎีจิตวิทยาการบริการ (Service psychology) มาเป็นเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธีความสุภาพในงานวิจัยนี้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีกลวิธีความสุภาพอยู่ทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การแนะนำ การขอบคุณ การแสดงการยกย่อง การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแสดงความรับผิดชอบ การแสดงการขอรบกวน การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอชดเชย เมื่อนำกลวิธีความสุภาพดังกล่าวมาพิจารณาควบคู่กับสมมติฐานใน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานวิจัยนี้ พบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ได้ตั้งไว้ในเบื้องต้น ได้แก่ กลวิธีการยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การขอโทษ การให้เหตุผล และการเสนอทางเลือก แต่กลวิธีความสุภาพตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้นั้นไม่ครอบคลุมจำนวนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏพบจริงจากข้อมูลที่ได้จากคำตอบจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยพบความหลากหลายของกลวิธีความสุภาพมากกว่าที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ การแนะนำ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การขอบคุณ การแสดงความรับผิดชอบ การแสดงการขอรบกวน การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอชดเชย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่างานวิจัยนี้เป็นการศึกษาภาษาที่มาจากบริบททางธุรกิจจึงทำให้พบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่หลากหลายมากกว่าที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ โดยกลวิธีความสุภาพบางกลวิธีอาจไม่ปรากฏพบในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธที่เลือกศึกษาภาษาที่มาจากบริบทที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

ประเด็นถัดมา ผู้วิจัยได้ศึกษาความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทั้ง 14 กลวิธีดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของอัตราความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงไร ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้จากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอชดเชย การขอบคุณ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ เพื่อให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 2 ดังกล่าวว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ประการแรก ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่ง ระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจ และระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัด ซึ่งส่วนใหญ่ไม่แปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร แต่มีบางกลวิธีความสุภาพที่มีการเลือกใช้ที่แปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร ได้แก่ การแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ การเสนอทางเลือกอื่น การเสนอชดเชย สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนวณหาค่าความแตกต่างของการเลือกใช้ด้วยวิธีการทางสถิติได้แต่จากข้อมูลเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากลวิธีความสุภาพดังกล่าวมีการเลือกใช้โดยจะแปรไปตามระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร นั่นคือ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ โดยแต่ละระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารนั้นพบว่าปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องแตกต่างกัน กล่าวคือ ในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอชดเชย การขอบคุณ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ ในขณะที่ระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการขอบคุณ ส่วนระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดนั้นปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 12 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การใช้รูปแสดง การกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอทางเลือกอื่น การขอบคุณ และการเสนอชดเชย

ในส่วนของความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในแต่ละระดับชั้นที่นั่งนั้นพบการปรากฏแตกต่างกันด้วยเช่นกัน โดยระดับที่นั่งชั้นหนึ่งพบกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏมากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 22.32 ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การเสนอทางเลือกอื่น และการแสดงความรับผิดชอบ ซึ่งปรากฏความถี่ในอัตราที่เท่ากัน คือร้อยละ 0.46 สำหรับระดับที่นั่งชั้นธุรกิจนั้นพบกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏมากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 27.71 รองลงมา คือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 25.06 ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การขอบคุณ คิดเป็นร้อยละ 0.58 โดยกลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ในระดับชั้นธุรกิจนี้มี 3 กลวิธี ได้แก่ การเสนอชดเชย การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 0.00 สำหรับระดับที่นั่งชั้นประหยัดพบกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏมากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 30.96 รองลงมา คือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การเสนอชดเชย คิดเป็นร้อยละ 0.13 โดยในระดับชั้นที่นั่งชั้นประหยัดนี้มีกลวิธีความสุภาพที่ไม่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปรากฏการเลือกใช้ 2 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 0.00

ประการที่สอง ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารนั้นส่วนใหญ่ไม่แปรไปตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ แต่มีบางกลวิธีความสุภาพที่มีการเลือกใช้ที่แปรไปตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ได้แก่ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง และการปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ สำหรับกลวิธีความสุภาพที่ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถคำนวณหาค่าความแตกต่างของการเลือกใช้ด้วยวิธีการทางสถิติได้แต่จากข้อมูลเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากลวิธีความสุภาพดังกล่าวมีการเลือกใช้โดยจะแปรไปตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ นั่นคือ การกล่าวโทษบริษัท การเสนอชดเชย และการแสดงความรับผิดชอบ เช่นเดียวกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารข้างต้น โดยแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธนั้นพบว่าปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องแตกต่างกัน กล่าวคือ ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากพบจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอชดเชย การขอบคุณ การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ ในขณะที่สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแสดงการขอรบกวน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การเสนอทางเลือกอื่น การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการขอบคุณ ส่วนสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยนั้นปรากฏจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ การแนะนำ การแสดงการขอรบกวน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ การเสนอทางเลือกอื่น และการขอบคุณ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำหรับความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในแต่ละระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธนั้นพบการปรากฏแตกต่างกัน โดยสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากพบกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏมากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 28.78 รองลงมา คือ การขอโทษ คิดเป็นร้อยละ 20.56 ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การแสดงความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 0.47 สำหรับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางนั้นพบกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏมากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 28.85 รองลงมา คือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 26.32 ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การขอบคุณ คิดเป็นร้อยละ 0.60 โดยกลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางนี้มี 3 กลวิธี ได้แก่ การเสนอชดเชย การกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 0.00 สำหรับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยพบกลวิธีความสุภาพที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏมากที่สุด คือ การแสดงการยกย่อง คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมา คือ การให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 25.47 ส่วนกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 0.25 โดยในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงน้อยนี้มีกลวิธีความสุภาพที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ 3 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวโทษบริษัท การเสนอชดเชย และการแสดงความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 0.00 เช่นเดียวกันกับสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางข้างต้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารทำให้ได้ทราบถึงความหลากหลายของกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนำมาใช้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์การปฏิเสธต่าง ๆ โดยมีอิทธิพลจากปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธเป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละประเภท ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อตามที่ได้ตั้งไว้ในเบื้องต้น

