

ชิสา ยุทธเสรี 2555: การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัท  
เอกชนกับหน่วยงานราชการ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)  
สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
อาจารย์ปิ่นนดา เลอเลิศคุณธรรม, Ph.D. 123 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ  
และการเตือนที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ 2) ศึกษาเปรียบเทียบการใช้กลวิธี  
ความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์  
ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับ  
สถานภาพของกลุ่มสนทนา

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย รวบรวมมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน  
และเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการจำนวนทั้งสิ้น 120 คน โดยใช้เกณฑ์รูปภาพ คือ ความหมายที่ได้  
จากการตีความตามเจตนาของผู้ใช้ภาษามาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน  
ในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมีการปรากฏกลวิธีที่ต่างกันเพียง 1 กลวิธี กล่าวคือ  
ในบริษัทเอกชนปรากฏกลวิธีความสุภาพ 10 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ  
การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนา  
ที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ  
ในขณะที่หน่วยงานราชการปรากฏกลวิธีความสุภาพ 11 กลวิธี โดยกลวิธีที่ไม่ปรากฏในบริษัทเอกชน  
คือ กลวิธีการขออนุญาต ส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับสถานภาพ  
ของกลุ่มสนทนา พบว่า สถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ  
ในการปฏิเสธ เนื่องจากทั้งพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการให้ความสำคัญต่อ  
สถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนากับการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยเลือกใช้กลวิธีที่สอดคล้อง  
กับบทบาทหน้าที่และอำนาจระหว่างกลุ่มสนทนาในสถานภาพต่างๆ