กลวิธีทางภาษาเพื่อการจัดการสัมพันธภาพของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสาร

ศิรวัตร ไทยแท้[1] และปนันดา เลอเลิศยุติธรรม[2]

[1] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

[2] คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การจัดการสัมพันธภาพถือได้ว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งทั้งในบริบทของการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมทั่วไป รวมทั้งการสื่อสารที่เป็นการเจรจาต่อรองทางธุรกิจก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีกลยุทธ์ทางภาษาเพื่อรักษาสัมพันธภาพระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและลูกค้าไว้เช่นเดียวกัน บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการจัดการสัมพันธภาพในการปฏิเสธการขอร้องในวาทกรรมทางธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทย โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบทดสอบเติมเต็ม บทสนทนาของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทย จำนวน 10 คน จากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 6 กลวิธีในการจัดการสัมพันธภาพต่อผู้โดยสาร กลวิธีดังกล่าว ได้แก่ 1) การเลือกใช้ภาษาทางการ 2) การชี้แจงเหตุผล 3) การเสนอแนวทางแก้ไข 4) การลดอัตราความรุนแรงในการสื่อวัจนกรรม 5) การใช้วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก และ 6) การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี สำหรับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดและส่งผลให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ ได้แก่ 1) ค่านิยมการสื่อสารของสังคมไทย 2) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ 3) การร้องเรียนและบทลงโทษ และ 4) การกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

คำสำคัญ การจัดการสัมพันธภาพ ความสุภาพ วัจนกรรม การปฏิเสธการขอร้อง สายการบินต้นทุนต่ำ

วารสารศิลปศาสตร์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2561)
JOURNAL OF LIBERAL ARTS 18, 1 (JANUARY - JUNE 2018)

Language Strategies for Rapport Management of Low-Cost Airlines' Staff in the Speech Act of Refusing the Requests of Passengers

***Sirawat Thaithae*[1] *and Pananda Lerlertyuttitham*[2]**

[1] Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus

[2] Faculty of Humanities, Kasetsart University

Abstract

Rapport Management is a very important issue both in general social daily interaction and negotiation in business communication, which also needs to have some kind of language strategies for maintaining relationships between businesspersons and customers. This article is studies rapport management strategies to the speech act of refusing the requests in business discourse of Low-cost Airlines' staff. The data was collected from 10 Ground Passenger Service Agents by Discourse Completion Test (DCT). The findings show that Low-cost Airlines' Ground Passenger Service Agents in Thai society employed 6 super-strategies in rapport management with their passengers, namely: 1) using formal language form; 2) explaining reasons; 3) giving options for solving problems; 4) reducing the imposition of a speech act; 5) using expressive speech acts; and 6) making the addressee feel good. In considering factors which determine and affect Ground Passenger Service Agents' rapport management strategies depend on: 1) Thai communicative value; 2) roles and responsibilities; 3) complaint and punishment; and 4) repurchasing.

Keywords: Rapport Management, Linguistic Politeness, Speech Act, Refusal the Request, Low-cost Airlines

1. บทนำ

การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในสังคมนั้นไม่ได้เป็นไปด้วยความราบรื่นเสมอไป ในบางกรณีอาจมีการกระทำหรือถ้อยคำบางอย่างที่มีลักษณะเป็นการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนา เช่น การกล่าวปฏิเสธการขอร้อง โดยการกระทำหรือการสื่อเจตนาดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อคู่สนทนาและในบางครั้งสถานการณ์อาจลุกลามจนกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างกันก็เป็นได้ ซึ่งจะส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายมีอันต้องสูญเสียไป ในทำนองเดียวกันหากสถานการณ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารทางด้านธุรกิจการบริการ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบไม่สมดุลกัน (Olshtain, 1989, p. 8-9) กล่าวคือฝ่ายหนึ่งมีบทบาทและหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ในขณะที่

อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ในฐานะผู้รับบริการซึ่งลักษณะเช่นนี้ถือได้ว่าผู้ร่วมสนทนามีสถานภาพที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยผู้รับบริการหรือลูกค้าย่อมมีสิทธิทางอำนาจเหนือกว่าผู้ให้บริการ เนื่องจากหากได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ตนปรารถนาอาจทำให้ตัดสินใจไม่กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต จึงทำให้การเลือกกระทำการอันหนึ่งอันใดที่อาจส่งผลกระทบทางลบต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรหลีกเลี่ยงหรือให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เนื่องจากผลของการกระทำดังกล่าวอาจย้อนกลับมายังผู้ให้บริการหรือองค์กรของผู้ให้บริการในรูปแบบของการร้องเรียนในอนาคตภายหน้าได้

อย่างไรก็ดี หากการยินยอมกระทำตามการขอร้องของคู่สนทนาเป็นสิ่งที่ขัดต่อระเบียบข้อบังคับของสังคมหรือองค์กร อาจส่งผลกระทบหรือความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของทั้งผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการอื่นๆ ตลอดจนผู้ให้บริการและองค์กรของผู้ให้บริการ ลักษณะเช่นนี้ผู้ให้บริการมีสิทธิอันชอบธรรมในการกระทำการที่เป็นการขัดต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าได้ แม้ว่าผู้ให้บริการจะสามารถกระทำหรือสื่อเจตนาในลักษณะดังกล่าวได้ แต่การปฏิบัติต่อผู้รับบริการเช่นนั้นก็เป็นการกระทำที่คุกคามต่อหน้าของผู้รับบริการอยู่ในที ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุให้ไม่กลับมาใช้บริการต่อไปอีกก็เป็นได้ ดังนั้น เมื่อใดก็ตามที่มีการกระทำที่เป็นการคุกคามต่อหน้าของผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีกลวิธีทางภาษาบางอย่างเพื่อนำมาใช้ในการจัดการสัมพันธภาพระหว่างกัน เนื่องจากการละเลยโดยมิได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการสัมพันธภาพดังกล่าวอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทั้งผู้ให้บริการเอง ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรก็มีอันต้องสูญเสียไปด้วยเช่นกัน

ดังนั้น จึงถือได้ว่าการจัดการสัมพันธภาพเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับที่ สินธุ์ฟ้า แสงจันทร์ (2547, น. 47-49) ที่ได้ให้นิยามของการจัดการสัมพันธภาพในมุมมองทางธุรกิจไว้ว่าเป็นการเน้นกลยุทธ์ทางการตลาดที่นำไปใช้กับลูกค้าทั้งในรูปแบบตัวต่อตัวหรือเฉพาะกลุ่มเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลและแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับ ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ (2546, น. 12-13) ที่กล่าวถึงการจัดการสัมพันธภาพไปในลักษณะของการเน้นการสร้างสรรค์กิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อลูกค้า จากคำนิยามทั้งสองข้างต้นทำให้เห็นว่ามุมมองของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าต่างมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ลักษณะดังกล่าวนี้ยังขาดมิติของการเลือกใช้ลักษณะทางภาษาบางประเภทเพื่อช่วยจัดการสัมพันธภาพ ดังนั้น นอกจากกลยุทธ์ทางการตลาดแล้วการให้ความสำคัญกับการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาก็ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างองค์กรกับลูกค้าได้

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสัมพันธภาพนั้นมีผู้สนใจศึกษาอยู่พอสมควร อาทิ งานวิจัยของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey) (2002) ที่ได้ศึกษาการจัดการสัมพันธภาพในการสนทนาโดยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างจดบันทึกเหตุการณ์ที่มีผลต่อความรู้สึกด้านลบต่อตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันทั่วไป โดยนำเสนอและโต้แย้งกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ก่อนหน้านี้ พร้อมทั้งอธิบายเพื่อให้เห็นภาพของความแตกต่างระหว่างแนวคิดเรื่องหน้า (face) (Brown and Levinson, 1978; 1987) และสิทธิทางสังคม (sociality rights) (Fraser, 1990; Fraser and Nolan, 1981) รวมทั้งนำเสนอการวิเคราะห์การจัดการสัมพันธภาพที่ผสานแนวคิดเกี่ยวกับมุมมองความเป็นอิสระ (independent) และการพึ่งพากัน (interdependent) (Markus and Kitayama, 1991; Morisaki and Gudykunst, 1994; Ting-Toomey and Kurogi, 1998) ดังนั้นจึงได้เสนอกรอบแนวคิดใหม่ ได้แก่ การจัดการความสัมพันธ์ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้ครอบคลุมทั้งประเด็นเรื่อง “**ความสุภาพ**” “**ความต้องการเรื่องหน้า**” และ “**ความเป็นอิสระและการพึ่งพากัน**” ได้ดีกว่าแนวคิดหรือทฤษฎีที่เคยมีมาก่อนในอดีต

ต่อมาอาทายะ (Ataya) (2010) ได้นำแนวคิด/ทฤษฎีดังกล่าวของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey มาวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการสัมพันธภาพในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่นระหว่างการอภิปรายพบว่าองค์ประกอบของการจัดการสัมพันธภาพของชาวญี่ปุ่นนิยมให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามสิทธิทางสังคม ในขณะที่ชาวไทยเน้นการจัดการต่อหน้ามากกว่า จึงทำให้เห็นว่าแม้จะเป็นบุคคลที่มาจากสังคมที่เน้นความเป็นกลุ่มเหมือนกันแต่ก็มีรูปแบบโครงสร้างในการจัดการสัมพันธภาพแตกต่างกัน นอกจากนี้จื้อ (Zhu) (2014) ได้ศึกษาการจัดการสัมพันธภาพในการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาอังกฤษโดยผู้พูดชาวจีน พบว่าการแสดงความไม่เห็นด้วยถูกนำมาใช้เพื่อปกป้องสิทธิรักษาหน้า และทำให้บรรลุเป้าหมายของการมีปฏิสัมพันธ์ อย่างไรก็ดีงานวิจัยนี้ศึกษาจากมุมมองการใช้ภาษาทั่วไปในชีวิตประจำวันซึ่งอาจมีความแตกต่างจากภาษาธุรกิจที่มีเป้าหมายสำคัญคือผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ

งานวิจัยทางด้านภาษาศาสตร์ภาษาไทยนั้นไม่พบงานวิจัยที่สนใจศึกษาการจัดการสัมพันธภาพโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจ อย่างไรก็ดีพบว่าในสังคมไทยให้ความสำคัญกับงานวิจัยด้านความสุภาพ เช่น งานของศิรวัตร ไทยแท้ (2555) ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธผู้โดยสารสายการบิน และงานของปนันดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) ศึกษาความสุภาพในการขอร้อง/ปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมาย นอกจากนี้ยังมีงานของกิตติกร เนตรสุวรรณ (2558) ที่สนใจศึกษากลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม งานวิจัยทั้งสามมีความน่าสนใจตรงที่เป็นการศึกษาจากวัจนกรรมที่ส่งผลต่อการคุกคามหน้า นอกจากนี้

ยังให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาในมุมมองเชิงธุรกิจ แต่ก็เป็นการศึกษาจากมิติของการรักษาหน้าส่วนบุคคลเท่านั้น โดยมิได้พิจารณาเกี่ยวกับหน้าที่เป็นมุมมองด้านการปกป้อง/รักษาสิทธิและข้อกำหนดทางสังคม

แม้ว่าจะมีผู้สนใจศึกษาลักษณะทางภาษาที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมสนทนาไว้บ้างแล้วก็ตาม แต่การศึกษาดังกล่าวให้ความสำคัญกับแนวคิด/ทฤษฎีภาษาสุภาพแบบดั้งเดิมและเน้นการวิเคราะห์เพื่อค้นหากลวิธีความสุภาพที่ปรากฏร่วมกับวัจนกรรมที่สนใจศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการเลือกใช้แนวคิด/ทฤษฎีการวิเคราะห์ที่สามารถทำให้ผลของการศึกษามีความลุ่มลึกทั้งในเชิงทฤษฎีและเนื้อหาของการวิเคราะห์ได้มากยิ่งขึ้นก็จะทำให้การศึกษามีความน่าสนใจและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาภาษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ต่อไปได้ในอนาคต

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโดยใช้แนวคิดที่ได้รับการพัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีความสุภาพนั่นคือ “**การจัดการสัมพันธภาพ**” มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่ากลวิธีการจัดการสัมพันธภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทยมีลักษณะอย่างไร นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัจจัยเบื้องหลังที่มีอิทธิพลและทำให้ต้องมีการเลือกใช้กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพอีกด้วย โดยบทความแบ่งเป็น 7 ตอน ตอนที่ 1 เป็นบทนำ ตอนที่ 2 กล่าวถึงแนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตอนที่ 3 เสนอข้อมูลและวิธีการวิจัย ตอนที่ 4 นำเสนอผลการวิจัย ตอนที่ 5 กล่าวถึงกลวิธีและความสอดคล้องต่อหลักการจัดการสัมพันธภาพ ตอนที่ 6 นำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสัมพันธภาพในธุรกิจสายการบิน และตอนสุดท้าย ตอนที่ 7 เป็นบทสรุปของผลการวิจัยและอภิปรายผล