ในงานวิจัยนี้พบกลวิธีความสุภาพจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี โดยกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการแสดงการยกย่อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการบริการก็คือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับและกลับมาใช้บริการอีกเป็นประจำ ซึ่งสิ่งแรกที่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ให้บริการพึงกระทำได้ก็คือการแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้รับบริการทั้งโดยคำพูดและการกระทำอันจะนำมาซึ่งความประทับใจทั้งต่อผู้ให้บริการและองค์กรของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การแสดงการยกย่องยังก่อให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความมีคุณค่าของตัวผู้รับบริการจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องต่อผู้รับบริการเพื่อสื่อให้เห็นว่าตนให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในฐานะบุคคลสำคัญ จึงส่งผลให้อัตราในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องมีอัตราความถี่มากที่สุด ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม (2549: 116) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ และพบว่ากลวิธีการยกย่องเป็นกลวิธีที่ปรากฏความถี่ในการเลือกใช้มากที่สุด โดยให้เหตุผลว่าการยกย่องให้เกียรติเป็นประเด็นที่สำคัญในวัฒนธรรมของสังคมไทยรวมทั้งในวัฒนธรรมของสังคมธุรกิจด้วย เนื่องจากการยกย่องให้เกียรติทำให้ผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วยรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการยกย่องอันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจ

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นอีกกลวิธีความสุภาพหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากลวิธีการแสดงการยกย่องข้างต้น โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏรองจากกลวิธีการยกย่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้เหตุผลเป็นการให้ข้อมูลหรือบอกถึงสาเหตุของการปฏิเสธ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ อันจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและรับรู้ถึงความจำเป็นของผู้ปฏิเสธที่ต้องกล่าวปฏิเสธ อีกทั้งยังเป็นการลดความขุ่นเคืองภายในใจของผู้ถูกปฏิเสธอีกด้วย จึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลนี้มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงอีกกลวิธีหนึ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิเสธอื่น ๆ เช่น งานวิจัยของ ธนพรรษ สายหรุ่น (2542:58; 80) ที่ได้ศึกษากลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษา อังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ และพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่นักศึกษานำมาใช้ในการปฏิเสธการขอร้องมากที่สุดทั้งในปริบทภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543: 63-64) ซึ่งได้ศึกษากลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย และพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่นิยมเลือกใช้มากที่สุด โดยเหตุผลที่ถูกนำมากล่าวถึงมักเป็นเหตุผลที่มาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันหรืออยู่เหนือการควบคุมของผู้ปฏิเสธ รองลงมาคือเหตุผลที่พาดพิงถึงบุคคลที่ 3 และสุดท้ายเป็นเหตุผลที่แสดงถึงความเกรงใจ ตามลำดับ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ น้อมมนัส (2546) ซึ่งได้ศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย โดยพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็นหน้าที่ทางการสื่อสารที่พบมากที่สุดในการตอบปฏิเสธในทุกปริบท นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลที่ได้จากงานวิจัยของ ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (2001) ที่ได้ศึกษา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดชาวไทย และพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่นิยมเลือกใช้รองจากกลวิธีการขอโทษ

สำหรับประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งนั้น พบว่าความแตกต่างของระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ดังจะเห็นได้จากจำนวนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ในแต่ละระดับชั้นที่นั่งตลอดจนอัตราความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพแต่ละประเภทก็ยังมีอัตราการปรากฏที่แตกต่างกันอีกด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุผลหลัก 2 ประการ ได้แก่

ประการแรก เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียผลประโยชน์ขององค์กรของผู้ปฏิเสธเป็นสำคัญ กล่าวคือ ผู้ปฏิเสธมีข้อจำกัดในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพบางกลวิธี ได้แก่ กลวิธีการเสนอชดเชย และกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวนี้แล้วจะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสียผลประโยชน์บางสิ่งบางอย่างไป ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงมักหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวนี้ และนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพอื่น ๆ แทน

