

ศิริวัตร ไทยแท้ 2555: กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงาน
บริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตรประยุกต์)
สาขาภาษาศาสตรประยุกต์ ภาควิชาภาษาศาสตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์ปณันดา เลอเลิศคุณธรรม, อ.ค. 232 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารและ
ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพดังกล่าวกับปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารและปัจจัยด้านระดับ
ความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้มาจากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา
(DCT) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย จำนวนทั้งสิ้น 80 คน สถิติที่ใช้
ในการวิเคราะห์คืออัตราส่วนร้อยละและการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่าไคสแควส์

ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีความสุภาพมีหลากหลายกลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีหน้าที่ในการสื่อเจตนา
แตกต่างกัน โดยกลวิธีความสุภาพที่พบมีจำนวนทั้งสิ้น 14 กลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การขอโทษ การแสดง
ความเข้าใจผู้ฟัง การเสนอทางเลือกอื่น การแนะนำ การขอบคุณ การแสดงการยกย่อง การใช้รูปแสดงการ
กลบเกลื่อน การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแสดงความรับผิดชอบ การแสดงการขอรับทราบ
การกล่าวโทษบริษัท การปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอชดเชย

ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารกับ
ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธพบว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นที่นั่งมีผล
ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารในระดับที่นั่งชั้นหนึ่งมีการเลือกใช้กลวิธี
ความสุภาพมากกว่าระดับชั้นที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด ส่วนปัจจัยด้านระดับความรุนแรงของสถานการณ์
การปฏิเสธพบว่าระดับความรุนแรงของสถานการณ์การปฏิเสธมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกัน
กล่าวคือ ในกรณีที่ต้องกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก กลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้ก็จะมี
ความหลากหลายมากกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงปานกลางและน้อย โดยกลวิธีความสุภาพ
ที่มีความโดดเด่นมากที่สุด ได้แก่ การแสดงความรับผิดชอบ การเสนอชดเชย และการกล่าวโทษบริษัท ซึ่งจะ
ปรากฏเฉพาะกับการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชั้นหนึ่งและสถานการณ์การปฏิเสธที่มีระดับความรุนแรงมากเท่านั้น
เนื่องจากการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องเลือกใช้อย่าง
ระมัดระวัง เพราะการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวไม่เพียงแต่จะทำให้องค์กรของผู้ปฏิเสธต้องสูญเสีย
ผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ยังทำให้ภาพลักษณ์สาธารณะขององค์กรต้องสูญเสียไปอีกด้วย