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำหลักการความสุภาพของลีช (Leech, 1983) มาใช้เป็นแนวทางในการจัดประเภทกลวิธี จากนั้นได้นำแนวคิดการจัดการสัมพันธภาพของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002; 2008) มาร่วมอภิปราย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 หลักการความสุภาพ

ลีช (Leech, 1983) ได้ให้ความสำคัญต่อการรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างคู่สนทนา จึงได้เสนอคติของหลักการความสุภาพ ซึ่งประกอบด้วยคติ 6 ประเภท ได้แก่ 1) คติกาลเทศะ (Tact maxim) คือการพยายามทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์น้อยและทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์มาก 2) คติความเอื้อเฟื้อ (Generosity maxim) คือการทำให้ตนเองได้รับประโยชน์ให้น้อยและทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ให้มาก 3) คติความชื่นชอบ (Approbation maxim) คือการแสดงความไม่

ชื่นชอบผู้อื่นให้น้อยและแสดงความชื่นชอบผู้อื่นให้มาก 4) คติความถ่อมตัว (Modesty maxim) คือการแสดงความชื่นชอบตนเองให้น้อยและแสดงความชื่นชอบผู้อื่นให้มาก 5) คติการเห็นด้วย (Agreement maxim) คือการทำให้การไม่เห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่นมีน้อยและทำให้การเห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่นมีมาก 6) คติความเห็นใจ (Sympathy maxim) คือการทำให้ความไม่เห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่นมีน้อยและทำให้ความเห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่นมีมาก

2.2 การจัดการสัมพันธภาพ

สเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002; 2008) ได้เสนอแนวทางการวิเคราะห์ “การจัดการสัมพันธภาพ” โดยได้ให้ความสำคัญกับมุมมอง 3 ประการ ได้แก่

2.2.1 หน้า (face) เป็นภาพลักษณ์สาธารณะ (public self-image) ที่บุคคลในสังคมทุกคนปรารถนาที่จะมีและไม่ต้องการให้สูญเสียไป โดยแนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการจัดการ/รักษาสัมพันธภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับมุมมอง 2 ประการ ได้แก่

- “หน้า” ซึ่งเป็น “ความต้องการส่วนบุคคล” (quality face) อาทิ การรู้สึกมีคุณค่า ในตัวตนของบุคคล (people’s sense of worth) ความมีศักดิ์ศรี (dignity) และความมีอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (identity) นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับความเคารพนับถือ ความมีเกียรติยศ สถานภาพ ความมีชื่อเสียง และความสามารถส่วนบุคคล ด้วยเช่นกัน

- “หน้า” ที่เป็น “อัตลักษณ์เชิงสังคม” (social identity face) อาทิ การยอมรับในการเป็นผู้นำ การยอมรับให้เป็นลูกค้าทรงคุณค่า การยอมรับให้เป็นเพื่อนสนิท เป็นต้น

2.2.2 สิทธิและข้อกำหนดทางสังคม (sociality rights and obligations) เป็นการคำนึงถึงสิทธิ/ข้อกำหนดต่างๆ ที่บุคคลในสังคมควรประพฤติ/ไม่ประพฤติและปฏิบัติ/ไม่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นอย่างไร โดยมีพื้นฐานมาจากกฎ/ระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนข้อตกลงร่วมกันของคนในสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากแนวคิด 2 ประการ ได้แก่

- ความเท่าเทียม (equity) เป็นการพิจารณาถึงพฤติกรรมที่มีต่อบุคคลอื่นๆ ในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาได้จากมุมมองย่อย 2 ประการ ได้แก่ การได้/เสียผลประโยชน์ และการละเมิด/ไม่ละเมิดความเป็นอิสระของบุคคล

- การมีส่วนร่วม (association) เป็นการพิจารณาถึงพฤติกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นเข้ามีส่วนร่วม และการมีอิสระที่จะเข้าร่วม/ไม่เข้าร่วมในกิจกรรมบางอย่างได้อย่างเสรี ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดและความสนใจต่างๆ

2.2.3 การบรรลุเป้าหมายของการมีปฏิสัมพันธ์ (interactional goals) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้อง เนื่องจากจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลต่อการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์มีความแตกต่างกัน ในบางสถานการณ์อาจไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีการสื่อสารที่มี

ความซับซ้อนมากนัก ในขณะที่บางสถานการณ์ต้องใช้กลวิธีทางภาษาที่แยบยลถึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสารได้ อย่างไรก็ดี ยังคงต้องเกี่ยวข้องกับอารมณ์/ความรู้สึกของแต่ละบุคคล บริบทและความแตกต่างทางวัฒนธรรมอีกด้วย

3. ข้อมูลและวิธีการวิจัย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีการจัดการสัมพันธภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทย ทั้งนี้เพื่อค้นหาคำตอบว่าพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำมีกลวิธีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในการจัดการสัมพันธภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีฐานการบินในประเทศไทย[1] จำนวนทั้งสิ้น 10 คน แบ่งเป็นชาย 5 คน และหญิง 5 คน แต่เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายในบริเวณเขตพื้นที่หวงห้ามของทางท่าอากาศยานจึงทำให้มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ที่สามารถผ่านเข้า/ออกบริเวณดังกล่าวได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่ติดบัตรอนุญาตที่ออกให้โดยการท่าอากาศยานเท่านั้น นอกจากนี้การปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวยังมีลักษณะเร่งรีบเพื่อให้ทันกับเวลาของเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร จึงทำให้ส่วนใหญ่ไม่สามารถเสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามได้ อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งได้ดำเนินการนอกเวลาการทำงานมาประกอบการวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยกลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจเข้ารับการสัมภาษณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลความจำเป็นในการปฏิเสธและปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการจัดการสัมพันธภาพ รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากเลือกใช้รูปแบบการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาโดยปราศจากกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ เป็นต้น

เครื่องมือหลักที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบเติมเต็มบทสนทนา (Discourse Completion Test: DCT) โดยมีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติสั้นๆ ที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบปฏิเสธต่อสถานการณ์ต่างๆ ลงในช่องว่างที่เว้นไว้ในส่วนท้ายสุดของแต่ละสถานการณ์เพื่อถ่ายทอดกลวิธีทางภาษาที่ตนคิดว่าเหมาะสมกับสถานการณ์แต่ละข้อ ทั้งนี้สถานการณ์การปฏิเสธดังกล่าวได้มาจากวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและจากข้อความแสดงความคิดเห็นจากสังคมออนไลน์ ได้แก่ พันทิปและเฟสบุ๊คแฟนเพจของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการปฏิเสธการให้บริการ โดยเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาตั้งแต่

[1] เนื่องด้วยเหตุผลทางด้านจริยธรรมในการทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยจึงขอสงวนนามสายการบินที่เป็นต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้นามของบุคคลหรือองค์กรที่ปรากฏล้วนแล้วแต่เป็นนามสมมติทั้งสิ้น

เดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2559 เมื่อได้สถานการณ์การปฏิเสธจากทั้งสองแหล่งข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาคัดเลือกโดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินจากสถานการณ์ที่มีความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย จนกระทั่งได้สถานการณ์สมมติทั้งสิ้น 6 สถานการณ์ ได้แก่ 1) การปฏิเสธผู้โดยสารที่มีอายุครรภ์เกินกำหนด 2) การปฏิเสธการรับผู้โดยสารเด็กเดินทางโดยลำพัง 3) การปฏิเสธการรับฝากสัมภาระน้ำหนักเกิน 4) การปฏิเสธการรับผู้โดยสารที่มีอาการเมา 5) การปฏิเสธเพื่อเว้นที่นั่งว่างด้านข้าง และ 6) การปฏิเสธการรับผู้โดยสารที่อยู่ในภาวะติดเชื้อจากโรคอีสุกอีใส จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำสถานการณ์ดังกล่าวมาแต่งเรื่องราวเพื่อ ให้ได้สถานการณ์สมมติที่มีความสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธเป็นลำดับแรก หลังจากนั้นจึงได้วิเคราะห์รูปแบบการเลือกใช้ภาษาเพื่อจัดการสัมพันธภาพ ทั้งนี้จะได้นำผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไปจัดประเภทของกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพและอภิปรายความสอดคล้องของกลวิธีกับแนวคิดการจัดการสัมพันธภาพของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002; 2008) ต่อไป ส่วนขั้นตอนลำดับถัดมา ผู้วิจัยได้อภิปรายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้มีการจัดการสัมพันธภาพ โดยพิจารณาจากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเหตุผล/ความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการสัมพันธภาพเมื่อเผชิญกับสถานการณ์การปฏิเสธต่อลูกค้า/ผู้รับบริการ

4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบรูปแบบกลวิธีการปฏิเสธและกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ ตลอดจนปัจจัยเบื้องหลังของการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 กลวิธีการปฏิเสธ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธพบการปรากฏ 2 รูปแบบ ดังนี้

4.1.1 การแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธโดยตรง

การกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมานั้นมีลักษณะเป็นการเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาในการปฏิเสธอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้จากการเลือกใช้คำว่า “***ไม่***” อย่างตรงไปตรงมา

(1) “...ทางสายการบิน**ไม่**อนุญาตให้เดินทางคนเดียวนะคะ”

จากตัวอย่างที่ (1) พบการเลือกใช้คำว่า “*ไม่*” เพื่อสื่อเจตนาในการปฏิเสธ โดยมาจากสถานการณ์ที่มารดามีความประสงค์ที่จะฝากบุตรชายของตนซึ่งมีอายุเพียงแค่ 7 ขวบ เดินทางโดยลำพังเพื่อไปพบกับผู้เป็นบิดา แต่เนื่องด้วยขัดต่อระเบียบ/ข้อบังคับจึงทำให้มีความจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา อย่างไรก็ดี การสื่อเจตนาเพื่อปฏิเสธโดยตรงนั้นยังพบว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้คำว่า “*ปฏิเสธ*” อีกด้วยเช่นกัน

(2) “... เราต้อง**ปฏิเสธ**การให้บริการครับ เนื่องจากท่านเป็นโรคอันตราย”

ตัวอย่างที่ (2) เป็นการปฏิเสธผู้โดยสารที่ติดเชื้อจากโรคอีสุกอีใส จะเห็นว่าผู้ปฏิเสธกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาโดยเลือกใช้คำว่า “*ปฏิเสธ*” เนื่องจากหากยินยอมกระทำตามคำร้องขออาจก่อให้เกิดผลเสียตามมาในภายหลังได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่เกิดจากการแพร่เชื้อโรคดังกล่าวไปยังผู้โดยสารอื่น ๆ

4.1.2 การแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธโดยอ้อม

การปฏิเสธแบบอ้อมถูกนำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกเสียหน้า (face lost) ดังนั้นจึงส่งผลให้การปฏิเสธโดยอ้อมนี้ไม่ปรากฏถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้ถูกปฏิเสธจำเป็นต้องตีความจากบริบทจึงจะสามารถรับรู้ได้ว่าตนกำลังถูกปฏิเสธอยู่นั่นเอง

(3) “**ต้องขอโทษด้วยครับ เนื่องด้วยครรภ์ของผู้โดยสารเกินกว่ากำหนดที่สายการบินจะให้อนุญาตได้ ทั้งนี้ก็เพื่อความปลอดภัยของตัวมารดาและบุตรในครรภ์เองนะครับ**”

ตัวอย่าง (3) เป็นการกล่าวปฏิเสธโดยอ้อม โดยจะสังเกตเห็นว่าไม่พบถ้อยคำที่บ่งบอกการปฏิเสธอย่างชัดเจน แต่เมื่อผู้ถูกปฏิเสธพิจารณาถ้อยคำดังกล่าวข้างต้นจนจบก็จะสามารถตีความได้ว่าเป็นถ้อยคำที่แสดงถึงการปฏิเสธ