ประการที่สอง เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์สาธารณะของผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธ โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากความผิดพลาดบางประการที่เกิดขึ้นจากการบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้เป็นการทำให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของทั้งผู้ปฏิเสธและองค์กรของผู้ปฏิเสธลดลง อันจะส่งผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจเนื่องจากขาดความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นข้อจำกัดอีกประการหนึ่งในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ สำหรับกลวิธีความสุภาพที่มีลักษณะเช่นนี้ ได้แก่ กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท และการแสดงความรับผิดชอบ

ด้วยข้อจำกัดดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ จึงทำให้เกิดความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยผู้ปฏิเสธมักเลือกใช้กลวิธีความสุภาพข้างต้นเฉพาะเท่าที่จำเป็น ซึ่งจะเห็นได้จากการปรากฏการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้ง 3 ได้แก่ กลวิธีการเสนอชดเชย กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท และกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบเฉพาะกับการปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับชั้นหนึ่งเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่ากลวิธีการเสนอชดเชยจะปรากฏการเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับชั้นประหยัด แต่ก็เป็นการปรากฏเพียง 1 ครั้งจากข้อความทั้งหมดที่ได้จากคำตอบจากแบบสอบถาม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการปรากฏที่น้อยมาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารแล้ว ยังมีปัจจัยอีกด้านหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่กล่าวถึงนี้ ได้แก่ ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ซึ่งปรากฏความแตกต่างของการเลือกใช้ให้เห็นอย่างชัดเจน กล่าวคือ สถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากปรากฏกลวิธีความสุภาพมากกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย ทั้งนี้อาจมีสาเหตุอันเนื่องมาจากว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากนั้นเป็นสถานการณ์ที่ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายมากกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่มีความหลากหลายมากกว่า รวมทั้งรูปแบบของการนำกลวิธีความสุภาพต่าง ๆ มาใช้ร่วมกันยังมีความหลากหลายมากกว่าอีกด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะลดความขุ่นเคืองที่อยู่ภายในใจของผู้ถูกปฏิเสธให้ได้มากที่สุด กลวิธีที่มีความโดดเด่นมากที่สุด ได้แก่ กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท กลวิธีการเสนอชดเชย และกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบเฉกเช่นเดียวกันกับที่เกิดขึ้นกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น กล่าวคือ กลวิธีการกล่าวโทษบริษัท กลวิธีการเสนอชดเชย และกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบทั้ง 3 นี้เป็นกลวิธีความสุภาพที่มีความน่าสนใจเนื่องจากจะปรากฏการเลือกใช้เฉพาะกับการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารในระดับชั้นที่นั่งชั้นหนึ่งเท่านั้น ในทำนองเดียวกันกับกรณีของปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธที่ปรากฏกลวิธีความสุภาพดังกล่าวนี้เฉพาะในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้นเช่นกัน

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่เลือกศึกษาทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ โดยพบว่ากลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้เพื่อกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารนั้นในบางครั้งผู้พูดเลือกใช้โดยอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์การปฏิเสธมากกว่าการที่ผู้พูดคำนึงถึงระดับชั้นที่นั่งหรือระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ

สำหรับกลวิธีความสุภาพที่พบในงานวิจัยนี้ทั้ง 14 กลวิธีล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลมาจากปัจจัย 2 ประการด้วยกัน ได้แก่ สังคมวัฒนธรรมไทยและบริบททางธุรกิจ กล่าวคือ หากศึกษากลวิธีความสุภาพที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับงานวิจัยนี้ในสังคมวัฒนธรรมอื่น ๆ ก็อาจทำให้พบกลวิธีความสุภาพที่แตกต่างจากที่พบในงานวิจัยนี้ก็เป็นได้ เนื่องจากรูปแบบการเลือกใช้ภาษาจะขึ้นอยู่กับสังคมวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ ด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้พบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับอำนาจในการตัดสินใจของผู้กล่าวปฏิเสธ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง ดังนั้นจึงเห็นควรเสนอให้มีการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องโดยนำปัจจัยดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีความสุภาพระหว่างผู้ปฏิเสธที่มีอำนาจในการตัดสินใจและผู้ปฏิเสธที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อจำกัดในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยดังกล่าวนี้ชัดเจนมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษากลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธในสังคมของชาติอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธมีความแตกต่างกัน เช่น การศึกษากลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธของสังคมชาวตะวันตก หรือชาวยุโรปเปรียบเทียบกับชาวเอเชีย เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ โดยศึกษาปัจจัยทางสังคมด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับประเภทและรูปแบบของกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารหรือไม่ และอย่างไร เนื่องจากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยทางสังคมเพียง 2 ประการ คือ ระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและระดับความรุนแรงของสถานการณ์เท่านั้น ทั้งนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความน่าสนใจ และสามารถนำมาศึกษากลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธได้ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวนี้อาจทำให้การศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธมีความหลากหลายและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษากลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธในรูปแบบอื่น ๆ เช่น วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ “Think aloud” หรือ แบบสอบถามชนิด “Meta-pragmatic assessment questionnaire” เนื่องจากว่าเครื่องมือดังกล่าวจะช่วยให้ประเมินอำนาจและระยะความใกล้ชิดทางสังคมของคู่สนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้รู้ถึงความซับซ้อนทางสังคมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์การปฏิเสธโดยตรง (Face to face refusal)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กฤษดาวรรณ หงศ์ลดารมภ์ และ ธีรนุช โชคสุวณิช. 2551. **วัจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา ติงศภัทิย์ (ม.ร.ว.) และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2531. **การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์**. โครงการเผยแพร่ผลงานวิจัย ฝ่ายวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ก้องเกียรติ กาญจนพันธุ์. 2536. **การเปรียบเทียบประสิทธิภาพและต้นทุนของสายการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิคกับการบินไทย**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และ สุรีย์ เข็มทอง. 2549. **หน่วยที่ 13 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. ในเอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8 – 15 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 25–320. กรุงเทพมหานคร: หจก. แสงจันทร์การพิมพ์.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตราภรณ์ เกียรติไพบูลย์. 2524. **คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา. 2544. **การขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดียู ศรีนราวัฒน์. 2542. กลวิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย. **วารสารภาษาและภาษาศาสตร์**. 17(2): 26-39.