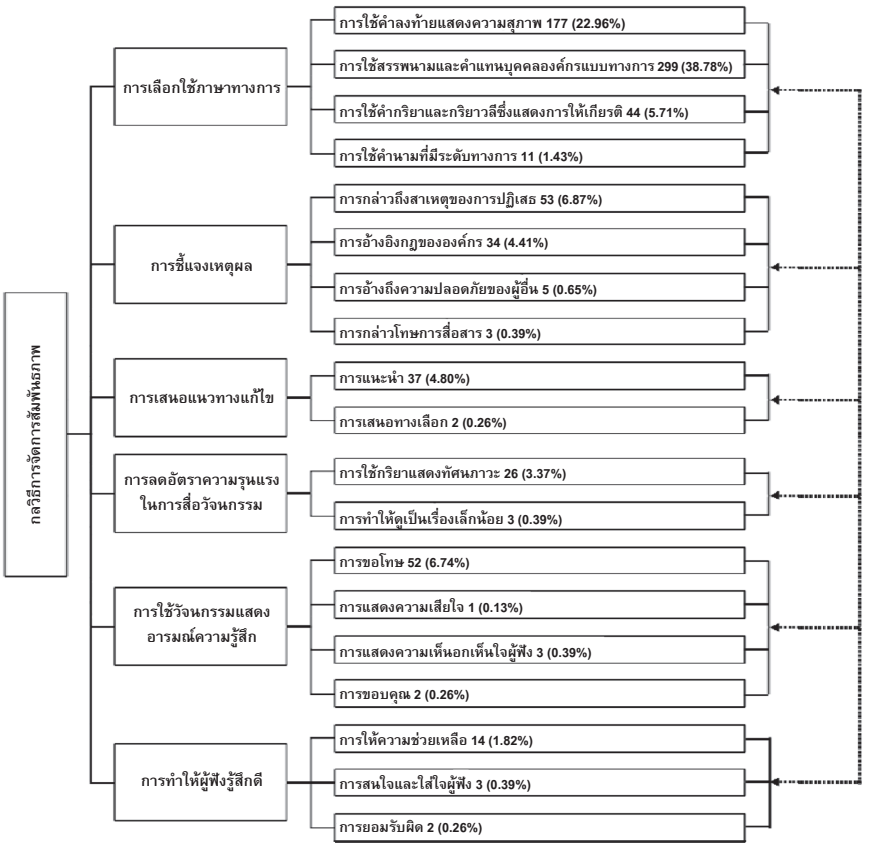
ไม่ว่าผู้ปฏิเสธจะเลือกใช้รูปแบบการแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม ต่างก็เป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดการคุกคามต่อหน้า (Brown and Levinson, 1987, p. 65-68) ของผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงจำเป็นต้องมีกลวิธีบางอย่างเพื่อลดระดับของการคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธและช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันไว้ต่อไป ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมิได้กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการปฏิเสธแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังพบถ้อยคำอื่น ๆ ที่แฝงมากับการแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธอีกด้วย ซึ่งถ้อยคำ

ดังกล่าวนั้นนอกจากทำให้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธมีลักษณะสุภาพแล้ว ยังทำหน้าที่ช่วยสร้าง/รักษาสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้อีกด้วย โดยจะได้กล่าวถึงลักษณะของภาษาดังกล่าวในหัวข้อต่อไป

4.2 กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อหากลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 6 กลวิธี โดยแต่ละกลวิธียังประกอบไปด้วยกลวิธีย่อยต่าง ๆ ดังที่ปรากฏให้เห็นตามภาพที่ 1 ด้านล่างนี้

ภาพที่ 1 กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ



จากภาพที่ 1 ข้างต้น แสดงให้เห็นกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1) การเลือกใช้ภาษาทางการ 2) การชี้แจงเหตุผล 3) การเสนอแนวทางแก้ไข 4) การลดอัตรา

ความรุนแรงในการสื่อวัจนกรรม 5) การใช้วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก และ 6) การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี ซึ่งกลวิธีหลักแต่ละประเภทยังประกอบไปด้วยกลวิธีย่อยอีกด้วย อย่างไรก็ดี แต่ละกลวิธีพบการเลือกใช้ร่วมกันเพื่อให้กลวิธีต่าง ๆ ที่ถูกเลือกใช้ต่างทำหน้าที่เสริมซึ่งกันและกันในการจัดการสัมพันธภาพ โดยมีรายละเอียดของคำอธิบายและตัวอย่างของแต่ละกลวิธีดังต่อไปนี้

4.2.1 กลวิธีการเลือกใช้ภาษาทางการ

การเลือกใช้ภาษาทางการเป็นกลวิธีสำคัญประการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยในการจัดการสัมพันธภาพ เนื่องจากมีลักษณะสุภาพและมักถูกนำมาใช้ในสถานการณ์ที่มีความเป็นทางการ นอกจากนี้ยังสื่อให้เห็นว่าผู้พูดยกย่องให้เกียรติต่อผู้ร่วมสนทนาได้อีกด้วย โดยสามารถจำแนกออกเป็นกลวิธีย่อย 4 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้คำลงท้ายแสดงความสุภาพ

จากข้อมูลพบว่ามีการเลือกใช้คำลงท้ายเพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธ ได้แก่ “ครับ” สำหรับเพศชาย ส่วนเพศหญิงนิยมใช้ “ค่ะ” “นะคะ” จากการสังเกตไม่ปรากฏพบการเลือกใช้คำลงท้ายประเภทไม่เป็นทางการ เช่น จ๊ะ จ๋า สิ ซิ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มคำดังกล่าวมักถูกนำมาใช้ในกรณีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมาก แต่ในกรณีที่เกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ไม่สามารถเลือกใช้ถ้อยคำเหล่านี้ได้เนื่องจากผู้พูดและผู้ฟังอยู่ในบทบาทของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการซึ่งการวางตนเสมอกับลูกค้าถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยอาจส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการกระทำดังกล่าวก็เป็นได้

(4) “ต้องขอโทษด้วย**ครับ** ... ซึ่งทางเราต้องเคารพการตัดสินใจของกัปตัน**ครับ**”[2]
(5) “ขอโทษจริง ๆ **นะคะ** ... ไม่สามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้จริง ๆ **ค่ะ**”

ตัวอย่างที่ (4) และ (5) ข้างต้น แสดงให้เห็นการเลือกใช้คำลงท้ายของผู้ปฏิเสธ โดยเพศชายเลือกใช้ “ครับ” ส่วนเพศหญิงเลือกใช้ “นะคะ” และ “ค่ะ” เพื่อแสดงความสุภาพเนื่องจากเป็นการสนองต่อความต้องการหน้าส่วนบุคคลโดยการได้รับการยกย่องให้เกียรติจากบุคคลอื่นในสังคมและถือได้ว่าเป็นรูปแบบการใช้ภาษาที่คนในสังคมต่างนิยมเลือกใช้เพื่อสื่อความสุภาพต่อกัน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธได้ปฏิบัติต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างทัดเทียมกับบุคคลอื่น

[2] การนำเสนอตัวอย่างส่วนใหญ่จะนำเสนอกลวิธีละสองตัวอย่าง แต่อาจมีบางกลวิธีที่นำเสนอเพียงตัวอย่างเดียว เนื่องจากปรากฏเพียงหนึ่งครั้งจากข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์หรืออาจปรากฏหลายครั้งแต่ไม่พบความแตกต่างในด้านลักษณะทางภาษาและความหมายในการสื่อเจตนา เช่น การขอบคุณ เป็นต้น

กล่าวคือไม่ว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเป็นบุคคลประเภทใดในสังคมก็ตามผู้ปฏิเสธก็ยังคงเลือกใช้คำลงท้ายดังกล่าวนี้เช่นเดียวกับบุคคลอื่นอีกด้วย สำหรับประเด็นการทำให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารนั้นพบว่ามีส่วนช่วยส่งเสริมด้วยเช่นกันเนื่องจากการใช้คำลงท้ายมีลักษณะสุภาพจึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ถูกปฏิเสธ

2) การใช้สรรพนามและคำแทนบุคคล/องค์กรแบบทางการ

การเลือกใช้คำสรรพนามและคำแทนบุคคล/องค์กรทั้งของผู้พูดและผู้ฟังเป็นอีกกลวิธีหนึ่งในการทำให้เกิดความสุภาพ โดยพบว่าสรรพนามแทนตัวผู้พูดนิยมใช้ “ผม” สำหรับเพศชายและ “ดิฉัน” สำหรับเพศหญิง และเป็นที่น่าสังเกตว่าในหลายกรณีผู้พูดนิยมใช้คำแทนบุคคล/องค์กรที่ไม่สามารถระบุเพศได้ ได้แก่ “เรา” “ทางเรา” “สายการบิน” “ทางสายการบิน” ซึ่งสื่อให้เห็นว่าผู้พูดอยู่ในฐานะตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้การกระทำ/คำกล่าวใด ๆ ที่ได้กล่าวออกไปนั้นอยู่ภายใต้ขอบเขตที่เป็นบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับ มิได้เป็นการปฏิบัติที่ออกมาจากเจตนาส่วนบุคคล

(6) “ถ้า**เรา**รับ***ท่าน***ขึ้นเครื่อง **สายการบิน**อาจถูกปลดใบอนุญาต ขอโทษครับ”
(7) “เดี๋ยว**ทางสายการบิน**จะช่วยเหลือ***ผู้โดยสาร***เท่าที่จะช่วยเหลือได้ค่ะ ...”

จากตัวอย่างที่ (6) และ (7) จะเห็นว่ามีการเลือกใช้คำแทนบุคคล/องค์กรแทนตัวผู้ปฏิเสธได้แก่ “เรา” “สายการบิน” และ “ทางสายการบิน” สำหรับผู้ถูกปฏิเสธ ได้แก่ “ท่าน” และ “ผู้โดยสาร” นอกจากนี้ยังพบการเอ่ยนามบุคคลที่เป็นทางการอีกด้วย เช่น “คุณเปมิกา” (21) “คุณผู้หญิง” (8) เป็นต้น ซึ่งสื่อให้เห็นถึงการเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและมีระดับของความเป็นทางการ ทั้งนี้ลักษณะการใช้ภาษาดังกล่าวจึงเป็นการสนองต่อความต้องการหน้าส่วนบุคคลของผู้ถูกปฏิเสธนั่นคือการได้รับการยกย่องให้เกียรติและหน้าที่เป็นอัตลักษณ์ทางสังคมซึ่งจะเห็นได้จากการเลือกใช้คำว่า “ท่าน” ซึ่งแฝงนัยของความเคารพนับถือและมีความเป็นทางการสูง นอกจากนี้กลวิธีดังกล่าวยังสื่อให้เห็นถึง การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน กล่าวคือไม่ว่าผู้ถูกปฏิเสธจะมาจากชนชั้น/สถานภาพใด ผู้ปฏิเสธก็เลือกใช้สรรพนามและคำแทนบุคคล/องค์กรดังกล่าวเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ดี กลวิธีนี้ยังมีส่วนช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธพึงพอใจต่อการได้รับเกียรติจากผู้ปฏิเสธซึ่งเป็นอีกหนึ่งฟันเฟืองที่จะสามารถนำพาให้ไปสู่เป้าหมายของการสื่อสารได้

3) การใช้คำกริยาและกริยาวลีแสดงการให้เกียรติ

การแสดงความสุภาพผ่านการเลือกใช้คำกริยาและกริยาวลีเป็นรูปแบบการใช้ภาษาที่สามารถทำให้ผู้ร่วมสนทนารู้สึกถึงการได้รับการยกย่องหรือให้เกียรติและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต่างต้องการ การยกย่องให้เกียรติ

จากบุคคลในสังคม โดยจากข้อมูลพบการเลือกใช้คำกริยาและกริยาวลี เช่น “*ขออภัย*” “*ขออนุญาต*” “*รบกวน*” เป็นต้น

(8) “ต้อง**ขออภัย**ครับ ... ผมต้องขอปฏิเสธการขึ้นเครื่องของคุณผู้หญิงครับ”
(9) “...ต้อง**ขออนุญาต**แบ่งสัมภาระถือเป็น carry on ไปกับตัวได้ไม่เกิน 7 กก...”