ทรงธรรม อินทจักร. 2550. **แนวคิดพื้นฐานด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. 2541. **วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนพรรษ สายหรุ่น. 2542. **กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาถ่านโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ น้อมมนัส. 2546. **กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัทธฤทัย สีหะเกรียงไกร. 2549. **กลวิธีการปฏิเสธเพื่อปกปิดความจริงในภาษาไทยของวัยรุ่น**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิจจาภา วงศ์กระจ่าง. 2545. **กลวิธีการรักษาหน้าในการตอบคำถามของนักการเมืองไทย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม. 2549. **การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรนพ พุกกะพันธุ์. 2548. **ธุรกิจการบิน**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาสพงศ์ ผิวพอใช้. 2545. **การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เยาวลักษณ์ กระแสสินธุ์. 2529. **กลวิธีการทำภาษาให้สุภาพในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน. 2532. **พจนานุกรมศัพท์ปรัชญาอังกฤษ-ไทย**. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พริ้นติ้ง กรุ๊ฟ จำกัด.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

รัชนีกร เศรษโฐ. 2532. **โครงสร้างสังคมและวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ. 2543. **กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์. 2529. **ความสุภาพในภาษาไทยกรุงเทพฯ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรวรรณา เพ็ชรกิจ. 2549. **กลวิธีตอบคำถามของบุคคลสาธารณะกับการรักษาหน้าตนเอง**. *ใน* กฤษดาวรรณ หงศ์ลดารมภ์ และ จันทิมา เอียมานนท์ (บรรณาธิการ), พลวัตของภาษาไทยปัจจุบัน, หน้า 187-214. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาย รุจิโกไศย. 2545. **การศึกษากรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สุจริตลักษณ์ ดีผดุง และ สุขุมาวดี ขำหิรัญ. 2548. **การขอร้องและการปฏิเสธคำขอร้องในภาษาไทย**. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.

_____. 2552. **วัจนปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุพัตรา สุภาพ. 2536. **สังคมและวัฒนธรรมไทย : ค่านิยม, ครอบครัว, ศาสนา, ประเพณี**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุภาสินี โพธิวิทย์. 2547. **กลวิธีการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อ้างถึง วิน หนูบุตร. 2527. การใช้ภาษาไทยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.

อุมาภรณ์ สังขมาน. 2544. **การใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทย: วัจนกรรมการขอร้อง ปฏิเสธ และการไม่เห็นด้วย**. ภาษาและวัฒนธรรม. 20(3): 43-54.

อรุณรัตน์ นิยม. 2537. **ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการการบินระหว่างสายการบินไทย และสายการบินต่างชาติ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Bergman, M. and G. Kasper. 1991. **The interlanguage of apologizing cross-cultural evidence**. Hawaii Working Paper 10: 139-176.

Brown, P. and S. Levinson. 1978. **Universals in language usage: Politeness phenomena**. *In* E. N. Goody (ed.), Questions and Politeness. Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, P. and S. Levinson. 1987. **Politeness: Some Universals in Language Usage**. Cambridge: Cambridge University Press.

Blum-Kulka, S. and E. Olshtain. 1984. **Request and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)**. Applied Linguistics 5: 96-213.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Chakorn, O. 2006. **Persuasive and politeness strategies in cross-cultural letters of request in thai business context**. Journal of Asian Pacific Communication 16(1): 103-146.

Chen, J. 1995. **Metapragmatic judgements on refusals: Its reliability and consistency**. Paper presented at the Annual Meeting of the American Council on the Teaching of Foreign: 1-43.

Deephuengton, P. 1992. **Politeness in Thai: Strategies of refusing and Disagreeing**. Doctor of Philosophy Dissertation in Linguistics, University of Kansas.

Goffman, E. 1955. **On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction**. Psychiatry 18: 213-231.

_____. 1967. **Interaction Ritual**. New York: Doubleday Anchor.

_____. 1971. **The Presentation of Self in Everyday Life**. Harmondsworth: Penguin books.

Grice, P. 1975. **Logic and Conversation**. In Cole, P. and Morgan, J. (Eds.), Syntax and Semantics 3: Speech Acts., pp. 41-58. New York: Academic Press.