จากตัวอย่างที่ (8) และ (9) แสดงให้เห็นการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา โดยวิธีการเลือกใช้คำกริยาวลีที่สื่อถึงการยกย่องให้เกียรติ ได้แก่ “*ขออภัย*” (8) และ “*ขออนุญาต*” (9) ซึ่งจะช่วยเสริมความต้องการหน้าส่วนบุคคลเนื่องจากได้รับการยกย่องให้เกียรติจากผู้ปฏิเสธและจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ได้ถึงความมีคุณค่าในตัวตน นอกจากนี้ยังสื่อให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธได้คำนึงถึงความต้องการหน้าที่เป็นอัตลักษณ์ทางสังคมอีกด้วย กล่าวคือการเลือกใช้ภาษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยกย่อง/ให้ความสำคัญกับผู้ถูกปฏิเสธในฐานะลูกค้าคนสำคัญ (valued customer) โดยการเลือกใช้ภาษาที่แสดงถึงการนอบน้อมให้เกียรติ รวมถึงการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมอีกด้วย ดังนั้นกลวิธีนี้มีหน้าที่สร้างความรู้สึกให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ว่าตนเปรียบเสมือนบุคคลพิเศษที่ควรค่าแก่การยกย่องให้เกียรติจึงย่อมมีส่วนช่วยทำให้ผู้ปฏิเสธบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้

4) การใช้คำนามที่มีระดับทางการ

คำนามเป็นลักษณะทางภาษาที่ถูกนำมาใช้เพื่อยกระดับความสุภาพให้เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในบริบทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจที่มีบรรยากาศของการสนทนาเป็นแบบทางการ เนื่องจากปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาที่ไม่สมดุลกัน กล่าวคือผู้พูดเป็นผู้ให้บริการในขณะที่ผู้ฟังเป็นผู้รับบริการ ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวกำหนดให้ผู้พูดต้องเลือกใช้คำหรือถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้ฟัง

(10) “... เนื่องด้วย**ครรภ์**ของผู้โดยสารเกินกำหนดที่สายการบินจะให้อนุญาตได้ ทั้งนี้ก็เพื่อความปลอดภัยของตัว**มารดา**และ**บุตร**ในครรภ์เองนะครับ”

ตัวอย่างที่ (10) พบว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้คำนามที่สื่อให้เห็นถึงระดับของความเป็นทางการ ได้แก่ “*ครรภ์*” “*มารดา*” และ “*บุตร*” ซึ่งลักษณะของภาษาดังกล่าวมักปรากฏการเลือกใช้ในสถานการณ์ที่มีความเป็นทางการและเน้นความสุภาพในระดับหนึ่ง จึงทำให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธได้ให้ความสำคัญกับความต้องการหน้าส่วนบุคคลของผู้ถูกปฏิเสธที่ต้องการการยกย่องให้เกียรติจากบุคคลในสังคม รวมถึงความต้องการหน้าที่เป็นอัตลักษณ์ทางสังคมอีกด้วยเนื่องจากการ

เลือกใช้ภาษาที่มีระดับทางการเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธปฏิบัติต่อผู้ถูกปฏิเสธเสมือนเป็นบุคคลสำคัญ นอกจากนี้กลวิธีดังกล่าวยังชี้ให้เห็นการเลือกใช้ระดับภาษาที่มีความเท่าเทียมเช่นเดียวกับบุคคลอื่นๆ อีกด้วย สำหรับประเด็นการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น กลวิธีนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกดีจากการให้เกียรติโดยการใช้ภาษาทางการ ดังนั้นจึงอาจเป็นส่วนเล็กๆ ส่วนหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลได้เช่นกัน

4.2.2 กลวิธีการชี้แจงเหตุผล

กลวิธีการจัดการและรักษาสัมพันธภาพที่สำคัญโดยส่งผลในเชิงบวกต่อการสานสัมพันธภาพได้เป็นอย่างดีก็คือการให้เหตุผล เนื่องจากการได้รับรู้ถึงที่มา/สาเหตุของการปฏิเสธหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลอื่นในภาพรวมนั้นจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับกับเหตุผลความจำเป็นของการปฏิเสธได้ไม่มากก็น้อย ทั้งนี้อาจส่งผลให้ความไม่พึงพอใจ/ทัศนคติด้านลบจากการถูกปฏิเสธที่มีต่อผู้ปฏิเสธ/องค์กรของผู้ปฏิเสธลดลงไปได้เป็นอย่างดี โดยพบว่าประกอบไปด้วยกลวิธีย่อย 4 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1) การกล่าวถึงสาเหตุของการปฏิเสธ

การกล่าวอ้างถึงต้นเหตุหรือที่มาของการปฏิเสธถูกนำมาใช้เพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพได้ด้วยเช่นกัน โดยพบว่านิยมนำมาใช้กับสถานการณ์ที่มีต้นเหตุมาจากข้อจำกัดทางกายภาพของผู้ถูกปฏิเสธเองทั้งสิ้น เช่น อายุครรภ์เกินกำหนด เมาสุรา ฯลฯ

(11) “**เนื่องด้วยครรภ์ของผู้โดยสารเกินกำหนดที่สายการบินจะอนุญาตได้**”

(12) “... ถ้าเรารับท่านขึ้นเครื่องสายการบินอาจถูกปลดใบอนุญาต**เนื่องจากทางสายการบินได้รับบุคคลที่มีอาการเมาขึ้นเครื่อง**...”

ตัวอย่างที่ (11) และ (12) ผู้ปฏิเสธให้เหตุผลต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยการกล่าวถึงสาเหตุ/ที่มาของการปฏิเสธ โดยตัวอย่าง (11) ได้กล่าวถึงการมีอายุครรภ์เกินกำหนด ส่วนตัวอย่าง (12) ได้กล่าวถึงอาการมึนเมาสุรา โดยการกล่าวถึงสาเหตุดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ถึงที่มา/สาเหตุของการปฏิเสธ เพราะหากผู้ปฏิเสธยินยอมกระทำตามการขอร้องอาจส่งผลกระทบต่อทั้งตัวผู้ถูกปฏิเสธเองดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (11) และบุคคลอื่นๆ ในตัวอย่างที่ (12) ตามมาได้ ดังนั้นการเลือกใช้กลวิธีนี้จึงเป็นการปกป้องหน้าส่วนบุคคลหรือศักดิ์ศรีของผู้ถูกปฏิเสธไม่ให้ถูกประเมินว่าเป็นต้นเหตุของผลกระทบที่จะตามมาภายหลัง นอกจากนี้หากพิจารณาจากมุมมองความเท่าเทียมกันก็จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธได้รับการชี้แจง

สาเหตุของการปฏิเสธเช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ยังอาจมีความเชื่อมโยงกับประเด็นการไม่ปล่อยให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความเสียหาย/ความเดือดร้อนทั้งกับตนเอง ผู้โดยสารอื่น และองค์กรสายการบินอีกด้วย สำหรับประเด็นเกี่ยวกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นอาจนับได้ว่ากลวิธีดังกล่าวนี้สามารถช่วยทำให้เข้าใจและรับรู้ถึงสาเหตุ ความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธได้เป็นอย่างดี ดังนั้นย่อมส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารที่ต้องการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีระหว่างกันได้ดีอีกกลวิธีหนึ่ง

2) การอ้างอิงกฎขององค์กร

การอ้างอิงกฎหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรเป็นกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพที่พบการเลือกใช้มากที่สุดกลวิธีหนึ่ง เนื่องจากมีผลในเชิงจิตวิทยาต่อผู้ถูกปฏิเสธในลักษณะที่ว่ากฎ/ข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นนั้นเป็นแนวทางที่ทุกคนพึงปฏิบัติร่วมกัน หากมีผู้หนึ่งผู้ใดละเว้นหรือยินยอมให้ละเว้นจากการปฏิบัติตามกฎดังกล่าวก็อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นได้ ดังนั้นเพื่อให้ตระหนักถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว ผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับจากการถูกปฏิเสธได้

(13) “...**ด้วยเงื่อนไขของสายการบินไม่สามารถรับเด็กที่เดินทางเพียงลำพังได้และไม่ได้มีบริการนี้ให้บริการ ด้วยขอบเขตของการบริการครับ**”

(14) “... **เนื่องจากเป็นกฎของบริษัททางเราจำเป็นต้องทำตามขั้นตอน** แต่ถ้าคุณผู้หญิงไม่ประสงค์จ่าย ทางเราขอเสนอให้แบ่งสัมภาระที่สามารถถือขึ้นเครื่องได้ 7 กิโล ...”

ตัวอย่างที่ (13) และ (14) เป็นการนำกลวิธีการอ้างอิงกฎมาใช้เพื่อการจัดการสัมพันธภาพ โดยตัวอย่าง (13) เป็นการแจ้งเงื่อนไขที่ไม่สามารถให้บริการกับเด็กเล็กเดินทางโดยลำพังได้ ส่วนตัวอย่าง (14) เป็นการชี้แจงถึงกฎที่ไม่สามารถละเว้นการชำระค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกินได้ การเลือกใช้กลวิธีการอ้างอิงกฎนี้จะช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อจำกัดที่ต้องปฏิเสธได้เป็นอย่างดี และยังช่วยปกป้องหน้า/ศักดิ์ศรีของผู้ถูกปฏิเสธไม่ให้กลายเป็นผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบที่ทุกคนควรยึดถือและปฏิบัติตาม นอกจากนี้หากพิจารณาจากมุมมองความเท่าเทียมก็จะเห็นว่าผู้ใดก็ตามที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้ก็จะได้รับการปฏิเสธเช่นเดียวกันทุกคน กลวิธีดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้/เข้าใจเหตุผลความจำเป็นในการปฏิเสธเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้การจัดการสัมพันธภาพบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพเป็นอย่างดียิ่ง

3) การอ้างถึงความปลอดภัยของผู้อื่น

การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ร่วมสนทนาสามารถกระทำได้หลากหลายวิธีการด้วยกัน ทั้งนี้การนำสิทธิทางสังคมที่พึงมีของบุคคลอื่นมาใช้อ้างอิงเป็นอีกกลวิธีหนึ่งในการให้เหตุผล โดยมีลักษณะเป็นการกล่าวถึงผลเสียที่อาจตามมาหากผู้ปฏิเสธยินยอมทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธก็จะส่งผลให้การกระทำดังกล่าวไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น โดยเฉพาะการละเมิดสิทธิด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลในสังคมไม่ควรกระทำการสิ่งใดที่เป็นการรบกวนต่อผู้อื่น

(15) "...เราจึงขอปฏิเสธการโดยสารของคุณในเที่ยวบินนี้ก่อน**และเพื่อความปลอดภัยในตัวผู้โดยสารท่านอื่น ๆ ด้วย**"

(16) "...เนื่องจากผู้โดยสารมีอาการมึนเมาไม่สามารถควบคุมสติและอารมณ์ได้ **และอาจทำให้ผู้โดยสารท่านอื่นเกิดความไม่ปลอดภัยขณะอยู่บนเครื่องได้ครับ**"

จากตัวอย่างที่ (15) และ (16) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธผู้โดยสารที่มีอาการเมาสุรา โดยจะเห็นว่ามีการให้เหตุผลด้วยการกล่าวอ้างถึงความปลอดภัยของบุคคลอื่น ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและตระหนักถึงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธ และยังช่วยปกป้องหน้า/ศักดิ์ศรีของผู้ถูกปฏิเสธที่จะไม่ตกเป็นผู้ที่ละเมิดต่อสิทธิของผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นการรักษาหน้าที่เป็นอัตลักษณ์ทางสังคมของการทำหน้าที่เป็นสมาชิกของสังคมที่ดีเนื่องจากได้ยินยอมกระทำตามกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้อีกด้วย นอกจากนี้เหตุผลที่นำมากล่าวอ้างนั้นก็เป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นกับผู้โดยสารทุกคนที่ตกอยู่ในภาวะดังกล่าวโดยไม่มีข้อยกเว้น จึงสะท้อนให้เห็นถึงสิทธิ/ข้อกำหนดที่มีความเท่าเทียมกัน ประการถัดมา หากนำประเด็นเรื่องการมีส่วนร่วมมาพิจารณาพบว่าการอ้างเหตุผลถึงความปลอดภัยของผู้อื่นนี้เป็นการปกป้องมิให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าไปมีส่วนร่วมต่อการสร้างความเดือดร้อน/เสียหายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่น ดังนั้นกลวิธีดังกล่าวนี้จึงได้รับความนิยมในการนำมาใช้และสามารถยังประโยชน์ต่อการจัดการสัมพันธภาพได้อีกด้วย

4) การกล่าวโทษการสื่อสาร

การอธิบายเพื่อชี้แจงเหตุผลอีกกลวิธีหนึ่งก็คือการกล่าวโทษการสื่อสาร โดยพบว่าปรากฏการเลือกใช้เฉพาะในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีการติดต่อสื่อสารกันมาก่อนระหว่างผู้ถูกปฏิเสธ/บุคลากรที่สังกัดภายในหน่วยงานเดียวกันกับผู้ปฏิเสธ แต่เมื่อถึงวันเดินทางผู้ถูกปฏิเสธกลับถูกปฏิเสธการเดินทางเนื่องจากไม่เป็นไปตามเงื่อนไข/ข้อกำหนดของการเดินทาง โดยผู้ปฏิเสธได้เลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษการสื่อสารครั้งก่อนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความ

เข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ถูกปฏิเสธและเพื่อนร่วมงานของตน ซึ่งการให้เหตุผลในลักษณะนี้ช่วยสื่อนัยของการแบ่งรับความผิดเกี่ยวกับข้อผิดพลาดดังกล่าวไว้กึ่งหนึ่ง โดยมิได้ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธตีความว่าเป็นความผิดของตนแต่เพียงฝ่ายเดียว

(17) "... **อาจเกิดการสื่อสารผิดพลาด** ตามกฎของสายการบินแล้ว น้องเค้าอายุน้อยกว่าเกณฑ์ที่ทางสายการบินกำหนด ..."

(18) "ทางเราต้องขอโทษด้วยจริงๆ **ที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน** ตามกฎของสายการบินแล้วจะรับเด็กอายุ 8 ปีขึ้นไป..."

ตัวอย่างที่ (17) และ (18) ข้างต้น เป็นการกล่าวถึงความผิดพลาดของการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการให้ข้อมูลการเดินทางทางโทรศัพท์ของพนักงานคนหนึ่งในบริษัทเกี่ยวกับผู้โดยสารเด็กที่ต้องการเดินทางโดยลำพังผิดพลาด โดยพนักงานคนดังกล่าวได้ให้ข้อมูลกับผู้ปกครองของเด็กว่าหากมีอายุ 7 ปีขึ้นไปทางสายการบินสามารถอนุญาตให้โดยสารไปได้โดยไม่ต้องมีผู้ปกครองเดินทางไปด้วยในเที่ยวบินนั้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ผิดไปจากกฎ/ระเบียบข้อบังคับของทางสายการบิน เนื่องจากเด็กจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 8 ปีขึ้นไปจึงจะสามารถรับขึ้นเครื่องได้ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว เมื่อผู้ปกครองคนดังกล่าวพาเด็กเดินทางมาขึ้นเครื่องในเวลาต่อมาจึงเป็นชนวนเหตุให้ต้องปฏิเสธการขึ้นเครื่อง เนื่องจากผู้โดยสารเด็กมีอายุน้อยเกินกว่าที่ทางสายการบินได้กำหนดไว้

โดยจากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นว่าผู้ปฏิเสธซึ่งเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรโดยสาร/เอกสารการเดินทางได้แสดงเจตนาโดยการกล่าวโทษการสื่อสารซึ่งการกระทำเช่นนี้จะช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าต้นเหตุของการถูกปฏิเสธเกิดขึ้นเพราะการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดของพนักงานคนใดคนหนึ่ง ดังนั้นสายการบินจึงควรแสดงความรับผิดชอบเพื่อคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ถือเป็นการตอบสนองต่อความต้องการหน้าส่วนบุคคลเนื่องจากการกล่าวโทษการสื่อสารสื่อนัยในการยอมรับว่าตนเป็นฝ่ายผิดอยู่กลายๆ ดังนั้นฝ่ายที่ผิดก็จำเป็นที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบบางอย่าง ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นไปตามบรรทัดฐานทางสังคมที่บุคคลในสังคมพึงยึดถือ/ปฏิบัติต่อผู้อื่นเมื่อตระหนักดีว่าตนเป็นต้นเหตุของความผิดพลาดดังกล่าว ทั้งนี้ไม่เพียงเพื่อหาข้อยุติของปัญหาหากแต่เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้อีกด้วย ลักษณะเด่นอีกประการหนึ่งก็คือการกล่าวยอมรับว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากพนักงานในสังกัดที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน (18) จึงทำให้ผู้ปฏิเสธจำเป็นต้องแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำดังกล่าว ดังนั้นผู้ถูกปฏิเสธก็จะเป็นผู้ที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากการเยียวยาในรูปแบบต่างๆ ต่อไป ทั้งนี้กลวิธีนี้นับได้ว่ามีส่วนช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความสบายใจในแง่ที่ว่าฝ่ายของผู้ปฏิเสธจะต้องแสดงความรับผิดชอบโดยการชดเชยบางสิ่งบางอย่าง

ให้ตนเพื่อเป็นการทดแทน เมื่อเป็นเช่นนี้ก็เท่ากับว่าจะสามารถนำมาใช้เพื่อการจัดการสัมพันธภาพได้ดีอีกประเภทหนึ่ง

4.2.3 การเสนอแนวทางแก้ไข

การกล่าวปฏิเสธโดยปราศจากการช่วยเหลือใด ๆ นั้นย่อมเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันมีโอกาสถูกทำลายไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้นการดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำได้ผ่านการเสนอแนวทางแก้ไข จากข้อมูลพบรูปแบบการเสนอแนวทางแก้ไข 2 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1) การแนะนำ

การแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหามีลักษณะเป็นการชี้แนะแนวทางเพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการถูกปฏิเสธได้ถูกคลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น แม้ว่าคำแนะนำดังกล่าวนี้จะไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ถูกปฏิเสธ แต่หากผู้ถูกปฏิเสธยอมรับและปฏิบัติตามก็จะทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ท้ายที่สุดก็จะสามารถลดระดับความไม่พึงพอใจจากการถูกปฏิเสธลงไปได้บ้างไม่มากก็น้อยและอาจส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ส่วนบุคคลของทั้งผู้ปฏิเสธ/องค์กรของผู้ปฏิเสธในสายตาของผู้ถูกปฏิเสธเป็นไปในลักษณะที่ดีมากกว่าการกล่าวเพียงถ้อยคำแสดงการปฏิเสธ

(19) “**ทางเราขอเสนอให้แบ่งสัมภาระที่สามารถถือขึ้นเครื่องได้ 7 กิโล** ...”

(20) “… เนื่องจากท่านมีระดับแอลกอฮอล์ในร่างกายมาก **สายการบินจึงขอให้ท่านเลื่อนการเดินทางก่อนเพื่อให้พร้อมต่อการเดินทางในครั้งต่อไป**”

ดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (19) และ (20) จะเห็นว่าผู้ปฏิเสธได้กล่าวแนะนำแนวทางเพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาจากการถูกปฏิเสธ โดยตัวอย่าง (19) แนะนำให้แบ่งสัมภาระที่เกินออกเป็นบางส่วนเพื่อนำไปถือขึ้นเครื่อง สำหรับตัวอย่าง (20) เป็นการแนะนำให้เลื่อนการเดินทางไปเป็นเที่ยวบินอื่นเนื่องจากยังอยู่ในอาการเมาสุรา การเลือกใช้กลวิธีการแนะนำนี้ถึงแม้จะมิได้มีคุณลักษณะในการปกป้อง/รักษาหน้าทั้งส่วนบุคคลและหน้าที่เป็นอัตลักษณ์ทางสังคม นอกจากนี้ยังดูเหมือนว่าจะมีลักษณะเป็นการคุกคามหน้าเนื่องจากเป็นการชี้นำให้กระทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งผู้ถูกปฏิเสธอาจไม่ปรารถนาที่จะกระทำก็เป็นได้ แต่หากพิจารณาอย่างรอบคอบโดยใช้เกณฑ์การได้ประโยชน์/เสียประโยชน์ (cost-benefit) จะพบว่าการแนะนำช่วยให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับประโยชน์จากการแนะนำดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีอิสระในการตัดสินใจ (autonomy-imposition) ด้วยตนเองว่าจะกระทำตามสิ่งที่แนะนำหรือไม่ รวมทั้งยังเป็นการเปิด

โอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการคลี่คลายปัญหาที่ตนได้รับจากการถูกปฏิเสธอีกด้วย และหากพิจารณาจากมุมมองความเท่าเทียมแล้วพบว่าการเลือกใช้กลวิธีนี้เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับในกรณีที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารอื่น ๆ ที่เผชิญกับสถานการณ์เช่นดังกล่าวนี้ สำหรับหน้าที่ในการสื่อสารนั้นถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการสัมพันธภาพเนื่องจากจะช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนได้โดยเร็ว

2) การเสนอทางเลือก

การเสนอทางเลือกเป็นการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาอีกประเภทหนึ่งที่มีลักษณะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกปฏิเสธได้เลือกกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งจากที่ได้นำเสนอไป ลักษณะเช่นนี้มีข้อดีอยู่ที่ผู้ถูกปฏิเสธได้เป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะเลือกปฏิบัติตามวิธีการหรือแนวทางใดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตน ซึ่งเป็นการไม่บีบบังคับให้ผู้ฟังกระทำตามความคิด/ทัศนะของผู้ปฏิเสธ ซึ่งการมีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเองนี้จะส่งผลดีต่อการจัดการสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมสนทนาได้เป็นอย่างดี

(21) “หากคุณเปมิกาไม่ประสงค์จะเดินทาง **ทางสายการบินยินดีที่จะคืนเงินเต็มจำนวนหรือเปิดตั๋วโดยสารให้คุณเปมิกาได้นำมาใช้ได้ใหม่ในคราวหน้าได้ครับ**”

ตัวอย่างที่ (21) เป็นการเสนอทางเลือกให้กับผู้ถูกปฏิเสธโดยมีลักษณะให้เลือกกระทำได้สองลักษณะนั่นคือการคืนเงินให้กับผู้ถูกปฏิเสธหรือหากไม่ต้องการก็สามารถเลือกแนวทางที่สองได้เช่นกันนั่นคือการเปลี่ยนสถานะบัตรโดยสารให้สามารถเดินทางเมื่อใดก็ได้ กลวิธีการเสนอทางเลือกมีความคล้ายคลึงกับการแนะนำตรงที่เป็นวัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการคุกคามต่อหน้าเนื่องจากทั้งสองวัจนกรรมมีลักษณะที่ผู้พูดสื่อความคิดว่าผู้ฟังควรกระทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ตนได้เสนอแนะ แต่ทั้งนี้ต่างก็คำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับเป็นสำคัญเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังเป็นการไม่บีบบังคับ/ชี้นำให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำการบางสิ่งบางอย่างภายใต้อำนาจของตนเอง แต่กลับมีความเป็นอิสระและมีส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจกระทำ/ไม่กระทำตาม จึงเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้เพื่อการจัดการสัมพันธภาพ อย่างไรก็ดีถึงแม้ว่ากลวิธีนี้จะมิได้มีส่วนช่วยเสริมความต้องการหน้าให้กับผู้ถูกปฏิเสธแต่ประการใด แต่ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวก็นับได้ว่าเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่มีจุดเด่นในการนำมาใช้เพื่อให้เกิดสัมฤทธิผลในการจัดการสัมพันธภาพ

4.2.4 การลดอัตราความรุนแรงในการสื่อวัจนกรรม

การลดอัตราความรุนแรงในการสื่อวัจนกรรมมีลักษณะเป็นการนำกลุ่มคำบางประเภทมาใช้เพื่อทำหน้าที่ช่วยลดระดับความรุนแรงของการสื่อวัจนกรรมบางอย่างโดยเฉพาะวัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนา ซึ่งจากข้อมูลพบกลวิธีย่อย 2 กลวิธี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ

กริยาแสดงทัศนภาวะคือกลุ่มคำประเภทคำช่วยหน้าคำกริยาซึ่งมีหน้าที่ในการทำให้ความรุนแรงของการสื่อวัจนกรรมมีระดับลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัจนกรรมที่เป็นการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนาเหมือนเช่นวัจนกรรมการปฏิเสธในงานวิจัยนี้ จากข้อมูลพบรูปภาษาที่ปรากฏการเลือกใช้ ได้แก่ “*คงต้อง*” และ “*อาจจะ*” โดยการเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะดังกล่าวจะทำหน้าที่ช่วยผ่อนความรุนแรงของการสูญเสียหน้าของผู้ถูกปฏิเสธลงได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบแล้วจะพบว่าการเลือกใช้คำกริยาแสดงทัศนภาวะนี้จะช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีกว่าการสื่อวัจนกรรมออกไปโดยตรงแต่เพียงอย่างเดียว

(22) “…เพราะน้องอายุน้อยไม่สามารถดูแลตัวเองได้ สำหรับวันนี้**คงต้อง**ปฏิเสธการเดินทางไปก่อนนะคะ”

(23) “...หากเกิดเหตุฉุกเฉิน**อาจจะ**ไม่ปลอดภัยต่อบุตรของท่านได้ครับ”

ตัวอย่าง (22) และ (23) เป็นการเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยตัวอย่าง (22) ใช้คำว่า “*คงต้อง*” ร่วมกับการแสดงเจตนาในการปฏิเสธการเดินทาง และในตัวอย่าง (23) ผู้ปฏิเสธเลือกใช้คำว่า “*อาจจะ*” เพื่อแสดงการคาดการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นกับผู้ถูกปฏิเสธในอนาคต จะเห็นได้ว่าการเลือกใช้ลักษณะทางภาษาดังกล่าวนี้จะช่วยลดอัตราการคุกคามต่อหน้าของผู้ถูกปฏิเสธได้ดีกว่าการสื่อเจตนาออกไปโดยตรง จึงนับได้ว่าเป็นกลวิธีที่ช่วยลดความรุนแรงต่อการคุกคามหน้าได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ดี กลวิธีการใช้กริยาแสดงทัศนภาวะนี้อาจมิได้สื่อให้เห็นถึงหน้าที่ทางภาษาในการแสดงความเสมอภาค/เท่าเทียมกันหรือการยอมรับให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำ/กิจกรรมใด ๆ แต่ทว่ากลวิธีนี้ก็เป็นเสมือนเครื่องมือชิ้นเล็ก ๆ ที่ทำหน้าที่ช่วยเสริมเครื่องมือหลักให้การจัดการสัมพันธภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย

การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อยเป็นการทำให้เรื่องหรือการกระทำที่อาจเป็นการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนามีลักษณะดูเหมือนเป็นการรบกวนแต่เพียงเล็กน้อย โดยผู้ปฏิเสธมักเลือกใช้รูปศัพท์ เช่น “*เหลือ*” “เพียง” “*แค่*” เป็นต้น ซึ่งช่วยสื่อความหมายในลักษณะที่ทำให้เห็นว่ามีจำนวน/ปริมาณไม่มากและอาจช่วยโน้มน้าวในเชิงจิตวิทยาได้ในทำนองที่ว่าการเสนอแนะแนวทางเพื่อทดแทนสิ่งที่ต้องปฏิเสธนั้นหากผู้ถูกปฏิเสธยินยอมกระทำตามก็จะเป็นการรบกวนแต่เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

(24) “...ทางเราขอเสนอให้แบ่งสัมภาระที่สามารถถือขึ้นเครื่องได้ 7 กิโล ก็จะ**เหลือ**ที่เกินมา**แค่** 3 กิโลนะครับ”

(25) “...ผู้โดยสารสนใจจะเลื่อนไปอีกเที่ยวบินถัดไปไหมครับ เวลาช้ากว่าไป**แค่** 1 ชม. แต่มีที่ว่างแน่นอนครับ”

ตัวอย่างที่ (24) และ (25) ข้างต้นแสดงให้เห็นการเลือกใช้กลวิธีการทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย ในตัวอย่าง (24) เป็นกรณีผู้ถูกปฏิเสธมีน้ำหนักสัมภาระเกินกว่ากำหนด ผู้ปฏิเสธจึงแนะนำให้แบ่งสัมภาระบางส่วนเพื่อนำไปถือขึ้นเครื่อง โดยหลังจากนั้นหากยังมีน้ำหนักเกินอยู่ก็จะเหลือเพียงเล็กน้อยเท่านั้น นั่นคือ 3 กิโลกรัม และหากยังต้องชำระค่าธรรมเนียมก็จะเป็นเพียงจำนวนเล็กน้อย ส่วนตัวอย่าง (25) มาจากสถานการณ์ที่ผู้ถูกปฏิเสธมีอาการเมาสุราจึงทำให้ต้องปฏิเสธการรับขึ้นเครื่อง ผู้ปฏิเสธได้ยื่นข้อเสนอให้เลื่อนการเดินทางไปเป็นเที่ยวบินถัดไป โดยการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าหากยินยอมเปลี่ยนแปลงการเดินทางก็จะทำให้ล่าช้าไปกว่าเวลาเดิมเพียงเล็กน้อยนั่นคือ 1 ชั่วโมงเท่านั้น กลวิธีการทำให้เป็นเรื่องเล็กน้อยนี้สอดคล้องกับหลักการจัดการสัมพันธภาพในลักษณะของการลดระดับความรุนแรงของการคุกคามหน้าส่วนบุคคลหรืออาจรวมถึงหน้าที่เป็นอัตลักษณ์เชิงสังคมด้วยเช่นกันหากผู้ถูกปฏิเสธดังกล่าวมีสถานภาพทางสังคมประเภทต่าง ๆ อาทิ ผู้จัดการบริษัท นักการเมือง แพทย์ เป็นต้น ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวจะช่วยผ่อนความรุนแรงให้มีระดับลดน้อยลง นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสอดคล้องกับหลักการให้อิสระในการมีส่วนร่วมอีกด้วย เนื่องจากจะเห็นว่าทั้งสองตัวอย่างข้างต้น ผู้ปฏิเสธกำลังโน้มน้าวให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำการบางสิ่งบางอย่าง ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ถูกปฏิเสธเองว่าจะตัดสินใจกระทำตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธได้แนะนำไปหรือไม่ จึงสะท้อนให้เห็นการให้อิสระแก่ผู้ถูกปฏิเสธได้เป็นอย่างดี และเหนือสิ่งอื่นใดนั้นกลวิธีดังกล่าวนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงมีความสอดคล้องกับหลักการได้/เสียผลประโยชน์ด้วยอีกประการหนึ่ง ฉะนั้นแล้วกลวิธีนี้ย่อมมีผลต่อการนำมาใช้ในการจัดการสัมพันธภาพได้อย่างชัดเจน

4.2.5 การใช้วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก

การเลือกใช้วัจนกรรมประเภทแสดงอารมณ์ความรู้สึกคือการให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธที่ได้รับการปฏิเสธ โดยการกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าตนรับรู้/เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการถูกปฏิเสธ ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีย่อย 4 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1) การขอโทษ

การขอโทษเป็นวัจนกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำมาใช้เพื่อสื่ออารมณ์และความรู้สึกไปยังผู้ถูกปฏิเสธ เนื่องจากการปฏิเสธถือได้ว่าเป็นการกระทำที่สร้างความเสียหายและความยากลำบากให้กับผู้ถูกปฏิเสธในหลาย ๆ กรณี ดังนั้นสิ่งแรกที่ผู้ปฏิเสธพึงกระทำได้ก็คือการกล่าวขอโทษ เพื่อสื่อเจตนาให้เห็นว่าตนรับรู้และตระหนักดีว่าการปฏิเสธดังกล่าวนั้นเป็นการสร้างความเสียหาย/ความยุ่งยากให้กับผู้ถูกปฏิเสธ อีกทั้งยังช่วยทำให้ลดระดับความไม่พึงพอใจของผู้ถูกปฏิเสธให้น้อยลงได้

(26) “**ขอโทษด้วยจริง ๆ** เพราะโรคนี้เป็นโรคติดต่อ ไม่สามารถรับขึ้นเครื่องได้จริง ๆ ... **ต้องขอโทษอีกครั้งนะคะ**”

(27) “**ต้องขออภัยจริง ๆ ครับคุณอรจิรา** ทางสายการบินอนุญาตให้โหลดอยู่แล้ว 15 กิโล โดยไม่มีค่าใช้จ่ายนะครับ ... **ทางเราจึงขออภัยจริง ๆ ที่ไม่สามารถ**”

ในตัวอย่าง (26) เป็นการกล่าวขอโทษต่อการปฏิเสธการรับขึ้นเครื่องเนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธอยู่ในภาวะติดเชื้อจากโรคอีสุกอีใส และตัวอย่าง (27) เป็นการขอโทษในกรณีปฏิเสธการละเว้นชำระค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนักเกิน โดยการกล่าวขอโทษทั้งสองกรณีข้างต้นเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ว่าตนรู้สึกขอโทษที่ไม่สามารถยินยอม และปฏิบัติตามการขอร้องได้ จนเป็นที่มาของการไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ กลวิธีการขอโทษนี้จะช่วยปกป้องหน้าทั้งส่วนบุคคลและหน้าที่เป็นอัตลักษณ์เชิงสังคมของผู้ถูกปฏิเสธในลักษณะที่ว่าตนคู่ควรและเหมาะสมที่จะได้รับการขอโทษ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่สาธารณะเช่นในงานวิจัยนี้ที่ผู้ปฏิเสธจำเป็นจะต้องกล่าวคำขอโทษ เนื่องจากหากละเลยจะก่อให้เกิดความรู้สึกสูญเสียหน้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นกลวิธีนี้จึงช่วยรักษาหน้าของผู้ถูกปฏิเสธไว้ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธกล่าวขอโทษต่อผู้ถูกปฏิเสธเช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นอีกด้วย สำหรับการมีผลต่อเป้าหมายของการสื่อสารก็นับว่ากลวิธีดังกล่าวนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนเป็นอย่างมาก

2) การแสดงความเสียใจ

การแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผู้ถูกปฏิเสธนั้นในบางกรณีผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจเพื่อให้วัจนกรรมดังกล่าวนี้เป็นสื่อกลางในการแสดงความรู้สึกเสียใจไปยังผู้ถูกปฏิเสธ โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากการกล่าวปฏิเสธของตน

(28) "ผู้โดยสารไม่พร้อมที่จะเดินทางนะคะ เพราะมีอาการมึนเมาสุรา **ทางสายการบินเสียใจด้วยนะคะที่ไม่สามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้**"

ตัวอย่าง (28) เป็นสถานการณ์การปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธที่มีอาการเมาสุรา ซึ่งจะเห็นว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีกล่าวแสดงความเสียใจที่ไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องได้ นอกจากนี้ยังทำให้ได้รับผลกระทบจากการถูกปฏิเสธอีกด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการสัมพันธภาพแล้วปรากฏว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการให้ความสำคัญต่อหน้า/ศักดิ์ศรีของผู้ถูกปฏิเสธเนื่องจากผู้ปฏิเสธได้ปฏิบัติต่อตนโดยการแสดงความห่วงใยและใส่ใจต่อความเดือดร้อน/ยากลำบากที่เกิดขึ้นกับตน จึงทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นถึงความมีคุณค่าในตัวตน (self-esteem) สำหรับประเด็นความสอดคล้องกับความเท่าเทียมหรือการมีส่วนร่วมนั้นไม่ปรากฏความสอดคล้อง อย่างไรก็ตาม กลวิธีดังกล่าวนี้ถือได้ว่ามีส่วนช่วยทำให้เกิดผลเชิงบวกทางด้านจิตใจต่อผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นจึงส่งผลต่อการจัดการสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างดี

3) การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ฟัง

การแสดงความเห็นอกเห็นใจส่งผลให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกต่อผู้ถูกปฏิเสธได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงการรับรู้/เข้าใจในปัญหาและความเดือดร้อนที่ผู้ถูกปฏิเสธประสบอยู่ ณ ขณะนั้นหรืออาจเกิดขึ้นภายหลัง

(29) "**ในส่วนนี้เข้าใจค่ะผู้โดยสาร** แต่เนื่องจากอีสุกอีใสเป็นโรคติดต่ออ่ะค่ะ ซึ่งหากไปติดต่อผู้อื่นจะเกิดความเสียหายกับทางสายการบินและตัวผู้โดยสารด้วยค่ะ"

(30) "**ทางสายการบินเข้าใจท่านผู้โดยสารครับ** แต่เนื่องจากพื้นที่ไม่เพียงพอและวัตถุที่ท่านนำมาต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บ ..."

จากตัวอย่าง (29) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธโดยมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ถูกปฏิเสธมีอาการติดเชื้อจากโรคอีสุกอีใสจึงไม่สามารถรับขึ้นเครื่องได้เนื่องจากอาจทำให้เชื้อโรคแพร่กระจายไปสู่ผู้อื่น ส่วนในตัวอย่าง (30) เป็นกรณีการปฏิเสธผู้โดยสารที่ต้องการให้เว้นที่นั่ง

ด้านข้างเพื่อวางอัฐิของผู้เป็นบิดา จะเห็นว่าการปฏิเสธทั้งสองกรณีข้างต้นต่างก็สร้างความเดือดร้อน/ส่งผลกระทบทั้งทางกายและใจให้กับผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงได้กล่าวแสดงความรู้สึกเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ว่าตนเข้าใจและตระหนักเป็นอย่างดีว่าการปฏิเสธจะส่งผลกระทบทางลบต่อผู้ถูกปฏิเสธเช่นไร จึงสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธคำนึงถึงความต้องการหน้าส่วนบุคคลจึงได้แสดงความเห็นอกเห็นใจต่อสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธกำลังประสบอยู่ในขณะนั้น ในส่วนของความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเท่าเทียม/การเข้ามีส่วนร่วมนั้นไม่ปรากฏพบความสอดคล้องดังกล่าว อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการช่วยให้ผู้พูดบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารนั้นอาจกล่าวได้ว่ากลวิธีนี้สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

4) การขอบคุณ

การกล่าววัจนกรรมเพื่อสื่อเจตนาขอบคุณพบว่ามีลักษณะเป็นการกล่าวขอบคุณภายหลังจากที่ตนได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อผู้ถูกปฏิเสธเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อโน้มน้าวและคาดหวังว่าผู้ถูกปฏิเสธจะยินยอมปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าว ทั้งนี้จะช่วยทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการถูกปฏิเสธได้รับการคลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น

(31) "...ทั้งนี้หากคุณเปมิกาไม่ประสงค์จะเดินทาง ทางสายการบินยินดีที่จะคืนเงินเต็มจำนวนหรือเปิดตั๋วโดยสารให้ได้นำมาใช้ได้ใหม่ในคราวหน้าได้ครับ **ขอบคุณครับ**"