Holmes, J. 1990. **Apologies in New Zealand English**. Language in Society 19: 155-199.

Intachakra, S. 2004b. **Contrastive and language teaching: apologies and thanks in English and Thai**. RELC Journal 35: 37-62.

Jansen, F. and D. Janssen. 2010. **Effects of Positive Politeness Strategies in Business Letters**. Journal of Pragmatics 42: 2531-2548.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Lakoff, R.T. 1973. **The Logic of Politeness; or, minding your P's and Q's. Paper from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**, 292-305. Chicago:Chicago Linguistic Society.

Leech, G.N. 1983. **Principles of Pragmatics**. London: Longman.

Liao, C. and I.M. Bresnahan. 1996. **A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies**. Language Sciences 8: 703-722.

Maier, P. 1992. **Politeness strategies in business letters by native and non-native english speakers**. English for Specific Purposes 11: 189-205.

Maslow A.H., 1954. **Motive and Personality**. New York: Harper.

Palakornkul, A. 1972. **A Socio-Linguistic Study of Pronominal Strategy in Spoken Bangkok Thai**. Doctor of Philosophy dissertation in Linguistics, University of Texas at Austin.

Panpothong, N. 2001. **Thai ways of saying 'no' to a request**. Manusya 4, 2: 63-76.

Pilegaard, M. 1997. **Politeness in written business discourse: a textlinguistic perspective on requests**. Journal of Pragmatic 28: 223-244.

Searle, J. 1976. **A Classification of Illocutionary Acts**. Language in Society 5: 1-23.

Smart Travel Asia. 2010. **Best Asian Travel Brands 2010**. (Online). www.smarttravelasia.com/travelpoll.htm, November 1, 2010.

Yule, G. 1996. **Pragmatics**. Oxford, Oxford University Press.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถามความคิดเห็นถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

คำชี้แจง

1. ขอให้ท่านโปรดอ่านสถานการณ์การขอร้องต่อไปนี้แล้วพิจารณาระดับเจตคติของท่านที่มีต่อสถานการณ์การขอร้องนั้น โดยทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับเจตคติของท่าน โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความรุนแรงมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความรุนแรงมาก
3	หมายถึง	ระดับความรุนแรงปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความรุนแรงน้อย
1	หมายถึง	ระดับความรุนแรงน้อยที่สุด

2. ระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร หมายถึง ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวผู้โดยสารหลังจากได้รับการปฏิเสธว่าเกิดความเสียหายต่อตัวผู้โดยสารในระดับความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

3. สถานการณ์ทุกข้อในแบบสอบถามฉบับนี้เป็นสถานการณ์สมมุติที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้น

4. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำวิจัยขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อ

5. โปรดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่อการทำวิจัย

6. หากสถานการณ์ในข้อใดที่ท่านไม่เคยปฏิบัติให้สมมุติว่าท่านกำลังประสบกับสถานการณ์ดังกล่าว