ตัวอย่าง (31) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธการรับผู้โดยสารเด็กเดินทางโดยลำพัง โดยมีเปมิกาซึ่งเป็นมารดาเป็นผู้ติดต่อประสานกับทางสายการบินเพื่อส่งบุตรชายของตนเดินทางไปพบผู้เป็นบิดาที่ประเทศปลายทาง แต่เนื่องด้วยขัดต่อระเบียบของทางสายการบินจึงทำให้ต้องปฏิเสธการเดินทาง จากนั้นผู้ปฏิเสธได้เสนอแนวทางเพื่อคลี่คลายปัญหาดังกล่าวด้วยการคืนเงินหรือการเปลี่ยนสถานะบัตรโดยสารให้สามารถเดินทางได้ใหม่ในครั้งหน้า พร้อมกันนี้ได้กล่าวขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งการกล่าวขอบคุณข้างต้นแฝงนัยของการคาดหวังว่าผู้ถูกปฏิเสธจะยินยอมปฏิบัติตามข้อเสนอดังกล่าวไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถูกแก้ไขไปโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้ยังจะทำให้ภาระหน้าที่ของผู้ปฏิเสธเองจบสิ้นลงไปโดยเร็วอีกด้วยเช่นกัน โดยการกล่าวขอบคุณถือเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่มีความสอดคล้องกับความต้องการหน้าส่วนบุคคล เนื่องจากผู้ปฏิเสธเห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธมีคุณสมบัติเหมาะสมและควรค่าที่จะได้รับคำขอบคุณ ทั้งนี้ไม่พบความสอดคล้องกับประเด็นความเท่าเทียม/การมีส่วนร่วมในการกระทำ/กิจกรรมต่าง ๆ สำหรับหน้าที่ในการทำให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารนั้นกลวิธีนี้เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สามารถช่วยเสริมการจัดการสัมพันธภาพได้

4.2.6 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี

การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเป็นอีกกลวิธีที่มีความสำคัญต่อการจัดการสัมพันธภาพ เนื่องจากการปฏิเสธไม่เพียงเป็นการกระทำที่คุกคามต่อหน้าของผู้ถูกปฏิเสธยังเป็นการสร้างความเดือดร้อน/ทำให้เสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งอีกด้วย ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงจำเป็นต้องมีกลวิธีทางภาษาบางอย่างเพื่อทำหน้าที่ช่วยบรรเทาความรู้สึกไม่พึงพอใจให้เบาบางลงไปบ้าง ซึ่งประกอบไปด้วยกลวิธีย่อย 3 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1) การให้ความช่วยเหลือ

กลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีด้วยการแสดงความพยายามเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นหนึ่งในกลวิธีที่จะช่วยสร้างความรู้สึกดีได้ในระดับหนึ่ง โดยจากข้อมูลพบว่าการช่วยเหลือดังกล่าวนั้นมิได้เป็นไปตามที่ผู้ถูกปฏิเสธร้องขอตั้งแต่แรก หากแต่เป็นการแก้ไขปัญหาแบบอื่น ซึ่งการพยายามช่วยเหลือดังกล่าวอาจประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้นเป็นเรื่องที่ไม่สามารถคาดเดาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับการยินยอมของบุคคลอื่นที่มีอำนาจในการตัดสินใจ อย่างไรก็ดี แม้ว่าผู้ปฏิเสธจะตระหนักดีว่าสิ่งที่ตนพยายามช่วยเหลือนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จ แต่อย่างน้อยก็ได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการให้ความช่วยเหลือซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกดีและประทับใจให้กับผู้ถูกปฏิเสธได้

(32) "… **จะลองถามหัวหน้าดูว่าพอจะช่วยเหลืออะไรได้บ้าง**..."

(33) "...**แต่เดี๋ยวดิฉันจะแจ้งไปทางพนักงานบนเครื่องให้หาที่เก็บเถ้ากระดูกให้คุณผู้โดยสารนะคะ**"

ตัวอย่าง (32) แสดงให้เห็นความพยายามในการช่วยเหลือของผู้ปฏิเสธด้วยการกล่าวว่าตนจะพยายามสอบถามผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาว่าจะให้การช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างไรได้บ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมสัมภาระเกิน และในตัวอย่าง (33) เป็นการแสดงความพยายามให้การช่วยเหลือโดยการสัญญาว่าจะช่วยแจ้งให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อหาตำแหน่งที่สามารถจัดเก็บอัฐิได้ เมื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องกับแนวคิดความต้องการหน้าส่วนบุคคลพบว่ามีความสอดคล้องกัน เนื่องจากผู้ปฏิเสธได้แสดงให้เห็นว่าตนให้ความสนใจ/ห่วงใยต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้และตระหนักถึงความมีคุณค่าในตัวตน นอกจากนี้ยังเสริมความต้องการหน้าในส่วนที่เป็นอัตลักษณ์เชิงสังคมอีกด้วย เนื่องจากการกระทำดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการเอาใจใส่ต่อผู้ถูกปฏิเสธในฐานะผู้รับบริการที่มีคุณค่าต่อองค์กร นอกจากนี้ยังนับว่ามีความสอดคล้องกับประเด็นเรื่องความเท่าเทียมด้วยเช่นกัน โดยจะเห็นว่าผู้ปฏิเสธได้รับการให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกับในกรณีที่เกิดขึ้นกับ

บุคคลอื่น สำหรับกลวิธีนี้นับว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการสัมพันธภาพเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถสร้างความประทับใจได้เป็นอย่างดี

2) การสนใจและใส่ใจผู้ฟัง

การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟังเป็นกลวิธีที่มีลักษณะทางภาษาที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสนใจและห่วงใยเกี่ยวกับความปลอดภัยในตัวของผู้ถูกปฏิเสธ โดยหากผู้ปฏิเสธยินยอมกระทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธก็อาจส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกกล่าววจันกรรมบางอย่างที่เป็นการสื่อเจตนาให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งกลวิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ถูกปฏิเสธ นอกจากนี้ยังอาจช่วยทำให้ความไม่พึงพอใจต่อการถูกปฏิเสธลดน้อยลงและส่งผลให้สัมพันธภาพระหว่างกันไม่ถูกทำลายไป

(34) "...**อย่างไรก็ตามตอนนี้นั่งพักสักครู่ให้อาการดีขึ้นก่อนครับ**"

(35) "... **เพื่อความปลอดภัยในตัวท่านและเด็ก** เราไม่สามารถอนุญาตให้ท่านเดินทางในช่วงระยะเวลานี้ได้..."

ในตัวอย่าง (34) ผู้ปฏิเสธได้แสดงความสนใจ/ใส่ใจโดยการกล่าวแนะนำให้นั่งพักเพื่อให้อาการมึนเมาดีขึ้น จากนั้นจึงค่อยคิดหาวิธีช่วยเหลือต่อไป สำหรับตัวอย่าง (35) แสดงให้เห็นถึงความสนใจ/ใส่ใจต่อความปลอดภัยของทั้งตัวผู้ถูกปฏิเสธและบุตรที่อยู่ในครรภ์ จะเห็นได้ว่าการให้ความสนใจ/ใส่ใจต่อผู้ร่วมสนทนาที่กำลังประสบกับความยากลำบากจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีได้เป็นอย่างดี อันเป็นการส่งเสริมแนวคิดเรื่องหน้าส่วนบุคคลเนื่องจากจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเล็งเห็นความมีคุณค่าในตัวตน นอกจากนี้ยังช่วยเสริมหน้าที่เป็นอัตลักษณ์เชิงสังคมได้อีกด้วย เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธได้รับการปฏิบัติราวกับว่าพวกเขาเป็นลูกค้าคนพิเศษตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงความเท่าเทียมกันในแง่ที่ว่าผู้ปฏิเสธให้ความสนใจ/ใส่ใจต่อผู้ถูกปฏิเสธเหมือนดังเช่นที่ปฏิบัติกับผู้รับบริการอื่น ๆ ดังนั้นกลวิธีนี้จึงถือเป็นกลวิธีที่จะสามารถเยียวยาสัมพันธภาพได้ดีอีกประเภทหนึ่ง

3) การยอมรับผิด

เมื่อใดก็ตามที่มีการกระทำผิดเกิดขึ้นโดยผู้กระทำผิดดังกล่าวยอมรับต่อสิ่งที่ตน/องค์กรได้กระทำการบางสิ่งบางอย่างผิดพลาดไป อันส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความเสียหายต่อบุคคลอื่น ผู้ที่เป็นฝ่ายกระทำผิดย่อมต้องแสดงความรับผิดชอบไม่ทางใดก็ทางหนึ่งเพื่อเป็นการทดแทน ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่ออีกฝ่ายหนึ่งได้

(36) “**สายการบินขอยอมรับผิดในเหตุการณ์ครั้งนี้ที่เกิดขึ้นทั้งหมดครับ**”

ตัวอย่าง (36) มาจากสถานการณ์ที่ผู้ถูกปฏิเสธได้โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางโดยลำพังของเด็ก โดยพนักงานได้แจ้งกับผู้ถูกปฏิเสธว่าสามารถเดินทางได้ตามปกติ แต่เมื่อถึงวันเดินทางกลับถูกปฏิเสธการเดินทาง โดยจากตัวอย่างจะสังเกตเห็นว่าผู้ปฏิเสธได้กล่าวแสดงการยอมรับผิด ซึ่งถือได้ว่าเป็นวัจนกรรมที่ส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีเนื่องจากว่าการยอมรับว่าตนเองเป็นฝ่ายผิดย่อมสื่อนัยของความจำเป็นในการแสดงความรับผิดชอบอยู่ในที ดังนั้นความเดือดร้อนที่ได้รับจากการถูกปฏิเสธจึงมีโอกาสที่จะถูกทำให้บรรเทาลงไป อย่างไรก็ดี พบว่ากลวิธีนี้อาจมิได้สนับสนุนแนวคิดเรื่องความต้องการหน้า หากแต่มีความเชื่อมโยงกับการได้/เสียผลประโยชน์ เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับประโยชน์จากการชดเชยที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดดังกล่าว ซึ่งจะช่วยเสริมให้ความรู้สึกไม่พึงพอใจมีระดับลดลงไปได้บ้างไม่มากก็น้อย หากเป็นเช่นนั้นแล้วก็จะสามารถกล่าวได้ว่ากลวิธีการยอมรับผิดนี้ช่วยจัดการสัมพันธภาพระหว่างกันได้เช่นเดียวกับอีกหลายกลวิธีที่ได้กล่าวถึงไว้ข้างต้น

5. กลวิธีและความสอดคล้องต่อหลักการจัดการสัมพันธภาพ

ตารางที่ 1 กลวิธีและความสอดคล้องต่อหลักการจัดการสัมพันธภาพ

กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ	1. หน้า		2. สิทธิ/ข้อกำหนดทางสังคม				3. เป้าหมายการมีปฏิสัมพันธ์
	ส่วนบุคคล	อัตลักษณ์เชิงสังคม	เท่าเทียม		มีส่วนร่วม		
	การชื่นชมคุณสมบัติด้านบวก	การยอมรับบทบาท/อัตลักษณ์ทางสังคม	การได้รับ/เสียผลประโยชน์	การละเมิด/ไม่ละเมิดอิสระ	การมี/ไม่มีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์	การมี/ไม่มีส่วนแสดงความรู้สึก/ความสนใจ	
กลวิธีหลักที่ 1 การเลือกใช้ภาษาทางการ							
กลวิธีย่อย 1 การใช้คำลงท้ายแสดงความสุภาพ	+						+
กลวิธีย่อย 2 การใช้สรรพนาม/คำแทนบุคคลฯ	+	+					+
กลวิธีย่อย 3 การใช้คำกริยา/กริยาวลีฯ	+	+					+
กลวิธีย่อย 4 การใช้คำนามที่มีระดับทางการ	+	+					+
กลวิธีหลักที่ 2 การชี้แจงเหตุผล							
กลวิธีย่อย 1 การกล่าวถึงสาเหตุของการปฏิเสธ	+				+		+
กลวิธีย่อย 2 การอ้างอิงกฎขององค์กร	+			+			+
กลวิธีย่อย 3 การอ้างถึงความปลอดภัยของผู้อื่น	+	+		+	+		+

กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพ	1. หน้า		2. สิทธิ/ข้อกำหนดทางสังคม				3. เป้าหมายการมีปฏิสัมพันธ์
	ส่วนบุคคล	อัตลักษณ์เชิงสังคม	เท่าเทียม		มีส่วนร่วม		
	การชื่นชมคุณสมบัติด้านบวก	การยอมรับบทบาท/อัตลักษณ์ทางสังคม	การได้รับ/เสียผลประโยชน์	การละเมิด/ไม่ละเมิดอิสระ	การมี/ไม่มีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์	การมี/ไม่มีส่วนแสดงความรู้สึก/ความสนใจ	
กลวิธีย่อย 4 การกล่าวโทษการสื่อสาร	+		+				+
กลวิธีหลักที่ 3 การเสนอแนวทางแก้ไข							
กลวิธีย่อย 1 การแนะนำ			+	+	+		+
กลวิธีย่อย 2 การเสนอทางเลือก			+	+	+		+
กลวิธีหลักที่ 4 การลดอัตราความรุนแรงในการสื่อวัจนกรรม							
กลวิธีย่อย 1 การใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ	+						+
กลวิธีย่อย 2 การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย	+	+	+	+	+		+
กลวิธีหลักที่ 5 การใช้วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก							
กลวิธีย่อย 1 การขอโทษ	+	+					+
กลวิธีย่อย 2 การแสดงความเสียใจ	+						+
กลวิธีย่อย 3 การแสดงความเห็นอกเห็นใจ	+						+
กลวิธีย่อย 4 การขอบคุณ	+						+
กลวิธีหลักที่ 6 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี							
กลวิธีย่อย 1 การให้ความช่วยเหลือ	+	+	+				+
กลวิธีย่อย 2 การสนใจและใส่ใจผู้ฟัง	+	+					+
กลวิธีย่อย 3 การยอมรับผิด	+	+	+				+