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อ	สถานการณ์	ระดับความรุนแรง		
1	ผู้โดยสารขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัยเพราะหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องยนต์เกิดขัดข้องกะทันหัน นักบินจำเป็นต้องนำเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน ก็จะทำให้ผู้โดยสารเองสามารถที่จะออกจากเครื่องบินได้ก่อนผู้โดยสารท่านอื่น แต่เนื่องจากที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินดังกล่าวถูกเลือกโดยผู้โดยสารท่านอื่นไปหมดแล้ว จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)**		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		
2	ผู้โดยสารขอสั่งอาหารพิเศษประเภทฮินดู (Hindu Meal) เนื่องด้วยเหตุผลทางด้านศาสนาที่บริเวณเคาน์เตอร์ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) ซึ่งอาหารดังกล่าวเป็นอาหารที่ปรุงจากเนื้อลูกแกะ เนื้อปลา และเนื้ออื่น ๆ แต่ปราศจากเนื้อวัวและเนื้อหมู แต่ตามระเบียบการขออาหารพิเศษของทางสายการบินแล้ว ผู้โดยสารจะต้องแจ้งความประสงค์ขออาหารพิเศษต่าง ๆ ก่อนเวลาเครื่องออกเดินทางอย่างน้อย 24 ชั่วโมง สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และ 48 ชั่วโมง สำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจและผู้โดยสารชั้นประหยัด เพราะอาหารประเภทดังกล่าวนี้จะต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมและปรุงมากกว่าอาหารปกติ จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)**		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		
3	ผู้โดยสารมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปยังกรุงลอนดอน เพื่อร่วมแสดงความยินดีกับลูกชายของตนเนื่องในโอกาสได้รับปริญญา แต่หลังจากที่ท่านได้ตรวจเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารท่านนี้แล้วปรากฏว่าหนังสือเดินทางเป็นหนังสือเดินทางเล่มเก่าซึ่งได้หมดอายุแล้ว แต่มีวีซ่าที่ยังสามารถใช้เข้าประเทศอังกฤษได้อยู่ในเล่ม ผู้โดยสารได้อธิบายกับท่านว่าด้วยความรีบร้อนของตนทำให้ไม่ได้ตรวจดูความเรียบร้อยก่อนออกจากบ้านและเป็นสาเหตุให้ตนไม่ได้นำหนังสือเดินทางเล่มใหม่มาด้วย ผู้โดยสารพยายามขอร้องให้ท่านรับตนขึ้นเครื่องไปเพราะหากว่าไม่ได้เดินทางจะทำให้ตนไม่สามารถเข้าร่วมแสดงความยินดีกับลูกชายได้ แต่ด้วยสาเหตุที่หนังสือเดินทางของผู้โดยสารหมดอายุแล้ว ท่านจึงไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้โดยสารได้และจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)**		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อ	สถานการณ์	ระดับความรุนแรง		
4	ผู้โดยสารมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปยังกรุงโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์กในเที่ยวบินที่ TG950 เครื่องออกจากสนามบินสุวรรณภูมิเวลา 00:50 น. เพื่อเข้าร่วมประชุมวิชาการ แต่ผู้โดยสารท่านนี้มาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (check-in counter) เวลา 00:45 น. ซึ่งเป็นเวลาที่เคาน์เตอร์ได้ปิดทำการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว โดยผู้โดยสารให้เหตุผลว่ารถที่ตนโดยสารมาเกิดอุบัติเหตุในระหว่างที่เดินทางมายังสนามบินจึงเป็นสาเหตุทำให้ตนมาช้า ผู้โดยสารพยายามขอร้องให้ท่านรับตนขึ้นเครื่องไปแต่ด้วยเวลาที่เหลือเพียงแค่ 5 นาทีซึ่งไม่เพียงพอต่อการดำเนินการและอาจเป็นสาเหตุทำให้เที่ยวบินนี้ล่าช้าได้ จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด** (5)		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		
5	ผู้โดยสารขอร้องต่อท่านซึ่งเป็นตัวแทนของสายการบินให้จ่ายค่าชดเชยเป็นจำนวนเงิน USD2000 เนื่องจากกระเป๋าสัมภาระที่มีราคาแพงของตนที่ฝากไว้ใต้ท้องเครื่องบินเกิดสูญหายระหว่างการเดินทาง นอกจากนี้ภายในกระเป๋าใบดังกล่าวยังมีเครื่องประดับราคาแพงอีกด้วย แต่ตามกฎของสายการบินทั่วโลกแล้วจะไม่รับผิดชอบในกรณีสิ่งของมีค่าที่ฝากไว้ใต้ท้องเครื่องเกิดการเสียหายหรือสูญหาย เนื่องจากได้มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและทางวาจาในขณะทำการตรวจตั๋วโดยสารและตรวจสัมภาระ (check-in) แล้วว่าอย่านำของมีค่า ของที่แตกเสียหายได้ เครื่องใช้ไฟฟ้า เงิน เป็นต้น ฝากไปใต้ท้องเครื่องบิน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด** (5)		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		
6	เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน (overbooking/oversold) โดยใช้เครื่องบินรุ่น B747-400 ทำการบิน จำนวนที่นั่งที่มีจริงคือชั้นหนึ่ง 14 ที่นั่ง ชั้นธุรกิจ 50 ที่นั่ง และชั้นประหยัด 325 ที่นั่ง แต่แผนกสำรองที่นั่งได้ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงดังกล่าว จึงเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องได้ และมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (deny boarding) แต่ผู้โดยสารยืนยันที่จะเดินทางให้ได้ โดยให้เหตุผลว่าตนต้องเข้าร่วมประชุม ณ ประเทศจุดหมายปลายทาง หากไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวผู้โดยสารเองและบริษัทของตนอย่างมาก	**มากที่สุด** (5)		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อ	สถานการณ์	ระดับความรุนแรง		
7	ผู้โดยสารขอร้องให้ท่านอนุญาตให้ตนนำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร (Free Baggage Allowance) ฝากลงใต้ท้องเครื่องบิน และไม่ประสงค์ที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน โดยให้เหตุผลว่าตนเป็นตัวแทนของประเทศไทยเพื่อไปจัดงานแสดงสินค้า ณ ประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทาง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ไปทำการจัดแสดงสินค้าดังกล่าว ทำให้สัมภาระมีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร และท่านเองก็ไม่มีอำนาจสั่งการที่จะอนุญาตให้ผู้โดยสารท่านนี้นำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินฝากไปโดยไม่จ่ายค่าธรรมเนียม (excess baggage fee) จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)**		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		
8	ผู้โดยสารเดินทางไม่ตรงตามวันที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร โดยขอร้องให้ท่านรับตนขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังจุดหมายปลายทาง เนื่องจากมีความจำเป็นต้องเดินทางกลับอย่างเร่งด่วนเพราะญาติป่วยหนัก แต่เที่ยวบินที่ผู้โดยสารประสงค์จะโดยสารไปนั้นมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้เต็ม (overbooking/oversold) ทุกระดับชั้นที่นั่ง ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด จึงทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารท่านนี้ขึ้นเครื่องได้และเป็นเหตุให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)**		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		
9	ผู้โดยสารขอร้องให้ท่านไปเจรจาต่อรองกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณจุดตรวจค้นผู้โดยสารขาออก เพื่อขออนุญาตให้ตนนำน้ำหอมซึ่งมีราคาแพงแต่มีปริมาณความจุเกินกว่าที่กำหนดไว้ติดตัวไปได้ ซึ่งหากพิจารณาตามกฎทางด้านความปลอดภัยของกรมการขนส่งทางอากาศและองค์การการบินพลเรือนระหว่างชาติที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการนำสัมภาระติดตัวประเภทของเหลว เจล หรือสเปรย์ขึ้นเครื่องไว้ว่า สิ่งของดังกล่าวจะต้องบรรจุในภาชนะซึ่งมีปริมาณความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตรต่อหนึ่งสิ่ง และจะต้องใส่รวมไว้ในถุงพลาสติกที่มีปริมาณความจุไม่เกิน 1 ลิตร เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัยดังกล่าว จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร	**มากที่สุด (5)**		
		มาก (4)		
		ปานกลาง (3)		
		น้อย (2)		
		น้อยที่สุด (1)		

-- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ --

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามหลักที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

“การตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร:
กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อศึกษาด้านการใช้ภาษาเท่านั้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: สถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

หมายเหตุ:

- ❖ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำวิจัยขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่อการทำวิจัย
- ❖ หากสถานการณ์ในข้อใดที่ท่านไม่เคยปฏิบัติ ให้สมมุติว่าท่านกำลังประสบกับสถานการณ์ดังกล่าว
- ❖ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ส่วนที่ 1: **<u>ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม</u>** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ

_____ ปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

❒ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❒ ปริญญาตรี ❒ ปริญญาโท ❒ ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

_____ ปี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเรื่องกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

คำชี้แจง ในกรณีที่ท่านประสบกับสถานการณ์ดังต่อไปนี้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ท่านจะมีกลวิธีกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารอย่างไร กรุณาเติมถ้อยคำหรือประโยคที่ท่านจะใช้กล่าวปฏิเสธต่อคู่สนทนาในแต่ละสถานการณ์ดังต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ 1

เนื่องจากแผนกสำรองที่นั่งได้ทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน (Overbooking/Oversold) จึงเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารบางส่วนขึ้นเครื่องได้ และมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Deny boarding) แต่**ภาษิตซึ่งเดินทางชั้นหนึ่ง (First class)** ยืนยันที่จะเดินทางให้ได้ โดยให้เหตุผลว่าตนต้องเข้าร่วมประชุม ณ ประเทศจุดหมายปลายทาง หากไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวเองและบริษัทของตนเป็นอย่างมาก **ท่านจะกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารท่านนี้อย่างไร**

ภาษิต: ผมมีประชุมซึ่งสำคัญมาก ๆ ยังไงผมก็ต้องเดินทาง ช่วยจัดการให้ผมด้วยนะครับ

ท่าน: _____

_____

_____

_____

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถานการณ์ที่ 2

สุกฤษฎิ์เดินทางชั้นประหยัด (Economy class) ขอร้องต่อท่านเพื่ออนุญาตให้ตนนำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร (Free baggage allowance) ฝากลงใต้ท้องเครื่องบิน และไม่ประสงค์ที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน โดยให้เหตุผลว่าตนเป็นตัวแทนของประเทศไทยเพื่อไปจัดงานแสดงสินค้า จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ไปทำการจัดแสดงสินค้าดังกล่าว ทำให้สัมภาระมีน้ำหนักเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร และท่านเองก็ไม่มีอำนาจสั่งการที่จะอนุญาตให้ผู้โดยสารท่านนี้นำสัมภาระที่มีน้ำหนักเกินฝากไปโดยไม่จ่ายค่าธรรมเนียม **จึงเป็นเหตุทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

สุกฤษฎิ์: ช่วยผมซักครั้งได้ไหมครับ พอดีผมเป็นตัวแทนของประเทศไทยจะต้องไปจัดงานแสดงสินค้าน่ะครับ เลยทำให้น้ำหนักเกินไปเยอะ

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 3

นภัสกรเป็นผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business class) เดินทางไม่ตรงตามวันที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร โดยขอร้องให้ท่านรับตนขึ้นเครื่องเพื่อโดยสารไปยังจุดหมายปลายทาง เนื่องจากมีความจำเป็นต้องเดินทางกลับอย่างเร่งด่วนเพราะญาติป่วยหนัก แต่เที่ยวบินที่ผู้โดยสารประสงค์จะโดยสารไปนั้นมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไว้เกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน (Overbooking/Oversold) ทุกระดับชั้นที่นั่ง จึงทำให้ไม่สามารถรับผู้โดยสารท่านนี้ขึ้นเครื่องได้ และ**เป็นเหตุให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

นภัสกร: กรุณารับดิฉันอีกซักคนนะคะ พอดีน้องสาวป่วยหนัก ดิฉันจำเป็นต้องไปจริง ๆ ค่ะ