ตารางที่ 1 ข้างต้น แสดงให้เห็นภาพรวมของกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพและลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธีที่มีความสอดคล้องกับหลักการการจัดการสัมพันธภาพแตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่เป็นกลวิธีที่ทำหน้าที่ช่วยปกป้อง/เสริมความต้องการหน้า ทั้งหน้าส่วนบุคคลและหน้าที่เป็นอัตลักษณ์ทางสังคม ถัดมาเป็นกลวิธีที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับสิทธิ/ข้อกำหนดทางสังคมที่เสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน โดยสามารถสังเกตได้จากกลวิธีที่มีคุณลักษณะที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ถูกปฏิเสธเป็นที่ตั้งและกลวิธีที่แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม แต่ละกลวิธีต่างมีหน้าที่หลักในการทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ถูกปฏิเสธ (ผู้โดยสาร) อันจะนำมาซึ่งสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันสืบต่อไป

อนึ่ง จากการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยพบประเด็นความแตกต่างที่น่าสนใจ โดยพบว่า แนวคิดที่สเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002; 2008) ได้เสนอไว้โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับความเสมอภาค/เท่าเทียมนั้นมิได้ครอบคลุมข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือผู้วิจัยพบว่ามีการเลือกใช้ภาษาที่สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติต่อผู้ร่วมสนทนาด้วยความเสมอภาค/เท่าเทียม เช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อผู้อื่น อาทิ การเลือกใช้ภาษาทางการ การใช้วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางภาษาดังกล่าวนี้มิได้สอดคล้องกับแนวคิดย่อยเกี่ยวกับความเท่าเทียมดังที่สเปนเซอร์-โอทีได้เสนอไว้ 2 ประการ นั่นคือ 1) การได้และเสียประโยชน์ และ 2) การละเมิดและไม่ละเมิดความเป็นอิสระ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นควรว่าหากนำประเด็นที่ค้นพบดังกล่าวไปวิเคราะห์เพิ่มเติมร่วมกับแนวทางการวิเคราะห์ที่มีอยู่เดิมน่าจะทำให้แนวทางการวิเคราะห์ การจัดการสัมพันธภาพมีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสัมพันธภาพในธุรกิจสายการบิน

การเลือกใช้กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพนั้นมิได้เกิดขึ้นและเป็นไปโดยธรรมชาติ หากแต่เป็นกระบวนการที่ผ่านการคิดและไตร่ตรองก่อนที่จะกล่าวถ้อยออกไป ทั้งนี้ผู้พูดมีความเชื่อพื้นฐานอยู่ก่อนแล้วว่ากลวิธีต่าง ๆ ที่ตนเลือกใช้จะสามารถช่วยลดความขัดแย้งและในขณะเดียวกันก็สามารถทำหน้าที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ฟังได้อีกด้วย อย่างไรก็ดี จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าการเลือกใช้กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เป็นตัวกำหนด โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ค่านิยมการสื่อสารของสังคมไทย

สังคมไทยมีค่านิยมของการสื่อสารที่ดีงามมาอย่างช้านาน เมื่อได้กระทำการที่เป็นการล่วงละเมิดต่อสิทธิของผู้อื่นก็มักต้องแสดงวัจนกรรมบางอย่างเพื่อสื่อเจตนา ขอโทษต่อผู้ร่วมสนทนา ซึ่งถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมพึงมี/ยึดถือเพื่อปฏิบัติต่อกัน โดยจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้อธิบายว่าเมื่อต้องกล่าวปฏิเสธโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่มีบุญคุณหรือมีผลประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น ลูกค้า ผู้รับบริการ เป็นต้น ผู้ปฏิเสธไม่สามารถเอ่ยถ้อยคำแสดงการปฏิเสธแต่เพียงอย่างเดียวได้ เนื่องจากเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมและยังก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้ถูกปฏิเสธอีกด้วย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องนำกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพมาช่วยเสริม เนื่องจากเชื่อว่ากลวิธีดังกล่าวจะสามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันไว้ได้

6.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่งงานในแต่ละสายอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงบทบาท/หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าตนมีหน้าที่ในการให้การบริการ โดยต้องพยายามสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการและหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ดังจะเห็นได้จากกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ โดยพบว่ามีการพยายามสร้างความพึงพอใจผ่านการเลือกใช้กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ให้สมบูรณ์และเต็มความสามารถดังเช่นที่ได้กำหนดไว้ตามแนวปฏิบัติขององค์กร

6.3 การร้องเรียนและบทลงโทษ

การสร้างความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลทำให้ผู้ปฏิเสธจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธ เนื่องจากความไม่พึงพอใจอาจนำมาซึ่งการร้องเรียน โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าจะส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ปฏิเสธ/องค์กรของผู้ปฏิเสธโดยตรง ซึ่งหากมีผู้ร้องเรียนโดยเฉพาะการร้องเรียนประเภทการวางตัว กริยาท่าทาง รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม (attitude complaint) พนักงานที่มีพฤติกรรมดังกล่าวนี้จำเป็นต้องถูกลงโทษจากองค์กรต้นสังกัด ดังนั้นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ/บทลงโทษจึงเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ส่งผลทำให้ผู้ปฏิเสธให้ความสำคัญกับการจัดการสัมพันธภาพ

6.4 การกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

การกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตเป็นสิ่งสำคัญในเชิงธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจจะขับเคลื่อนต่อไปได้นั้นจำเป็นต้องมีกลุ่มลูกค้าที่ตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เป็นตัวกำหนด อาทิ การโฆษณา การลดแลกแจกแถม การกำหนดราคา การบอกต่อ และการมีประสบการณ์ที่ดีต่อสินค้า/บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดจากประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานอีกด้วย ซึ่งประเด็นสุดท้ายนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากว่าคุณภาพของสินค้า การโฆษณา และการลดแลกแจกแถมจะดีเพียงใด หากขาดการบริการที่ดี ใส่ใจ และเป็นไปด้วยความสุภาพอ่อนน้อมแล้ว การตัดสินใจกลับมาใช้บริการดังกล่าวซ้ำคงต้องมีการยุติลง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีกลวิธีในการจัดการสัมพันธภาพต่อลูกค้า โดยคาดหวังว่ากลวิธีดังกล่าวจะนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคตต่อไป

7. สรุปและอภิปรายผล

การดูแลเอาใจใส่เพื่อให้ลูกค้า/ผู้รับบริการประทับใจโดยปราศจากข้อขัดแย้งในทุกสถานการณ์นั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากในเชิงปฏิบัติ เนื่องจากในบางสถานการณ์อาจมีความจำเป็นต้องกระทำการที่ขัดแย้งต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะกรณีที่ความต้องการดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนต่อระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ลักษณะเช่นนี้ผู้ให้บริการมีสิทธิอันชอบธรรมในการปฏิเสธการให้บริการ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของความสุภาพ นอบน้อม เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีกลวิธีบางอย่างที่นำมาใช้เพื่อจัดการสัมพันธภาพให้คงอยู่ต่อไป โดยพบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกใช้ภาษาทางการเป็นกลวิธีที่สามารถนำมาใช้เพื่อแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้ร่วมสนทนาและยังถือว่าเป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนในสังคมปรารถนาที่จะได้รับ เนื่องจากจะทำให้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ดังนั้นจึงถูกนำมาใช้เพื่อการจัดการสัมพันธภาพกลวิธีหนึ่ง ส่วนการชี้แจงเหตุผลเป็นการอธิบายเกี่ยวกับที่มา/สาเหตุเพื่อให้เข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธ เมื่อเข้าใจ/รับรู้ถึงข้อจำกัดดังกล่าวก็จะช่วยทำให้ลดระดับของความไม่พึงพอใจลงไปได้ไม่มากก็น้อย สำหรับการเสนอแนวทางแก้ไขเป็นกลวิธีที่จะทำหน้าที่ในการจัดการสัมพันธภาพได้ดีวิธีหนึ่ง เนื่องจากเป็นการเสนอแนะวิธีการที่จะทำให้ความเดือดร้อนได้คลี่คลายหรือลดน้อยลง ซึ่งจะช่วยทำให้ระดับความขุ่นเคืองที่อยู่ภายในใจถูกทำให้ลดเลือนลงไปได้ นอกจากนี้กลวิธีการลดอัตราความรุนแรงในการสื่อวัจนกรรมยังช่วยให้น้ำหนักของการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนาผ่อนลง ซึ่งย่อมส่งผลต่อความรู้สึกได้ดีกว่าการสื่อเจตนาออกไปโดยตรง กลวิธีการจัดการสัมพันธภาพลำดับถัดมาคือการเลือกใช้วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึกมีลักษณะเป็นการเลือกใช้วัจนกรรมที่มีผลต่อความรู้สึกในเชิงบวกซึ่งจะช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันได้ สำหรับกลวิธีการจัดการสัมพันธภาพประการสุดท้ายคือการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีคือการเลือกใช้วัจนกรรมบางประเภทที่ส่งผลให้ผู้ร่วมสนทนาเกิดความรู้สึกดีในลักษณะที่ว่าตนเป็นบุคคลสำคัญและมีสิทธิเหนือบุคคลอื่น

สำหรับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้ผู้ปฏิเสธต้องมีการจัดการสัมพันธภาพนั้นพบว่าเกี่ยวข้องกับประเด็นต่าง ๆ 4 ประการ ได้แก่ ประการแรกเกี่ยวข้องกับค่านิยมการสื่อสารของสังคมไทย เมื่อจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้อื่นก็มักต้องมีการเลือกใช้ถ้อยคำบางอย่างเพื่อลดอัตราความเสี่ยงที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ประการต่อมาคือบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นอีกหนึ่งปัจจัย เนื่องจากสายงานด้านการบริการนั้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการถือเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนต้องให้ความสำคัญและตระหนักอยู่เสมอในหน้าที่ดังกล่าว นอกจากนี้การร้องเรียนและบทลงโทษเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ

ที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้ผู้ปฏิเสธถูกลงโทษจากองค์กรต้นสังกัด จึงทำให้ประเด็นนี้มีส่วนทำให้ต้องมีวิธีการจัดการสัมพันธภาพ สำหรับประเด็นสุดท้ายคือการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต ซึ่งนับได้ว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากว่าการได้รับประสบการณ์การบริการที่ไม่ดีนั้นมีผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง และ รองศาสตราจารย์ ดร.กิติมา อินทรัมพรรย์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการปรับปรุงเนื้อหาของการศึกษาให้มีความถูกต้อง ชัดเจน และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง/References

กิตติกร เนตรสุวรรณ. (2558). *กลวิธีความสุภาพในการตอบข้อร้องเรียนของพนักงานโรงแรม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2546). *กลยุทธ์สื่อสารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทิปปิ้ง พอยท์.

ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม. (2549). *การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิรวัตร ไทยแท้. (2555). *กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สินธ์ฟ้า แสงจันทร์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

Ataya, A. (2010). Rapport Management in Thai and Japanese Social Talk during Group Discussions. *Pragmatics*, *20*(3), 289-313.

Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. In Goody, E. (Eds.). *Question and Politeness: Strategies in Social Interaction.* Cambridge: Cambridge University Press.

_____. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Fraser, B. (1990). Perspectives and Politeness. *Journal of Pragmatics, 14*(2), 219-236.

Fraser, B., & Nolen, W. (1981). The Association of Deference with Linguistic Form. *International Journal of the Sociology of Language*, *1981*(27), 93-109.

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

Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, *98*(2), 224-253.

Morisaki, S., & Gudykunst, W. B. (1994). Face in Japan and the United States. In Ting-Toomey, S. (Eds.). *SUNY Series in Human Communication Processes. The Challenge of Facework: Cross-cultural and Interpersonal Issues* (pp. 47-93). Albany, NY: State University of New York Press.

Olshtain, E. (1989). Apologies across Languages. In S. Blum-Kullka, J. House and G. Kasper (Eds.). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex.

Spencer-Oatey, H. (2002). Managing Rapport in Talk: Using Rapport Sensitive Incidents to Explore the Motivational Concerns Underlying the Management of Relations. *Journal of Pragmatics, 34*(5), 529-545.

_____. (2008). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. NY: Continuum.

Ting-Toomey, S., & Kurogi, A. (1998). Facework Competence in Intercultural Conflict: An Updated Face-Negotiation Theory. *International Journal of Intercultural Relations*, *22*, 187-225.

Zhu, W. (2014). Rapport Management in Strong Disagreement: An Investigation of a Community of Chinese Speakers of English. *Text & Talk*, *34*(5), 641-664.