ท่าน: _____

_____

_____

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถานการณ์ที่ 4

วีรภาพเป็นผู้โดยสารชั้นประหยัด (Economy class) ขอร้องต่อท่านซึ่งเป็นตัวแทนของสายการบินให้จ่ายค่าชดเชยเป็นจำนวนเงิน USD2000 เนื่องจากกระเป๋าสัมภาระที่มีราคาแพงของตนที่ฝากไว้ใต้ท้องเครื่องบินเกิดสูญหายระหว่างการเดินทาง นอกจากนี้ภายในกระเป๋าใบดังกล่าวยังมีเครื่องประดับราคาแพงอีกด้วย แต่ท่านเองไม่มีอำนาจสั่งการที่จะอนุมัติจ่ายเงินค่าชดเชยจำนวนดังกล่าวได้ **จึงเป็นเหตุทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

วีรภาพ: ผมขอให้ทางสายการบินจ่ายค่าชดเชยให้ผม 2,000 ดอลลาร์ เพราะของที่อยู่ในกระเป๋าของผมมีมูลค่ามาก

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 5

อารยาเป็นผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (First class) ขอร้องต่อท่านให้สั่งอาหารพิเศษประเภทฮินดู (Hindu meal) ที่บริเวณเคาน์เตอร์ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding gate) เนื่องด้วยเหตุผลทางด้านศาสนา แต่ท่านไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้โดยสารได้ **จึงทำให้ท่านมีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

อารยา: ขอโทษนะค่ะ ดิฉันลืมแจ้งที่เคาเตอร์เช็คอิน ดิฉันขอสั่งอาหารฮินดูค่ะ ช่วยจัดการให้ด้วยน่ะคะ

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 6

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชนะพลเป็นผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business class) มีความประสงค์ที่จะเดินทางไปยังกรุงโคเปนเฮเกน เพื่อเข้าร่วมประชุมวิชาการ แต่ชนะพลมาถึงบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (Check-in counter) ในเวลาที่เคาน์เตอร์ได้ปิดทำการตรวจบัตรโดยสารไปแล้ว โดยชนะพลให้เหตุผลว่ารถที่ตนโดยสารมาเกิดอุบัติเหตุในระหว่างที่เดินทางมายังสนามบินจึงเป็นสาเหตุทำให้ตนมาช้า ชนะพลพยายามขอร้องให้ท่านรับตนขึ้นเครื่องไป แต่ท่านไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้โดยสารได้ **จึงทำให้ท่านมีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

ชนะพล: ช่วยกรุณารับผมอีกซักคนนะครับ ผมต้องเข้าร่วมประชุมวิชาการ ถ้าไม่ได้ไปผมต้องแย่แน่ ๆ เลย

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 7

ปานวาดเป็นผู้โดยสารชั้นประหยัด (Economy class) ขอร้องให้ท่านไปเจรจาต่อรองกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณจุดตรวจค้นผู้โดยสารขาออก (Security check point) เพื่อขออนุญาตให้ตนนำน้ำหอมซึ่งมีราคาแพงแต่มีปริมาณความจุเกินกว่าที่กำหนดไว้ติดตัวไปได้ แต่ท่านไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้โดยสารได้ **จึงทำให้ท่านมีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

ปานวาด: รบกวนช่วยพูดกับพนักงานที่จุดเอ็กซเรย์ให้หน่อยได้ไหมค่ะ พอดีมีน้ำหอมทางพนักงานจะให้ทิ้งค่ะ

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 8

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิงหรัตน์เป็นผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (First class) มีความประสงค์ที่จะเดินทางไปยังกรุงลอนดอน เพื่อร่วมแสดงความยินดีกับลูกชายของตนเนื่องในโอกาสได้รับปริญญา แต่หลังจากที่ท่านได้ตรวจเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารท่านนี้แล้วปรากฏว่าหนังสือเดินทางเป็นหนังสือเดินทางเล่มเก่าซึ่งได้หมดอายุแล้ว แต่มีวีซ่าที่ยังสามารถใช้เข้าประเทศอังกฤษได้อยู่ในเล่ม ผู้โดยสารพยายามขอร้องให้ท่านรับตนขึ้นเครื่องไป แต่ท่านไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้โดยสารได้ **และมีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร**

สิงหรัตน์: ช่วยรับผมขึ้นเครื่องไปเถอะครับ ถ้าผมไม่ได้ไปลูกชายผมต้องเสียใจมาก ๆ เลย

ท่าน: _____

_____

_____

สถานการณ์ที่ 9

ณเดชเป็นผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business class) ขอเลือกที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน (Emergency exit seat) เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัยเพราะหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องยนต์เกิดขัดข้องกะทันหัน นักบินจำเป็นต้องนำเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน ก็จะทำให้ตนเองสามารถที่จะออกจากเครื่องบินได้ก่อนผู้โดยสารท่านอื่น แต่ที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินดังกล่าวถูกเลือกโดยผู้โดยสารท่านอื่นไปหมดแล้ว **จึงทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารท่านนี้**

ณเดช: ผมอยากได้ที่นั่งตรงบริเวณทางออกฉุกเฉินนะครับ

ท่าน: _____

_____

_____

_____

-- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ --

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นายศิรวัตร ไทยแท้
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 29 เดือนมกราคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานฝ่ายการโดยสาร สายการบินไชน่าแอร์ไลน์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์